



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS**

---

**“CREDITOS DE MICRO EMPRESAS Y LOS COMPONENTES QUE  
LIMITAN LA COBRANZA JUDICIAL EN LA CAJA MUNICIPAL  
DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYO S.A. AGENCIA SAN  
JERÓNIMO - CUSCO PERIODO 2017”.**

---

**PRESENTADO POR** : Bach. Yonathan Bolaños Quispitupa  
Bach. Yuri Andre Benavides Ynfantas  
Para Optar al Título Profesional de Contador Público.

**ASESOR** : Mgt. CPCC. Juan Rubén Rodríguez Calderón

**CUSCO – PERÚ**

**2018**



## PRESENTACIÓN

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco.

En cumplimiento al Reglamento de Grados de la Universidad Andina del Cusco, ponemos a consideración el presente trabajo de investigación intitulado **“CREDITOS DE MICRO EMPRESAS Y LOS COMPONENTES QUE LIMITAN LA COBRANZA JUDICIAL EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYO S.A. AGENCIA SAN JERÓNIMO - CUSCO PERIODO 2017”**, cuyo objetivo principal del presente estudio establecer los componentes que limitan y conducen a la cobranza judicial en los créditos de microempresas otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo – Cusco periodo 2017, con la sustentación del estudio pretendemos optar al Título Profesional de Contador Público y poner en práctica todos los conocimientos adquiridos en la Universidad Andina del Cusco.

Los autores.



## AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Universidad Andina del Cusco, a nuestros docentes y compañeros, por el apoyo que nos brindaron en cada una de las etapas de nuestro desarrollo profesional, completado con valores éticos y morales.

Nuestro profundo agradecimiento al asesor el Sr. Mg. CPCC Juan Rubén Rodríguez Calderón, por su apoyo profesional, la oportunidad de trabajar en el desarrollo del proyecto y la obtención nuevos conocimientos, sus grandes recomendaciones, los momentos dentro de la universidad y las instrucciones transmitidas. A la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo – Cusco por el acceso a la información y sostén incondicional.

Agradecemos a nuestros padres y familiares, por su apoyo brindado durante nuestra formación como ser humano y como profesional, por habernos educado con el espíritu de entrega y lucha diaria con el fin de alcanzar nuestras metas.

**Yonathan Bolaños Quispitupa.**

**Yuri Andre Benavides Ynfantas.**



## DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a nuestros padres, hermanos, amigos y familia en general, por darnos la vida y ser ejemplo de superación y perseverancia, a pesar de las dificultades siempre están con nosotros, quienes con su constante apoyo fueron nuestro motivo para avanzar en el camino hacia nuestra formación profesional. A nuestro asesor por su apoyo incondicional.

La orientación de los valores, el camino que nos han sabido guiar, darnos las pautas para poder realizarnos en los estudios y en la vida. Agradecemos los consejos sabios que en el momento exacto brindado para enfrentar los momentos complicados.

Padres, Gracias por sus sabias palabras.

**Yonathan Bolaños Quispitupa.**

**Yuri Andre Benavides Ynfantas.**



## ÍNDICE

PORTADA.....	i
PRESENTACIÓN .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT .....	xiii
CAPITULO I.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.</b> .....	1
<b>1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.</b> .....	2
<b>1.2.1 Problema General.</b> .....	2
<b>1.2.2 Problemas Específicos.</b> .....	2
<b>1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.</b> .....	3
<b>1.3.1 Objetivo general.</b> .....	3
<b>1.3.2. Objetivos específicos.</b> .....	3
<b>1.4. JUSTIFICACIÓN</b> .....	3
<b>1.4.1 Relevancia social:</b> .....	3
<b>1.4.2 Implicaciones prácticas:</b> .....	3
<b>1.4.3 Valor teórico:</b> .....	4
<b>1.4.4 Utilidad metodológica:</b> .....	4
<b>1.4.5 Viabilidad o factibilidad:</b> .....	4
<b>1.5 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.</b> .....	4
<b>1.5.1 Delimitación temporal.</b> .....	4
<b>1.5.2 Delimitación espacial.</b> .....	5
<b>1.5.3 Delimitación conceptual.</b> .....	5
CAPÍTULO II.....	6
MARCO TEÓRICO .....	6
<b>2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO.</b> .....	6
<b>2.1.1 Antecedentes Internacionales.</b> .....	6



2.1.2	Antecedentes Nacionales.....	7
2.1.3	Antecedentes Locales. ....	8
2.2	BASES LEGALES.....	9
2.3	BASES TEORICAS.....	9
2.3.1	Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Sistema CMAC	9
2.3.2	Caracterizas de las CMAC .....	11
2.3.3	Costos incurridos por las CMAC.....	12
2.3.4	La Mora.....	14
2.3.5	Tipos de Créditos.....	20
2.3.6	Créditos por categoría de riesgo del Deudor. ....	25
2.3.7	Objetivos Estratégicos. ....	27
2.3.8	Administración Estratégica.....	29
2.3.9	La Morosidad. ....	30
2.3.10	Sistema de cobranzas de la Caja Huancayo. ....	31
2.3.11	Créditos en cobranza judicial. ....	32
2.3.12	Proceso de cobranza judicial.....	39
2.3.13	Cartera de créditos en cobranza judicial.....	41
2.3.13	Acciones extrajudiciales de cobranza y recuperaciones de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo SAC.....	42
2.3.14	Caja Municipal de ahorro y crédito de Huancayo S.A. agencia San Jerónimo.....	47
2.4	MARCO CONCEPTUAL (Definición de términos). ....	52
2.5	FORMULACION DE HIPOTESIS.....	54
2.5.1	Hipótesis general: .....	54
2.5.2	Hipótesis específicas:.....	54
2.5.3	Variable .....	55
2.5.4	Conceptualización de la variable .....	55
2.5.5	Operacionalización de variables:.....	56
CAPÍTULO III .....		57
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....		57
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	57
3.2	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	57
3.3	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN. ....	57
3.4	ALCANCE DE INVESTIGACIÓN.....	57
3.5	POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.....	58



3.5.1 Población:.....	58
3.5.2 Muestra: .....	58
3.6 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	58
3.6.1 Técnicas:.....	58
3.6.2 La técnica del análisis documental: .....	58
3.6.3 La técnica de la encuesta: .....	59
3.6.4 La técnica de la entrevista: .....	59
3.7 PROCESAMIENTO DE DATOS .....	59
CAPITULO IV .....	60
RESULTADOS DE LA INVESTIGACION .....	60
FICHA DE OBSERVACION DOCUMENTAL .....	88
CAPITULO V .....	97
DISCUSION .....	97
5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.....	97
<b>PROPUESTA DE SOLUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	101
5.2. Limitaciones del estudio .....	101
5.3. Comparación crítica con la literatura existente.....	102
5.4. Implicancias del estudio. ....	103
CONCLUSIONES.....	104
RECOMENDACIONES .....	107
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	108
ANEXOS.....	110
<b>Anexo No 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA:</b> .....	110
<b>Anexo No 02: MATRIZ DEL INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS</b> .....	112



**INDICE DE FIGURAS**

FIGURA N° 1 SISTEMA FINANCIERO - MOROSIDAD GLOBAL..... 30

FIGURA N° 2 SISTEMA DE COBRANZAS DE LA CAJA HUANCAYO ..... 31

FIGURA N° 3 COMPOSICIÓN DE LA CARTERA BRUTA..... 32

FIGURA N° 4 TIPOS DE CRÉDITOS Y MONTOS EN COBRANZA JUDICIAL DE ENERO –  
DICIEMBRE DEL 2017 ..... 34

FIGURA N° 5 TIPO DE CRÉDITO EN COBRANZA JUDICIAL..... 36

FIGURA N° 6 CARTERA DE COLOCACIONES EN COBRANZA JUDICIAL ..... 41

FIGURA N° 7 GÉNERO DE TRABAJADORES EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO  
HUANCAYO S.A., AGENCIA SAN JERÓNIMO - CUSCO..... 60

FIGURA N° 8 NIVEL ACADÉMICO DE TRABAJADORES EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y  
CRÉDITO HUANCAYO S.A., AGENCIA SAN JERÓNIMO - CUSCO..... 61

FIGURA N° 9 CARGO QUE DESEMPEÑA EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO  
HUANCAYO S.A., AGENCIA SAN JERÓNIMO – CUSCO ..... 62

FIGURA N° 10 RECIBE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DE SU LABOR COMO  
FUNCIONARIO Y/O ANALISTA DE CRÉDITO ..... 63

FIGURA N° 11 ES ADECUADA LA EVALUACIÓN QUE REALIZA PARA COMPROBAR LA  
CAPACIDAD DE PAGO DEL CLIENTE ..... 64

FIGURA N° 12 EXISTEN DEUDAS PENDIENTES DE PAGO EN LAS COBRANZAS ..... 65

FIGURA N° 13 SE CUMPLE CON LAS GARANTÍAS EXIGIDAS EN LA NORMATIVA DE LA  
ENTIDAD PARA COLOCAR UN CRÉDITO ..... 66

FIGURA N° 14 LOS PRÉSTAMOS SE ENCUENTRAN TOTALMENTE PAGADOS ..... 67

FIGURA N° 15 LOS USUARIOS DE CRÉDITOS INCUMPLEN CON SUS OBLIGACIONES DE PAGAR  
SUS DEUDAS..... 68

FIGURA N° 16 AFECTA A LA COBRANZA JUDICIAL LA CANTIDAD DE PRÉSTAMOS  
OTORGADOS..... 69

FIGURA N° 17 CUÁL ES EL VOLUMEN DE LA CARTERA EN COBRANZA JUDICIAL QUE  
GESTIONA USTED DENTRO DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO  
S.A., AGENCIA SAN JERÓNIMO - CUSCO ..... 70

FIGURA N° 18 SE INFORMA AL CLIENTE EL COSTO QUE IMPLICA INCURRIR EN MOROSIDAD  
..... 71

FIGURA N° 19 CUÁL ES EL MOTIVO PRINCIPAL QUE LLEVA A SUS CLIENTES AL ESTADO DE  
COBRANZAS JUDICIALES ..... 72

FIGURA N° 20 SON CAUSANTES LOS PROBLEMAS ECONÓMICOS QUE TIENEN LOS USUARIOS  
DE CRÉDITOS PARA LA COBRANZA JUDICIAL ..... 73

FIGURA N° 21 LA CRISIS ECONÓMICA ES CAUSANTE PARA QUE SE GENERE LA COBRANZA  
JUDICIAL..... 74

FIGURA N° 22 SE APLICA EL PROTOCOLO DEL ENVIÓ DE NOTIFICACIONES PRE JUDICIAL  
PARA LA RECUPERACIÓN DE LOS CRÉDITOS EN COBRANZA JUDICIAL..... 75

FIGURA N° 23 SE LE INFORMA AL CLIENTE SOBRE EL RIESGO DE TENER UN CRÉDITO EN  
COBRANZA JUDICIAL..... 76

FIGURA N° 24 SE ESTABLECEN LOS MONTOS DE PRÉSTAMOS DE ACUERDO A LA  
CALIFICACIÓN DEL CLIENTE ..... 77

FIGURA N° 25 LA ENTIDAD FINANCIERA DETERMINA EL LÍMITE DE COLOCACIONES EN  
COBRANZA JUDICIAL DE SU CARTERA ..... 78





FIGURA N° 26 SE VERIFICA EL FLUJO DE CAJA DE LOS USUARIOS EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO S.A., AGENCIA SAN JERÓNIMO – CUSCO ..... 79

FIGURA N° 27 SE CRONOGRAMA ADECUADAMENTE LAS FECHAS DE DESEMBOLSOS DE CRÉDITOS OTORGADOS ..... 80

FIGURA N° 28 SE CONTROLA LA AUTORIZACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS ADECUADAMENTE ..... 81

FIGURA N° 29 SE CONTROLAN LOS PRÉSTAMOS FALSOS EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO S.A., AGENCIA SAN JERÓNIMO – CUSCO ..... 82

FIGURA N° 30 SE CONTROLAN LA DESVIACIÓN DE CRÉDITOS OTORGADOS A LOS CLIENTES ..... 83

FIGURA N° 31 SE CONTROLA LA INFORMACIÓN FALSA PARA OCULTAR MORAS..... 84

FIGURA N° 32 SE ESTABLECEN LA MAGNITUD DE PRÉSTAMOS CONCEDIDOS A LOS CLIENTES ..... 85

FIGURA N° 33 LOS PRÉSTAMOS SE OTORGAN DE MANERA RÁPIDA EN MENOR TIEMPO POSIBLE ..... 86

FIGURA N° 34 SE PRACTICA COMO POLÍTICA INSTITUCIONAL LA FORMALIDAD Y PUNTUALIDAD EN LOS PRÉSTAMOS ..... 87



**INDICE DE TABLAS**

TABLA N° 1 PERSONAS EN COBRANZA JUDICIAL ENERO - DICIEMBRE 2017 ..... 33

TABLA N° 2 TIPOS DE CRÉDITOS Y MONTOS EN COBRANZA JUDICIAL DE ENERO –  
DICIEMBRE DEL 2017 ..... 34

TABLA N° 3 PERSONAS Y TIPOS DE CRÉDITOS EN COBRANZA JUDICIAL ENERO – DICIEMBRE  
DEL 2017. .... 35

TABLA N° 4 CRÉDITOS A MICROEMPRESAS EN COBRANZA JUDICIAL DE ENERO – DICIEMBRE  
DEL 2017 ..... 36

TABLA N° 5 PERSONAS CON CRÉDITO A MICROEMPRESAS EN COBRANZA JUDICIAL DE ENERO  
– DICIEMBRE DEL 2017 ..... 37

TABLA N° 6 PRESTATARIOS CON CRÉDITO A MICROEMPRESAS, FIADOR, GARANTÍA EN  
COBRANZA JUDICIAL DE ENERO – DICIEMBRE DEL 2017 ..... 38

TABLA N° 7 FICHA DE OBSERVACIÓN DOCUMENTAL ..... 88

TABLA N° 8 SEGÚN FICHA DE OBSERVACIÓN PREGUNTA N° 01 ..... 89

TABLA N° 9 SEGÚN FICHA DE OBSERVACIÓN PREGUNTA N° 02 ..... 89

TABLA N° 10 SEGÚN FICHA DE OBSERVACIÓN PREGUNTA N° 03 ..... 90

TABLA N° 11 SEGÚN FICHA DE OBSERVACIÓN PREGUNTA N° 04 ..... 90

TABLA N° 12 SEGÚN FICHA DE OBSERVACIÓN PREGUNTA N° 05 ..... 91

TABLA N° 13 SEGÚN FICHA DE OBSERVACIÓN PREGUNTA N° 06 ..... 91

TABLA N° 14 SEGÚN FICHA DE OBSERVACIÓN PREGUNTA N° 07 ..... 92

TABLA N° 15 SEGÚN FICHA DE OBSERVACIÓN PREGUNTA N° 08 ..... 92

TABLA N° 16 SEGÚN FICHA DE OBSERVACIÓN PREGUNTA N° 09 ..... 93

TABLA N° 17 SEGÚN FICHA DE OBSERVACIÓN PREGUNTA N° 10 ..... 93

TABLA N° 18 SEGÚN FICHA DE OBSERVACIÓN PREGUNTA N° 11 ..... 94

TABLA N° 19 SEGÚN FICHA DE OBSERVACIÓN PREGUNTA N° 12 ..... 94

TABLA N° 20 SEGÚN FICHA DE OBSERVACIÓN PREGUNTA N° 13 ..... 95

TABLA N° 21 SEGÚN FICHA DE OBSERVACIÓN PREGUNTA N° 14 ..... 96

TABLA N° 22 SEGÚN FICHA DE OBSERVACIÓN PREGUNTA N° 15 ..... 96



## RESUMEN

En el Perú, el sistema financiero está regulado por la Ley general del Sistema Financiero y del sistema de seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) y (AFP) Ley No 26702, esta Ley constituye el marco de regulación y de supervisión al que se someten todas las empresas que operan en el sistema financiero y de seguros. La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), es una institución de Derecho Público, cuya autonomía funcional, económica y administrativa, está reconocida por la constitución Política del Estado peruano.

La morosidad crediticia, es decir, la suma de lo que los deudores de los bancos y las cajas de ahorro tienen atrasado en el pago, ha adquirido el carácter de asidua noticia periódica en razón de su desusado crecimiento. En los diez primeros meses de 1992 ha alcanzado la cifra de dos billones, un 25% más que a finales de 1991, cuando había ya crecido cerca de un 40% en 1990 y en 1991. Hay que remontarse una década, a 1981, en plena crisis bancaria, para encontrar crecimientos de esa magnitud - No es de extrañar, por tanto, que la morosidad haya pasado a ser hoy la primera inquietud tanto de los banqueros como de las autoridades financieras, por encima incluso de nuestra crónica preocupación por los costes operativos. Su razón principal es que la experiencia histórica muestra una y otra vez que la causa más común de las quiebras bancarias es la insolvencia, es decir, la incapacidad de la banca de devolver los depósitos de sus clientes porque sus deudores no le han pagado los préstamos.

El incumplimiento de los pagos de su préstamo tiene graves consecuencias, la institución financiera que le otorgó el préstamo o es propietaria de él, su garante y el gobierno federal, todos pueden adoptar medidas para recuperar el dinero que se les debe, significa incurrir en incumplimiento de pago y cuáles son las consecuencias de dicho incumplimiento, y qué necesita hacer si su préstamo está en situación de incumplimiento de pago o cree que dicha situación es producto de un error. Una de las formas de cobranza de créditos es la cobranza judicial que consiste en aquellos créditos vencidos con mora mayor a noventa (90) días y un saldo de capital mayor a S/ 20,000 en la cual se ha realizado todo el procedimiento de recuperación de la etapa.



La presente investigación se enfoca a establecer los créditos de micro empresas y los componentes que limitan y conducen a la cobranza judicial en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo - Cusco periodo 2017.

Con el desarrollo de la presente investigación se pretende identificar los componentes determinantes que contribuyen al incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la institución financiera y que la institución pueda llegar a las instancias pertinentes de cobro como es la cobranza judicial.

**Palabras Clave:** Componentes que Limitan y Conducen a la cobranza Judicial.

Los Autores.



## ABSTRACT

In Perú, the financial system is regulated by the General Law of the Financial System and the Insurance and Organic System of the Superintendency of Banking and Insurance (SBS) and (AFP) Law No. 26702, this Law constitutes the regulatory framework and supervision to which all the companies that operate in the financial and insurance system are subject. The Superintendency of Banking, Insurance and AFPS (SBS) is a Public Law institution, whose functional, economic and administrative autonomy is recognized by the Political Constitution of the Peruvian State.

The credit default, that is, the sum of what the debtors of the banks and the savings banks are behind in the payment, has acquired the character of assiduous news because of its unusual growth. In the first ten months of 1992 it reached the figure of two billion, 25% more than at the end of 1991, when it had already grown close to 40% in 1990 and in 1991. It is necessary to go back a decade, to 1981, in full banking crisis, to find growth of this magnitude - It is not surprising, therefore, that the delinquency has become today the first concern of both bankers and financial authorities, even above our chronic concern for costs operatives. Its main reason is that historical experience shows again and again that the most common cause of bank failures is insolvency, that is, the inability of banks to return their customers' deposits because their debtors have not paid the loans. .

Failure to pay your loan has serious consequences, the financial institution that granted the loan or owns it, its guarantor and the federal government, all can take steps to recover the money they are owed, means default of payment and what are the consequences of such failure, and what you need to do if your loan is in default of payment or believes that this situation is the product of an error. One of the forms of collection of credits is the judicial collection that consists of those loans overdue with more than ninety (90) days and a balance of capital greater than S / 20,000 in which the entire recovery procedure of the stage.

The present investigation focuses on establishing microenterprise loans and the components that limit and lead to judicial collection in the Caja Huancayo Savings and Credit S.A. San Jerónimo agency - Cusco period 2017.



With the development of the present investigation, we intend to identify the determining components that contribute to the non-payment of loans granted by the financial institution and that the institution can reach the pertinent instances of collection such as judicial collection.

Keywords: Components that limit and lead to judicial collection.



## CAPITULO I

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

En el Perú, el sistema financiero está regulado por la Ley General del Sistema Financiero y del sistema de seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) y (AFP) Ley No 26702, esta Ley constituye el marco de regulación y de supervisión al que se someten todas las empresas que operan en el sistema financiero y de seguros. La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), es una institución de Derecho Público, cuya autonomía funcional, económica y administrativa, está reconocida por la constitución Política del Estado Peruano.

La morosidad crediticia, es decir, la suma de lo que los deudores de los bancos y las cajas de ahorro tienen atrasado en el pago, ha adquirido el carácter de asidua noticia periodística en razón de su desusado crecimiento. En los diez primeros meses de 1992 ha alcanzado la cifra de dos billones, un 25% más que a finales de 1991, cuando había ya crecido cerca de un 40% en 1990 y en 1991. Hay que remontarse una década, a 1981, en plena crisis bancaria, para encontrar crecimientos de esa magnitud - No es de extrañar, por tanto, que la morosidad haya pasado a ser hoy la primera inquietud tanto de los banqueros como de las autoridades financieras, por encima incluso de nuestra crónica preocupación por los costes operativos. Su razón principal es que la experiencia histórica muestra una y otra vez que la causa más común de las quiebras bancarias es la insolvencia, es decir, la incapacidad de la banca de devolver los depósitos de sus clientes porque sus deudores no le han pagado los préstamos.

El incumplimiento de los pagos de su préstamo tiene graves consecuencias, la institución financiera que le otorgó el préstamo o es propietaria de él, su garante y el gobierno, todos pueden adoptar medidas para recuperar el dinero que se les debe, significa incurrir en incumplimiento de pago y cuáles son las consecuencias de dicho incumplimiento, y qué necesita hacer si su préstamo está en situación de incumplimiento de pago.



Una de las formas de cobranza de créditos es la cobranza judicial que consiste en aquellos créditos vencidos con mora mayor a noventa (90) días y un saldo de capital mayor a S/ 20,000 en la cual se ha realizado todo el procedimiento de recuperación de la etapa.

La presente investigación se enfoca a "Establecer los créditos de micro empresas y los componentes que limitan y conducen a la cobranza judicial en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo - Cusco periodo 2017".

Con el desarrollo de la presente investigación se pretende identificar los factores determinantes que limitan y conducen al incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la institución financiera y que la institución pueda llegar a las instancias pertinentes de cobro como es la cobranza judicial.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

### **1.2.1 Problema General.**

¿Cuáles son los componentes que limitan y conducen a la cobranza judicial en los créditos de microempresas otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo – Cusco periodo 2017?

### **1.2.2 Problemas Específicos.**

- a) ¿Cuáles son los componentes internos que limitan y conducen a la cobranza judicial en los créditos de microempresas otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo – Cusco periodo 2017?
- b) ¿Cuáles son los componentes externos que limitan y conducen a la cobranza judicial en los créditos de microempresas otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo – Cusco periodo 2017?





### 1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.

#### 1.3.1 Objetivo general.

Establecer los componentes que limitan y conducen a la cobranza judicial en los créditos de microempresas otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo – Cusco periodo 2017.

#### 1.3.2. Objetivos específicos.

- a) Identificar los componentes internos que limitan y conducen a la cobranza judicial en los créditos de microempresas otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo – Cusco periodo 2017.
- b) Identificar los componentes externos que limitan y conducen a la cobranza judicial en los créditos de microempresas otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo – Cusco periodo 2017.

### 1.4. JUSTIFICACIÓN

**1.4.1 Relevancia social:** Los créditos otorgados por instituciones no financieras como son las cajas municipales y otras, permiten financiar a las micro empresas, buscando la rentabilidad, pero el retorno de los créditos no es oportuno, pues existen limitaciones sean estos internos y externos, llegando a la situación de cobranzas judiciales, el presente estudio permite establecer los componentes que limitan y conducen a la cobranza judicial, cuyos resultados permitan minimizar la existencias de cobranzas judiciales por parte de las instituciones no financieras como son las Cajas municipales de manera específica en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia de San Jerónimo - Cusco.

**1.4.2 Implicaciones prácticas:** Con el desarrollo de la presente investigación se contribuyera a la solución de los problemas planteados mediante la aplicación y análisis de las teorías definidas en el marco teórico como es: Los créditos de



microempresas en cobranza judicial y los componentes que limitan y conducen a la cobranza judicial en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia de San Jerónimo - Cusco.

**1.4.3 Valor teórico:** Desde el punto de vista teórico, esta investigación generará reflexión y discusión tanto sobre el conocimiento existente del área investigada, como dentro del ámbito de las Ciencias sociales, en vista de que, de alguna manera u otra, se confrontan teorías, se contrastan dos cuerpos teóricos dentro de las Ciencias Contables: Los créditos de microempresas en cobranza judicial y los componentes que limitan y conducen a la cobranza judicial en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia de San Jerónimo - Cusco.

**1.4.4 Utilidad metodológica:** Desde el punto de vista metodológico, esta investigación contribuirá a la generación de conocimientos válidos y confiables en la ciencia social y ciencias contables, permitiendo establecer correctamente la población de informantes y la muestra, así como establecer adecuadamente las variables, dimensiones e indicadores y formular los instrumentos de recolección de datos.

**1.4.5 Viabilidad o factibilidad:** El desarrollo del presente estudio es viable, en razón de que se superan las limitaciones como el acceso a la data, la parte económica y metodológica.

## 1.5 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.

### 1.5.1 Delimitación temporal.

La presente investigación, tomara la información y datos necesarios correspondientes al periodo 2017.



### **1.5.2 Delimitación espacial.**

El presente estudio se desarrollará en el departamento y provincia del Cusco, distrito de San Jerónimo donde se encuentra ubicada la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia de San Jerónimo.

### **1.5.3 Delimitación conceptual.**

Respecto a la delimitación conceptual, la presente investigación tiene definida las variables de estudio que son: Los créditos de microempresas en cobranza judicial y los componentes que limitan y conducen a la cobranza judicial.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

El marco Teórico está determinado por las exigencias y necesidades de la investigación. Lo constituye la presentación de teorías y postulados según autores e investigadores que hacen referencia al problema investigado. A continuación, se presentan tanto los antecedentes de investigación, como las bases teóricas y legales que sustentan el estudio conforme a la estructura.

#### 2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO.

##### 2.1.1 Antecedentes Internacionales.

**ANTECEDENTE N° 1:** Autora: Br. Yolanda Raquel Sinchi Molina. Año de elaboración: 2012. Tesis: “**DIAGNOSTICO DEL RIESGO OPERATIVO EN LAS AREAS DE CREDITO Y COBRANZA JUDICIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA MERCED MATRIZ CUENCA, EN EL PERIODO COMPREDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y 31 DE JULIO DEL 2012**” Lugar: Cuenca - Ecuador. Universidad Politécnica Salesiana Ecuador, Carrera de Contabilidad y Auditoría.

La presente investigación nace de la necesidad y la importancia del análisis del riesgo operativo de los distintos procesos que se llevan a cabo para el funcionamiento del área de Crédito y Cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito la Merced matriz Cuenca, mediante el análisis de la aplicación de la normativa vigente emitida por la Superintendencia de Banca y Seguros, comparado con los reglamentos internos y el cumplimiento de los mismos. Además, siendo imprescindible para la administración de la Cooperativa por tener plenos conocimiento de los riesgos clave que estén dentro de un proceso determinado, identificando los efectos que podrían ocasionar pérdidas monetarias.



**ANTECEDENTE N° 2:** Autor: Valeria del Pilar Armijos Ordoñez. Año de elaboración: 2016. Tesis: **“GESTION POR PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMPESINA COOPAC LTDA.”** Lugar: Loja – Ecuador. Universidad técnica Particular de Loja, área Administrativa Contable.

El presente trabajo de investigación pretende enfocarse en la gestión por procesos en los departamentos de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina Coopac Ltda, así poder determinar si están establecidos y aplicados de forma correcta o a su vez carecen de procesos de dentro de la gestión administrativa contable.

### 2.1.2 Antecedentes Nacionales.

**ANTECEDENTE N° 1:** Autor: Br. Ubaldo Pally Canaza. Año de elaboración: 2016. Tesis: **“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA AGENCIA JULIACA PERIODO 2013 – 2014”** Lugar: Puno – Perú. Universidad Nacional del Altiplano Facultad de Ciencias Contables y Administrativas Escuela Profesional de Ciencias Contables

El trabajo de investigación tiene como objetivos específicos, explicar las políticas y reglamentos de créditos respecto al nivel de morosidad y determinar el nivel de cumplimiento de las funciones del sectorista de créditos y su influencia en la gestión del riesgo crediticio de la institución. Factores como reglamentos y políticas de créditos son de conocimiento y aplicación por parte del personal involucrado, créditos, colocaciones, financiamientos, cobranzas, como a su vez el sectorista de créditos cumple con sus funciones de promoción de crédito, evaluación crediticia, aprobación de créditos, seguimiento de inversión.



**ANTECEDENTE N° 2:** Autor: Br. Walter Luis Céspedes Malpica. Año de elaboración: 2015. Tesis: **“FACTORES DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD EN LA FINANCIERA EDYFICAR EN EL DISTRITO DE SOROCHUCO - CAJAMARCA: UNA PROPUESTA DE POLÍTICAS Y MECANISMOS PARA DISMINUIRLA”** Lugar: Cajamarca – Perú. Universidad Nacional de Cajamarca Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas Escuela Académico Profesional de Administración.

El presente trabajo elabora un análisis de la morosidad existente en los créditos que otorga EDYFICAR, para lo cual se ha investigado cuáles son los factores determinantes que conllevan al atraso de cumplimiento de pagos, interrumpiendo que la meta trazada por la entidad financiera no sea la esperada. Así como determinar los factores económicos, sociales y culturales que ocasionan la morosidad en el sector financiero, ya que cada vez es mayor el crecimiento moroso en los prestamistas. Al mismo tiempo, el crecimiento de créditos, la inexperiencia de los asesores de negocios, la falta de ética laboral, la rotación de personal, son variables que influyen negativamente, lo cual ha ocasionado que la morosidad se suscite en forma creciente en la institución.

### **2.1.3 Antecedentes Locales.**

**ANTECEDENTE N° 1:** Autora: Br. Alvarez Garate Carmen Yohanna. Año de elaboración: 2016. Tesis: **“ANÁLISIS DE LA CONCENTRACIÓN CREDITICIA DE LAS CAJAS MUNICIPALES Y SU EFECTO EN LA TASA DE MOROSIDAD EN EL DEPARTAMENTO DEL CUSCO, CASO: CMAC CUSCO”** Lugar: Cusco – Perú. Universidad nacional de San Antonio Abad del Cusco, facultad de ciencias administrativas, contables, económicas y turismo. Escuela profesional de economía.

El presente trabajo de investigación, está orientado al análisis de la tasa de morosidad de la CMAC Cusca, y los factores de carácter microeconómico que afectan a la variación de ella, este análisis de esta entidad es sustentado debido a que viene a ser la institución financiera con mayor importancia en el Departamento del Cusco.



**ANTECEDENTE N° 2:** Autores: Br. Ivana Roció Pacheco Guerrero y Br. Eddy Hamilton Valencia Pareja. Año de elaboración: 2016. Tesis: **“EVALUACION CREDITICIA Y SU INCIDENCIA MORATORIA EN LA AGENCIA PORTAL ESPINAR DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO PERIODO 2013”** Lugar: Cusco – Perú. Universidad Andina del Cusco Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables Escuela Profesional de Contabilidad.

El presente reporte de investigación, tiene por objeto determinar el nivel de incidencia moratoria de la evaluación crediticia en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco agencia Portal Espinar – periodo 2013 en base a la forma como se evalúan los créditos en la actualidad, y como consecuencia determinar el nivel de incidencia moratoria por efecto de la evaluación crediticia por parte del analista en la caja municipal Cusco periodo 2013.

## **2.2 BASES LEGALES.**

Ley 26702 “Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la SBS “, del 09 de diciembre de 1996, en la que se establecen los requisitos, derechos, obligaciones, garantías, restricciones y demás condiciones de funcionamiento a que se sujetan las empresas que operan en el sistema financiero peruano.

## **2.3 BASES TEORICAS.**

### **2.3.1 Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Sistema CMAC**

Desde la creación de la primera Caja Municipal de Ahorro y Crédito en 1982, el Sistema CMAC se posicionó como un elemento fundamental de la descentralización financiera y democratización del crédito en el Perú, logrando que diversos sectores sociales accedan al crédito y fomenten principalmente el ahorro, contribuyendo a crear circuitos financieros locales, que son la base de apoyo para el proceso productivo regional, y convirtiéndose a la vez en los líderes de las microfinanzas.

Durante todo este tiempo transcurrido, la FEPCMAC y el Sistema CMAC han mostrado una enorme potencialidad que ha permitido mejorar la situación financiera de muchos micro y pequeños empresarios, generando fuentes de trabajo y contribuyendo a distribuir mejores oportunidades a quienes más lo necesitan.



La creación del Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, tuvo como objetivo constituir instituciones financieras descentralizadas orientadas a atender aquellos estratos de población no atendidos por el sistema crediticio formal. El Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito fundamenta su éxito en los siguientes principios básicos:

- ✓ Instituciones financieras con Autonomía.
- ✓ Cobertura de sus Costos Totales.
- ✓ Orientación Local y Regional.
- ✓ Gradual Desarrollo Institucional.
- ✓ Tecnología Financiera y Crediticia Propia.

#### Evolución del Sistema CMAC

En la década de los años 80 nuestra economía se vio invadida de un momento a otro por una multiplicidad de micro y pequeñas empresas dedicadas a diferentes actividades, todas ellas requiriendo un apoyo adecuado de créditos. Durante mucho tiempo las políticas de desarrollo descuidaron la atención de las necesidades de las mayorías con menores recursos, generando grandes conflictos sociales que afectaron a la micro y pequeña empresa (Mype) y -en este contexto- la Cooperación Internacional decide convertir a este sector en importante destinatario de su cooperación.

Sin embargo, no se trataba de utilizar un análisis tradicional focalizado en impulsar la concesión de los créditos a cualquier precio; sino de lograr instituciones financieras que atiendan a las Mype con eficiencia, y demostrando a la vez que eran económicamente viables.

En este marco, en mayo de 1980 se promulga el decreto Ley 23039 que regula la creación y funcionamiento de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito fuera del ámbito de Lima y Callao; cuyo En este marco, en mayo de 1980 se promulga el decreto Ley 23039 que regula la creación y funcionamiento de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito fuera del ámbito de Lima y Callao; cuyo objetivo fue constituir instituciones financieras descentralizadas orientadas a la atención de aquellos segmentos de población que no tenían acceso al sistema crediticio formal.





El modelo de estas nuevas entidades creadas exigía un enfoque comercial que tenga en cuenta las condiciones de cada mercado financiero, con una tecnología apropiada, una estructura organizativa con incentivos compatibles, con objetivos, y, en especial, un manejo y control adecuados, todo ello en función a una normatividad que no dificulte la oferta de estos servicios.

Históricamente, la banca tradicional nunca llegó a estos pequeños sectores empresariales debido a la falta de garantías, el alto riesgo que implicaba su recuperación, los elevados costos operativos de mantener una cartera numerosa de pequeños créditos y su complicado trámite.

En ese contexto, en 1982 se funda la primera Caja Municipal de Ahorro y Crédito en Piura, contando con el apoyo de la Cooperación Técnica Alemana, cuyos expertos en finanzas contribuyeron a diseñar una estrategia de crecimiento para las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú.

El Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito está conformado por 11 CMAC, contando en la actualidad con 28,343 puntos de atención. (CREDITO F. P., 2018)

### **2.3.2 Caracterizas de las CMAC**

Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) son empresas financieras con personería jurídica propia de derecho público que tienen autonomía económica, financiera y administrativa. Las CMAC están supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y bajo la regulación monetaria y crediticia del Banco Central de Reserva del Perú. El directorio está compuesto por siete miembros: tres representantes de la Municipalidad Provincial y cuatro representantes de la sociedad: Clero, Cámara de Comercio, Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE), y representantes de gremios de pequeños comerciantes o productores.

Las CMAC con la nueva legislación tienen la obligación de capitalizar el 50% de las utilidades del ejercicio que garantice su fortalecimiento patrimonial y el 50% restante puede ser distribuido bajo la forma de dividendos a la Municipalidad Provincial para obras sociales en beneficio de la comunidad, ser capitalizado o constituir reservas facultativas para la CMAC. La distribución de utilidades en las CMAC poblaciones que no tienen acceso a servicios financieros y se encuentran en periurbanas y zonas rurales alejadas al interior del país contribuyendo con una verdadera inclusión financiera y social.



La preferencia de los clientes por los productos y servicios de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito se da porque reciben información de manera muy transparente sobre las características de los productos y servicios, respecto a los requisitos y condiciones, como tasas de interés, plazos, valor de las cuotas, etc. Además se les asesora y acompaña tiene una particularidad muy importante, pues además de los beneficios que genera con los productos y servicios financieros que ofrece a la población, también contribuye al desarrollo social con las utilidades que generan. De esta manera, los municipios gracias a la transferencia de utilidades de las Cajas Municipales, pueden mejorar la infraestructura vial, construir mercados, apoyar a puericultoras, centros gerontológicos, apoyar la conservación del medio ambiente, entre otros, generando bienestar a la comunidad.

Otra de las características centrales de las CMAC, que es la marca distintiva de su modelo de gestión y de atención a la micro y pequeña empresa, es la tecnología crediticia especializada en la MYPE que desarrollan, además de un modelo de atención personalizada donde los clientes no sólo reciben un producto crediticio o de ahorro, sino también se les brinda información transparente y asesoría para mejorar el negocio y tomar decisiones adecuadas. Este modelo y filosofía de trabajo permite llegar a las en todo el proceso para la obtención de un crédito, todo esto mediante un trato cordial y amable. Esta forma de trabajo de las CMAC ha permitido el posicionamiento de la marca en el sector financiero del país permitiendo atender a más de un millón cuatrocientos mil clientes de créditos y más de tres millones ochocientos mil clientes de ahorros a nivel nacional; además de constituir la única oferta financiera en cerca de 90 distritos del país, llegando a lugares donde la banca comercial no lo hace o tiene una mínima presencia, contribuyendo con el desarrollo económico descentralizado del país. (CREDITO S. D., 2017)

### 2.3.3 Costos incurridos por las CMAC.

a) **Costos Financieros.**- Al igual que en el caso anterior, los costos financieros también se pueden diferenciar entre directos e indirectos. Los costos financieros directos son los que se pueden atribuir exclusivamente a un producto específico, lo cual puede ser posible diferenciar mediante las líneas de financiamiento de los adeudados, que se obtienen de la cuenta “Intereses por adeudos y obligaciones financieras”. Los costos



financieros indirectos están representados principalmente por los pagos de intereses de los depósitos que capta la entidad, ya sean en dólares o en soles.

Estos se encuentran en la cuenta “Intereses por obligaciones con el público”, al que también se le suman los costos por “Diferencia de Cambio”, los “Intereses por Fondos Interbancarios” y las “Comisiones y otros Cargos por Obligaciones Financieras”. Al igual que con los ingresos indirectos, los gastos financieros indirectos se distribuyen de acuerdo a la cartera promedio de cada producto. (PERU, Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú., 2017)

- b) Costos Operativos.-** Los costos operativos se dividen en dos grupos: los costos directos y los costos indirectos. Los primeros son los que se pueden asignar directamente a un producto crediticio específico. (PERU, Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú., 2017)

Los costos indirectos no se pueden asignar directamente a un producto, sin embargo, se pueden asumir criterios de distribución de estos costos de manera razonable entre los productos, lo que puede brindar una aproximación de la participación de cada producto en un costo indirecto específico. (PERU, Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú., 2017)

- c) Costos de Personal.-** En los costos de Personal se distinguen básicamente tres rubros: (i) Gerente y administradores de agencias, (ii) Personal administrativo y (iii) Personal Operativo. Cabe destacar que para distribuir el costo de personal se realiza un análisis individual, es decir, cada empleado de la caja puede dedicar sus funciones a un producto específico, ya sean créditos, ahorro o considerados como indirectos. Por ello, la distribución de estos será en los productos a los que le dediquen la mayoría de su tiempo. Dentro del primer grupo, los gastos del Gerente General y de los Administradores de Agencias, son distribuidos de acuerdo a la cartera total más el ahorro total de la Caja, y de acuerdo a la cartera y el ahorro de cada agencia, respectivamente. En el segundo grupo, la gran mayoría de personal administrativo es considerado como gasto indirecto, por lo que se distribuyen de acuerdo al criterio de intermediación total Si el personal es de una agencia específica, se puede distribuir el gasto de acuerdo a la cartera de total más el ahorro de la agencia específica donde



labora. Tal es el caso de las secretarías de agencias y del personal de plataforma, todos de acuerdo a su agencia respectiva. En el tercer grupo, la mayoría del personal es asignado a un producto específico, y en caso de no ser directamente atribuible a alguno, se distribuye de acuerdo a la cartera de la agencia específica donde labora. De la suma total en cada producto de los gastos asignados a estos en personal, se obtiene un total en cada producto, que es el que servirá de criterio de distribución de los gastos de personal observados en todo el período de análisis, es decir, del gasto de personal del estado de resultados.

De estas sumas se obtienen los totales para todos los productos activos, para el ahorro y una cantidad para indirectos, que son los de cierta parte del personal administrativo mencionado anteriormente. Este porcentaje calculado por el rubro de gastos indirectos es asignado luego dentro de los gastos operativos indirectos. (PERU, Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú., 2017)

#### **2.3.4 La Mora.**

Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable.

La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación. La consecuencia inmediata de la constitución en mora del deudor es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro, una vez constituido la mora, corresponde al moroso el pago del importe principal de la deuda más los intereses moratorios que resulten de aplicación en función del retraso acumulado que contribuirán a compensar los costes financieros que el retraso en el pago ha originado al acreedor. La morosología es una disciplina dedicada a la investigación y lucha contra la morosidad desde una perspectiva holística que permite entender el fenómeno desde el punto de vista de las múltiples interacciones que lo provocan y que facilita una comprensión contextual del proceso de la morosidad, de sus protagonistas y de su contexto, e investigando soluciones para esta lacra empresarial. En contra de lo que muchos creen, la morosidad es una realidad compleja, un fenómeno poliédrico en el que intervienen diversos condicionantes, por lo que hay



que estudiar factores macroeconómicos, microeconómicos, empresariales, antropológicos, históricos, estadísticos, culturales, sociológicos, psicológicos, financieros, legales y de comportamiento humano (Benítez 2011)

#### **2.3.4.1 Causas de la Mora.**

Siguiendo el esquema de Saurina se revisará brevemente la literatura existente sobre los determinantes de la mora: (SAURINA, J. (1998). “Determinantes de la morosidad”, Investigaciones Económicas).

##### **a) Factores Macroeconómicos.**

Son relativamente comunes los modelos que explican los determinantes macroeconómicos que generan la quiebra de una empresa. Saurina (1998) sostiene que, debido a la naturaleza de los problemas financieros que atraviesan las empresas que quiebran, la morosidad es un paso previo a dicha quiebra, aunque no necesariamente una empresa morosa terminará quebrando.

De esta manera utiliza algunas de las conclusiones teóricas de modelos que tratan quiebras de empresas para explicar los determinantes agregados de la morosidad.

Las mayores restricciones de liquidez pueden generar problemas en la capacidad de pagos. Por ejemplo, un aumento generalizado de los salarios, del precio de las materias primas o de los tipos de interés activos puede reducir la capacidad de pago de las empresas o familias (un incremento en los salarios mejora su capacidad de pago).

Mayores niveles de endeudamiento (medido como porcentaje del PBI o del ingreso medio) pueden aumentar las dificultades de los agentes para hacer frente a sus compromisos, ya sea por el lado del mayor peso del servicio de la deuda como por el menor acceso a créditos nuevos ya que niveles de apalancamiento más alto hacen más difícil obtener financiación adicional.

La probabilidad de mora en el pago de los créditos hipotecarios de las familias como función del nivel de renta, del ratio de servicio de deuda, del cociente entre la riqueza neta del sector privado y el número de créditos hipotecarios, de la tasa de variación del desempleo y del ratio de endeudamiento sobre el valor de las propiedades inmobiliarias, así como de las restricciones de liquidez que enfrentan los agentes.



A través de un modelo de efectos fijos de datos de panel el impacto del crecimiento económico sobre la solvencia del sistema bancario peruano. Encuentra que la evolución de la tasa de morosidad es contra cíclica, que la volatilidad del tipo de cambio afecta la mora de las colocaciones en moneda extranjera y que las variaciones de las tasas de interés tienen una relación directa con la calidad de la cartera. En el Perú, la investigación sobre los determinantes de la morosidad en las IMF (Instituciones Microfinancieras) es relativamente nueva y poco desarrollada, uno de los trabajos más conocidos es el documento de Murrugarra (2010).

#### **b) Factores Microeconómicos.**

El comportamiento de cada entidad financiera es fundamental para explicar su nivel de morosidad, por ejemplo, aquellas entidades que tengan una política de colocaciones más agresiva se espera que presenten tasas de morosidad mayores. En este sentido, el crecimiento del crédito, el tipo de negocio y los incentivos a adoptar políticas más arriesgadas son los grupos de variables más analizados.

Uno de los elementos más importantes sobre la tasa de morosidad de una institución bancaria es la velocidad de su expansión crediticia, incrementos importantes en la tasa de crecimiento de las colocaciones pueden ir acompañados de reducciones en los niveles de exigencias a los solicitantes.

En toda entidad crediticia la adecuada vigilancia de los créditos colocados puede ser un determinante importante de la tasa de recuperación. La escasez de los recursos destinados a las tareas de monitoreo es una práctica peligrosa que puede afectar la capacidad de control y recuperación de los créditos otorgados.

Un indicador bastante común es el monto colocado por empleado. Refleja el como el ratio entre el total de colocaciones sobre el número de empleados.

En principio se espera que el efecto de este indicador sobre la tasa de morosidad sea positivo. Sin embargo esta relación no es clara ya que incrementos en el monto colocado por empleado generan mayores tasas de morosidad siempre y cuando este empleado haya superado el punto de saturación de créditos que pueda monitorear eficientemente, es decir que hasta cierto monto colocado, el empleado puede aumentar o mantener la eficiencia de los controles, y que a partir de cierto punto y por el excesivo tamaño del monto que debe supervisar es posible que empiecen a generarse pérdidas de eficiencia en el control.



La relación entre tasa de morosidad y garantías es de signo incierto ya que las teorías tradicionales sostienen que los mejores prestamistas están dispuestos a aportar más garantías para señalar que son de riesgo bajo y a su vez, un mayor número de garantías aportadas limita el riesgo moral del cliente.

Sin embargo, se han venido desarrollando teorías que plantean una relación positiva, ya que afirman que la existencia de garantías disminuye los incentivos que tiene la institución para un adecuado monitoreo del crédito a la par que puede generar un exceso de optimismo entre los acreditados (Padilla y Requejo, 2013).

El otorgamiento de microcréditos conlleva un mayor riesgo crediticio, por otra parte; las instituciones microfinancieras se enfrentan a niveles de morosidad más altos y volátiles con respecto a las Instituciones Bancarias (Andrade y Muñoz, 2014) Gestionar, analizar y controlar altos niveles de mora permite la autosuficiencia operativa; de una institución financiera, disminuir gastos operativos asegura la viabilidad de la institución a largo plazo (Harriet, 2010:90)

En el sistema financiero peruano las garantías crediticias se clasifican y se publican teniendo en cuenta su capacidad de ser ejecutadas en el menor plazo posible. De esta manera existen garantías de lenta realización, de rápida realización y otras no clasificadas. Sin embargo y tal como lo reconocen Murrugarra y Ebentreich (2010) en el caso de microcréditos este indicador no es tan preciso, ya que no captura el efecto de otros tipos de garantías bastante usadas por los diferentes tipos de crédito ofrecidos, como son las garantías grupales, las garantías individuales, las cuales son de naturaleza distinta a las garantías reales.

En resumen, del repaso de la literatura sobre los determinantes microeconómicos de la morosidad se puede concluir que la expansión crediticia, el tipo de diversificación sectorial, los incentivos y nivel de eficiencia de la empresa, la presencia de garantías, el poder de mercado y la solvencia de las entidades son importantes en la determinación de la tasa de morosidad observadas por una institución crediticia, los riesgos de la intermediación financiera están vinculados con aspectos macroeconómicos y microeconómicos, (Llaza, 2010:56).





Se pueden distinguir tres enfoques en los estudios que abordan el tema de la morosidad crediticia en el sistema financiero.

- ✓ Aquellos que tratan de explicar la morosidad crediticia poniendo énfasis en factores macroeconómicos, tales como los ciclos económicos
- ✓ Aquellos que ponen énfasis en los determinantes microeconómicos, tales como el crecimiento de las colocaciones y la política de créditos que adopta cada institución bancaria.
- ✓ Estudios que incorporan tanto variables macro y microeconómicas como determinantes de la calidad de cartera.

En la actividad bancaria envuelve tres tipos de riesgos microeconómicos:

- ✓ El riesgo del impago de los créditos otorgados.
- ✓ El riesgo de liquidez que enfrenta la institución cuando no es capaz de hacer frente a sus obligaciones con sus depositantes.
- ✓ El riesgo de mercado.

De igual manera, el Acuerdo de Basilea II considera, además de los riesgos de crédito y de mercado, el riesgo de gestión que implica la pérdida resultante de procesos, personal o sistemas internos inadecuados o ineficientes. (Rochet, 2008 citado en Llaza, 2010).

La calidad de cartera de las micro finanzas es un tema que ha venido cobrando cada vez mayor importancia en los últimos años puesto que; en última instancia, la recuperación de créditos en el término fundamental de la sostenibilidad de largo plazo de las instituciones financieras es una medida de riesgo de crédito general; que permite evaluar la calidad de sus créditos, comparar una gestión con los de sus principales competidores, así como para la evaluación del supervisor.

#### **2.3.4.2 Indicadores de Mora.**

Si en el Perú la morosidad crediticia se incrementará considerablemente el país se podría ver envuelto en una crisis financiera. Cuando se produce la morosidad crediticia primeramente perjudica a la rentabilidad a la vez que se da una ruptura en la rotación de los fondos.





Lo que trae consigo que la entidad financiera incremente sus provisiones por los créditos impagos, esto a su vez afecta inmediatamente a las utilidades.

Por lo que, un incremento importante en la morosidad hace que el problema de incumplimiento se traduzca en uno de rentabilidad, liquidez y finalmente en un problema de solvencia. (Guillén, 2012).

Dentro de los indicadores de calidad de activos publicado por La Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (Glosario SBS, 2012); se reportan los siguientes:

- a) **Cartera Atrasada ME / Créditos Directos ME (%):** Porcentaje de los créditos directos en moneda extranjera que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.
- b) **Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%):** Porcentaje de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados.
- c) **Activo Rentable / Activo Total (%):** Este indicador mide la proporción del activo que genera ingresos financieros.
- d) **Provisiones / Cartera Atrasada (%):** Porcentaje de la cartera atrasada que se encuentra cubierta por provisiones.
- e) **Cartera Atrasada / Créditos Directos (%):** Porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.
- f) **Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN (%):** Porcentaje de los créditos directos en moneda nacional que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.

El análisis de la calidad de la cartera de una institución financiera requiere la utilización de un indicador adecuado para tales fines. No existe, sin embargo, unanimidad en la discusión sobre cuál es este “indicador adecuado” de los niveles de morosidad que exhibe la cartera de una entidad crediticia.



Es importante señalar algunas limitaciones de los indicadores de cartera. Aguilar y Camargo (2014). Consideran que los indicadores de morosidad se limitan al monto de colocación observado dentro del Balance, lo cual no captura posibles prácticas de venta a precios simbólicos de colocaciones deterioradas, castigos contables y canje de cartera por bonos respaldados por el estado.

Igualmente, estos autores señalan que las mediciones de morosidad son agregadas y estáticas, lo cual contrasta con el comportamiento dinámico de la morosidad de cada portafolio de crédito, que para instituciones financieras tiene un periodo de maduración de aproximadamente dieciocho meses.

Se debe tener en cuenta, que los créditos castigados contablemente están en función de los requerimientos de la regularización; por lo tanto, del cumplimiento de los mismos por parte de los asesores.

Por otro lado, si los asesores de las entidades financieras refinancian los créditos, que según su conocimiento tiene alta probabilidad de pagar fechas futuras, disminuyen el ratio de morosidad, pero aumentan el ratio de cartera de alto riesgo. De esta manera podría tener cierta discrecionalidad al momento de manejar los niveles de morosidad.

Es de señalar que para el caso de los créditos a la microempresa estas clasificaciones son efectuadas exclusivamente en función de los días de morosidad y por la totalidad del saldo deudor. Por otro lado, éste es un indicador más fino de la calidad de la cartera ya que considera, a los ocho días de atraso, la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora como cartera atrasada y no sólo las cuotas atrasadas. (RECARTE VILLEGAS, 2012)

### **2.3.5 Tipos de Créditos.**

Según la Resolución SBS N° 11356-2008, la cartera de créditos de una institución financiera será clasificada en ocho (8) tipos. (PERU, Tipos de Credito en el Sistema Financiero Peruano. Resolucion SBS N° 11356-2008, 2008)



a) **Créditos Corporativos.** - Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayor a doscientos millones (S/. 200,000.00) en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados más recientes del deudor. Si el deudor no cuenta con estados financieros auditados, los créditos no podrán ser considerados en esta categoría. Si posteriormente, las ventas anuales del deudor disminuyesen a un nivel no mayor a doscientos millones (S/. 200,000.00) durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas.

Adicionalmente, se considerarán como corporativos a los créditos soberanos, a los créditos concedidos a bancos multilaterales de desarrollo, a entidades del sector público, a intermediarios de valores, a empresas del sistema financiero, a los patrimonios autónomos de seguro de crédito y a fondos de garantía constituidos conforme a Ley.

b) **Créditos a Grandes Empresas.** - Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen ventas anuales mayores a veinte millones (S/. 20,000.00) pero no mayores a doscientos millones (S/. 200,000.00) en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor.

Si el deudor ha mantenido en el último año emisiones vigentes de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales, si posteriormente, las ventas anuales del deudor excediesen el umbral de doscientos millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos corporativos, siempre que se cuente con estados financieros anuales auditados.

Asimismo, si el deudor no ha mantenido emisiones vigentes de instrumentos de deuda en el último año y sus ventas anuales han disminuido a un nivel no mayor a veinte millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a medianas empresas, a pequeñas empresas o a microempresas, según corresponda, en función del nivel de endeudamiento total en el sistema financiero en los últimos seis (6) meses.



- c) **Créditos a Medianas Empresas.-** Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a trescientos mil (S/.300,000.00) en los últimos seis (6) meses y no cumplen con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor fuesen mayores a veinte millones durante dos (2) años consecutivos o el deudor hubiese realizado alguna emisión en el mercado de capitales, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas o corporativos, según corresponda. Asimismo, si el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a trescientos mil (S/. 300,000.00) por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda), se redujera a un nivel no mayor a trescientos mil (S/. 300,000.00) por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos de consumo (revolvente y/o no revolvente) y como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento y el destino del crédito, según corresponda.

Se considera también como créditos a medianas empresas a los créditos otorgados a personas naturales que posean un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) superior a trescientos mil (S/. 300,000.00) en los últimos seis (6) meses, siempre que una parte de dicho endeudamiento corresponda a créditos a pequeñas empresas o a microempresas, caso contrario permanecerán clasificados como créditos de consumo.

- d) **Créditos a Pequeñas Empresas.-** Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a veinte mil (S/. 20,000.00) pero no mayor a trescientos mil (S/. 300,000.00) en los últimos seis (6) meses.



Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los trescientos mil (S/. 300,000.00) por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Asimismo, en caso el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a veinte mil (S/. 20,000.00) por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse a créditos a microempresas.

- e) **Créditos a Microempresas.-** Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a veinte mil (S/. 20,000.00) en los últimos seis (6) meses.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los veinte mil (S/. 20,000.00) por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento.

- f) **Créditos de Consumo Revolvente.-** Son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

En caso de que el deudor cuente adicionalmente con créditos a microempresas o a pequeñas empresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a trescientos mil (S/. 300,000.00) por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.



**g) Créditos de Consumo No-Revolvente.-** Son aquellos créditos no revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a pequeñas empresas o a microempresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a (S/. trescientos mil S/. 300,000.00) por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecario para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes).y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

**h) Créditos Hipotecarios para Vivienda.-** Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características.

Se incluyen también en esta categoría los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o bienes en proceso de inscripción de dominio, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que deriva del crédito otorgado.

Para determinar el nivel de endeudamiento en el sistema financiero se tomará en cuenta la información de los últimos seis (6) Reportes Crediticios Consolidados (RCC) remitidos por la Superintendencia. El último RCC a considerar es aquel que se encuentra disponible el primer día del mes en curso.

En caso el deudor no cuente con historial crediticio, el nuevo crédito será tomado como criterio para determinar su nivel de endeudamiento en el sistema financiero. Asimismo, si el deudor cuenta con historial crediticio, pero no ha sido reportado en todos los RCC de los últimos seis (6) meses que haya remitido la Superintendencia,



se tomará en cuenta sólo la información de los RCC antes mencionados, en que figure el deudor. (PERU, Tipos de Credito en el Sistema Financiero Peruano. Resolucion SBS N° 11356-2008, 2008)

### 2.3.6 Créditos por categoría de riesgo del Deudor.

Según la Resolución SBS N° 11356-2008, los créditos de una institución financiera serán clasificados en cinco (5) categorías:

**a) Créditos en Categoría Normal.-** En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas, corresponde a los créditos de los deudores que presentan una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades; y cumplen puntualmente con el pago de sus obligaciones.

En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo, corresponde a los créditos de los deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus cuotas de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario. Para los créditos hipotecarios para vivienda, comprende los créditos de los deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta treinta días calendario.

**b) Créditos en Categoría CPP (con Problemas Potenciales).-** En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas corresponde a los créditos de los deudores que presentan una buena situación financiera y rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses, aunque su flujo de caja podría debilitarse para afrontar los pagos; o registran incumplimientos ocasionales y reducidos en el pago de sus créditos que no exceden los sesenta días calendario.

En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo, comprende los créditos de los deudores que registran atraso en el pago entre nueve (9) y treinta (30) días calendario. En los créditos hipotecarios para vivienda, corresponde a los créditos de los deudores que muestran atraso entre treinta y uno (31) y sesenta (60) días calendario.



- c) **Créditos en Categoría Deficiente.-** En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores que presentan una situación financiera débil y un flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital e intereses de las deudas, cuya proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad muestran una escasa capacidad de generar utilidades; o registran atraso en el pago de sus créditos entre sesenta y uno (61) y ciento veinte (120) días calendario.

En el caso de los créditos a las pequeñas empresas, a microempresas y de consumo se consideran los créditos a los deudores que registran atraso en el pago entre treinta y uno (31) y sesenta (60) días calendario. En los créditos hipotecarios para vivienda, comprende los créditos de los deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos entre sesenta y uno (61) y ciento veinte (120) días calendario.

- d) **Créditos en Categoría Dudoso.-** En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores que presentan un flujo de caja insuficiente alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses, y que muestran una situación financiera crítica con un alto nivel de endeudamiento patrimonial; o que registran atrasos mayores entre ciento veintiuno (121) y trescientos sesenta y cinco (365) días.

En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo se consideran los créditos de los deudores que registran atraso en el pago de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario, mientras que en los créditos hipotecarios para vivienda corresponde a los créditos de los deudores que muestran atraso entre ciento veintiuno (121) y trescientos sesenta y cinco (365) días calendario

- e) **Créditos en Categoría Pérdida.-** En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores que presentan un flujo de caja que no alcanza a cubrir sus costos, se encuentran en suspensión de pagos, en estado de insolvencia decretada; o registran atrasos mayores a trescientos sesenta y cinco (365) días.

En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo considera los créditos de los deudores que muestran atraso mayor a ciento veinte





(120) días calendario, mientras que en los créditos hipotecarios para vivienda comprende los créditos de los deudores que muestran atraso en el pago de más de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario. (PERU, Tipos de Credito en el Sistema Financiero Peruano. Resolucion SBS N° 11356-2008, 2008)

### **2.3.7 Objetivos Estratégicos.**

Es el proceso continuo de emprender decisiones o tomar riesgos en forma implícita como explícita. De esta forma, resulta claro que la planeación son acciones con efecto futuro, en donde es evidente que no puede existir la planeación si no en función de uno o varios objetivos. (Guillen 2010:89)

Asimismo, supone en todos los casos decisiones anticipadas a partir de una visión de dónde estamos y dónde queremos estar. Implica, también, un cierto nivel de riesgo, el cual aunque no es eliminado totalmente por la planeación, si proporciona las bases para conocerlo, medirlo y ejercer acciones para aplicar un mayor grado de control sobre eventos inciertos, lo cual a su vez implica que la planeación siempre supone la existencia de una mente racional. La administración estratégica es un proceso continuo de adecuación a influencias externas en base a su potencial interno, para lograr su efectividad y excelencia en el corto, mediano y largo plazo. Así como asegurar la continuidad de la organización y el crecimiento. El nivel más alto es solamente para quien puede hacer que inicie el proceso de administración estratégica. (LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA S. Y., ADMINISTRACION Y OBJETIVOS ESTRATEGICOS EN EL SISTEMA FINANCIERO PERUANO., 2016)



### 2.3.7.1 Tipos de Objetivos Estratégicos.

Fred David en su libro *Conceptos de Administración Estratégica* 2005:128 pg. define a los objetivos estratégicos en las siguientes categorías:

- a) **Equidad e Integración.** - Trata de poner el orden en la empresa a través de un sistema normativo que garantice soluciones justas y equilibradas, para cuantas situaciones de índole laboral se presenten asimismo deberá procurar el desarrollo de relaciones entre todos los colaboradores de la empresa, velando por su efectiva integración personal y profesional. Al servicio de este primer objetivo se orientan: las normas y Reglamentos internos, los sistemas de clasificación y valoración de puestos, los resultados de negociación colectiva, los sistemas de información y comunicación.
- b) **Rendimiento Operativo.** - Trata de orientar la gestión de personal hacia la consecución de determinados resultados, se trata de gestionar el área de recursos humanos en clave de productividad para que estos puedan cumplirse; deben darse las siguientes características: Comportamiento tanto a nivel corporativo como a nivel individual orientado hacia el rendimiento. Ajustes estrictos entre las exigencias de producción impuestas por la demanda y la fluctuación del mercado las condiciones materiales en que deben realizarse las tareas.
- c) **Innovación y Flexibilidad.** - Trata de favorecer el desarrollo de iniciativas que incorporen oportunidades de mejora y de gestión sustitutivas de las ya existentes. La implantación en la empresa de una política innovadora y de una mentalidad colectiva de mejora exige la existencia de estructuras flexibles que favorezcan la manifestación de ideas creativas que los individuos sean capaces de proponer, para ello deberán de gerenciar sistemas de comunicación abiertos y un tipo de gestión participativa que mejore la relación entre la dirección y el personal hasta convertirla en algo que se perciba interesante para ambas partes.



### 2.3.7.2 Niveles de Objetivos Estratégicos.

Fred David (2005:149) define los siguientes niveles de objetivos estratégicos:

- a) **La Sobrevivencia.** - Ante una situación de crisis, en donde la empresa haya perdido mercado, sus utilidades hayan disminuido hasta el punto de poner en riesgo la existencia de la misma y ante la falta de capacidad de poder adaptarse a un entorno cada vez más cambiante, la planeación estratégica es una respuesta que puede ayudar a revertir los resultados, de forma que puede considerarse como un proceso de terapia intensiva a la organización. No necesariamente se va a evitar su desaparición, pero de no tenerse, seguramente la empresa no sobrevivirá.
- b) **Permanencia en el Negocio.**- Si la empresa busca únicamente consolidar sus resultados, existe una elevada probabilidad de que con la planeación estratégica se garanticen estos resultados.
- c) **Maximizar Utilidades.**- La mayoría de las empresas lo que realmente buscan es simplemente ganar más dinero, lo cual a su vez actúa como escudo de protección (la mejor defensa es el ataque) que además de ofrecer más utilidades, evitará que los resultados se reviertan, siempre y cuando el proceso haya sido realizado en forma sistemática pero con creatividad. (LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA S. Y., ADMINISTRACION Y OBJETIVOS ESTRATEGICOS EN EL SISTEMA FINANCIERO PERUANO., 2016)

### 2.3.8 Administración Estratégica.

La teoría de la administración establece que el proceso de administrar se debe realizar en cuatro etapas:

- a) **Planear Estratégicamente.** - Partir de un plan estratégico como eje y guía de la operación de la empresa, mediante el análisis del ambiente externo, el ambiente interno y en función de esto, formular opciones estratégicas
- b) **Organizar Estratégicamente.** - La empresa tiene que tener una organización que facilite e impulse la implantación del plan estratégico. Para esto, se debe tener una organización plana, preferentemente matricial, con objetivos, funciones y políticas definidas en forma clara y concisa, con

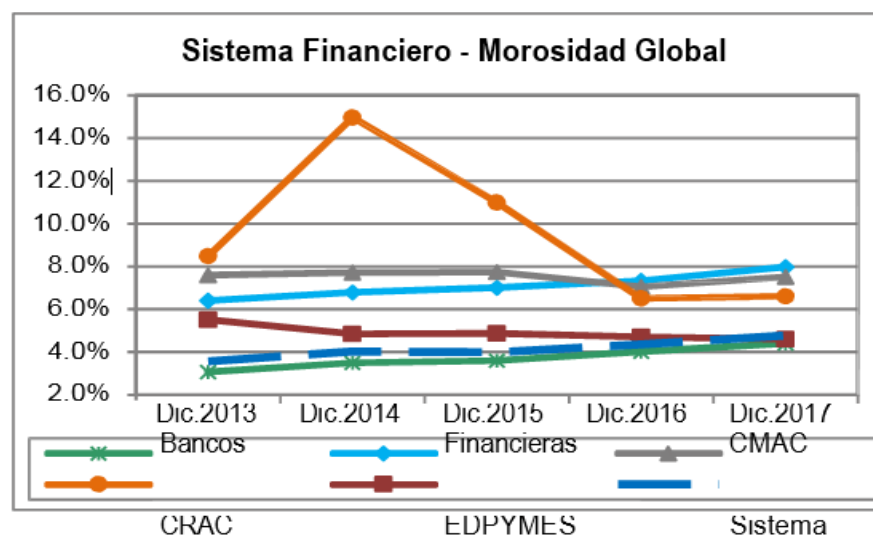
distribución de responsabilidades, que posibiliten el trabajo en equipo y la facilitación a sus miembros.

- c) **Dirigir Estratégicamente.** - Definir los lineamientos para que la dirección operativa los ejecute. Esto proporciona sentido de dirección a la organización, señala la visión y la misión fundamentadas en los valores preferentes para la organización.
- d) **Controlar Estratégicamente.** - Esto es, monitorear indicadores del desarrollo de las estrategias para prevenir desviaciones, y en su caso, operar de forma inmediata los planes de contingencia. (LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA S. Y., ADMINISTRACION Y OBJETIVOS ESTRATEGICOS EN EL SISTEMA FINANCIERO PERUANO., 2016)

### 2.3.9 La Morosidad.

La morosidad se conceptúa como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente, este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento.

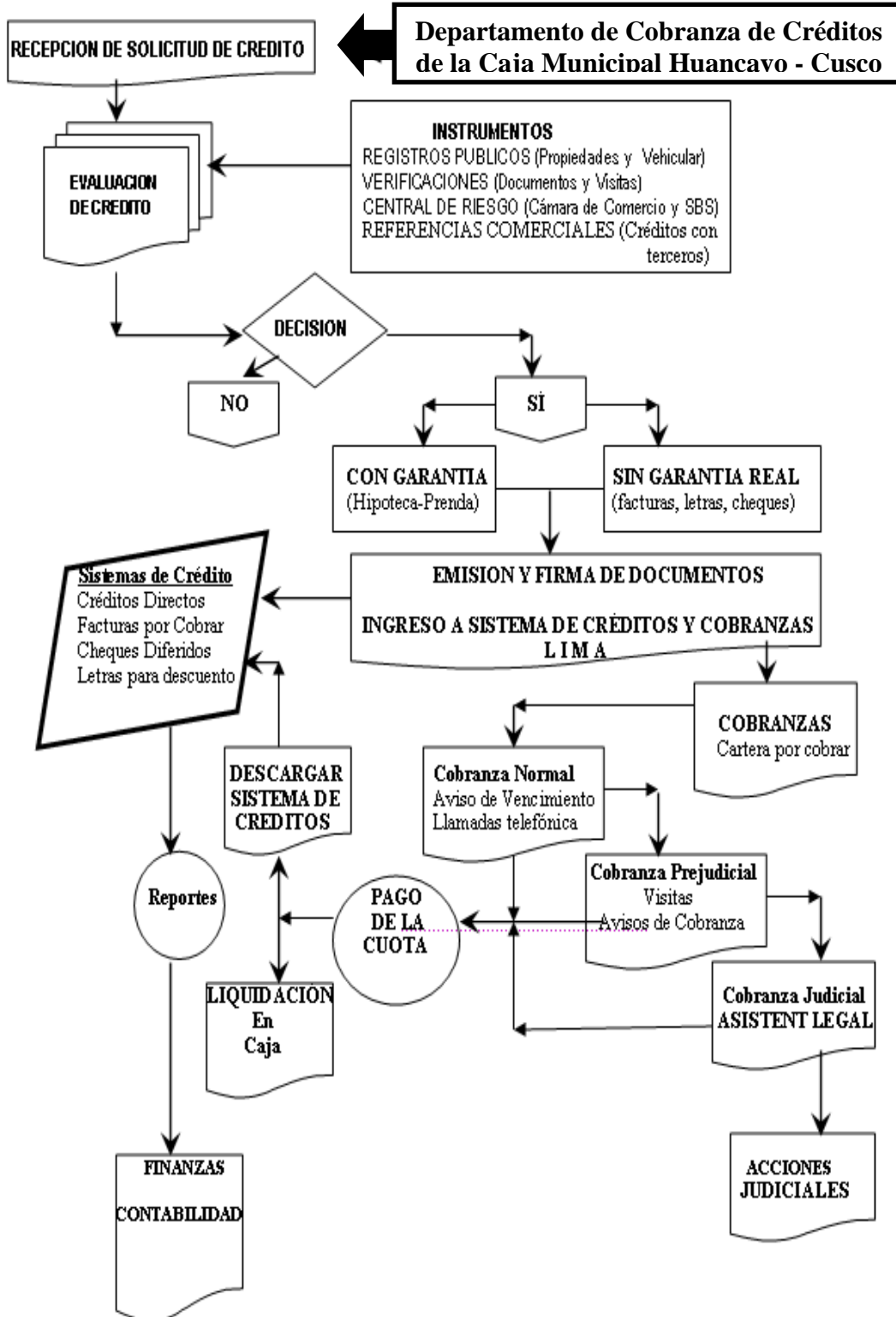
FIGURA N° 1 Sistema Financiero - Morosidad Global



Fuente: Superintendencia de Banca y Seguro

2.3.10 Sistema de cobranzas de la Caja Huancayo.

FIGURA N° 2 Sistema de Cobranzas de la Caja Huancayo



Fuente: Departamento de Cobranza de Créditos de la Caja Municipal Huancayo – Cusco

### 2.3.11 Créditos en cobranza judicial.

FIGURA N° 3 Composición de la Cartera Bruta



Fuente: Departamento de Cobranza de Créditos de la Caja Municipal Huancayo - Cusco

A diciembre de 2017, de acuerdo al tipo de crédito, la cartera de créditos a pequeñas y microempresas (minoristas), representó 57.87% de la cartera total de la Caja, seguido de créditos personales, que representan 33.91%, y con menor participación los créditos no minoristas, con 8.22% de participación en la cartera y teniendo en cuenta las deudas que están en estado de cobranza judicial creció al 3.06% el año 2017. Estos porcentajes eran similares a diciembre de 2016.

**Tabla N° 1 Personas en Cobranza Judicial Enero - Diciembre 2017**

NOMBRE	SALDO CAPITAL S/	SALDO INTERES S/	SALDO DE MORA S/	SALDO GASTOS S/	SALDO TOTAL S/
MENDOZA ACOSTA, HONORATO CESAR	18,184.51	4,669.46	2,224.62	0.00	25,078.59
RAYME RAYME, CARDELY	23,990.40	12,076.37	4,217.57	0.00	40,284.34
ARENAS QUISPE, NANCY	34,131.79	60,073.44	9,649.13	176.55	104,030.91
ARENAS QUISPE, NANCY	34,131.79	60,073.44	9,649.13	176.55	104,030.91
ARENAS QUISPE, NANCY	34,131.79	60,073.44	9,649.13	176.55	104,030.91
ARENAS QUISPE, NANCY	34,131.79	60,073.44	9,649.13	176.55	104,030.91
BARRIGA CALVO, OFELIA	17,799.64	11,836.66	3,559.46	0.00	33,195.76
CARDOSO VELARDE, HUGO AUGUSTO	13,627.36	2,468.27	5,387.99	0.00	21,483.62
CCANA HANCCO, OSWALDO	13,357.60	12,946.54	2,471.03	0.00	28,775.17
CCORIHUAMAN QUISPE, ALICIA	53,590.01	9,125.14	6,737.94	0.00	69,453.09
CHAMBI ROMERO, JOSE ANTONIO	32,835.66	2,830.61	667.75	0.00	36,334.02
CUSIHUALLPA MACHACA, JENNY	14,318.22	3,857.20	1,960.39	0.00	20,135.81
DE LA TORRE VARGAS, KATHERINE JUDITH	24,914.49	5,181.48	3,828.19	0.00	33,924.16
HIDALGO VALLES, LUIS FELIPE	20,212.05	15,884.30	4,749.43	0.00	40,845.78
HUALLPA MANSILLA, SANDRA	7,854.80	3,004.08	1,350.92	0.00	12,209.80
HUILLCA CAMERO, EDUARDA	48,334.94	9,567.14	4,487.09	0.00	62,389.17
MAMANI CONDORI, FELIPE	21,117.10	1,756.08	1,644.64	0.00	24,517.82
MAYTA MUÑOZ, DINA LOURDES	18,789.69	16,199.07	3,157.77	0.00	38,146.53
MEDINA HORMACHEA, BERNARDO	38,906.89	3,197.87	5,699.29	0.00	47,804.05
OLIVERA SANA, ALBERTO	14,392.56	5,004.58	2,699.75	0.00	22,096.89
RAYME QUISPE, TIMOTEO	8,683.18	6,105.69	2,215.29	0.00	17,004.16
RIOS PIZARRO, AQUILES	12,373.66	1,572.96	2,462.36	0.00	16,408.98
RODRIGUEZ TTICA, FRANCISCO	9,621.69	2,148.09	978.10	0.00	12,747.88
TAPARA CUSIHUAMAN, MENNI KATHIA	24,285.29	13,548.34	2,917.95	0.00	40,751.58
TAPARA CUSIHUAMAN, MENNI KATHIA	24,285.29	13,548.34	2,917.95	0.00	40,751.58
VARGAS GONZALES, MARIA	17,348.73	3,944.14	3,518.21	0.00	24,811.08
ALCAZAR OCAMPO, ROLANDO	8,617.10	2,410.30	1,462.38	0.00	12,489.78
CONDORI POCCO, JULIA	15,300.28	7,882.10	3,397.40	0.00	26,579.78
HERENCIA QUENTASI, WILBER	6,219.89	4,256.77	1,383.39	0.00	11,860.05
JIMENEZ QUISPE, OSMAR JOSUE	10,314.42	6,440.76	1,782.39	112.90	18,650.47
JIMENEZ QUISPE, OSMAR JOSUE	10,314.42	6,440.76	1,782.39	112.90	18,650.47
PEÑA BANDERA, YONI	12,154.51	1,865.76	1,488.97	0.00	15,509.24
QUISPE HUANCA, VICTORIANO	14,513.96	10,505.78	4,167.78	0.00	29,187.52
QUISPE HUANCA, VICTORIANO	2,351.09	2,225.32	872.63	0.00	5,449.04
RAVELO RECHARTE, CELIA ROCIO	3,208.69	2,399.21	1,081.62	0.00	6,689.52
REENCAUCHADORA INVERSIONES EL ZORRO SAC	4,167.37	9,290.05	2,125.17	621.45	16,204.04
<b>TOTAL</b>	<b>S/ 702,512.65</b>	<b>S/ 454,482.98</b>	<b>S/ 127,994.33</b>	<b>S/ 1,553.45</b>	<b>S/ 1,286,543.41</b>

Fuente: Departamento de Cobranza de Créditos de la Caja Municipal Huancayo – Cusco - Agencia de San Jerónimo.

Nota: Información de las personas que se encuentran en estado de cobranzas judicial en el Departamento de Cobranza de Créditos de la Caja Municipal Huancayo - agencia de San Jerónimo del periodo de Enero – Diciembre del 2017.



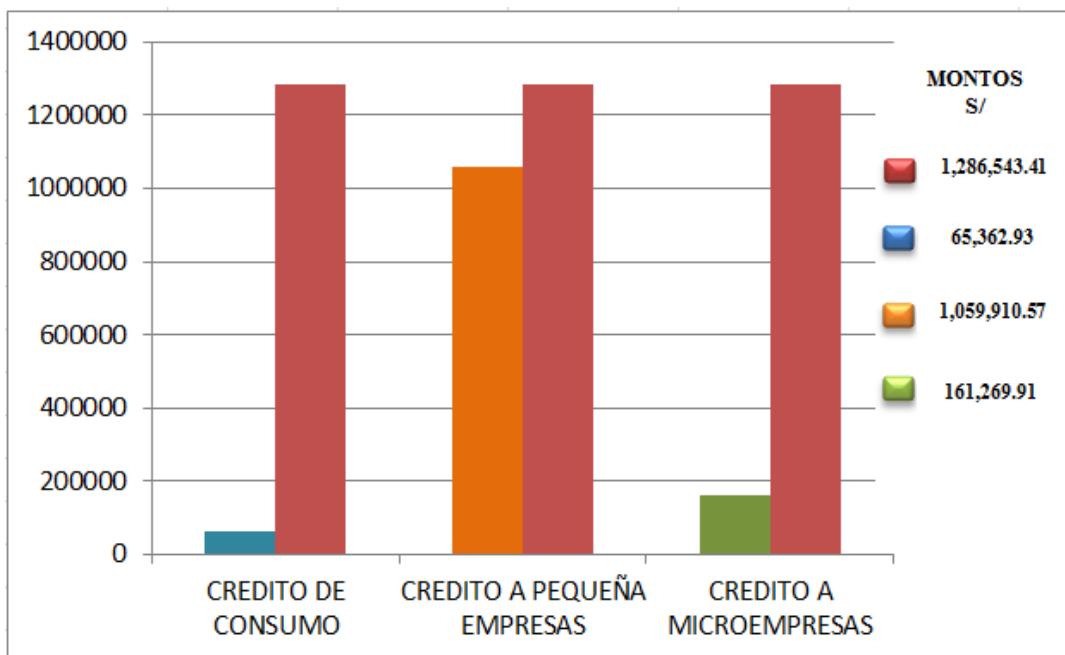
**Tabla N° 2 Tipos de Créditos y Montos en Cobranza Judicial de Enero – Diciembre del 2017**

TIPO DE CRÉDITO EN COBRANZA JUDICIAL		MONTOS S/
CRÉDITO DE CONSUMO		65,362.93
CRÉDITO A PEQUEÑA EMPRESAS		1,059,910.57
CRÉDITO A MICROEMPRESAS		161,269.91
<b>TOTAL</b>	<b>S/</b>	<b>1,286,543.41</b>

Fuente: Departamento de Cobranza de Créditos de la Caja Municipal Huancayo – Cusco - Agencia de San Jerónimo.

Nota: Información de tipos de créditos y sus respectivos montos que se encuentran en estado de cobranza judicial en el Departamento de Cobranza de Créditos de la Caja Municipal Huancayo – Agencia de San Jerónimo del periodo de Enero – Diciembre del 2017.

**FIGURA N° 4 Tipos de Créditos y Montos en Cobranza Judicial de Enero – Diciembre del 2017**



Fuente: Departamento de Cobranza de Créditos de la Caja Municipal Huancayo – Cusco - Agencia de San Jerónimo.

Nota: Información de tipos de créditos y sus respectivos montos que se encuentran en estado de cobranza judicial en el Departamento de Cobranza de Créditos de la Caja Municipal Huancayo – Agencia de San Jerónimo del periodo de Enero – Diciembre del 2017.





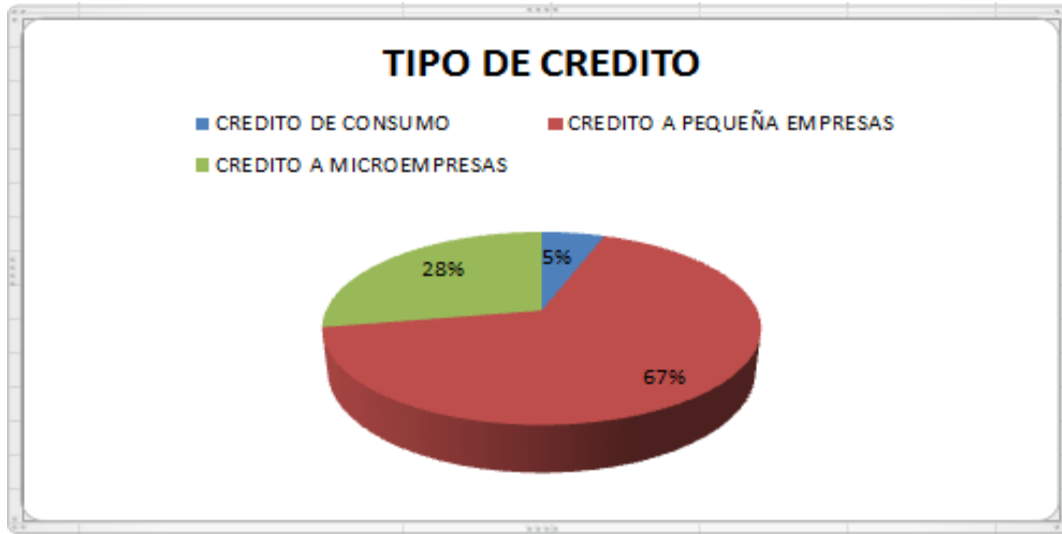
**Tabla N° 3 Personas y Tipos de Créditos en Cobranza Judicial Enero – Diciembre del 2017.**

AGENCIA	NOMBRE	ESTADO	TIPO DE CREDITO
AG. SAN JERONIMO	MENDOZA ACOSTA, HONORATO CESAR	JUDICIAL	CREDITO DE CONSUMO
AG. SAN JERONIMO	RAYME RAYME, CARDELY	JUDICIAL	CREDITO DE CONSUMO
AG. SAN JERONIMO	ARENAS QUISPE, NANCY	JUDICIAL	CREDITO A PEQUEÑA EMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	ARENAS QUISPE, NANCY	JUDICIAL	CREDITO A PEQUEÑA EMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	ARENAS QUISPE, NANCY	JUDICIAL	CREDITO A PEQUEÑA EMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	ARENAS QUISPE, NANCY	JUDICIAL	CREDITO A PEQUEÑA EMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	BARRIGA CALVO, OFELIA	JUDICIAL	CREDITO A PEQUEÑA EMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	CARDOSO VELARDE, HUGO AUGUSTO	JUDICIAL	CREDITO A PEQUEÑA EMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	CCANA HANCCO, OSWALDO	JUDICIAL	CREDITO A PEQUEÑA EMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	CCORIHUAMAN QUISPE, ALICIA	JUDICIAL	CREDITO A PEQUEÑA EMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	CHAMBI ROMERO, JOSE ANTONIO	JUDICIAL	CREDITO A PEQUEÑA EMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	CUSIHUALLPA MACHACA, JENNY	JUDICIAL	CREDITO A PEQUEÑA EMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	DE LA TORRE VARGAS, KATHERINE JUDITH	JUDICIAL	CREDITO A PEQUEÑA EMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	HIDALGO VALLES, LUIS FELIPE	JUDICIAL	CREDITO A PEQUEÑA EMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	HUALLPA MANSILLA, SANDRA	JUDICIAL	CREDITO A PEQUEÑA EMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	HUILLCA CAMERO, EDUARDA	JUDICIAL	CREDITO A PEQUEÑA EMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	MAMANI CONDORI, FELIPE	JUDICIAL	CREDITO A PEQUEÑA EMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	MAYTA MUÑOZ, DINA LOURDES	JUDICIAL	CREDITO A PEQUEÑA EMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	MEDINA HORMACHEA, BERNARDO	JUDICIAL	CREDITO A PEQUEÑA EMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	OLIVERA SANA, ALBERTO	JUDICIAL	CREDITO A PEQUEÑA EMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	RAYME QUISPE, TIMOTEO	JUDICIAL	CREDITO A PEQUEÑA EMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	RIOS PIZARRO, AQUILES	JUDICIAL	CREDITO A PEQUEÑA EMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	RODRIGUEZ TTICA, FRANCISCO	JUDICIAL	CREDITO A PEQUEÑA EMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	TAPARA CUSHUAMAN, MENNI KATHIA	JUDICIAL	CREDITO A PEQUEÑA EMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	TAPARA CUSHUAMAN, MENNI KATHIA	JUDICIAL	CREDITO A PEQUEÑA EMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	VARGAS GONZALES, MARIA	JUDICIAL	CREDITO A PEQUEÑA EMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	ALCAZAR OCAMPO, ROLANDO	JUDICIAL	CREDITO A MICROEMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	CONDORI POCCO, JULIA	JUDICIAL	CREDITO A MICROEMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	HERENCIA QUENTASI, WILBER	JUDICIAL	CREDITO A MICROEMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	JIMENEZ QUISPE, OSMAR JOSUE	JUDICIAL	CREDITO A MICROEMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	JIMENEZ QUISPE, OSMAR JOSUE	JUDICIAL	CREDITO A MICROEMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	PEÑA BANDERA, YONI	JUDICIAL	CREDITO A MICROEMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	QUISPE HUANCA, VICTORIANO	JUDICIAL	CREDITO A MICROEMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	QUISPE HUANCA, VICTORIANO	JUDICIAL	CREDITO A MICROEMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	RAVELO RECHARTE, CELIA ROCIO	JUDICIAL	CREDITO A MICROEMPRESAS
AG. SAN JERONIMO	REENCAUCHADORA INVERSIONES EL ZORRO SAC	JUDICIAL	CREDITO A MICROEMPRESAS

Fuente: Departamento de Cobranza de Créditos de la Caja Municipal Huancayo – Cusco - Agencia de San Jerónimo.

Nota: Información de personas y de tipos de créditos que se encuentran en estado de cobranza judicial en el Departamento de Cobranza de Créditos de la Caja Municipal Huancayo – Agencia de San Jerónimo del periodo de Enero – Diciembre del 2017.

**FIGURA N° 5 Tipo de Crédito en Cobranza Judicial**



Fuente: Departamento de Cobranza de Créditos de la Caja Municipal Huancayo – Cusco - Agencia de San Jerónimo.

Nota: Información de personas y de tipos de créditos que se encuentran en estado de cobranza judicial en el Departamento de Cobranza de Créditos de la Caja Municipal Huancayo – Agencia de San Jerónimo del periodo de Enero – Diciembre del 2017.

**Tabla N° 4 Créditos a Microempresas en Cobranza Judicial de Enero – Diciembre del 2017**

NOMBRE	EXPEDIENTE	JUZGADO	SALDO TOTAL S/	TIPO DE CREDITO
ALCAZAR OCAMPO, ROLANDO	00238-2017	1º JUZGADO DE PAZ LETRADO	12,489.78	CREDITO A MICROEMPRESAS
CONDORI POCO, JULIA	01850-2017	1º JUZGADO DE PAZ LETRADO	26,579.78	CREDITO A MICROEMPRESAS
HERENCIA QUINTASI, WILBER	00470-2017	1º JUZGADO DE PAZ LETRADO	11,860.05	CREDITO A MICROEMPRESAS
JIMENEZ QUISPE, OSMAR JOSUE	00250-2017	1º JUZGADO DE PAZ LETRADO	18,650.47	CREDITO A MICROEMPRESAS
JIMENEZ QUISPE, OSMAR JOSUE	00502-2017	1º JUZGADO DE PAZ LETRADO	18,650.47	CREDITO A MICROEMPRESAS
PEÑA BANDERA, YONI	00445-2017	1º JUZGADO DE PAZ LETRADO	15,509.24	CREDITO A MICROEMPRESAS
QUISPE HUANCA, VICTORIANO	02909-2017	1º JUZGADO DE PAZ LETRADO	29,187.52	CREDITO A MICROEMPRESAS
QUISPE HUANCA, VICTORIANO	02909-2017	1º JUZGADO DE PAZ LETRADO	5,449.04	CREDITO A MICROEMPRESAS
RAVELO RECHARTE, CELIA ROCIO	00318-2017	1º JUZGADO DE PAZ LETRADO	6,689.52	CREDITO A MICROEMPRESAS
REENCAUCHADORA INVERSIONES EL ZORRO SAC	01013-2017	2º JUZGADO DE PAZ LETRADO	16,204.04	CREDITO A MICROEMPRESAS
<b>TOTAL</b>			<b>S/ 161,269.91</b>	

Fuente: Departamento de Cobranza de Créditos de la Caja Municipal Huancayo – Cusco - Agencia de San Jerónimo.

Nota: Relación de nombres, expedientes, tipo de juzgado y saldo total de los Créditos a Microempresas que se encuentran en estado de cobranza judicial en el Departamento de Cobranza de Créditos de la Caja Municipal Huancayo – Agencia de San Jerónimo del periodo de Enero – Diciembre del 2017.

**Tabla N° 5 Personas con Crédito a Microempresas en Cobranza Judicial de Enero – Diciembre del 2017**

NOMBRE	EXPEDIENTE	FECHA INGRESO JUDICIAL	ASESOR LEGAL	ATRASO	ESTADO
ALCAZAR OCAMPO, ROLANDO	00238-2017	10/01/2017	ALONSO TAPIA PINTO	380	JUDICIAL
CONDORI POCCO, JULIA	01850-2017	23/01/2017	ALONSO TAPIA PINTO	730	JUDICIAL
HERENCIA QUENTASI, WILBER	00470-2017	23/02/2017	ALONSO TAPIA PINTO	820	JUDICIAL
JIMENEZ QUISPE, OSMAR JOSUE	00250-2017	22/03/2017	ALONSO TAPIA PINTO	668	JUDICIAL
JIMENEZ QUISPE, OSMAR JOSUE	00502-2017	22/05/2017	ALONSO TAPIA PINTO	668	JUDICIAL
PEÑA BANDERA, YONI	00445-2017	21/06/2017	ALONSO TAPIA PINTO	207	JUDICIAL
QUISPE HUANCA, VICTORIANO	02909-2017	26/07/2017	ALONSO TAPIA PINTO	945	JUDICIAL
QUISPE HUANCA, VICTORIANO	02909-2017	26/09/2017	ALONSO TAPIA PINTO	969	JUDICIAL
RAVELO RECHARTE, CELIA ROCIO	00318-2017	27/10/2017	ALONSO TAPIA PINTO	303	JUDICIAL
REENCAUCHADORA INVERSIONES EL ZORRO SAC	01013-2017	13/11/2017	ALONSO TAPIA PINTO	1528	JUDICIAL

Fuente: Departamento de Cobranza de Créditos de la Caja Municipal Huancayo – Cusco - Agencia de San Jerónimo.

Nota: Información de las personas que obtuvieron crédito de tipo Crédito a Microempresas, que se encuentran en estado de cobranza judicial en el Departamento de Cobranza de Créditos de la Caja Municipal Huancayo – Agencia de San Jerónimo del periodo de Enero – Diciembre del 2017.

**Tabla N° 6 Prestatarios con Crédito a Microempresas, Fiador, Garantía en Cobranza Judicial de Enero – Diciembre del 2017**

NOMBRE	SALDO TOTAL	ATRASO	TIPO DE CREDITO	GARANTIA
ALCAZAR OCAMPO, ROLANDO	S/. 12,489.78	380	CREDITO A MICROEMPRESAS	NRDIM
CONDORI POCCO, JULIA	S/. 26,579.78	730	CREDITO A MICROEMPRESAS	NRDIM
HERENCIA QUENTASI, WILBER	S/. 11,860.05	820	CREDITO A MICROEMPRESAS	NRDON
JIMENEZ QUISPE, OSMAR JOSUE	S/. 18,650.47	668	CREDITO A MICROEMPRESAS	NRDIM
JIMENEZ QUISPE, OSMAR JOSUE	S/. 18,650.47	668	CREDITO A MICROEMPRESAS	NRDIM
PEÑA BANDERA, YONI	S/. 15,509.24	207	CREDITO A MICROEMPRESAS	NRDIM
QUISPE HUANCA, VICTORIANO	S/. 29,187.52	945	CREDITO A MICROEMPRESAS	NRDIM
QUISPE HUANCA, VICTORIANO	S/. 5,449.04	969	CREDITO A MICROEMPRESAS	NRNOG
RAVELO RECHARTE, CELIA ROCIO	S/. 6,689.52	303	CREDITO A MICROEMPRESAS	NRDIM
REENCAUCHADORA INV. EL ZORRO SAC	S/. 16,204.04	1528	CREDITO A MICROEMPRESAS	NRDIM
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 161,269.91</b>			

LEYENDA	DENOMINACIÓN DE GARANTIA
NRDIM	- Certificado de Posesión
NRDON	- Propiedad Inscrita en SUNARP
NRNOG	- Casa

Fuente: Departamento de Cobranza de Créditos de la Caja Municipal Huancayo – Cusco - Agencia de San Jerónimo.

Nota: Relación de los prestatarios que obtuvieron crédito de tipo Crédito a Microempresas, el fiador y la garantía que se encuentran en estado de cobranza judicial en el Departamento de Cobranza de Créditos de la Caja Municipal Huancayo – Agencia de San Jerónimo del periodo de Enero – Diciembre del 2017.



### 2.3.12 Proceso de cobranza judicial

**Ingreso a cobranza judicial.** - El plazo de ingreso de todos los créditos a cobranza judicial, será a partir de los 90 días de vencido y cuyo importe de saldo de capital sea mayor a S/.20,000 o su equivalente en dólares.

Excepcionalmente podrán ingresar a Cobranza Judicial los créditos con saldo de capital menor a las S/.20,000 o su equivalente en dólares, siempre y cuando cumplan con las siguientes condiciones:

- a) Existan bienes sujetos a embargo (inscritos en los Registros Públicos) que puedan ser ejecutados (rematados).
- b) El cliente no sea ubicado.
- c) Se encuentre enajenando sus bienes y/o tenga sobreendeudamiento en el Sistema Financiero.
- d) A solicitud del Administrador de Agencia o Jefe de Oficina Especial quien enviará un correo electrónico sustentado dirigido al Jefe de Cobranza Judicial y Contratos para su determinación, con copia a la Sub Gerencia de Recuperaciones.

Asimismo, el Administrador de Agencia o Jefe de Oficina Especial también podrá enviar antes del vencimiento de los plazos establecidos, el expediente para el inicio de las acciones judiciales en los siguientes casos:

- a) Cuando el Deudor es demandado respecto de la propiedad de los bienes dados en garantía.
- b) Cuando el Deudor realiza actos de disposición o constituye otros gravámenes sobre los bienes afectados en garantía, con perjuicio de los derechos que a la CMAC Cusco S.A. le corresponden como acreedora.





- c) Cuando por cualquier título, el deudor cede la posesión de los bienes dados en garantía sin recabar conformidad de la CMACH S.A agencia Cusco
- d) En casos que exista bienes inscritos susceptibles de embargo en forma de inscripción.
- e) En otros casos que considere necesario el ingreso a cobranza judicial.

**Requerimiento y control de gastos judiciales.** - El Administrador de Agencia o el Jefe de Oficina Especial en coordinación con el Gestor Judicial, adicionará al crédito ingresado a Cobranza Judicial todos los gastos en los que se puedan incurrir hasta la cobranza total del crédito, gastos judiciales que deberán estar registrados en el sistema SICMAC.

**Gastos judiciales.** - Son los gastos que se generan a consecuencia de acciones tomadas para la Cobranza Judicial, comprendiendo:

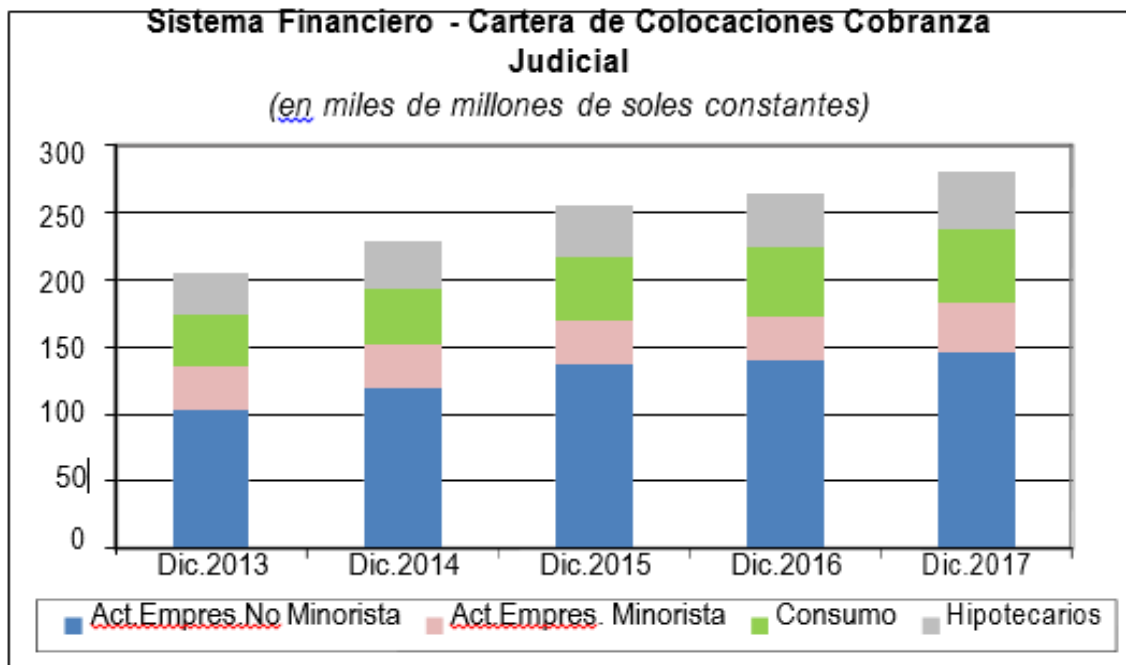
- ✓ Pago de Tasas Judiciales.
- ✓ Cédulas de Notificación.
- ✓ Pago por Trámites de Exhorto.
- ✓ Pago por Diligencias de los Secretarios.
- ✓ Gastos de Embargo.
- ✓ Transporte para Embargos.
- ✓ Certificados expedidos por el RENIEC.
- ✓ Certificados y Copias Literales de Dominio expedidos por la SUNARP.
- ✓ Pago por Depósito de Bienes.
- ✓ Pago por Captura de Vehículo y Embargos.
- ✓ Pago de Martillero Público
- ✓ Honorarios de los Peritos

- ✓ Tasaciones de Bienes Muebles o Inmuebles
- ✓ Otros

Para su operatividad se dispondrá la habilitación de Caja Chica o Entregas a Rendir, a cargo del Administrador de Agencia, Jefe de Oficina Especial o del personal designado por Gerencia; dinero que servirá para cubrir todos los pagos que se generen por la Cobranza Judicial.

### 2.3.13 Cartera de créditos en cobranza judicial.

FIGURA N° 6 Cartera de Colocaciones en Cobranza Judicial



Fuente: Departamento de Cobranza de Créditos de la Caja Municipal Huancayo – Cusco



### **2.3.13 Acciones extrajudiciales de cobranza y recuperaciones de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo SAC.**

Las acciones extrajudiciales son impulsadas por el Área de Recuperaciones de la Unidad de Asesoría Legal una vez culminado el proceso de cobranza y se inicia en aquellos casos en que, habiéndose agotado la vía administrativa, la cobranza ha sido infructuosa y el deudor mantiene una deuda atrasada que aumenta el valor de su saldo deudor.

#### **1. Unidad ejecutora:**

La Unidad ejecutora de las acciones extrajudiciales en el ámbito de su competencia para recuperar los Créditos Vencidos de la CMAC HUANCAYO SAC es la Unidad de Asesoría Legal a través del Área de Recuperaciones.

En principio, la acción extrajudicial que promueve la Unidad de Asesoría Legal, es la conciliación prejudicial, excepcionalmente, podrá optarse por la transacción extrajudicial la cual tendrá similares características a la transacción judicial.

#### **2. Conciliación prejudicial:**

Está dirigida a procurar un acuerdo conciliatorio con el deudor se trata de la última fase en la que la CMAC HUANCAYO SAC le da la oportunidad al deudor moroso de honrar sus deudas voluntariamente sin intervención del Órgano Jurisdiccional, por lo cual, el acuerdo conciliatorio constará en todos los casos en un Acta de Conciliación con mérito ejecutivo con la cual la institución tendrá expedito su derecho de iniciar las acciones judiciales pertinentes frente al incumplimiento de la otra parte.

#### **2.1 Revisión de los antecedentes.**

A fin de iniciar el correspondiente procedimiento de conciliación el Área de Recuperaciones de la Unidad de Asesoría Legal deberá revisar el expediente remitido por el Área de Cobranzas de la Unidad de Créditos que contiene los originales de todas las actuaciones de cobranza, analizando los siguientes aspectos de forma:





- i. **Aspectos de Forma**, el incumplimiento de la obligación, validez de la notificaciones efectuadas y debido agotamiento de la vía administrativa conducido por el Área de Cobranzas de la Unidad de Créditos.

De existir alguna observación en las acciones realizadas, la Unidad de Asesoría Legal devolverá el expediente en un plazo no mayor de siete (7) días calendarios de recibido éste, indicando la observación, advirtiendo que la vía administrativa no se ha agotado debidamente.

En dicho supuesto, el Área de Cobranzas subsanará la observación y devolverá el expediente a la Unidad de Asesoría Legal a fin de continuar con el trámite.

Asimismo, el Área de Recuperaciones de la Unidad de Asesoría Legal solicitará los antecedentes del crédito a la División o Unidad que hubiera otorgado el crédito o a la Unidad de Logística, según corresponda, documentación que deberá ser remitida en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles, a fin de analizar los siguientes aspectos de fondo.

- ii. **Aspectos de Fondo**, analizar la naturaleza del crédito, condiciones del contrato, garantías ofrecidas y todos los aspectos jurídicos relevantes de la acreencia, a fin de determinar la pretensión a conciliar más conveniente para la CMAC HUANCAYO SAC, la misma que se consignará en la solicitud de conciliación.

## 2.2 Invitación a conciliar.

Una vez constatado el debido agotamiento de la vía administrativa y habiendo determinado la pretensión a conciliar más conveniente para la institución, el Área de Recuperaciones de la Unidad de Asesoría Legal, deberá remitir al Centro de Conciliación la correspondiente solicitud que contenga los requisitos legales pertinentes, a fin de invitar al deudor a la conciliación.

Recibida la solicitud, el Centro de Conciliación iniciará y conducirá el procedimiento de conciliación conforme a la Ley de Conciliación vigente.



La asistencia a las audiencias de conciliación está a cargo de los apoderados de la CMAC HUANCAYO SAC con facultades expresas para conciliar, quienes podrán ser acompañados por el (a) Responsable del Área de recuperaciones.

### 2.3 Conclusión del procedimiento de conciliación.

El procedimiento de conciliación concluirá de la siguiente forma:

- i. **Acuerdo total de la CMAC HUANCAYO SAC y el deudor**, el Acta de conciliación contendrá el acuerdo conciliatorio total que satisfaga la pretensión requerida por la institución, consignando de manera clara y precisa los derechos, deberes y obligaciones ciertas, expresas y exigibles acordadas por las partes.
- ii. **Acuerdo parcial de la CMAC HUANCAYO SAC y el deudor**, los acuerdos parciales serán excepcionales, previa evaluación de la Unidad de Asesoría Legal de una propuesta alternativa de parte del deudor que, pese a no ajustarse a la totalidad de la pretensión planteada inicialmente, pueda satisfacer o convenir a los intereses de la institución.
- iii. **Falta de acuerdo entre la CMAC HUANCAYO SAC y el deudor**, el Acta de conciliación consignará expresamente que las partes no llegaron a ningún acuerdo.
- iv. **Inasistencia del deudor a dos (2) sesiones**, el Acta de conciliación consignará la inasistencia reiterada del deudor, hecho que producirá en el proceso judicial que se instaure, presunción legal relativa de verdad sobre los hechos expuestos por la CMAC HUANCAYO SAC en el Acta de Conciliación y reproducidos en la demanda.



## 2.4 Acta de Conciliación.

- i. **Si el procedimiento de conciliación concluyera de las formas (i) ó (ii) señaladas en el numeral anterior:** el Acta con acuerdo conciliatorio constituirá título de ejecución; por lo cual, los derechos, deberes u obligaciones ciertas, expresas y exigibles que consten en dicha acta se ejecutarán a través del proceso de ejecución de resoluciones judiciales.

El acuerdo conciliatorio debe comprender además del compromiso de pago de parte del deudor por el total del crédito otorgado, el desembolso por el total de los gastos operativos que hubiera efectuado la CMAC HUANCAYO SAC, según los montos consignados.

En este supuesto, el Área de Recuperaciones de la Unidad de Asesoría Legal, devolverá el expediente al Área de Cobranzas de la Unidad de Créditos con una copia del Acta de Conciliación, a fin que dicha Área se encargue de hacer el seguimiento del cumplimiento del pago del deudor en los términos acordados en el acta.

Asimismo, devolverá a la División o Unidad que le hubiera proporcionado los antecedentes del Crédito objeto de cobranza, el expediente o legajo correspondiente.

En caso de retraso en (2) dos de las cuotas pactadas por parte del deudor, el Área de cobranzas de la Unidad de Créditos informará a la Unidad de Asesoría Legal que el deudor ha incumplido con el acuerdo conciliatorio dentro de un plazo de siete (7) días calendarios, remitiendo nuevamente el expediente al Área de Recuperaciones de la Unidad de Asesoría Legal, a fin que la Unidad de Asesoría Legal inicie las acciones judiciales correspondientes.

De ser así el Área de Recuperaciones de la Unidad de Asesoría Legal recabará las copias fedateadas de los cargos de las cartas simples y carta



notarial remitida al deudor, el estado de cuenta, el informe de la Unidad de Cobranza que recomienda el inicio de las acciones prejudiciales, el informe de la Unidad de Cobranza que recomienda el inicio de las acciones judiciales por incumplimiento del acuerdo conciliatorio y devolverá el expediente al Área de Cobranzas de la Unidad de Créditos.

Asimismo, solicitará a la División o Unidad que hubiera otorgado el crédito o a la Unidad de Logística, según corresponda, el expediente del Crédito que contiene los antecedentes del crédito objeto de cobranza, y recabará las copias fedateadas o legalizadas que fueran necesarias como medios probatorios para iniciar las acciones judiciales.

Una vez recabadas las referidas copias devolverá a la División o Unidad que hubiera proporcionado los antecedentes objeto de cobranza, el expediente de crédito con los antecedentes originales.

- ii. **Si el procedimiento de conciliación concluyera de las formas (iii) y (iv) señaladas en el numeral anterior:** el Área de Recuperaciones de la Unidad de Asesoría Legal, habrá agotado las acciones prejudiciales necesarias para obtener un compromiso voluntario del pago de la acreencia por parte del deudor; por lo cual, frente a la negativa de éste, iniciará las acciones judiciales pertinentes.

En este caso, el Área de Recuperaciones de la Unidad de Asesoría Legal recabará las copias fedateadas de los cargos de las cartas simples y carta notarial remitida al deudor, el estado de cuenta y el informe de la Unidad de Cobranza que recomienda el inicio de las acciones prejudiciales y devolverá el expediente al Área de Cobranzas de la Unidad de Créditos.

Asimismo, recabará las copias fedateadas o legalizadas, según corresponda, del expediente de Créditos que contiene los antecedentes del crédito objeto de cobranza y devolverá a la División o Unidad que hubiera proporcionado



los antecedentes objeto de cobranza, el expediente de crédito con los antecedentes originales.

La Unidad de Asesoría, mantendrá en sus archivos los originales de todas las Actas de Conciliación cualquiera fuera el modo de conclusión del procedimiento conciliatorio y las copias fedateadas o legalizadas de los antecedentes que servirán de anexos para las demandas y otros escritos que presente en el proceso judicial.

#### **2.3.14 Caja Municipal de ahorro y crédito de Huancayo S.A. agencia San Jerónimo.**

##### **ANTECEDENTES.**

La Caja Huancayo, se constituyó al amparo del Decreto Ley 23039, del 14 de mayo de 1980, el cual autorizó la creación de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de los Concejos Provinciales al interior del país. Actualmente es una entidad, con autonomía administrativa, económica y financiera, regulada por el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), controlada y supervisada por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) y Contraloría General de la República.

Mediante el D.S. N° 191-86-EF, del 04 de junio de 1986 y la Resolución N° 599-88, del 25 de julio de 1988, se autorizó el funcionamiento de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo, quien inició sus operaciones el 08 de agosto de 1988, constituyéndose en un importante instrumento financiero para el desarrollo económico.

Las operaciones de nuestra Institución están normadas por el D.S. 157-90-EF, del 28 de mayo de 1990, el cual tiene fuerza de ley, y por la Ley 26702 “Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la SBS “, del 09 de diciembre de 1996, en la que se establecen los requisitos, derechos, obligaciones, garantías, restricciones y demás condiciones de funcionamiento a que se sujetan las empresas que operan en el sistema financiero peruano.

La Caja Huancayo, Caja Huancayo, desde el inicio de sus operaciones no ha descuidado su más importante objetivo estratégico como es la democratización del



crédito, tal es así que se brinda atención especial a los sectores marginados por la banca tradicional.

Uno de los rubros más importantes para Caja Huancayo es el crédito a la micro y pequeña empresa orientado a la adquisición de bienes de capital, con la finalidad de impulsar el emprendimiento en las zonas del país donde viene operando, fortaleciendo la economía de los pobladores. (S.A., Transparencia e Información de la Caja Huancayo S.A., 2017)

### **RESULTADOS DE GESTIÓN:**

Al cierre del periodo 2017 Caja Huancayo ratifica su posición como uno de los líderes en el Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, reflejando niveles de eficiencia, solvencia y sostenibilidad financiera óptimos, teniendo como factor clave la adecuada gestión del talento humano.

Con el objetivo de obtener la confianza de los clientes y satisfacer sus necesidades, Caja Huancayo se inspira en la propuesta de contar con productos acorde a sus necesidades, con procesos simples y acompañamiento permanente, enmarcado en un servicio con rapidez y buen trato. (S.A., Transparencia e Información de la Caja Huancayo S.A., 2017)

### **COLOCACIONES:**

“A pesar que nuestra economía creció menos de lo estimado por factores desfavorables y el incremento de la competencia en nuestra zona de influencia, las colocaciones al cierre del periodo 2017 crecieron de manera sostenida y sostenible, alcanzando un saldo de S/ 3,151,279 mil, resultado superior en S/ 595,899 mil respecto a similar periodo del 2016”. (S.A., Transparencia e Información de la Caja Huancayo S.A., 2017)

### **CAPTACIONES:**

“Producto de la confianza de los depositantes por la solidez que tiene nuestra entidad en el mercado microfinanciero, nuestra institución cerró el periodo 2017 con un saldo de S/ 2,699,527 mil, superior en S/ 487,632 mil respecto a similar



periodo del 2016". (S.A., Transparencia e Informacion de la Caja Huancayo S.A., 2017)

#### **ACTIVOS:**

"Los activos de Caja Huancayo se incrementaron al cierre del periodo 2017 a S/ 3,525,404 mil obteniendo un crecimiento de 20.73%, lo que en términos absolutos significó un incremento de S/ 605,270 mil respecto a similar mes del 2016". (S.A., Transparencia e Informacion de la Caja Huancayo S.A., 2017)

#### **PATRIMONIO:**

"Nuestro Patrimonio, se incrementó sostenidamente cerrando el periodo 2017 con un saldo de S/ 467,985 mil, registrando un crecimiento de 18.40%, lo que en términos absolutos significó un incremento de S/ 72,729 mil respecto al 2016". (S.A., Transparencia e Informacion de la Caja Huancayo S.A., 2017)

#### **UTILIDADES:**

"La utilidad de Caja al cierre del 2017, fue de S/ 90,038 mil, resultado superior en S/ 12,803 mil respecto al 2016, lo que en términos relativos significó un crecimiento de 16.58% en relación a similar periodo del 2016". (S.A., Transparencia e Informacion de la Caja Huancayo S.A., 2017)

#### **MISIÓN**

"Sumamos al crecimiento de nuestros clientes, satisfaciendo sus necesidades financieras de manera integral"

#### **VISIÓN**

"Mantener una relación a largo plazo con nuestros clientes, impulsando la inclusión financiera a nivel nacional e internacional"

#### **VALORES INSTITUCIONALES:**

Los Valores definidos para la CAJA HUANCAYO S.A son:



- ✓ **Integridad:** Trabajamos con ética profesional en forma honesta, disciplina y con sentido de responsabilidad en el desempeño de nuestra labor generando confianza y seguridad.
- ✓ **Innovación:** Implementando mejoras continuas en los productos, servicios y procesos, en búsqueda de una mejor atención para nuestros clientes.
- ✓ **Compromiso:** Orientados al logro de objetivos institucionales.
- ✓ **Respeto:** Reconocimiento, apreciación y valoración a las normas y grupos de interés, generando un ambiente de armonía.
- ✓ **Eficiencia:** Añadiendo valor agregado a las funciones que venimos desempeñando, a fin de incrementar la productividad y gestionar de manera óptima nuestros recursos. (S.A., Transparencia e Información de la Caja Huancayo S.A., 2017)

## NUESTRO EQUIPO

### Directorio

Directorio está conformado por 06 representantes designados por instituciones representativas:

- 03 Representantes de la Municipalidad Provincial de Huancayo
- 01 Representante de la Cámara de Comercio de Huancayo
- 01 Representante del Arzobispado de Huancayo
- 01 Representante de COFIDE

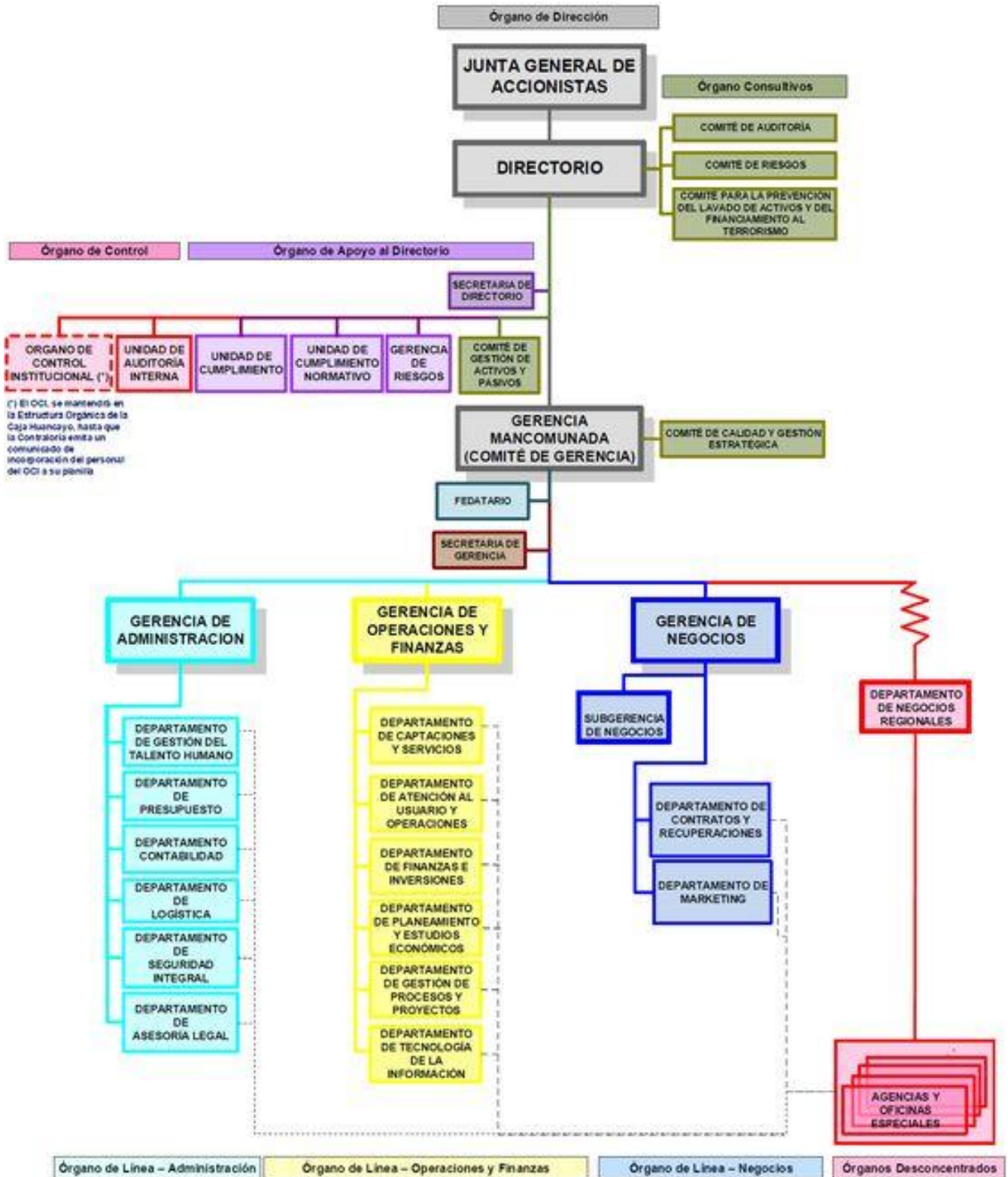
### Gerencia Mancomunada

La Gerencia Mancomunada está integrada por tres Gerencias:

- ✓ Gerencia de Administración
- ✓ Gerencia de Negocios
- ✓ Gerencia de Operaciones y Finanzas



**ESTRUCTURA ORGÁNICA.**



Fuente: Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A.



## 2.4 MARCO CONCEPTUAL (Definición de términos).

**COBRANZA JUDICIAL:** Es una demanda que realiza la empresa al deudor. La empresa ve que el deudor no está pagando y que ya ha pasado un plazo razonable para cancelar lo que le deben, y por lo tanto acude a tribunales para iniciar un juicio en contra de la persona morosa. (AdiosDeudasUsuario, 2017)

**CRÉDITOS EN COBRANZA JUDICIAL:** Corresponde a los créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial. (VASCONEZ ELOISA, 2010)

**CRÉDITOS INDIRECTOS O CRÉDITOS CONTINGENTES:** Son las operaciones de crédito fuera de balance por las cuales la empresa asume el riesgo crediticio ante el eventual incumplimiento de un deudor frente a terceras personas. Considera los avales otorgados, cartas fianza otorgadas, cartas de crédito y aceptaciones bancarias. (MORALES CASTRO & MORALES CASTRO, 2014)

**CRÉDITOS REESTRUCTURADOS:** Son los créditos, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo. (MORALES CASTRO & MORALES CASTRO, 2014)

**CRÉDITOS REFINANCIADOS:** Son los créditos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor. (VASCONEZ ELOISA, 2010)

**CRÉDITOS VENCIDOS:** Son los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos. En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a quince días. En los créditos a pequeñas empresas y microempresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a treinta días.

En los créditos de consumo, hipotecario para vivienda, arrendamiento financiero y capitalización inmobiliaria, corresponde a las cuotas impagas si el atraso es mayor a



treinta días y menor a noventa días y al saldo total del crédito si el atraso supera los noventa días. En el caso de sobregiros en cuenta corriente, se considerará como crédito vencido a partir del día 31 de otorgado el sobregiro. (VASCONEZ ELOISA, 2010)

**MORA:** Se considera como moroso un crédito cuando se ha producido un retraso de tres meses en el pago de las cantidades a entregar (principal y/o intereses) por parte del deudor. Se trata de un concepto distinto al de crédito fallido que es aquél que es considerado como incobrable por parte de la entidad. Es práctica habitual la venta de la cartera de estos últimos a entidades especializadas en su recobro a un descuento sustancial respecto su valor nominal como forma de sacarlos del balance y minimizar su impacto en la cuenta de resultados. (RECARTE VILLEGAS, 2012)

**MORA CONTABLE:** Es el indicador que se determina dividiendo la sumatoria de los saldos vencidos en más la cartera judicial entre el saldo total de la cartera de colocaciones; los días de atraso para que un crédito se considere vencido lo establece la SBS de acuerdo a los tipos de crédito; por agencia; por asesor de negocios. (ARCHING GUZMAN, 2009)

**MOROSIDAD:** La morosidad se conceptúa como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente, este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento. (ESCURA SERES, GENOVE PASCUAL, & RUIZ LOPEZ, 2003)

**OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:** Un objetivo estratégico es aquella formulación de propósito que marca la posición en que deseamos estar a largo plazo. Es aún más importante, la apuesta por largo plazo que valoramos decisivo para el presente y futuro de la Organización. Implica un riesgo y un resultado. (DUMORNE GONZA, 2010)

**PROVISIONES:** Obligaciones expresas o tácitas a largo plazo, claramente especificadas en cuanto a su naturaleza, pero que, en la fecha de cierre del ejercicio, son indeterminadas en cuanto a su importe exacto o a la fecha en que se producirán.



La parte de las provisiones cuya cancelación se prevea en el corto plazo deberá figurar en el pasivo corriente del balance, en el epígrafe Provisiones a corto plazo; a estos efectos se traspasará el importe que representen las provisiones con vencimiento a corto a las cuentas de cuatro cifras correspondientes de la cuenta 529. (ESCURA SERES, GENOVE PASCUAL, & RUIZ LOPEZ, 2003)

## **2.5 FORMULACION DE HIPOTESIS.**

### **2.5.1 Hipótesis general:**

Los componentes que limitan y conducen a la cobranza judicial en los créditos de microempresas otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo – Cusco periodo 2017, son: Las moras en los pagos de los créditos otorgados.

### **2.5.2 Hipótesis específicas:**

- a) Los componentes internos que limitan y conducen a la cobranza judicial en los créditos de microempresas otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo – Cusco periodo 2017, son los créditos otorgados fácilmente sin verificar el flujo de caja de los usuarios y como también algunos que no controlan la información falsa para ocultar moras.
- b) Los componentes externos que limitan y conducen a la cobranza judicial en los créditos de microempresas otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo – Cusco periodo 2017, es la conciencia del usuario al no pagar sus cuotas mensuales, como también la mala información por parte de algunos analistas de créditos al no informarles los riesgos que conlleva a las cobranzas judiciales.



## VARIABLES

### 2.5.3 Variable

Variable 1:

**Componentes que limitan y conducen a la Cobranza Judicial.**

### 2.5.4 Conceptualización de la variable

- a) **Componentes que limitan y conducen la cobranza judicial:** "Son un conjunto de aspectos y/o causas que contribuyen a que el cliente no cumpla con la obligación de pagar sus deudas "



2.5.5 Operacionalización de variables:

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
<p><b>Variable 1</b></p> <p>Componentes que limitan y conducen a la Cobranza Judicial.</p>	<p>"Son un conjunto de aspectos y/o causas que contribuyen a que el cliente no cumpla con la obligación de pagar sus deudas "</p>	<p><b>Y1= Componentes Internos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Metodología utilizada.</li> <li>-Necesidad de alcanzar Metas.</li> </ul> <p><b>Y2= Componentes Externos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Situación Económica del País.</li> <li>-Sobre Endeudamiento.</li> <li>-Mal estudio del mercado por parte de los beneficiarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Flujo de caja.</li> <li>-Garantías de los Usuarios de Crédito.</li> <li>-Capacidad de Pago de los Clientes.</li> <li>-Notificaciones Pre-Judicial.</li> <li>-Información sobre Riesgo de Crédito en Cobranza Judicial.</li> <li>-Falsear información para ocultar mora.</li> <li>-Formalidad y puntualidad.</li> <li>-Tablas.</li> <li>-Morosidad de los Créditos atrasados.</li> <li>-Desnaturalización de los Créditos.</li> </ul>



## CAPÍTULO III

### MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

La presente investigación según la naturaleza es de tipo básica, por cuanto solo se mencionaron las teorías existentes como es los créditos de microempresas en cobranza judicial y los componentes que limitan y conducen a la cobranza judicial, para analizar y establecer dichos componentes en la gestión de los créditos de microempresas.

#### 3.2 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.

La presente investigación tiene el enfoque cuantitativo, en razón de que durante el desarrollo utilizaremos la estadística para cuantificar las operaciones, asimismo contrastaremos y comprobaremos las hipótesis planteadas.

#### 3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

El presente estudio, tendrá un diseño no experimental, en vista de que no se manipularán ninguna de las variables, durante el desarrollo de la investigación, solo se observará tal como se presentan los fenómenos, los hechos y los procesos de créditos otorgados, para luego analizar.

#### 3.4 ALCANCE DE INVESTIGACIÓN.

Nuestra investigación tiene un alcance descriptivo, pues solo describiremos los hechos, así como los procesos de los créditos otorgados y cada uno de los componentes que limitan y conducen al incumplimiento de pagos de créditos otorgados.



### **3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.**

#### **3.5.1 Población:**

La población de la presente investigación lo constituyen todas las personas responsables del departamento de créditos, en número de doce (12) personas, y la Cartera de Créditos en Cobranza Judicial año 2017 que consta de diez (10) Expedientes en cobranza judicial de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo.

#### **3.5.2 Muestra:**

La muestra es una parte representativa de la población, en este caso los responsables del departamento de créditos son doce (12) personas, y la Cartera de Créditos en Cobranza Judicial año 2017 que consta de diez (10) Expedientes en cobranza judicial de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo.

### **3.6 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**

#### **3.6.1 Técnicas:**

Las técnicas son procedimientos sistematizados, operativos que sirven para la solución de problemas prácticos. Las técnicas pueden ser: La observación, la entrevista, el análisis de documentos, la experimentación y la encuesta.

#### **3.6.2 La técnica del análisis documental:**

Utilizando como instrumentos: la Ficha de Observaciones Documental y recurriendo como fuentes a Las Normas internas y otros documentos indicados en el marco referencial, para obtener datos de dominios de las variables: Conocimientos Normativos, Conocimientos Aplicativos, e incumplimientos, sobre elección de técnicas, instrumentos e informantes o fuentes.





### **3.6.3 La técnica de la encuesta:**

Utilizando como instrumento el cuestionario, recurriendo como informantes a los funcionarios, administradores, trabajadores de la entidad financiera, que a futuro usaremos para obtener los datos de los dominios de la variable, sobre selección de técnicas, instrumentos e informantes o fuentes.

### **3.6.4 La técnica de la entrevista:**

Utilizando como instrumento la Guía de Entrevistas, recurriendo como informantes a los Funcionarios, Gerentes, Administradores y trabajadores, que usaremos para obtener los datos de los dominios de la variable, entonces ya sabemos que los instrumentos a utilizar son: para la investigación de gabinete o biblioteca, fichas textuales y de resumen; y para la investigación de campo; un cuestionario y una guía de entrevista. Con respecto a la población de informantes, se consideró a Gerentes, generales, administradores y trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo y los usuarios de crédito.

## **3.7 PROCESAMIENTO DE DATOS**

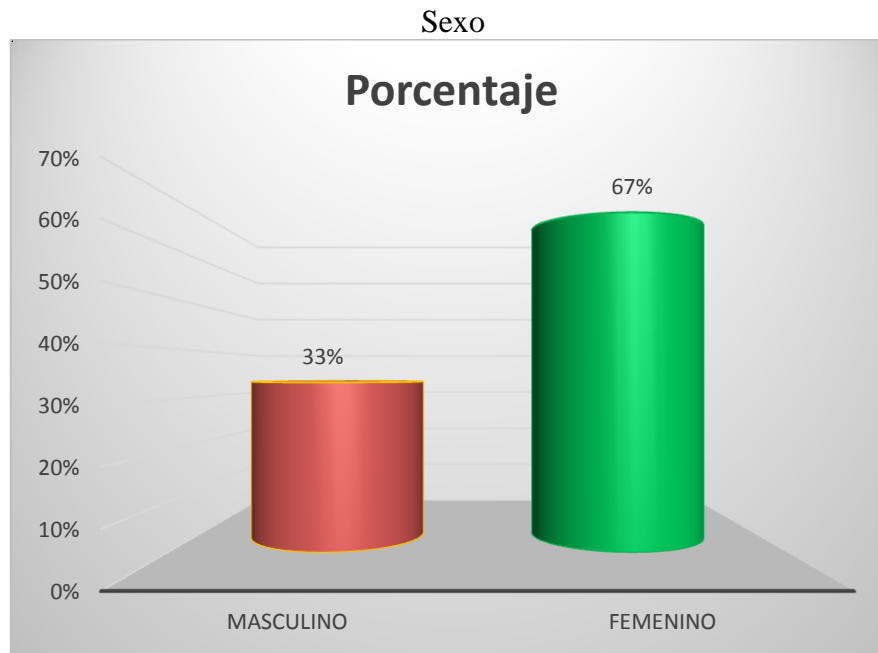
Los datos obtenidos mediante la utilización de las técnicas e instrumentos antes mencionados, recurriendo a los informantes o fuentes también ya indicados, serán incorporados al programa computarizado “SPSS, analizados con ayuda del programa Excel y se emplearon las siguientes técnicas con sus respectivos instrumentos:

- Encuestas (cuestionarios etc.)
- Análisis de documentos internos (observación, revisión física de documentos).

## CAPITULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

**FIGURA N° 7 Género de trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo - Cusco**

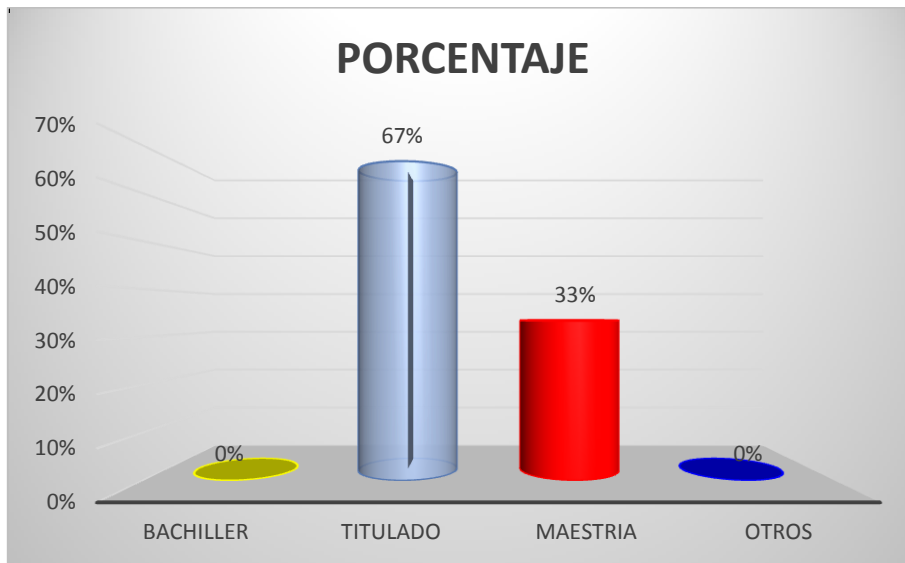


Fuente: Elaboración propia

#### **INTERPRETACIÓN.**

En la figura nos dan a conocer el género que tienen los trabajadores en donde el 33% de los encuestados señalaron que son de sexo masculino, mientras que el 67% de los otros encuestados indicaron que son de sexo femenino por ende nos demuestran que la mayoría de trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo son de género femenino.

**FIGURA N° 8 Nivel Académico de trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo - Cusco**

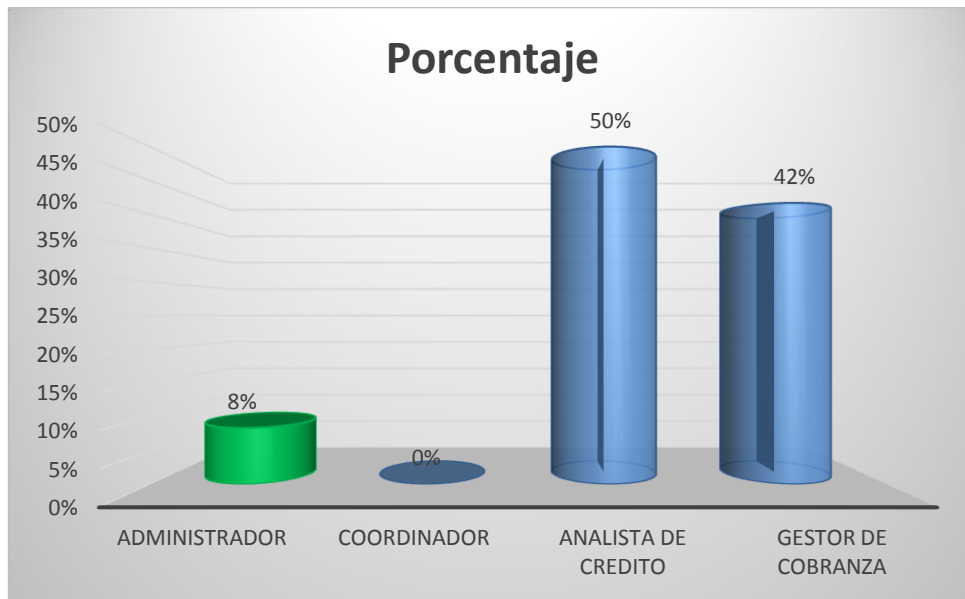


Fuente: Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:**

En la figura nos da a conocer el nivel académico que tienen los funcionarios y trabajadores (Analistas) de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo, en donde el 67% de los encuestados señalaron que efectivamente son titulados, mientras que solo el 33% de los encuestados indicaron que tienen un grado académico superior que viene a ser la maestría.

**FIGURA N° 9 Cargo que desempeña en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo – Cusco**

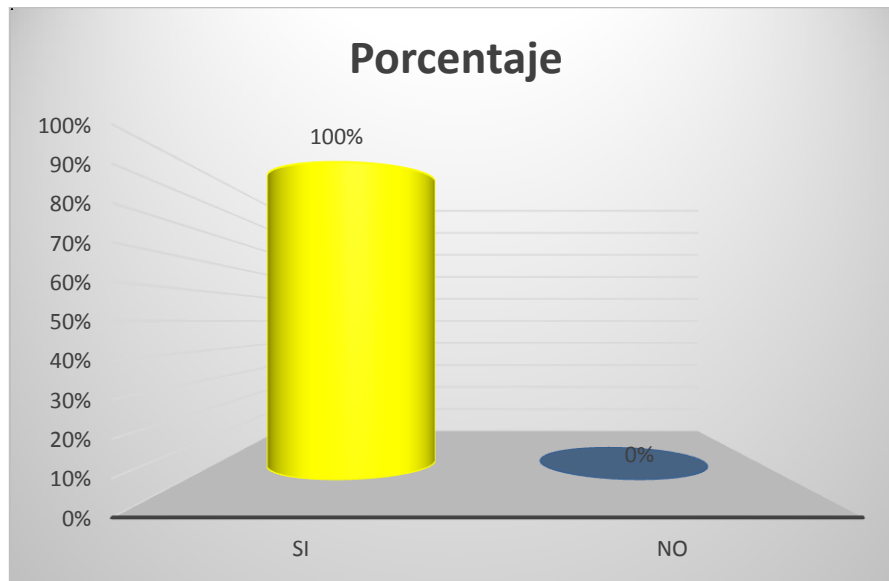


Fuente: Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

En la figura nos da a conocer el cargo que desempeña en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo, en donde solo el 8% de encuestado señaló que es el administrador, el otro 50% de encuestados indicaron que son analistas de crédito y el 42% de los encuestados demostraron que son gestores de cobranzas en la Caja Municipal Huancayo.

**FIGURA N° 10 Recibe capacitación para el desarrollo de su labor como Funcionario y/o Analista de Crédito**

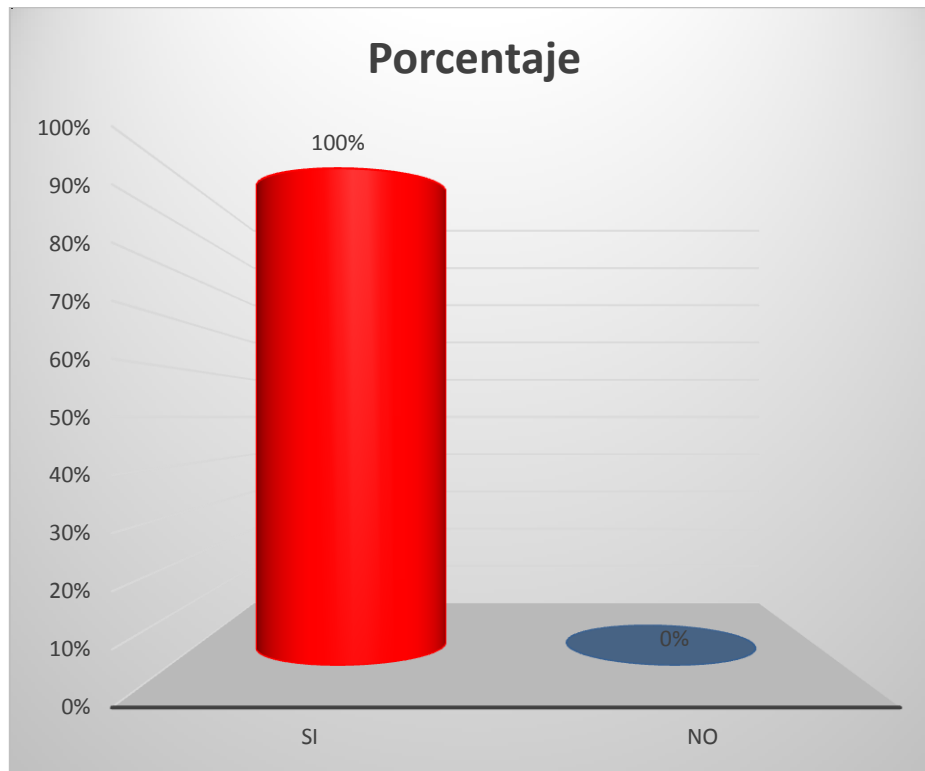


Fuente: Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN.**

En la figura nos demuestra si los funcionarios y trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo – Cusco reciben capacitación para el desarrollo de su labor, en donde el 100% de encuestados señalaron que efectivamente reciben la capacitación respectiva para el desarrollo de su labor como funcionario y analistas de créditos.

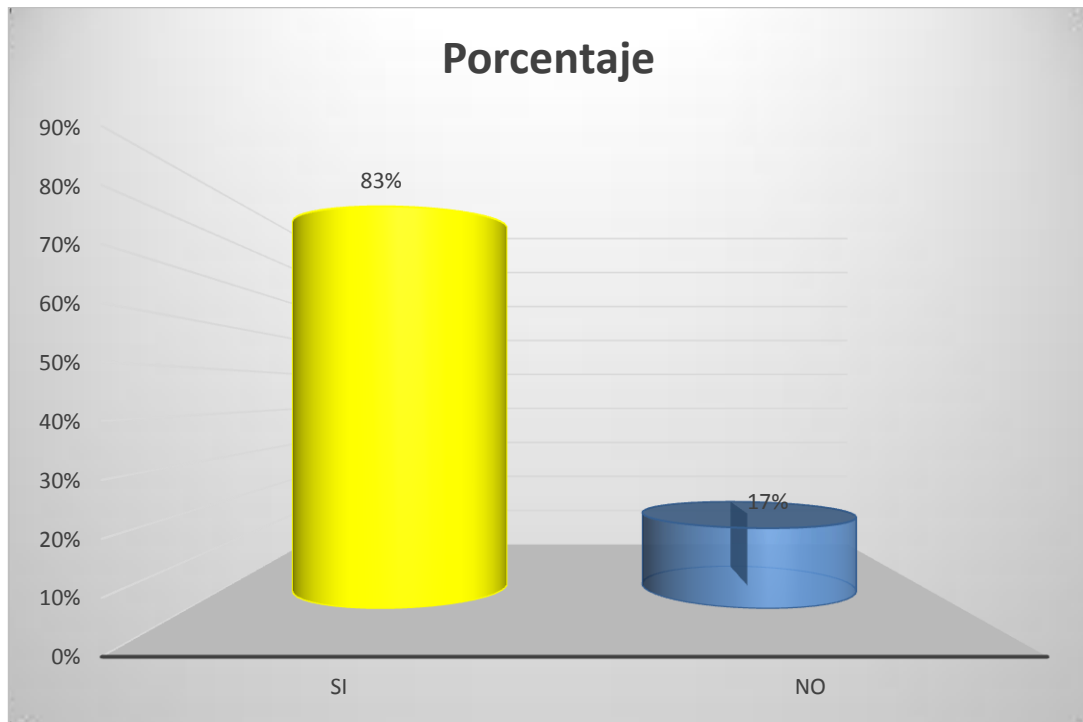
**FIGURA N° 11 Es Adecuada la evaluación que realiza para comprobar la capacidad de pago del cliente**



Fuente: Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:**

En la figura nos da a conocer si es adecuada la evaluación que se realiza para comprobar la capacidad de pago del cliente en donde el 100% de los encuestados indicaron que efectivamente es apropiada la evaluación que se realiza a los clientes al momento de sacar los respectivos préstamos y que estos puedan pagar las cuotas asignados por sus respectivos analistas.

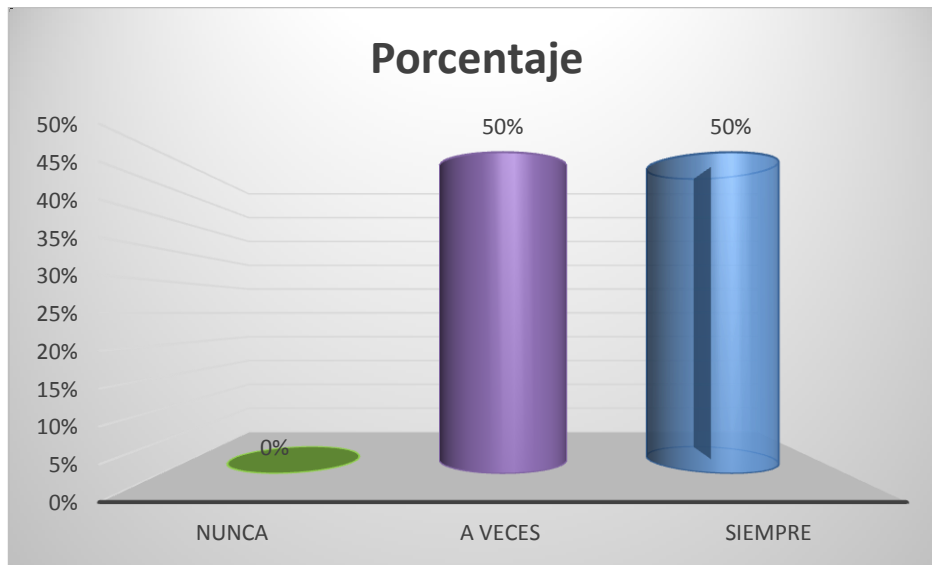
**FIGURA N° 12 Existen deudas pendientes de pago en las Cobranzas**

Fuente: Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:**

En la figura nos demuestra si existen deudas pendientes de pagos en las cobranzas, en donde el 83% de los encuestados señalaron que efectivamente existen deudas pendientes de clientes que no cumplieron con sus obligaciones de pago a la Caja Municipal Huancayo S.A., agencia San Jerónimo -Cusco, mientras que solo el 17% de los encuestados indicaron que no existen deudas pendientes de pago por que los usuarios cumplen con sus obligaciones de pago mensual de sus cuotas.

**FIGURA N° 13 Se cumple con las Garantías exigidas en la Normativa de la Entidad para Colocar un Crédito**

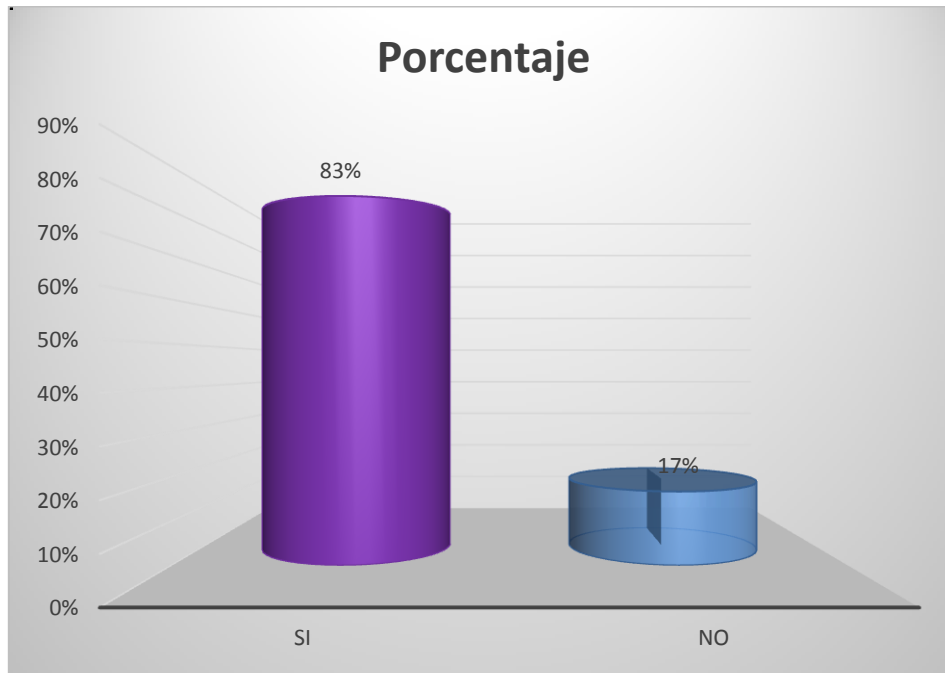


Fuente: Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

En la figura nos da a conocer si se cumple o no con las garantías exigidas en la normativa de la entidad para colocar un crédito, en donde el 50% de los encuestados señalaron que es a veces se cumple con esta normativa para otorgar un crédito en la Caja Municipal Huancayo S.A., agencia San Jerónimo, mientras que el otro 50% de los encuestados indicaron que siempre cumplen con las garantías exigidas en la normativa de la entidad para colocar un crédito.



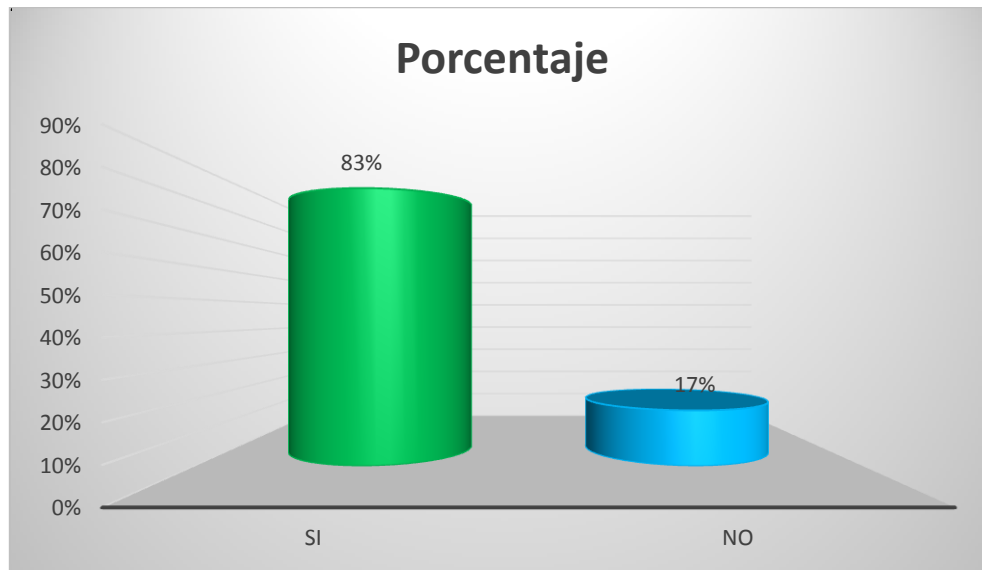
**FIGURA N° 14 Los préstamos se encuentran totalmente pagados**

Fuente: Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:**

En la figura nos demuestra si los préstamos se encuentran totalmente pagados o no, en donde el 83% de los encuestados señalaron que efectivamente todos los préstamos se encuentran pagados a su debido tiempo evitando cobranzas judiciales, mientras que solo el 17% de los encuestados indicaron que los préstamos no se encuentran totalmente pagados provocando estas cobranzas judiciales.

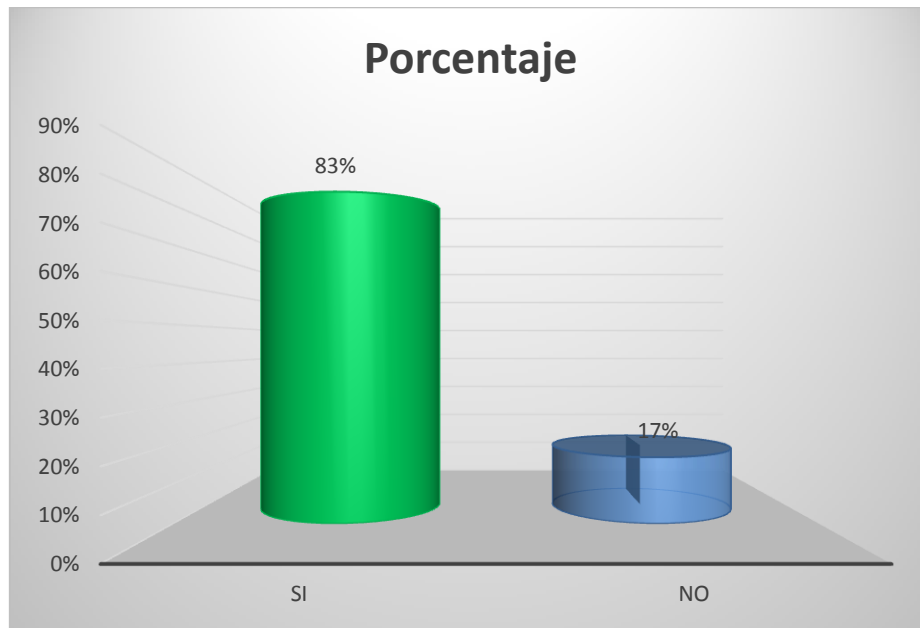
**FIGURA N° 15 Los usuarios de créditos incumplen con sus obligaciones de pagar sus deudas**



Fuente: Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

En la figura nos demuestra si los usuarios de créditos incumplen con sus obligaciones de pagar sus deudas, en donde el 83% de los encuestados señalaron que efectivamente los usuarios de créditos incumplen con sus obligaciones de pagar sus cuotas mensuales provocando esto mala calificación de su sistema financiero, mientras que solo el 17% de los encuestados indicaron que los usuarios no incumplen con sus obligaciones de pagar sus deudas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo.

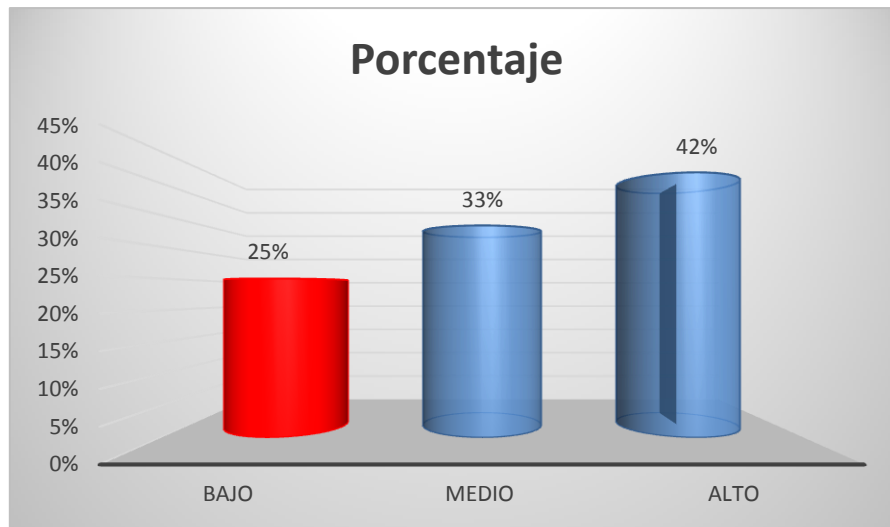
**FIGURA N° 16 Afecta a la cobranza judicial la cantidad de préstamos otorgados**

Fuente: Elaboración propia

### INTERPRETACIÓN

En la figura nos dieron a conocer si afecta o no a la cobranza judicial la cantidad de préstamo otorgado, en donde el 83% de los encuestados demostraron que efectivamente si afecta a las cobranzas judiciales la cantidad de préstamos otorgados a los clientes porque no llegan a pagar y se hace dificultosos los trámites judiciales para poder hacer las cobranzas, mientras que solo el 17% de los encuestados señalaron que no afecta a las cobranzas judiciales las cantidades de préstamos otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo.

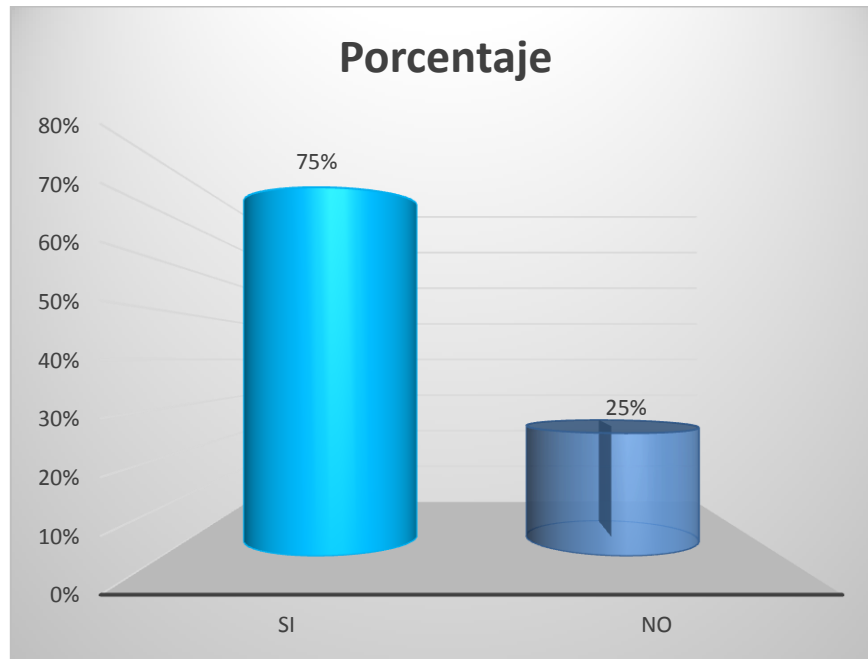
**FIGURA N° 17** Cuál es el volumen de la cartera en cobranza judicial que gestiona usted dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo - Cusco



Fuente: Elaboración propia

#### **INTERPRETACIÓN:**

En la figura nos da a conocer el volumen de la cartera en cobranzas judiciales que se gestiona dentro de la entidad, en donde el 25% de los encuestados señalaron que su volumen de cobranzas judiciales que se gestiona son bajas dentro de la entidad, mientras que el 33% de los otros encuestados demostraron que es medio el volumen de la cartera en cobranzas judiciales en la entidad y el 42% de los encuestados indicaron que es alto el volumen de la cartera en cobranzas judiciales que se gestiona en la Caja Municipal Huancayo S.A., agencia San Jerónimo.

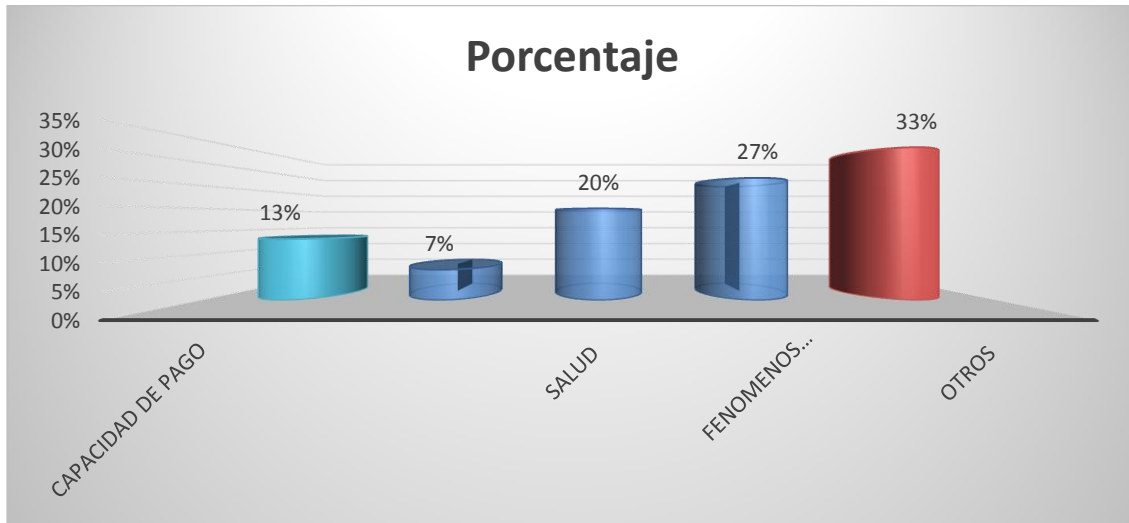
**FIGURA N° 18 Se informa al cliente el costo que implica incurrir en Morosidad**

Fuente: Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:**

En la figura nos da a conocer si se informa al cliente el costo que implica incurrir en morosidad, en donde el 75% de los encuestados señalaron que efectivamente se le orienta al cliente sobre el costo que subirá al momento de no pagar sus cuotas puntuales y se le considerara como moroso en el sistema, mientras que solo 25% de los encuestados indicaron que no se les informa al cliente el costo que implica incurrir en morosidad por ende el usuario desconoce de las sanciones que otorga la entidad el no pagar sus cuotas puntuales.

**FIGURA N° 19** Cuál es el motivo principal que lleva a sus clientes al estado de Cobranzas Judiciales

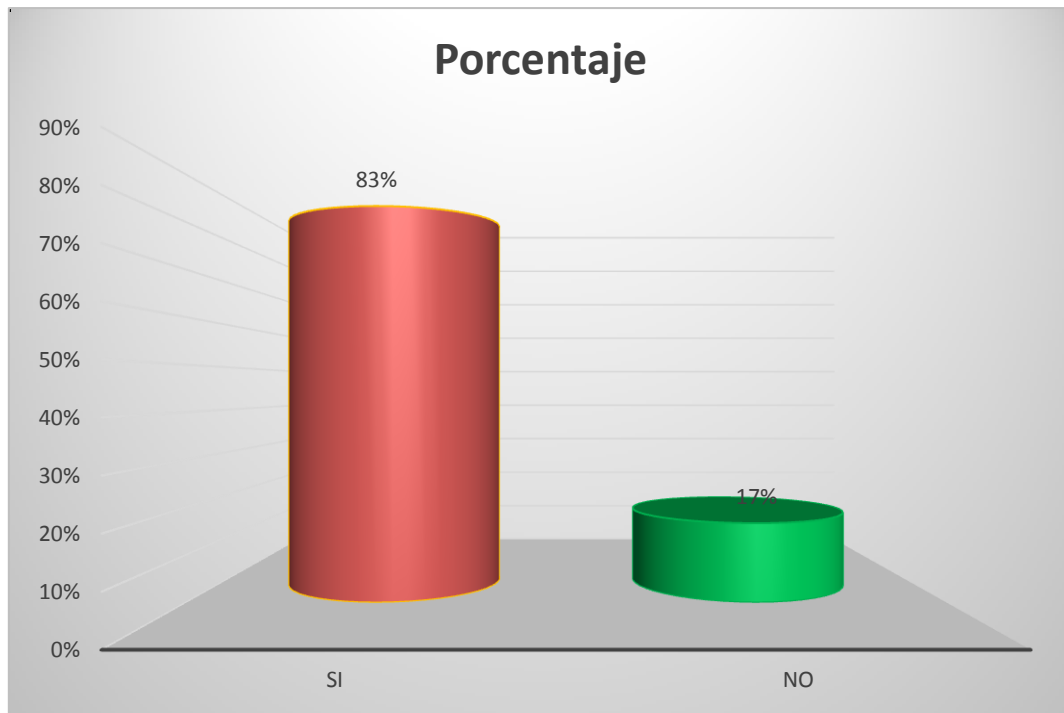


Fuente: Elaboración propia

### INTERPRETACIÓN

En la figura nos demuestra el motivo por el cual sus clientes se encuentran en estado de cobranzas, donde el 13% de los encuestados indicaron que uno de los motivos por el cual el cliente llega al estado de cobranza es por la capacidad de pago, el 7% de los encuestados demostraron que el otro motivo por el cual llega a la cobranza es por el sobre endeudamiento, el 20% de los encuestados señalaron que el motivo por el cual el cliente llega a la cobranza es por motivos de salud, el 27% de los otros encuestados indicaron que otro de los motivos por el que el cliente llega a cobranzas es por los fenómenos naturales y el 33% de encuestados señalaron que son otros los motivos por el cual el cliente llega a las cobranzas.

**FIGURA N° 20 Son causantes los Problemas Económicos que tienen los usuarios de créditos para la Cobranza Judicial**

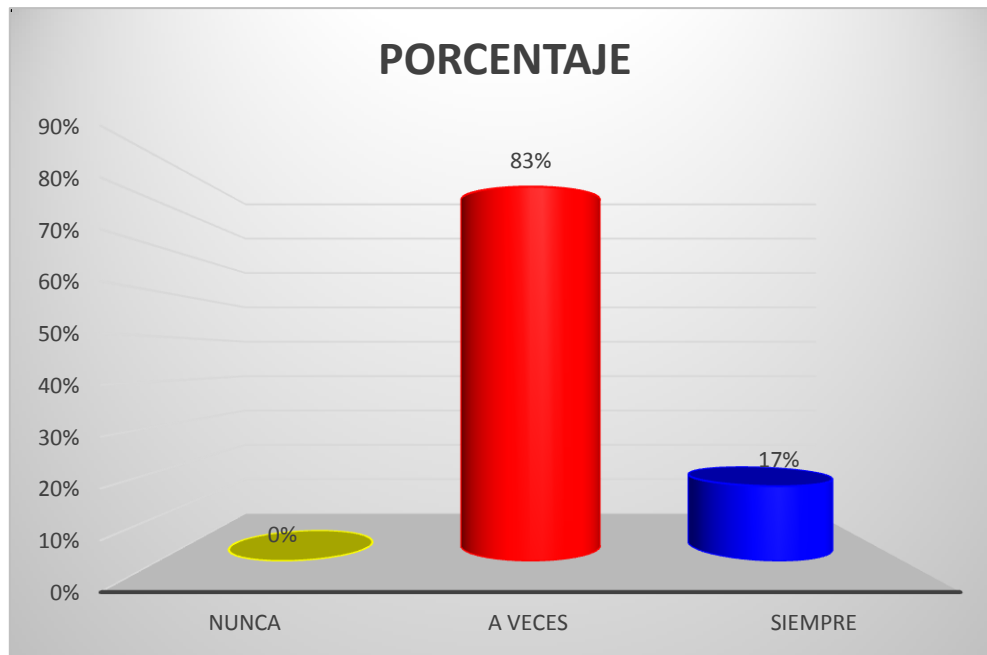


Fuente: Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN**

En la figura nos demuestra que si los problemas económicos que tienen los usuarios de crédito conlleva a cobranzas judiciales, en donde el 83% de los encuestados señalaron que efectivamente son los problemas económicos, por el incumplimiento de los pagos mensuales del préstamo otorgado, mientras que solo el 17% de los encuestados indicaron que los problemas económicos no son causantes para las cobranzas judiciales de los clientes, sino que son otros problemas como por ejemplo motivos de salud, el sobre endeudamiento, la capacidad de pago y otros.

**FIGURA N° 21 La crisis Económica es Causante para que se genere la Cobranza Judicial**



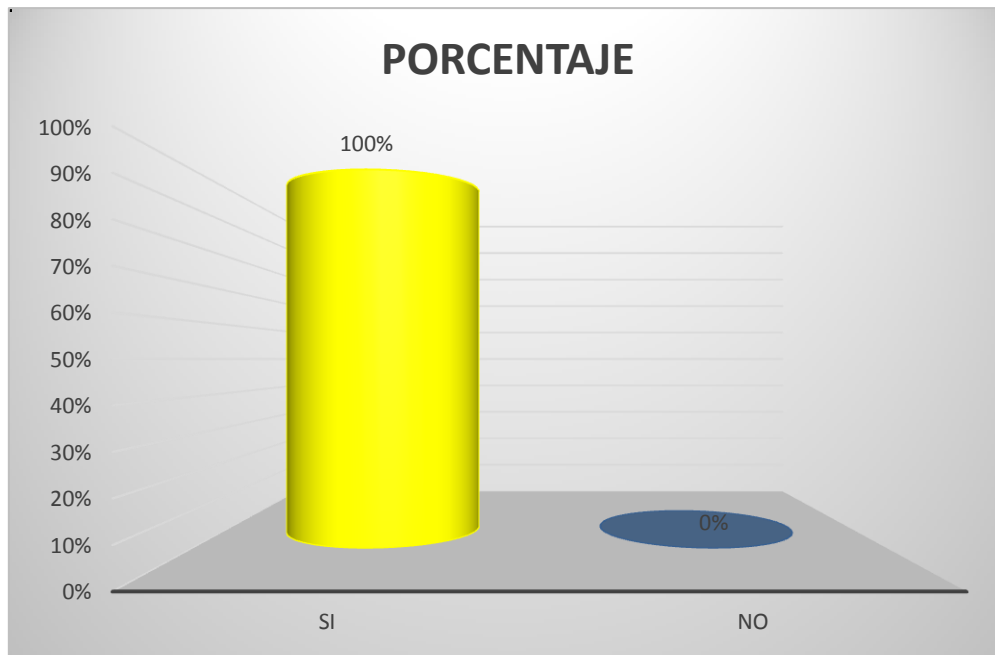
Fuente: Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN**

En la figura nos demuestra que si la crisis económica es causante para que se genere la cobranza judicial, en donde el 83% de los encuestados indicaron que a veces la crisis económica de nuestro país es la causante principal para que se genere cobranzas judiciales a los clientes, mientras que solo el 17% de los encuestados demostraron que siempre es la crisis económica del país la que induce a la cobranza judicial.



**FIGURA N° 22 Se aplica el protocolo del envío de notificaciones pre Judicial para la recuperación de los Créditos en Cobranza Judicial**

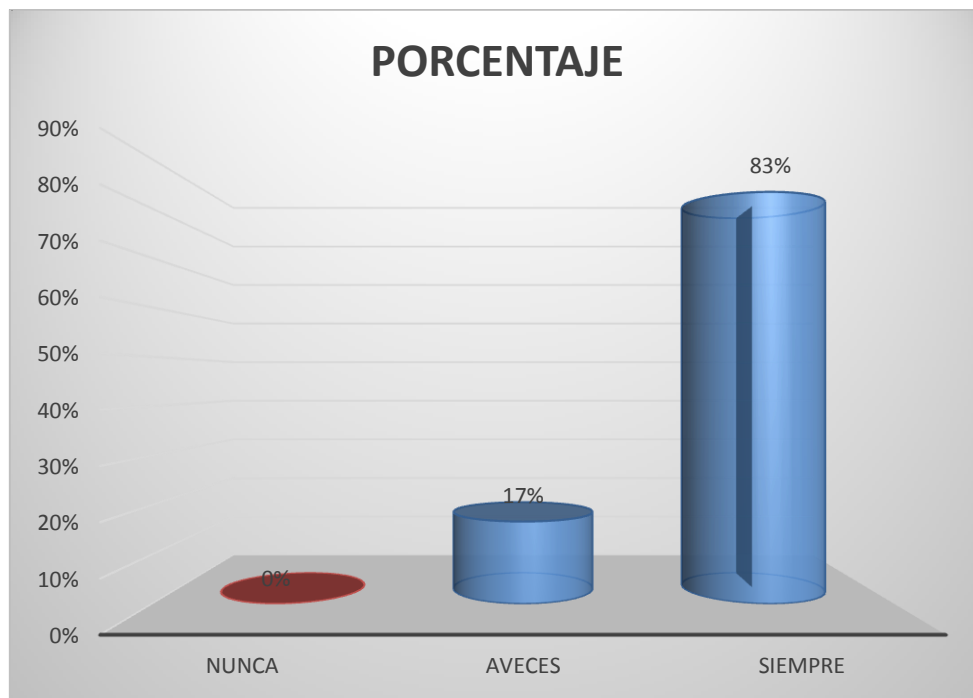


Fuente: Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN**

En la figura nos da a conocer que si se aplica los protocolos del envío de notificaciones pre judiciales para recuperación de créditos, en donde el 100% de los encuestados señalaron que efectivamente se aplica esos protocolos del envío de notificaciones pre judiciales para poder recuperar los créditos otorgados en la gestión de cobranzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo de la agencia de San Jerónimo - Cusco. Estos protocolos son de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento Interno que tiene la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo.

**FIGURA N° 23** Se le informa al cliente sobre el riesgo de tener un crédito en Cobranza Judicial

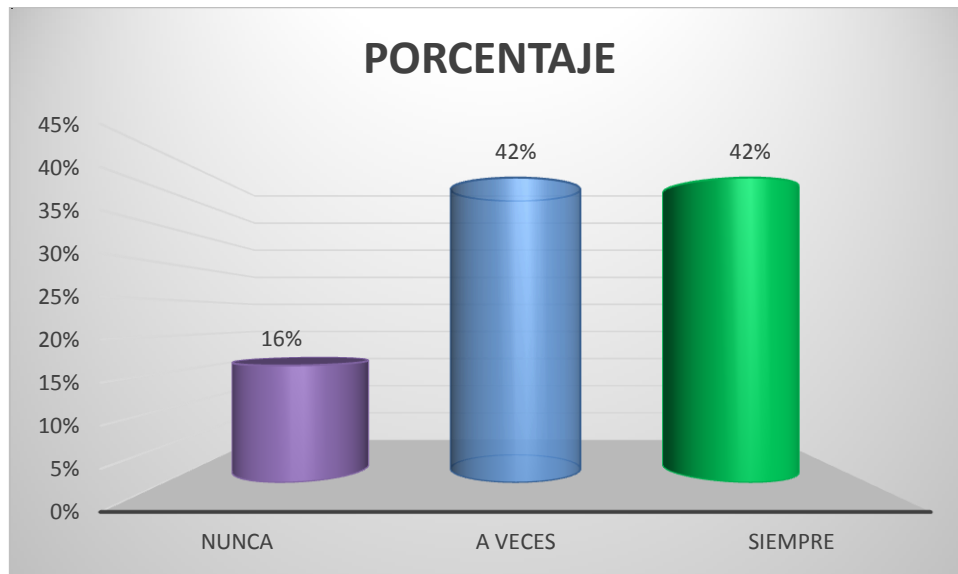


Fuente: Elaboración propia

### INTERPRETACIÓN

En la figura nos da a conocer que sí se le informa al cliente sobre el riesgo que posiblemente puede tener el cliente en su crédito en cobranza judicial, en donde el 17% de los encuestados señalaron que a veces se les informa sobre el riesgo de tener un crédito en gestión judicial, mientras que el 83% de los encuestados indicaron que siempre se les informa del riesgo para un crédito en gestión judicial y que los clientes conozcan de ese proceso.

**FIGURA N° 24** Se establecen los Montos de Préstamos de acuerdo a la calificación del cliente

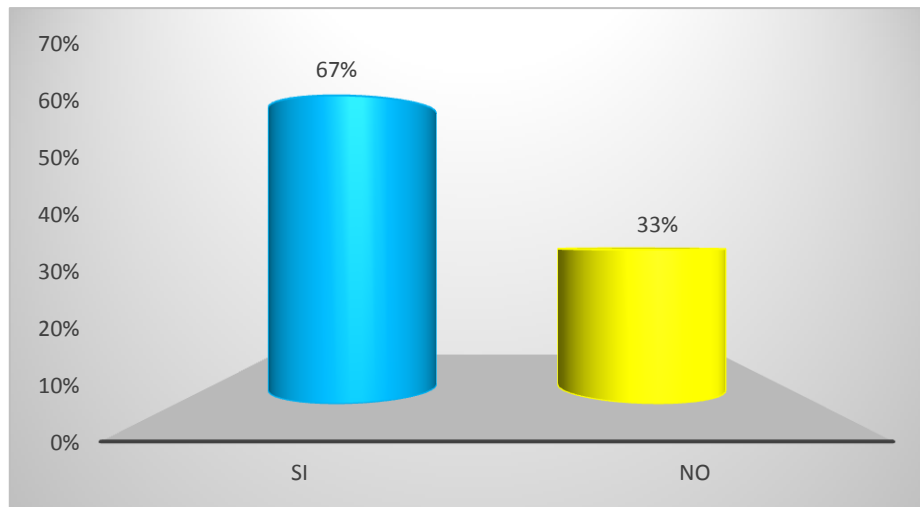


Fuente: Elaboración propia

### INTERPRETACIÓN

En la figura nos da a conocer que sí se establecen los montos de préstamo de acuerdo a la calificación que tienen los clientes, en donde el 16% de los encuestados indicaron que nunca se establecen montos de préstamos, el 42% de los encuestados señalaron que a veces se fijan la calificación de los clientes para otorgarles el préstamo, el otro 42% de los encuestados demostraron que siempre se fijan en las calificaciones de los clientes para poder otorgarles el préstamo.

**FIGURA N° 25 La entidad financiera determina el límite de colocaciones en Cobranza Judicial de su Cartera**

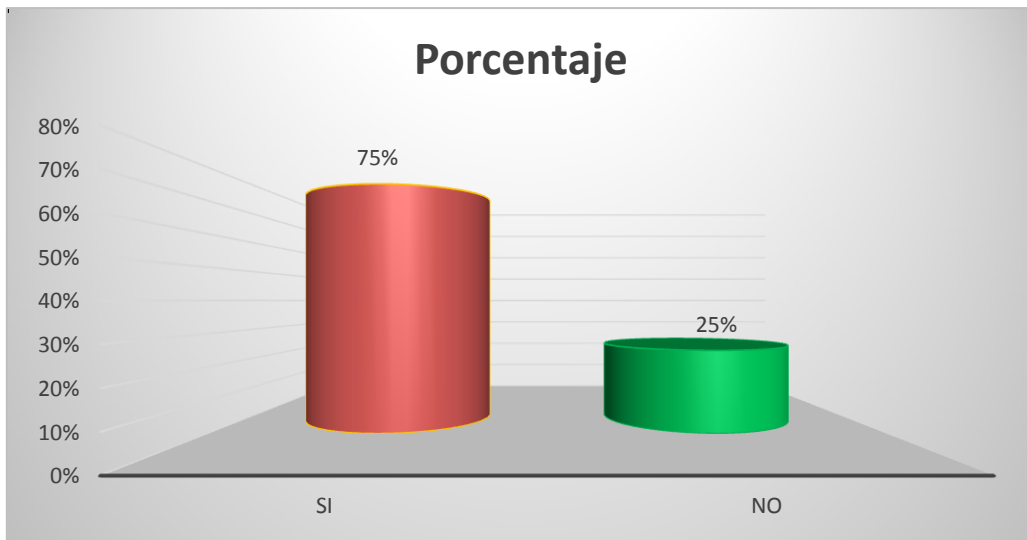


Fuente: Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN.**

En la figura nos demuestra que sí la entidad determina el límite de colocaciones en cobranzas judiciales de su cartera, en donde el 67% de los encuestados señalaron que efectivamente la entidad financiera determina el límite de colocaciones en cobranzas judiciales, mientras que solo el 33% de los encuestados indicaron que la entidad financiera no determina el límite de colocaciones de las cobranzas judiciales de su cartera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia de San Jerónimo - Cusco.

**FIGURA N° 26 Se verifica el Flujo de Caja de los usuarios en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo – Cusco**

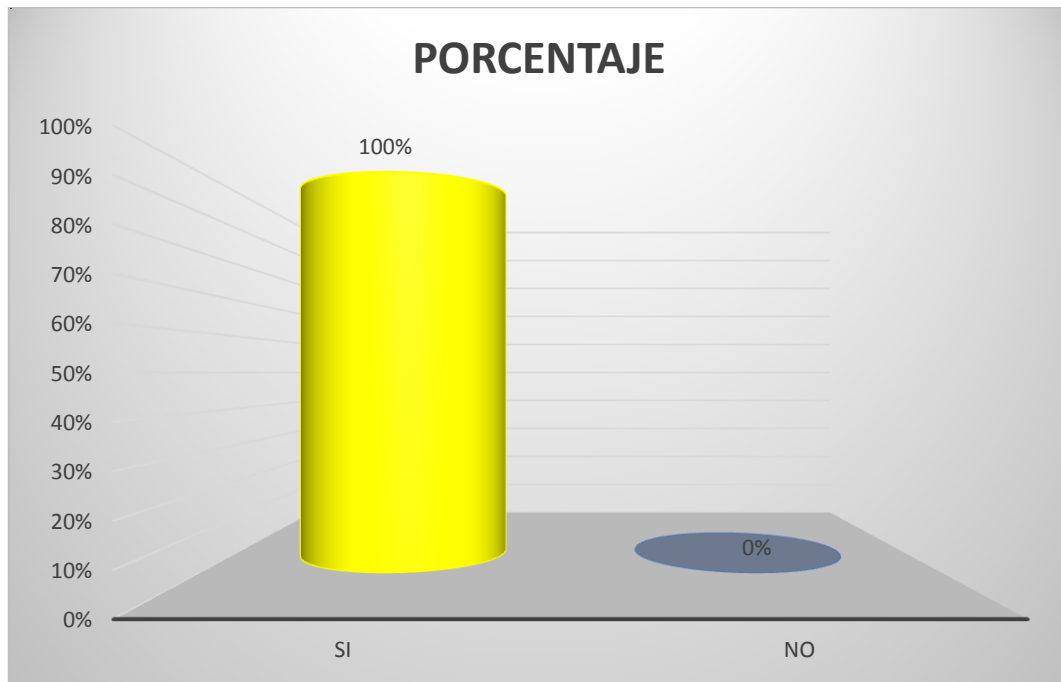


Fuente: Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN.**

En la figura nos demuestra que si se verifica el flujo de caja de los usuarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo, donde el 75% de los encuestados nos dieron a conocer que efectivamente se verifica el flujo de caja de los usuarios de la entidad, mientras que solo el 25% de los encuestados nos indicaron que la entidad no verifica los flujos de caja de los usuarios.

**FIGURA N° 27** Se cronograma adecuadamente las fechas de desembolsos de Créditos Otorgados

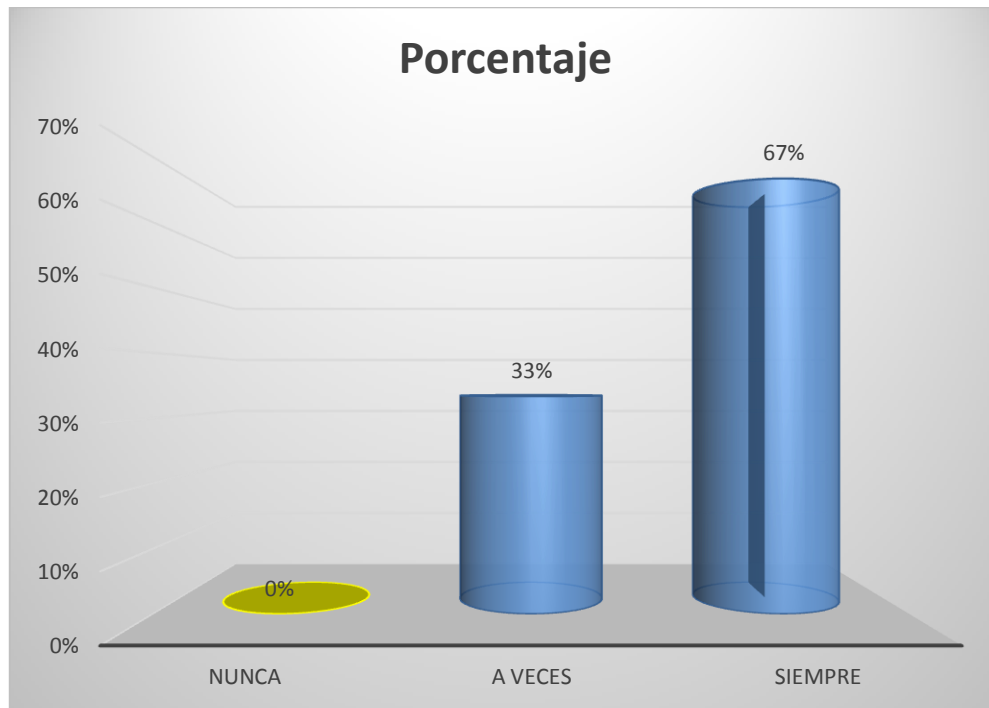


Fuente: Elaboración propia

### INTERPRETACIÓN

En la figura nos demuestra que sí se cronograma adecuadamente las fechas de desembolso para los créditos aprobados a los clientes, donde el 100% de los encuestados indicaron que efectivamente todos los clientes tienen su cronograma adecuadamente con las fechas para el desembolso de sus créditos aprobados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo.

**FIGURA N° 28** Se controla la Autorización y Recuperación de créditos adecuadamente

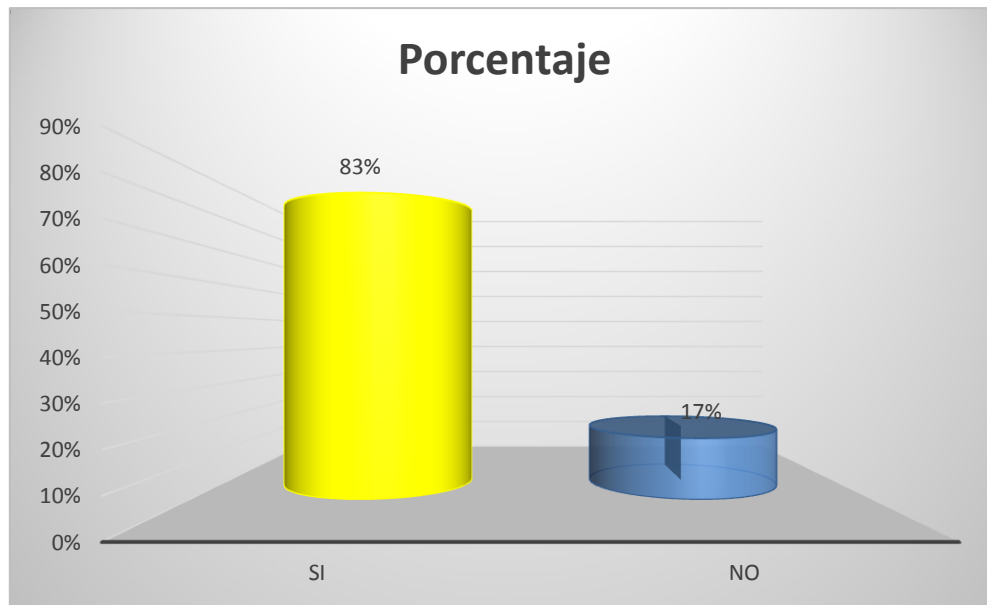


Fuente: Elaboración propia

### INTERPRETACIÓN

En la figura nos demuestra que si se controla la autorización y recuperación de créditos, en donde el 33% de encuestados señalaron que solo a veces se controla la autorización y recuperación de los créditos adecuadamente, mientras que el 67% de los encuestados indicaron que siempre se controla la autorización y recuperación de créditos de manera adecuada en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo.

**FIGURA N° 29 Se controlan los Préstamos falsos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo – Cusco**

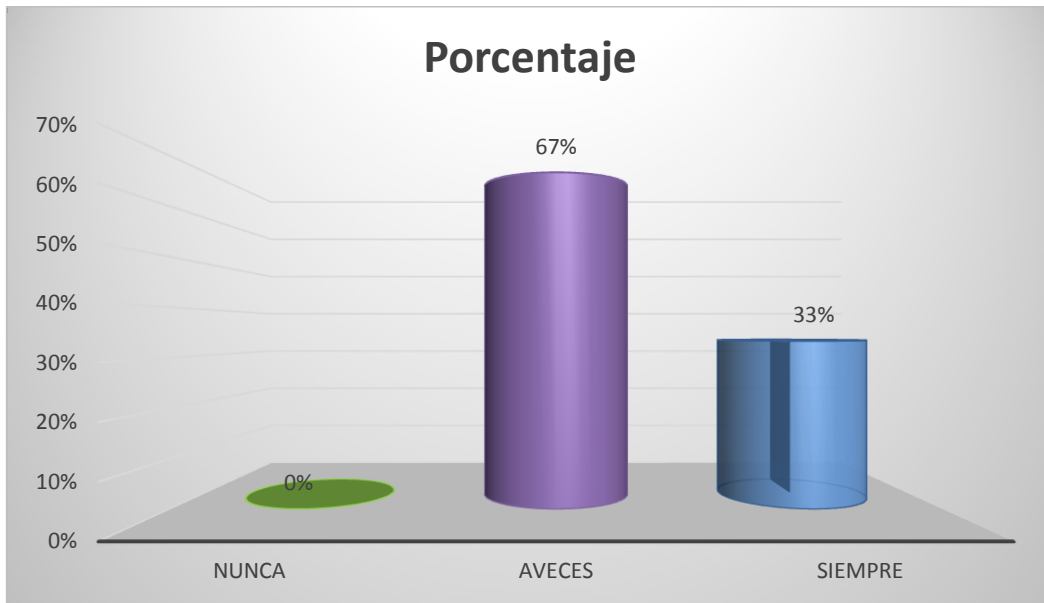


Fuente: Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN**

En la figura daremos a conocer si efectivamente se controlan o no los préstamos falsos en la Caja Municipal, en donde el 83% de los encuestados demostraron que si se controlan los préstamos falsos, mientras que solo el 17% de los encuestados señalaron que no se controlan estos préstamos falsos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo.

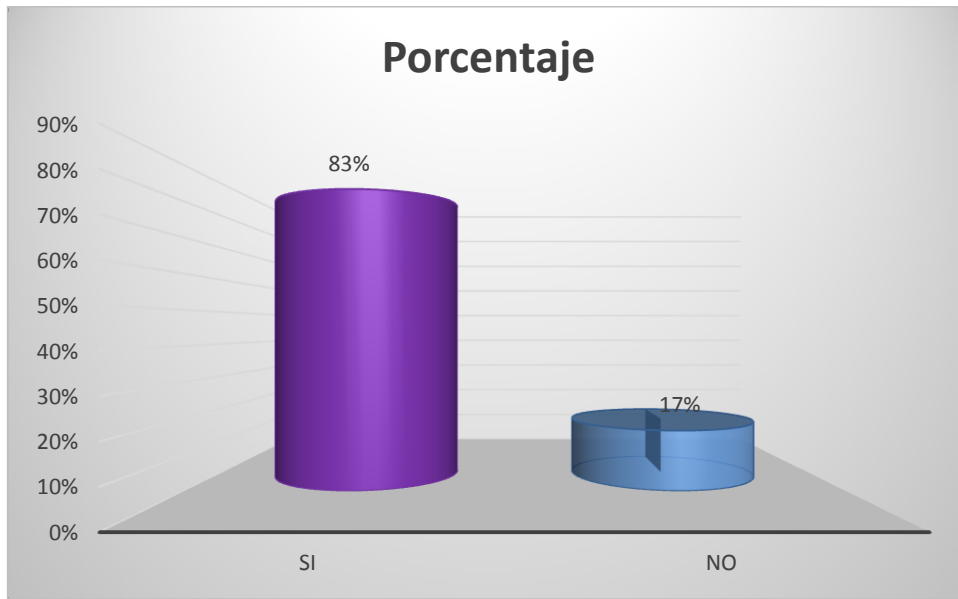


**FIGURA N° 30 Se controlan la Desviación de Créditos otorgados a los clientes**

Fuente: Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN.**

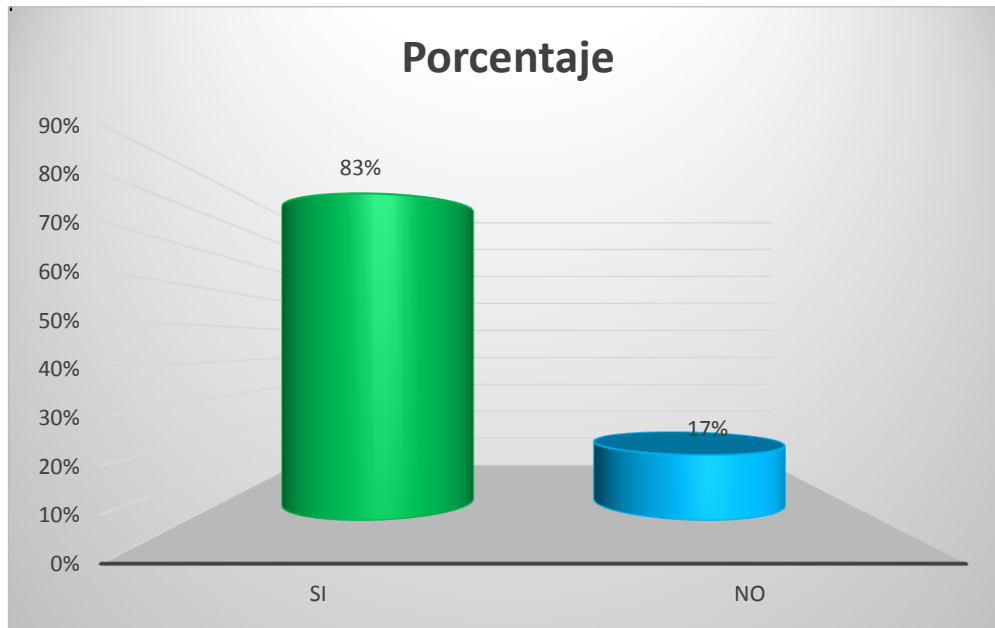
En la figura nos demuestra que se controla las desviaciones de créditos otorgados por los clientes, en donde el 67% de los encuestados nos dieron a conocer que a veces se controlan las desviaciones de los clientes al momento de otorgarles el crédito disponible, mientras que solo el 33% de los encuestados señalaron que siempre se controlan a los clientes en las desviaciones de sus créditos otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo.

**FIGURA N° 31 Se controla la Información Falsa para ocultar Moras**

Fuente: Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN**

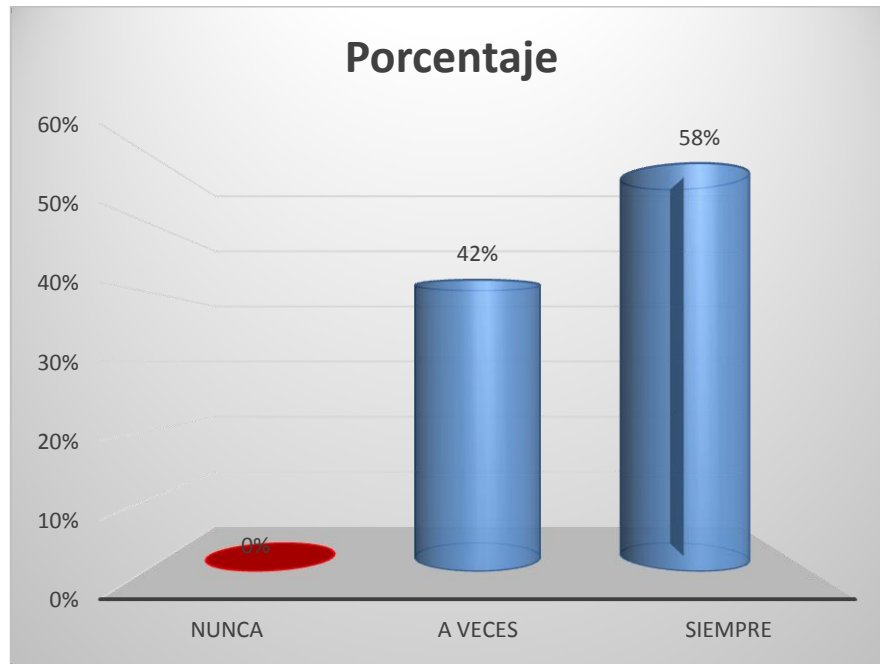
En la figura nos demuestra que si se controla la información falsa para ocultar moras, en donde el 83% de los encuestados nos dieron a conocer que efectivamente se controlan las informaciones falsas proporcionada por los clientes para aprobarles créditos, mientras que el 17% de los encuestados señalaron que no controlan la información proporcionada por los clientes para aprobarles el crédito.

**FIGURA N° 32 Se establecen la Magnitud de Préstamos concedidos a los clientes**

Fuente: Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN**

En la figura nos da a conocer si se establecen la magnitud de préstamos concedidos a los clientes, en donde el 83% de los encuestados señalaron que efectivamente se establecen magnitudes de préstamos concedidos a los clientes, mientras que solo el 17% de los encuestados señalaron que no se establecen magnitudes de préstamos concedidos a los clientes.

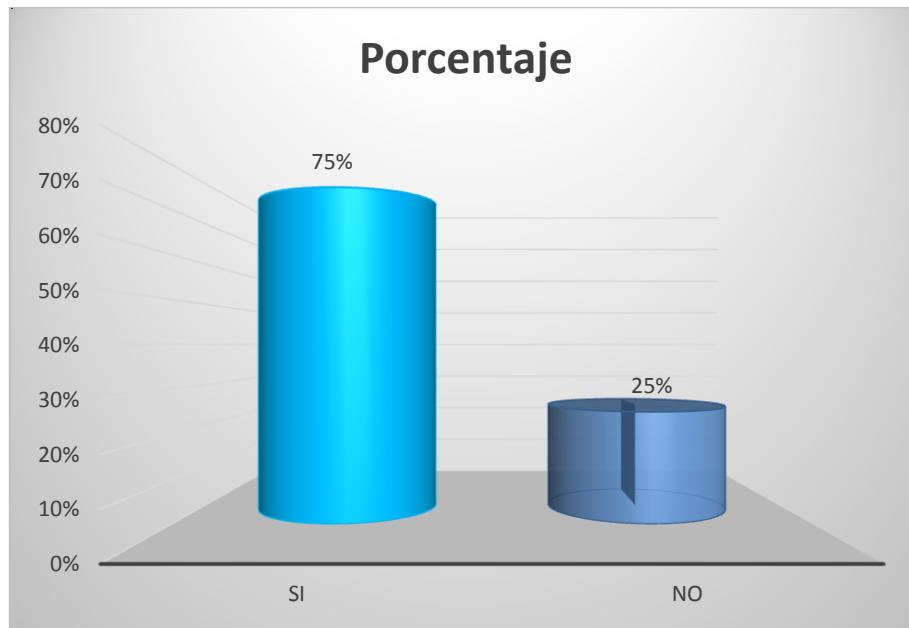
**FIGURA N° 33 Los préstamos se otorgan de manera rápida en menor tiempo posible**

Fuente: Elaboración propia

### INTERPRETACIÓN

En la figura nos da a conocer si los préstamos se otorgan de manera rápida y en menor tiempo posible, en donde el 42% de los encuestados señalaron que a veces los préstamos se otorgan de manera rápida y en menor tiempo posible, mientras que el 58% de los encuestados indicaron que los préstamos siempre se otorgan de manera rápida y en menor tiempo al cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo.

**FIGURA N° 34 Se practica como Política institucional la Formalidad y Puntualidad en los préstamos**



Fuente: Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN**

En la figura nos da a conocer si se practica como política institucional la formalidad y puntualidad en los préstamos, en donde el 75% de los encuestados señalaron que efectivamente se practica la formalidad en los préstamos otorgados a los clientes, mientras que solo el 25% de los encuestados indicaron que no se practica como política institucional la formalidad y puntualidad en los préstamos otorgados a los clientes.

FICHA DE OBSERVACION DOCUMENTAL

Tabla N° 7 Ficha de Observación Documental

Nro.	PREGUNTAS	N° DE EXPEDIENTES	RESULTADOS DE VERIFICACIÓN EN LOS EXPEDIENTES			
			SI		NO	
			Frec.	%	Frec.	%
1	¿Se controla si los créditos otorgados están al día en sus pagos?	10	7	70	3	30
2	¿Se verificaron la fecha de último día de pago de los préstamos otorgados?	10	8	80	2	20
3	¿En la revisión de los expedientes sea verificado los días de atraso de los créditos otorgados?	10	8	80	2	20
4	¿En los expedientes sea verificado si existe la fecha de ingreso de los créditos a cobranza judicial?	10	10	100	0	0
5	¿En los expedientes existen créditos en estado de cobranza judicial?	10	10	100	0	0
6	¿En la revisión de los expedientes las garantías cuentan con Propiedad Inscrita en SUNARP o cuenta con Certificado de Posesión?	10	9	90	1	10
7	¿En los expedientes existen las fichas de los saldos o los montos de los Gastos que se realizan en la gestión de la cobranza judicial?	10	3	30	7	70
8	¿En la revisión de los expedientes se ha verificado la existencia del monto total de la morosidad de los créditos atrasados?	10	8	80	2	20
9	¿Los expedientes se encuentran con los datos del proceso completo? ¿Número de expediente, año y a que instancia/juzgado pertenece?	10	10	100	0	0
10	¿Es adecuada la evaluación que realiza el Analista de Crédito para comprobar la capacidad de pago del cliente?	10	7	70	3	30
11	¿El Analista de Crédito cumple con las garantías exigidas en la normativa de la entidad para colocar un crédito?	10	8	80	2	20
12	¿El Analista de Crédito informa al cliente el costo que implica incurrir en morosidad?	10	7	70	3	30
13	¿El Gestor de Cobranzas o el Departamento de Cobranza Judiciales aplica el protocolo del envío de notificaciones pre judicial para recuperación de los créditos en la gestión de cobranza?	10	9	90	1	10
14	¿El Analista de Crédito le informa al cliente sobre el riesgo de tener un crédito en gestión judicial?	10	8	80	2	20
15	¿El Analista de Crédito verifica el flujo de caja de los usuarios o de los clientes?	10	7	70	3	30

Fuente: Elaborado de acuerdo a las tablas presentadas en el Capítulo II de la presente investigación.

Tabla N° 8 Según ficha de observación pregunta N° 01

PREGUNTAS	N° DE EXPEDIENTES	RESULTADOS DE VERIFICACIÓN EN LOS EXPEDIENTES			
		SI		NO	
		Frec.	%	Frec.	%
¿Se controla si los créditos otorgados, están al día en sus pagos?	10	7	70	3	30

**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla 8 nos da a conocer si se controlan los créditos otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo – Cusco, están al día en sus pagos, en donde los 7 expedientes que representan el 70% del total de los mismos, se pudo observar que, si se controlan los días de pago de los créditos otorgados, mientras que 3 expedientes que representan el 30% del total de los mismos, se pudo evidenciar que no se controlan los días de pago de los créditos otorgados. Podemos concluir que existe descuido por parte del Área correspondiente a no ser cuidadoso en el control de pagos del crédito de los diferentes clientes.

Tabla N° 9 Según ficha de observación pregunta N° 02

PREGUNTAS	N° DE EXPEDIENTES	RESULTADOS DE VERIFICACIÓN EN LOS EXPEDIENTES			
		SI		NO	
		Frec.	%	Frec.	%
¿Se verificaron la fecha de último día de pago de los préstamos otorgados?	10	8	80	2	20

**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla 9 nos da a conocer si se verificaron la fecha de último día de pago de los préstamos otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo – Cusco, en donde los 8 expedientes que representan el 80% del total de los mismos, se pudo observar que en los expedientes verificados si cuentan con la fecha de último día de pago de los créditos otorgados, mientras que 2 expedientes que representan el 20% del total de los mismos, pudimos observar que no cuentan con la fecha de último día de pago de los préstamos o créditos otorgados.

Tabla N° 10 Según ficha de observación pregunta N° 03

PREGUNTAS	N° DE EXPEDIENTES	RESULTADOS DE VERIFICACIÓN EN LOS EXPEDIENTES			
		SI		NO	
		Frec.	%	Frec.	%
¿En la revisión de los expedientes sea verificado los días de atraso de los créditos otorgados?	10	8	80	2	20

**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla 10 nos da a conocer si en la revisión de los expedientes sea verificado los días de atraso de los créditos otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo – Cusco , en donde los 8 expedientes que representan el 80% del total de los mismos, pudimos observar que en los expedientes verificados si existen los días de atraso de los créditos otorgados en cual ya se encuentran en estado de cobranza judicial, mientras que 2 expedientes que representan el 20% del total de los mismos, pudimos evidenciar que no existe los días de atraso de los créditos otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo – Cusco

Tabla N° 11 Según ficha de observación pregunta N° 04

PREGUNTAS	N° DE EXPEDIENTES	RESULTADOS DE VERIFICACIÓN EN LOS EXPEDIENTES			
		SI		NO	
		Frec.	%	Frec.	%
¿En los expedientes sea verificado si existe la fecha de ingreso de los créditos a cobranza judicial?	10	10	100	0	0

**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla 11 nos da a conocer si en los expedientes sea verificado si existe la fecha de ingreso de los créditos a cobranza judicial, en donde los 10 expedientes que representan el 100% del total de los mismos, pudimos evidenciar que en los expedientes verificados si existen la fecha de ingreso de los créditos a cobranza judicial y el área encargado puede iniciar este proceso.



Tabla N° 12 Según ficha de observación pregunta N° 05

PREGUNTAS	N° DE EXPEDIENTES	RESULTADOS DE VERIFICACIÓN EN LOS EXPEDIENTES			
		SI		NO	
		Frec.	%	Frec.	%
¿En los expedientes existen créditos en estado de cobranza judicial?	10	10	100	0	0

**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla 12 nos da a conocer si en los expedientes existen créditos en estado de cobranza judicial, en donde los 10 expedientes revisados que representan el 100% del total de los mismos, se pueden evidenciar mediante la técnica de la observación que si existen expedientes de créditos en estado de cobranza judicial. Lo cual podemos demostrar que en la Agencia de la Caja Huancayo – San Jerónimo si existe estos expedientes en mención

Tabla N° 13 Según ficha de observación pregunta N° 06

PREGUNTAS	N° DE EXPEDIENTES	RESULTADOS DE VERIFICACIÓN EN LOS EXPEDIENTES			
		SI		NO	
		Frec.	%	Frec.	%
¿En la revisión de los expedientes las garantías cuentan con Propiedad Inscrita en SUNARP o cuenta con Certificado de Posesión?	10	9	90	1	10

**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla 13 nos da a conocer si en la revisión de los expedientes las garantías cuentan con Propiedad Inscrita en SUNARP o cuenta con Certificado de Posesión, en donde los 9 expedientes que representan el 90% del total de los expedientes revisados, pudimos evidenciar que si existen las garantías que cuentan con Propiedad Inscrita en SUNARP o cuenta con Certificado de Posesión, mientras que 1 expedientes que representan el 10% del total de los expedientes revisados, se pudo observar y contrastar con los expedientes que obran en la Caja Huancayo que no existen dichas garantías que cuentan con Propiedad Inscrita en SUNARP o cuenta con Certificado de Posesión.

Tabla N° 14 Según ficha de observación pregunta N° 07

PREGUNTAS	N° DE EXPEDIENTES	RESULTADOS DE VERIFICACIÓN EN LOS EXPEDIENTES			
		SI		NO	
		Frec.	%	Frec.	%
¿En los expedientes existen las fichas de los saldos o los montos de los Gastos que se realizan en la gestión de la cobranza judicial?	10	3	30	7	70

**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla 14 nos da a conocer si en los expedientes existe la ficha de los saldos o el monto de los gastos que se realizan en la gestión de la cobranza judicial, en donde los 3 expedientes que representan el 30% del total de los expedientes revisados, se pudo observar que si existen los saldos o el monto de los gastos que se realizan en la gestión de la cobranza judicial, mientras que 7 expedientes que representan el 70% del total de los expedientes revisados pudimos evidenciar y constatar que no existen dichos saldos o el monto de los gastos que se realizan en la gestión de la cobranza judicial, el cual conlleva a la mala gestión de cobranza judicial.

Tabla N° 15 Según ficha de observación pregunta N°08

PREGUNTAS	N° DE EXPEDIENTES	RESULTADOS DE VERIFICACIÓN EN LOS EXPEDIENTES			
		SI		NO	
		Frec.	%	Frec.	%
¿En la revisión de los expedientes se ha verificado la existencia del monto total de la morosidad de los créditos atrasados?	10	8	80	2	20

**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla 15 nos da a conocer si se han revisado los expedientes y verificado la existencia del monto total de las morosidad de los créditos atrasados, en donde los 8 expedientes que representan el 80% del total de los expedientes revisados, se pudo evidenciar que si existen los montos totales de las morosidades de los créditos atrasados, mientras que 2 expedientes que representan el 20% del total de los expedientes revisados pudimos evidenciar que no existen los montos totales de las morosidades de los créditos vencidos.

Tabla N° 16 Según ficha de observación pregunta N° 09

PREGUNTAS	N° DE EXPEDIENTES	RESULTADOS DE VERIFICACIÓN EN LOS EXPEDIENTES			
		SI		NO	
		Frec.	%	Frec.	%
¿Los expedientes se encuentran con todos los datos del proceso? ¿Número de expediente, año y a que instancia/juzgado pertenece?	10	10	100	0	0

**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla 16 nos da a conocer si los expedientes se encuentran con todos los datos del proceso, en donde los 10 expedientes que representan el 100% del total de los expedientes revisados, pudimos evidenciar que si cumplen con todos los datos del proceso como: el número de expediente, al año que corresponde y a la instancia o juzgado que pertenece, por tanto, se dice que ningún expediente se encuentra incompleto en los datos básicos e indispensables.

Tabla N° 17 Según ficha de observación pregunta N° 10

PREGUNTAS	N° DE EXPEDIENTES	RESULTADOS DE VERIFICACIÓN EN LOS EXPEDIENTES			
		SI		NO	
		Frec.	%	Frec.	%
¿Es adecuada la evaluación que realiza el Analista de Crédito para comprobar la capacidad de pago del cliente?	10	7	70	3	30

**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla 17 nos da a conocer si es adecuada la evaluación que se realizan los Analistas de Créditos para comprobar la capacidad de pago del cliente, en donde 7 expedientes que representa el 70% del total de los expedientes observados se pudo evidenciar que efectivamente es apropiada la evaluación que realizan los Analistas de Créditos a los clientes al momento de sacar los respectivos préstamos y que estos puedan pagar las cuotas asignados por sus respectivos analistas, mientras que 3 expedientes que representan el 30% del total de los expedientes observados se pudo apreciar que los Analistas de Créditos no realizan la evaluación para comprobar la capacidad de pago del cliente y es por esta razón

que la entidad tiene más riesgo de tener clientes morosos y que esto afecta directa e indirectamente al desarrollo y crecimiento de la entidad.

**Tabla N° 18 Según ficha de observación pregunta N° 11**

PREGUNTAS	N° DE EXPEDIENTES	RESULTADOS DE VERIFICACIÓN EN LOS EXPEDIENTES			
		SI		NO	
		Frec.	%	Frec.	%
¿El Analista de Crédito cumple con las garantías exigidas en la normativa de la entidad para colocar un crédito?	10	8	80	2	20

#### **INTERPRETACIÓN:**

En la tabla 18 nos da a conocer si los Analistas de Créditos cumple o no con las garantías exigidas en la normativa de la entidad para colocar un crédito, en donde 8 expedientes revisados que representan el 80% del total de los expedientes, en los cuales podemos observar que los Analistas de Créditos si cumplen con esta normativa para otorgar un crédito en la Caja Municipal Huancayo S.A., agencia San Jerónimo, mientras que 2 expedientes revisados que representa el 20% del total de expedientes se pudo evidenciar que los Analistas de Créditos no cumplen con las garantías exigidas en la normativa de la entidad para colocar un crédito.

**Tabla N° 19 Según ficha de observación pregunta N° 12**

PREGUNTAS	N° DE EXPEDIENTES	RESULTADOS DE VERIFICACIÓN EN LOS EXPEDIENTES			
		SI		NO	
		Frec.	%	Frec.	%
¿El Analista de Crédito informa al cliente el costo que implica incurrir en morosidad?	10	7	70	3	30

#### **INTERPRETACIÓN:**

En la tabla 19 nos da a conocer si el Analista de Crédito informa al cliente el costo que implica incurrir en morosidad, en donde 7 expedientes que representa el 70% del total de los expedientes revisados se pudo observar que efectivamente los Analistas de Créditos orientan e informan al cliente sobre el costo que asumirá al momento de no pagar sus cuotas puntuales dicha información se da mediante una entrevista directa al usuario, el



hecho de no estar puntual en el pago casi de inmediato la entidad bancaria le considerara como moroso en el sistema, mientras que 3 expedientes que representa el 30% del total de los expedientes se pudo evidenciar que no hay esta entrevista donde los Analistas de Créditos no les informan u orientan al cliente el costo que implica incurrir en morosidad por ende el usuario desconocen de las sanciones que otorga la entidad el no pagar sus cuotas puntuales.

**Tabla N° 20 Según ficha de observación pregunta N° 13**

PREGUNTAS	N° DE EXPEDIENTES	RESULTADOS DE VERIFICACIÓN EN LOS EXPEDIENTES			
		SI		NO	
		Frec.	%	Frec.	%
¿El Gestor de Cobranzas o el Departamento de Cobranza Judiciales aplica el protocolo del envío de notificaciones pre judicial para recuperación de los créditos en la gestión de cobranza?	10	9	90	1	10

**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla 20 nos da a conocer si se aplica los protocolos del envío de notificaciones pre judiciales para recuperación de créditos, en donde 9 expedientes que representa el 90% del total de los expedientes se pudo observar que efectivamente el Gestor de Cobranzas o el Departamento de Cobranza Judiciales que si aplica esos protocolos del envío de notificaciones pre judiciales para poder recuperar los créditos otorgados en la gestión de cobranzas, mientras que 1 expediente que representa el 10% del total de expedientes se pudo observar que el Gestor de Cobranzas o el Departamento de Cobranza Judiciales no aplica los protocolos del envío de notificaciones pre judiciales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo de la agencia de San Jerónimo - Cusco.

Tabla N° 21 Según ficha de observación pregunta N° 14

PREGUNTAS	N° DE EXPEDIENTES	RESULTADOS DE VERIFICACIÓN EN LOS EXPEDIENTES			
		SI		NO	
		Frec.	%	Frec.	%
¿El Analista de Crédito le informa al cliente sobre el riesgo de tener un crédito en gestión judicial o cobranza judicial?	10	8	80	2	20

**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla 21 nos da a conocer si los Analistas de Créditos informan al cliente sobre el riesgo que posiblemente puede tener el cliente en su crédito en gestión judicial o cobranza judicial, en donde 8 expedientes que representa el 80% del total de los expedientes se pudo evidenciar que existe la hoja informativa sobre los riesgos que genera tener un crédito en gestión judicial o cobranza judicial, mientras que 2 expedientes que representa el 20% del total de los expedientes observados no se pudo evidenciar ninguna hoja informativa sobre el riesgo de tener una crédito en gestión judicial o cobranza judicial y que los clientes deben de conocer de este proceso.

Tabla N° 22 Según ficha de observación pregunta N° 15

PREGUNTAS	N° DE EXPEDIENTES	RESULTADOS DE VERIFICACIÓN EN LOS EXPEDIENTES			
		SI		NO	
		Frec.	%	Frec.	%
¿El Analista de Crédito verifica el flujo de caja de los usuarios o de los clientes?	10	7	70	3	30

**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla 22 nos demuestra si los Analista de Créditos verifican el flujo de caja de los usuarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo, donde 7 expedientes que representa el 70% del total de expedientes se pudo verificar que realizan los analistas el flujo de caja de los usuarios de la entidad, mientras que 3 expedientes que representa el 30% del total de expedientes nos indicaron que los Analista de Créditos de la entidad no verifican el flujo de caja de los usuarios por ende la empresa estaría corriendo los riesgos de que el 30% de los usuarios no cumpla con los pagos del préstamo otorgado.



## CAPITULO V

### DISCUSION

#### 5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

La investigación realizada nos permite analizar los componentes que limitan y conducen a la cobranza judicial para los créditos de microempresas otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. de la agencia San Jerónimo.

#### Hipótesis general

Los componentes que limitan y conducen a la cobranza judicial en los créditos de microempresas otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo – Cusco periodo 2017, son: Las moras en los pagos de los créditos otorgados.

De acuerdo a la revisión documental, los resultados obtenidos en las tablas y figuras del Capítulo IV de la presente investigación se ha identificado diversos componentes que limitan y conducen a las cobranzas judiciales de los préstamos otorgados a Micro Empresas y otros clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo en donde se tienen componentes internos y externos, y se encuentran una serie de limitaciones como: obviar algunos procesos de política institucional como nos indica la figura N° 34, como también las condiciones adversas del mercado y falta de conocimiento del negocio tal como nos da a conocer la figura N° 19, el control interno no verifica adecuadamente los expedientes aprobados que cumplan con los requerimientos fundamentales como nos indica la figura N° 29 y si las garantías cumplen con sus respectivas certificaciones tal como nos da a conocer la figura N° 13, la desnaturalización del préstamo y la desviación del recurso financiero a otras actividad, tal como nos da conocer la figura N° 30, el desconocimiento de



procesos judiciales y el sobre endeudamiento de los beneficiarios del crédito, y las respectivas moras los cuales son los principales componentes para llevar a los clientes al estado de cobranzas judiciales tal como indica la figura N° 19.

### **Hipótesis específica 1**

Los componentes internos que limitan y conducen a la cobranza judicial en los créditos de microempresas otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo – Cusco periodo 2017, son los créditos otorgados fácilmente sin verificar el flujo de caja de los usuarios y como también algunos que no controlan la información falsa para ocultar moras.

De acuerdo a la revisión documental, los resultados obtenidos en las tablas y figuras del Capítulo IV de la presente investigación se ha identificado que los componentes internos que limitan y conducen a la cobranza judicial de créditos otorgados a las Micro Empresas y otros clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A, en donde estos componentes son: evitar el cumplimiento de procesos de política institucional como nos indica la figura N° 34 , como la necesidad de alcanzar las metas y lograr objetivos de los analista de créditos lo que genera que la calificación laboral sea menos estricta tal como nos indica la figura N° 33, no certifican las garantías, las cual incumplen con las normas exigidas por la entidad según la figura N° 13, mala información a los usuarios con respecto al riesgo que conlleva un crédito en cobranza judicial tal como nos da a conocer la figura N° 23, no validan la calidad de información tal como indica la figura N° 29 y 31, no verifican adecuadamente el flujo de caja de los beneficiarios, lo que conlleva a un riesgo colateral a la entidad financiera, tal como indica la figura N° 26. El control interno no verifica que los





expedientes aprobados cumplan con los documentos necesarios, por tanto, estos componentes internos conllevan al beneficiario a la morosidad y a las cobranzas judiciales, tal como indican las tablas y figuras N° 13, 29 y 30, el sobre endeudamiento de los beneficiarios del crédito, y las respectivas moras los cuales son los principales componentes para llevar a los clientes al estado de cobranzas judiciales tal como indica la figura N° 19.

### **Hipótesis específica 2**

Los componentes externos que limitan y conducen a la cobranza judicial en los créditos de microempresas otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo – Cusco periodo 2017, es la conciencia del usuario al no pagar sus cuotas mensuales, como también la mala información por parte de algunos analistas de créditos al no informarles los riesgos que conlleva la cobranza judicial.

De acuerdo a la revisión documental, los resultados obtenidos en las tablas y figuras del Capítulo IV de la presente investigación se ha detallado que los componentes externos que limitan y conducen a la cobranza judicial de créditos de microempresas otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A, en donde estos componentes son: la situación económica del país tal como indica la figura N° 21, también los problemas económicos, problemas sociales, fenómenos o desastres naturales como nos da a conocer las figura N° 19 y 20, las condiciones adversas del mercado y mal estudio del mercado por parte de los beneficiarios de crédito, falta de conocimiento del negocio y de procesos judiciales, situaciones familiares, economía, salud y conocimiento empírico financiero, y principalmente el sobre endeudamiento



financiero por parte de los clientes o beneficiarios de créditos tal como nos da a indica la figura N° 19, la desnaturalización del préstamo, es decir, desvió del recursos financiero a otra actividad tal como nos da a conocer la figura N° 30.



## PROPUESTA DE SOLUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Como parte del producto de la presente investigación se propone:

- 1.- La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. de la agencia San Jerónimo – Cusco, debe garantizar una buena elaboración de perfil en los préstamos otorgados, fomentando al cliente sobre los riesgos de tener un crédito en gestión judicial o en cobranza judicial, también con la buena evaluación que se realiza para comprobar la capacidad de pago del cliente y su cartera en cobranza judicial que gestiona dentro de la caja municipal sería muy baja así su protocolo de envío de notificaciones pre judiciales sería menos pudiendo mantener una relación permanente con los clientes.
2. La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. de la agencia San Jerónimo, por medio de las cobranzas judiciales ayuda a que los clientes tengan conciencia de pago por eso se hace antes una adecuada evaluación para comprobar la capacidad de pago de cada usuario, también se tiene que cumplir con las garantías exigidas en la normativa de la entidad para colocar un crédito para que estos se encuentren totalmente pagadas y no incumplan con sus obligaciones.
3. La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. de la agencia San Jerónimo, debe diseñar más capacitaciones del personal para que informe al cliente los costos que implica incurrir en morosidad y se le informe al cliente sobre el riesgo de tener un crédito en gestión judicial o cobranza judicial.

### 5.2. Limitaciones del estudio

Dentro del presente trabajo de investigación, no se ha sido posible corroborar la información recolectada con las entrevistas que se querían realizar a los funcionarios y trabajadores (analistas) de la Caja Municipal, las faltas de cooperación por parte de los analistas para suministrar información representan la principal limitación que se ha encontrado en el desarrollo de la investigación.



### 5.3. Comparación crítica con la literatura existente

**Título: “ANÁLISIS DE LA CONCENTRACIÓN CREDITICIA DE LAS CAJAS MUNICIPALES Y SU EFECTO EN LA TASA DE MOROSIDAD EN EL DEPARTAMENTO DEL CUSCO, CASO: CMAC CUSCO”** Autora: Br. Álvarez Garate Carmen Yohanna. Año de elaboración: 2016. Lugar: Cusco – Perú. Universidad nacional de San Antonio Abad del Cusco, facultad de ciencias administrativas, contables, económicas y turismo. Escuela profesional de economía.

**En conclusión,** de este trabajo de investigación nos da a conocer que el presente trabajo, está orientado al análisis de la tasa de morosidad de la CMAC Cusco, donde los factores de carácter microeconómico que afectan a la variación de ella, donde este análisis de esta entidad es sustentado debido a que viene a ser la institución financiera con mayor importancia en el departamento del Cusco.

**Análisis Crítico.** - En comparación del presente trabajo de investigación con nuestro trabajo nos da a conocer que efectivamente conlleva al atraso de cumplimiento de pagos, interrumpiendo que las metas trazadas por la entidad financiera no sea la esperada. Así como determinar los factores económicos, sociales y culturales que ocasionan la morosidad en el sector financiero, ya que cada vez es el crecimiento moroso en los prestamistas.

**Tesis “ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA AGENCIA JULIACA PERIODO 2013 – 2014”** Autor: Br. Ubaldo Pally Canaza. Año de elaboración: 2016. Lugar: Puno – Perú. Universidad Nacional del Altiplano Facultad de Ciencias Contables y Administrativas Escuela Profesional de Ciencias Contables



Este trabajo de investigación tiene como objetivo, explicar las políticas y reglamentos de crédito respecto al nivel de morosidad y determinar el nivel de cumplimiento de las funciones del sectorista de créditos y su influencia en la gestión de riesgos crediticios de la institución.

**Análisis Crítico:** El trabajo de investigación en comparación con nuestro trabajo nos da a conocer que el nivel de cumplimiento de pagos es muy baja en la institución debido a que estos factores ocasionan la morosidad en el sector financiero porque cada vez es más el crecimiento de morosos y de las cobranzas judiciales como también la falta de ética laboral, la rotación de personal, son variables que influyen negativamente, lo cual ha ocasionado que la morosidad se suscite en forma creciente en la institución.

#### **5.4. Implicancias del estudio.**

Las implicancias del presente trabajo de investigación desde el punto de vista práctico, económico y empresarial que a continuación lo mencionaremos:

La realización de este trabajo de investigación tuvo efecto en la parte práctica, ya que la conclusión de este trabajo de investigación servirá de apoyo para investigaciones futuras.



## CONCLUSIONES

1.- Los componentes que limitan y conducen a la cobranza judicial en los créditos de microempresas otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo – Cusco periodo 2017, según la investigación realizada en donde se tienen componentes internos y externos, y se encuentran una serie de limitaciones como: La desnaturalización del préstamo y la desviación del recurso financiero a otras actividad, el desconocimiento de procesos judiciales y el sobre endeudamiento de los beneficiarios del crédito tal como nos indica la figura N° 19 que nos demuestra el motivo por el cual sus clientes se encuentran en estado de cobranzas, donde el 13% de los encuestados indicaron que uno de los motivos por el cual el cliente llega al estado de cobranza es por la capacidad de pago, el 7% de los encuestados demostraron que el otro motivo por el cual llega a la cobranza es por el sobre endeudamiento, el 20% de los encuestados señalaron que el motivo por el cual el cliente llega a la cobranza es por motivos de salud, el 27% de los otros encuestados indicaron que otro de los motivos por el que el cliente llega a cobranzas es por los fenómenos naturales y el 33% de encuestados señalaron que son otros los motivos por el cual el cliente llega a las cobranzas y las respectivas moras los cuales son los principales componentes para llevar a los clientes al estado de cobranzas judiciales, por otro lado la situación de los créditos de microempresas en cobranza judicial, es muy significativo porque que responde al incumplimiento de las políticas institucionales, como por ejemplo: No certifican las garantías de acuerdo a la normatividad de la entidad en donde nos da conocer la figura N° 13 que sí se cumple o no con las garantías exigidas en la normativa de la entidad para colocar un crédito, en donde el 50% de los encuestados señalaron que es a veces se cumple con esta normativa para otorgar un crédito, mientras que el otro 50% de los encuestados indicaron que siempre cumplen con las garantías exigidas. La mala calificación de los flujos de caja, obviando procesos indispensables tal como nos da a conocer las figura N° 26, donde nos demuestra que sí se verifica el flujo de caja de los usuarios donde el 75% de los encuestados nos dieron a conocer que efectivamente se verifica el flujo de caja de los usuarios de la entidad, mientras que solo el 25% de los encuestados nos indicaron que la entidad no verifica los flujos de caja de los usuarios.



2.- Los componentes internos que limitan y conducen a la cobranza judicial en los créditos de microempresas otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo – Cusco periodo 2017, según la investigación realizada en donde estos componentes son: evitar el cumplimiento de procesos de política institucional, como la necesidad de alcanzar las metas y lograr objetivos de los analista de créditos lo que genera que la calificación laboral sea menos estricta, tal como nos indica en la figura N° 33 en donde el 42% de los encuestados señalaron que a veces los préstamos se otorgan de manera rápida y en menor tiempo posible, mientras que el 58% de los encuestados indicaron que los prestamos siempre se otorgan de manera rápida y en menor tiempo al cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo. No certificar las garantías tal como nos da conocer la figura N° 13, que si se cumple o no con las garantías exigidas en la normativa de la entidad para colocar un crédito, en donde el 50% de los encuestados señalaron que es a veces se cumple con esta normativa para otorgar un crédito en la Caja Municipal Huancayo S.A., agencia San Jerónimo, mientras que el otro 50% de los encuestados indicaron que siempre cumplen con las garantías exigidas en la normativa de la entidad para colocar un crédito. La mala información a los usuarios con respecto al riesgo que conlleva un crédito en cobranza judicial en donde la figura N° 23 nos da a conocer que sí se le informa al cliente sobre el riesgo que posiblemente puede tener el cliente en su crédito en cobranza judicial, en donde el 17% de los encuestados señalaron que a veces se les informa sobre el riesgo de tener un crédito en gestión judicial, mientras que el 83% de los encuestados indicaron que siempre se les informa del riesgo para una crédito en gestión judicial y que los clientes conozcan de ese proceso. No verifican adecuadamente el flujo de caja de los beneficiarios, tal como indica la figura N° 26, donde el 75% de los encuestados nos dieron a conocer que efectivamente se verifica el flujo de caja de los usuarios de la entidad, mientras que solo el 25% de los encuestados nos indicaron que la entidad no verifica los flujos de caja de los usuarios.



3.- Los componentes externos que limitan y conducen a la cobranza judicial en los créditos de microempresas otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo – Cusco periodo 2017, según la investigación en donde estos componentes son: la situación económica del país, tal como nos indica la figura N° 21 y nos demuestra que si la crisis económica es causante para que se genere la cobranza judicial, en donde el 83% de los encuestados indicaron que a veces la crisis económica de nuestro país o la situación económica del país es la causante principal para que se genere cobranzas judiciales a los clientes, mientras que solo el 17% de los encuestados demostraron que siempre es la crisis económica del país la que induce a la cobranza judicial. La desnaturalización del préstamo, es decir, el desvío del recursos financiero a otra actividad es otro componente externo que nos indica la figura N° 30 en donde nos demuestra que si se controla las desviaciones de créditos otorgados por los clientes, en donde el 67% de los encuestados nos dieron a conocer que a veces se controlan las desviaciones de los clientes al momento de otorgarles el crédito disponible, mientras que solo el 33% de los encuestados señalaron que siempre se controlan a los clientes en las desviaciones de sus créditos otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo. También cabe decir que el conocimiento empírico financiero y principalmente el sobre endeudamiento financiero de los beneficiarios son componentes que externos.





## RECOMENDACIONES

1.- La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo cuenta con un equipo de profesionales al cual se recomienda trabajar en equipo y coordinadamente con los clientes para garantizar la adecuada practica de puntualidad en los pagos de los préstamos y que se les oriente a los usuarios de crédito su permanencia a un largo plazo en sus actividades para tener mejores beneficios y tener mayores magnitudes de préstamos, también se recomienda realizar y hacer cumplir la normatividad de la entidad como por ejemplo la revisión de garantías, flujos de caja entre otros; también fortalecer la política de colocaciones, iniciando un proceso de sinceramiento de metas, pues en un entorno tan competitivo, se hace difícil mantener a un cliente fidelizado ya que la precisión por conseguir metas demasiado elevadas hace que los asesores de créditos arriesguen más de los debido en el otorgamiento de créditos los cuales tienen mayores probabilidades de entrar en incumplimiento.

2.- La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo recomienda evitar que los componentes internos la cual conducen a las cobranzas judiciales orientando al cliente de sus beneficios al pago puntual de sus cuotas mensuales, otra recomendación importante es mejorar sus políticas de admisión, de fidelización y retención del talento humano, sobre todo en referente al personal de negocios, también evaluar la mejora de las escalas remunerativas del personal que es la clave de todo nivel para la buena atención del cliente.

3.- Se recomienda que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo, fortalezca su supervisión de los créditos antes de efectuar el desembolso, verificando el cumplimiento de las normativas internas, para contribuir con la reducción de los índices de morosidad de la cartera crediticia, contemplando objetivos claros y coherentes, también concientizar al personal de crédito y de cobranzas judiciales a trabajar en equipo con la gestión de riesgo crediticio, llevando programas de capacitación y entrenamiento, así mismo otorgarles bonos e incentivos por cumplimiento de metas.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (s.f.).
- Aching Guzman, C. (2009). *Matemática Financiera para Toma de Decisiones Empresariales*. Mexico: San Juan.
- AdiosDeudasUsuario. (Abril de 2017). <https://www.adiosdeudas.cl/>. Obtenido de <https://www.adiosdeudas.cl/cobranza-judicial-y-extrajudicial/>
- Andrade Espinoza, S. (2005). *Planificación de Desarrollo*. . Lima-Perú: Rhodas.
- Apaza Meza, M. (2012). *Análisis e Interpretación de Estado Financieros*. . Lima-Perú: Pacifico.
- ARCHING GUZMAN, C. (2009). *MATEMATICA FINANCIERA PARA TOMA DE DECISIONES EMPRESARIALES*. MEXICO: SAN JUAN.
- Baptista Lucio, P., Fernandez Collado, C., & Hernadez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación, 6ta edición*. Mexico: Best Seller Internacional.
- Bellido Sanchez, P. (2011). *Administración Financiera*. Lima-Perú: Tecnico Cientifico.
- Byrne Labarthe, G., & Potocarrero Maisch, F. (2002). *Las Microfinanzas y la Movilización de Depósitos*. Lima - Perú: Universidad del Pacifico.
- CREDITO, F. P. (Enero de 2018). <http://www.fpcmac.org.pe/>. Obtenido de <http://www.fpcmac.org.pe/>: <http://www.fpcmac.org.pe/resena-historica/>
- CREDITO, S. D. (Setiembre de 2017). <http://www.fpcmac.org.pe/>. Obtenido de <http://www.fpcmac.org.pe/>: <http://www.fpcmac.org.pe/wp-content/uploads/2016/06/Memoria-FEPCMAC-2017-06setiembretercerofinal.compressed.pdf>
- Dumorne Gonza, K. (2010). *Diagnostico Económico-Financiero y Planificación Estratégica*. . Santiago-Chile: Rios.
- DUMORNE GONZA, K. (2010). *DIAGNOSTICO ECONOMIO-FINANCIERO Y PLANIFICACION ESTRATEGICO*. SANTIAGO-CHILE: RIOS.
- ESCURA SERES, F., GENOVE PASCUAL, P., & RUIZ LOPEZ, N. (2003). *MOROSIDAD, GESTION,PREVENCION Y SOLUCIONES*. MADRID-ESPAÑA: HISP JURIS.
- Escura Seres, F., Ruiz Lopez, N., & Genove Pascual, P. (2003). *Morosidad, Gestión, Prevención y Soluciones*. Madrid - España: Hispajuris.
- Fred Ridlie, D. (2013). *Administración Estratégica Financiera*. . Mexico: Decimocuarta.
- Gonzales Vega, C. (1997). *El Reto de las Microfinanzas en América Latina*. Caracas: Vision Actual.
- <https://www.adiosdeudas.cl/cobranza-judicial-y-extrajudicial/>. (Abril de 2017). <https://www.adiosdeudas.cl/>. Obtenido de <https://www.adiosdeudas.cl/>: <https://www.adiosdeudas.cl/cobranza-judicial-y-extrajudicial/>
- INVESTIGACIÓN, I. D. (2002). *Matemáticas Financieras*. Lima - Perú: Pacifico.
- LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, S. Y. (2008). *Tipos de Crédito en el Sistema Financiero Peruano. Resolución SBS N°. 11356-2008*. . Lima - Peru: Actualidad Empresarial.
- LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, S. Y. (2016). *ADMINISTRACION Y OBJETIVOS ESTRATEGICOS EN EL SISTEMA FINANCIERO PERUANO*. Lima - Perú: Actualidad Empresarial.
- LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, S. Y. (2016). *Administración y Objetivos Estratégicos en el Sistema Financiero Peruano*. Lima - Perú: Actualidad Empresarial.



- LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, S. Y. (2017). *Las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito en el Perú*. . Lima - Perú: Actualidad Empresarial.
- MORALES CASTRO, A., & MORALES CASTRO, J. (2014). *CREDITO Y COBRANZA*. MEXICO: PATRIA.
- Morales Castro, A., & Morales Castro, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- PERU, S. D. (2008). *Tipos de Credito en el Sistema Financiero Peruano. Resolucion SBS N° 11356-2008*. Lima- Peú: Actualidad Empresarial.
- PERU, S. D. (2017). *Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú*. Lima-Perú: SAN PABLO.
- Recarte Villegas, A. (2012). *Conceptos Fundamentales: Mora, Solvencia, Provisiones, Dotaciones y Fondos Propios*. Mexico: Apolos.
- RECARTE VILLEGAS, A. (2012). *CONCEPTOS FUNDAMENTALES: MORA, SOLVENCIA, PROVISIONES, DOTACIONES Y FONDOS PROPIOS*. TEXAS-MEXICO: APOLOS.
- S.A., C. M. (2017). *Transparencia e Informacion de la Caja Huancayo S.A*. Huancayo - Perú: La Gestion.
- S.A., C. M. (2017). *Transparencia e Información de la Caja Huancayo S.A*. Lima-Perú: SBS Financiera.
- VASCONEZ ELOISA, G. (2010). *EL RIESGO DE CREDITOS EN LAS MICRO FINANZAS*. PARAGUAY: JOSE MARIA.
- Vasconez Eloiza, G. (2010). *El Riesgo de Crédito en las Micro Finanzas*. . Paraguay: Jose Maria.



**ANEXOS.**

**Anexo No 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA:**

**TEMA: “CREDITOS DE MICRO EMPRESAS Y LOS COMPONENTES QUE LIMITAN LA COBRANZA JUDICIAL EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYO S.A. AGENCIA SAN JERÓNIMO - CUSCO PERIODO 2017”.**

I. PROBLEMA	II. OBJETIVOS	III. HIPÓTESIS	IV. VARIABLES	V. INDICADORES	VI. TÉCNICA E INSTRUMENTO	VII. EL UNIVERSO DE LA INVESTIGACIÓN
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuáles son los componentes que limitan y conducen a la cobranza judicial en los créditos de microempresas otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo – Cusco periodo 2017?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>a) ¿Cuáles son los componentes internos que limitan y conducen a la cobranza judicial</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Establecer los componentes que limitan y conducen a la cobranza judicial en los créditos de microempresas otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo – Cusco periodo 2017.</p> <p><b>Objetivos Específicos.</b></p> <p>a) Identificar los componentes internos que limitan y conducen a la cobranza judicial en los créditos de</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Los componentes que limitan y conducen a la cobranza judicial en los créditos de microempresas otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo – Cusco periodo 2017, son: Las moras en los pagos de los créditos otorgados.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>a) Los componentes internos que conducen a la cobranza judicial en los créditos de microempresas otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A.</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>"Son un conjunto de aspectos y/o causas que contribuyen a que el cliente no cumpla con la obligación de pagar sus deudas "</p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <p><b>Y1= Componentes Internos</b></p> <p>- Metodología utilizada</p> <p>-Necesidad de alcanzar Metas.</p>	<p>-Flujo de caja.</p> <p>-Garantías de los Usuarios de Crédito.</p> <p>-Capacidad de Pago de los Clientes.</p> <p>-Notificaciones Pre-Judicial.</p> <p>-Información sobre Riesgo de Crédito en Cobranza Judicial.</p>	<p>Para la obtención de datos de los indicadores de la variable se utilizará:</p> <p><b>Técnicas</b></p> <p>a)entrevista b)Encuestas c)Análisis documental</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>a) guía de entrevistas b) cuestionarios</p>	<p><b>Población de informantes y muestra.</b></p> <p><b>Población:</b></p> <p>La población de la presente investigación lo constituyen todas las personas responsables del departamento de créditos, en número de doce (12) personas, y la Cartera de Créditos en Cobranza Judicial año 2017 que consta de diez (10) Expedientes en cobranza judicial de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo.</p>



<p>en los créditos de microempresas otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo – Cusco periodo 2017?</p> <p>b) ¿Cuáles son los componentes externos que limitan y conducen a la cobranza judicial en los créditos de microempresas otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo – Cusco periodo 2017?</p>	<p>microempresas otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo – Cusco periodo 2017.</p> <p>b) Identificar los componentes externos que limitan y conducen a la cobranza judicial en los créditos de microempresas otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo – Cusco periodo 2017.</p>	<p>agencia San Jerónimo – Cusco periodo 2017, son los créditos otorgados fácilmente sin verificar el flujo de caja de los usuarios y como también algunos que no controlan la información falsa para ocultar moras.</p> <p>b) Los componentes externos que limitan y conducen a la cobranza judicial en los créditos de microempresas otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo – Cusco periodo 2017, es la conciencia del usuario al no pagar sus cuotas mensuales, como también la mala información por parte de algunos analistas de créditos al no informarles los riesgos que conlleva la cobranzas judiciales.</p>	<p><b>Y2= Componentes Externos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Situación Económica del País.</li> <li>-Sobre Endeudamiento.</li> <li>-Mal estudio del mercado por parte de los beneficiarios.</li> <li>-Desastres naturales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Falsear información para ocultar mora.</li> <li>-Formalidad y puntualidad.</li> <li>-Morosidad de los Créditos atrasados.</li> <li>-Desnaturalización de los Créditos.</li> <li>-Tablas.</li> </ul>	<p><b>Muestra:</b></p> <p>La muestra es una parte representativa de la población, en este caso los responsables del departamento de créditos son doce (12) personas, y la Cartera de Créditos en Cobranza Judicial año 2017 que consta de diez (10) Expedientes en cobranza judicial de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo 2017.</p>
---	--	---	--	---	---



**Anexo No 02: MATRIZ DEL INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS**

<b>Título del proyecto</b>	“CREDITOS DE MICRO EMPRESAS Y LOS COMPONENTES QUE LIMITAN LA COBRANZA JUDICIAL EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYO S.A. AGENCIA SAN JERÓNIMO - CUSCO PERIODO 2017”.		
<b>Objetivo</b>	Establecer los componentes que limitan y conducen a la cobranza judicial en los créditos de microempresas otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo – Cusco periodo 2017.		
<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítems y/ reactivos</b>
<b>Variable 1</b>  Componentes que limitan y conducen a la Cobranza Judicial.	<b>Y1=Componentes Internos</b>  -Metodología utilizada. -Necesidad de alcanzar Metas  <b>Y2= Componentes Externos</b>  -Situación Económica del País. -Sobre Endeudamiento.	-Flujo de caja. -Garantías de los Usuarios de Crédito. -Capacidad de Pago de los Clientes. -Notificaciones Pre-Judicial. -Información sobre Riesgo de Crédito en Cobranza Judicial. -Falsear información para ocultar mora. -Formalidad y puntualidad. -Tablas. -Morosidad de los Créditos	PREGUNTA 1: ¿Indique Ud., el cargo que desempeña en la Caja Municipal de ahorro y crédito agencia San Jerónimo - Cusco? PREGUNTA 2: Recibe capacitación para el desarrollo de su labor como funcionario y/o analista de crédito. PREGUNTA 3: ¿Es adecuada la evaluación que realiza para comprobar la capacidad de pago del cliente? PREGUNTA 4: ¿Existen deudas pendientes de pago en las cobranzas? PREGUNTA 5: ¿Se cumple con las garantías exigidas en la normativa de la entidad para colocar un crédito? PREGUNTA 6: ¿Los préstamos se encuentran totalmente pagados? PREGUNTA 7: ¿Los usuarios de créditos incumplen con sus obligaciones de pagar sus deudas? PREGUNTA 8: ¿Afecta a la cobranza judicial la cantidad de préstamos otorgados? PREGUNTA 9: ¿Cuál es el volumen de la cartera en cobranza judicial que gestiona usted dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco agencia San Jerónimo? PREGUNTA 10: ¿Se informa al cliente el costo que implica incurrir en morosidad? PREGUNTA 11: ¿Cuál es el motivo principal que lleva a sus clientes al estado de Cobranzas Judiciales?, Enumere en escala del 1 al 5 (siendo 1 motivo principal)



	<p>-Mal estudio del mercado por parte de los beneficiarios.</p>	<p>atrasados. -Desnaturalización de los Créditos.</p>	<p>PREGUNTA 12: ¿Es causante los problemas económicos que tienen los usuarios de créditos para la cobranza judicial?  PREGUNTA 13: ¿La crisis económica es causante para que se genere la cobranza judicial?  PREGUNTA 14: ¿La previsión de riesgos evita la situación de cobranza judicial?  PREGUNTA 15: ¿Se aplica el protocolo del envío de notificaciones pre judicial para recuperación de los créditos en gestión de cobranza?  PREGUNTA 16: ¿Se le informa al cliente sobre el riesgo de tener un crédito en gestión judicial?  PREGUNTA 17: ¿Se establecen los montos de préstamos de acuerdo a la calificación de cliente?  PREGUNTA 18: ¿La entidad financiera determina el límite de colocaciones en cobranza judicial de su cartera?  PREGUNTA 19: ¿Se verifica el flujo de caja de los usuarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco agencia San Jerónimo?  PREGUNTA 20: ¿Se cronograma adecuadamente las fechas de desembolsos de créditos otorgados?  PREGUNTA 21: ¿Se controla la autorización y recuperación de créditos adecuadamente?  PREGUNTA 22: ¿Se controlan los préstamos falsos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco agencia San Jerónimo?  PREGUNTA 23: ¿Se controlan la desviación de créditos otorgados a los clientes?  PREGUNTA 24: ¿Se controlan la información falsa para ocultar moras?  PREGUNTA 25: ¿Se establecen la magnitud de préstamos a otorgarse a los clientes?  PREGUNTA 26: ¿Los préstamos se otorgan de manera rápida en menor tiempo posible?  PREGUNTA 27: ¿Se practica como política institucional la formalidad y puntualidad en los préstamos?</p>
--	---	---	---





**Instrumento de Recolección de Datos**

**TEMA: “CREDITOS DE MICRO EMPRESAS Y LOS COMPONENTES QUE LIMITAN LA COBRANZA JUDICIAL EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYO S.A. AGENCIA SAN JERÓNIMO - CUSCO PERIODO 2017”.**

**ENCUESTA INFORMATIVA.**

Para funcionarios y trabajadores (analistas) de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A Agencia de San Jerónimo - Cusco.

Le agradecemos responder a este breve y sencillo cuestionario, cuyo propósito es obtener la información necesaria, que ayuden a encontrar solución al problema planteado en la presente investigación, a los cuales Ud., deberá responder marcando con una X, entre las opciones lo que mejor refleje su opinión

**DATOS GENERALES:**

1. Edad:  años

2. Sexo:

Masculino

Femenino

**NIVEL DE EDUCACIÓN:**

Bachiller ( )

Titulado ( )

Maestría ( )

Otro ( )





**PREGUNTA 1:** ¿Indique Ud., el cargo que desempeña en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo - Cusco?

- a) Administrador ( )
- b) Coordinador ( )
- c) Analista de Crédito ( )
- d) Gestor de Cobranza ( )

**PREGUNTA 2:** Recibe capacitación para el desarrollo de su labor como funcionario y/o analista de crédito.

- a) Si
- b) No

**PREGUNTA 3:** Es adecuada la evaluación que realiza para comprobar la capacidad de pago del cliente.

- a) Si
- b) No

**PREGUNTA 4:** Existen deudas pendientes de pago en las cobranzas.

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

**PREGUNTA 5:** Se cumple con las garantías exigidas en la normativa de la entidad para colocar un crédito.

- a) Nunca
- b) A veces



- c) Siempre

**PREGUNTA 6:** Los préstamos se encuentran totalmente pagados.

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

**PREGUNTA 7:** Los usuarios de créditos incumplen con sus obligaciones de pagar sus deudas.

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

**PREGUNTA 8:** Afecta a la cobranza judicial la cantidad de préstamos otorgados.

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

**PREGUNTA 9:** Cual es el volumen de la cartera en cobranza judicial que gestiona usted dentro de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo.

- a) Bajo
- b) Medio
- c) Alto

**PREGUNTA 10:** Se informa al cliente el costo que implica incurrir en morosidad.

- a) Si



- b) No
- c) A veces
- d) Siempre
- e) Nunca

**PREGUNTA 11:** Cuál es el motivo principal que lleva a sus clientes al estado de Cobranzas Judiciales, Enumere en escala del 1 al 5 (siendo 1 motivo principal)

- a) Capacidad de pago ( )
- b) Sobre endeudamiento ( )
- c) Salud ( )
- d) Fenómenos naturales ( )
- e) Otros ( )

**PREGUNTA 12:** Es causante los problemas económicos que tienen los usuarios de créditos para la cobranza judicial.

- a) Si
- b) No

**PREGUNTA 13:** La crisis económica es causante para que se genere la cobranza judicial.

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

**PREGUNTA 14:** La previsión de riesgos evita la situación de cobranza judicial.

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



**PREGUNTA 15:** Se aplica el protocolo del envío de notificaciones pre judicial para recuperación de los créditos en gestión de cobranza o cobranza judicial.

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

**PREGUNTA 16:** Se le informa al cliente sobre el riesgo de tener un crédito en gestión judicial o cobranza judicial.

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

**PREGUNTA 17:** Se establecen los montos de préstamos de acuerdo a la calificación de cliente.

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

**PREGUNTA 18:** La entidad financiera determina el límite de colocaciones en cobranza judicial de su cartera.

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

**PREGUNTA 19:** Se verifica el flujo de caja de los usuarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo - Cusco.

- a) Si
- b) No



**PREGUNTA 20:** Se cronograma adecuadamente las fechas de desembolsos de créditos otorgados.

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

**PREGUNTA 21:** Se controla la autorización y recuperación de créditos adecuadamente.

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

**PREGUNTA 22:** Se controlan los préstamos falsos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., agencia San Jerónimo.

- a) Si
- b) No

**PREGUNTA 23:** Se controlan la desviación de créditos otorgados a los clientes.

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

**PREGUNTA 24:** Se controlan la información falsa para ocultar moras.

- a) Si
- b) No

**PREGUNTA 25:** Se establecen la magnitud de préstamos a otorgarse a los clientes.

- a) Si



- b) No

**PREGUNTA 26:** Los préstamos se otorgan de manera rápida en menor tiempo posible.

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

**PREGUNTA 27:** Se practica como política institucional la formalidad y puntualidad en los préstamos.

- a) Si
- b) No

**Gracias por su apoyo.**



**Validación de Instrumentos**