



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

---

**CARTERA MOROSA DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS A TRAVÉS DE  
TAMBOS COMUNALES POR LA EDPYME CREDIVISIÓN S.A.  
AGENCIA URCOS EN LA PROVINCIA DE QUISPICANCHI PERIODO  
2017.**

---

PRESENTADO POR:

John Arturo Dávalos Usccachi.

PARA OPTAR AL TÍTULO  
PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO

ASESORA :

Mgt: Julia Rita Sologuren Carrasco

CUSCO – PERÚ

2018



## Presentación

Sr. Decano de la facultad de ciencias económicas, administrativas y contables de la Universidad Andina del Cusco, en cumplimiento al reglamento de grados y títulos de la escuela profesional de contabilidad presento la siguiente tesis cuyo título es “CARTERA MOROSA DE CRÉDITOS OTORGADOS A TRAVÉS DE TAMBOS COMUNALES POR LA EDPYME CREDIVISIÓN S.A. AGENCIA URCOS EN LA PROVINCIA DE QUISPICANCHI PERIODO 2017”, con la finalidad de optar al título profesional de contador público.

La presente investigación ha sido elaborada aplicando los conocimientos adquiridos durante la formación académica y profesional, complementada con la práctica en el campo laboral y además de consultas bibliográficas.

De igual manera es propicia la oportunidad para expresar consideración y admiración a su persona y también a los docentes que con mucha dedicación y esfuerzo logran inculcar valores y educar en la carrera que se ejercerá en aras de contribuir positivamente en la sociedad y desarrollo del país.

El Alumno.



## Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la vida, por estar a mi lado en todo momento y por su infinito amor.

Agradezco a mis padres por su apoyo incondicional sea moral y económicamente, por hacer ese esfuerzo sobrehumano para algún día ser un ejemplo en la sociedad.

A mi asesora que me apoyo en todo el proceso de elaboración de la tesis a mis maestros por haberme enseñado conocimientos que me serán útiles en la vida no solamente conocimientos teóricos sino también valores humanos para ser aún mejor como persona y como profesional.

A mis hermanos y familiares que me apoyaron en todo momento para ponerle empeño en la carrera profesional que opte, sean estos con consejos edificantes y de superación.

El Alumno.



## Dedicatoria

A Dios:

Por iluminarme, darme fuerza,  
perseverancia y sabiduría para  
seguir adelante y lograr mis  
metas.

A mis Padres:

Por su incondicional apoyo en todo  
momento, con sus sabios consejos y  
valores, por la motivación constante que  
me ha permitido ser una persona de bien,  
todo lo que soy, se lo debo a ellos.

El Alumno.

III



**Nombres y Apellidos del Jurado de la Tesis y del Asesor**

ASESOR : Mgt. JULIA RITA SOLOGUREN CARRAZCO

DICTAMINANTE 1 : Mgt. JOSE LUIS GONZALES ZARATE

DICTAMINANTE 2 : CPCC. URSULA VILLAFUERTE PEZO

REPLICANTE 1 : Mgt. JOSÉ CARLOS HUAMAN CRUZ

REPLICANTE 2 : Mgt. ESTELA QUISPE RAMOS

El Alumno.



**Índice**

Presentación.....I

Agradecimiento ..... II

Dedicatoria.....III

Nombres y Apellidos del Jurado de la Tesis y del Asesor ..... IV

Índice..... V

Índice de Tablas .....IX

Índice de Gráficos .....XI

Resumen .....XII

Abstract.....XIII

Listado de Abreviaturas ..... XIV

**CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN ..... 1**

1.1 Planteamiento del Problema. .... 1

1.2 Formulación del Problema.....4

1.2.1 Problema General.....4

1.2.2 Problemas Específicos.....4

1.3 Objetivos de la Investigación.....4

1.3.1 Objetivo General. ....4

1.3.2 Objetivos Específicos. ....5

1.4 Justificación de la Investigación. ....5

1.4.1 Relevancia Social. ....5

1.4.2 Implicancias Prácticas. ....5

1.4.3 Valor Teórico. ....5

1.4.4 Utilidad Metodológica.....6

1.4.5 Viabilidad o Factibilidad. ....6

1.5 Delimitación de la Investigación. ....6

1.5.1 Delimitación Temporal.....6



1.5.2 Delimitación Espacial.....6

1.5.3 Delimitación Conceptual. ....6

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....7

2.1 Antecedentes de la Investigación.....7

2.1.1 Antecedentes Internacionales.....7

2.1.2 Antecedentes Nacionales. ....8

2.1.3 Antecedentes Locales. ....9

2.2 Bases Legales.....10

2.3 Bases Teóricas. ....10

2.3.1 Edpyme.....10

2.3.2 Tambo Comunal.....12

2.3.3 Microcrédito:.....14

2.3.4 Sistema Financiero:.....16

2.3.5 Crédito:.....17

2.3.6. Tipos de Créditos según Resolución SBS N°14353-2009.....18

2.3.7 La Morosidad.....23

2.3.8 Calidad de la Cartera en las Entidades de Micro Finanzas.....31

2.3.9 Categorías de Clasificación de un Deudor en la Cartera de Créditos.....32

2.3.10 Edpyme Credivisión S.A. ....37

2.3.11 Riesgo de crédito.....45

2.4 Marco Conceptual.....47

2.5 Formulación de Hipótesis.....51

2.5.1 Hipótesis General. ....51

2.5.2 Hipótesis Específicos. ....51

2.6 Variables de Estudio.....52

a- Variables.....52

b- Conceptualización de las variables.....52



c- Operacionalización de las Variables.....53

CAPITULO III: METODO DE INVESTIGACION .....54

3.1 Tipo de Investigación. ....54

3.2 Enfoque de Investigación. ....54

3.3 Diseño de la Investigación.....54

3.4 Alcance de la Investigación. ....54

3.5 Población y Muestra de la Investigación.....54

3.5.1 Población. ....54

3.5.2 Muestra. ....55

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos. ....55

3.6.1 Técnicas. ....55

3.6.2 Instrumentos.....55

3.7 Procesamiento de Datos. ....55

CAPITULO IV: RESULTADOS.....56

CAPITULO V: DISCUSIÓN.....80

5.1 Descripción de los Hallazgos más Relevantes y Significativos .....80

5.2 Limitaciones del Estudio. ....84

5.3 Comparación Crítica con la Literatura Existente.....84

5.4 Implicancias del Estudio.....85

D. CONCLUSIONES .....87

F. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....89

G. ANEXOS.....92

Anexo 1: Matriz de Consistencia.....92

Anexo 2: Matriz del Instrumento para la Recolección de Datos. ....93

Anexo 3: Instrumentos. ....94

Anexo 4: Validación de Instrumentos.....98

Anexo 4: Validación de Instrumentos.....99





Anexo 5: Evidencias Fotográficas. .... 100



**Índice de Tablas**

Tabla 1: *Cuadro de categorías de clasificación crediticia del deudor*.....36

Tabla 2: *Operacionalización de Variables*.....53

Tabla 3: *Aplicación del Reglamento de Crédito*.....57

Tabla 4: *Aplicación de las normas de SBS*.....57

Tabla 5: *Aplicación de normativas y resoluciones para reducir el riesgo crediticio*.....58

Tabla 6: *Monto a Financiar, Cliente Nuevo y sin Historial Crediticio*. ....59

Tabla 7: *Cuentas Complementarias*.....59

Tabla 8: *Requisitos para el Crédito Micro y Pequeña Empresa*.....60

Tabla 9: *Requisito para el Crédito Agropecuario*. ....61

Tabla 10: *Documento Adicional para el Crédito de Mejoramiento de Vivienda*. ....62

Tabla 11: *Requisito para el Crédito Tambo Comunal*. ....62

Tabla 12: *Condición de un Socio para no Integrar un Tambo Comunal*.....63

Tabla 13 : *Documentos que no Pertenecen a un Tambo Comunal*.....64

Tabla 14: *Requisitos Para Acceder a la Cuenta Externa*.....64

Tabla 15: *Medición de la Capacidad de Pago del Prestatario*. ....65

Tabla 16: *Aplicación del Reglamento Interno de Créditos y normas de la SBS*. ....66

Tabla 17: *Determinación de la Capacidad de Endeudamiento*.....66

Tabla 18: *préstamos en el Sistema Financiero para Acceder a Otro Crédito*. ....67

Tabla 19: *Determinación del Monto del Crédito*.....67

Tabla 20: *Técnica de Evaluación de Crédito*. ....68

Tabla 21: *Determinación de la Capacidad de Pago*.....69

Tabla 22: *Determinación del Nivel de Endeudamiento de un Cliente Nuevo*. ....69

Tabla 23: *Unidad Especializada en la Cobranza o Recuperación de Créditos Morosos*... 70

Tabla 24: *Políticas Para la Recuperación de Créditos Morosos*. ....70

Tabla 25: *Aplicación de las políticas de recuperación de créditos*.....71

Tabla 26: *Calificación Normal en Pequeñas y Microempresas*. ....71

Tabla 27: *Calificación Deficiente en Créditos a Pequeñas y Micro Empresas*. ....72

Tabla 28: *Calificación Perdida en Créditos a Pequeñas y Micro Empresas*.....73

Tabla 29: *Tambos comunales de la Edpyme Credivisión S.A. Urcos*.....74



Tabla 30: *Morosidad de los Tambos Comunes de la Edpyme Credivisión S.A. Agencia Urcos Año 2017* .....76

Tabla 31: *ratios de morosidad según días de incumplimiento de los tambos comunales de la Edpyme Credivisión S.A. periodo 2017* .....78

Tabla 32: *Metas de Colocación y Mora de los Tambos Comunes y la Agencia Urcos.* ...79

Tabla 33: *Comparación de los ratios de Morosidad (%) de la Edpyme Credivisión S.A.* ..83



**Índice de Gráficos**

Figura 1: <i>Sistema Financiero Peruano</i> .....	17
Figura 2: <i>Organigrama de la Edpyme Credivisión S.A</i> .....	42
Figura 3: <i>Órganos desconcertados y descentralizados</i> .....	44
Figura 4: <i>Órganos de Línea</i> .....	44
Figura 5: <i>Mora mayor a 1 día</i> .....	77
Figura 6: <i>Mora Mayor a 30 Días</i> .....	77



## Resumen

El trabajo de investigación intitulado “CARTERA MOROSA DE CRÉDITOS OTORGADOS A TRAVÉS DE TAMBOS COMUNALES POR LA EDPYME CREDIVISIÓN S.A. AGENCIA URCOS EN LA PROVINCIA DE QUISPICANCHI PERIODO 2017”. Esta investigación se realizó con la finalidad de conocer el nivel de morosidad que existe en los créditos otorgados en modalidad de tambos comunales.

El estudio tiene un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo, ya que pretende mostrar la característica del objeto de estudio mediante la recolección de datos para su análisis e interpretación, el tipo de investigación es básica, porque busca conocer de mejor manera las variables.

El diseño a utilizar en el presente trabajo es no experimental, al no manipular las variables y en el que solo se observan los fenómenos para después analizarlo y la población será la cartera de nueve analistas de créditos. El objetivo general es Determinar el resultado que presenta la cartera morosa de los créditos otorgados a través de tambos comunales por la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. Agencia Urcos S.A. en la provincia de Quispicanchi, periodo 2017, el problema es: ¿Qué características presenta la evaluación crediticia para acceder a los créditos otorgados a través de tambos comunales por la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. Agencia Urcos en la provincia de Quispicanchi, periodo 2017? La hipótesis es el resultado que presenta la cartera morosa de los créditos otorgados a través de tambos comunales afectará a la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. Agencia Urcos S.A. provincia de Quispicanchi, periodo 2017, y por tanto la conclusión es que los resultados que presenta la cartera morosa de los créditos otorgados a través de tambos comunales afectan a la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. – agencia Urcos S.A. periodo 2017. Porque no cumplen con la debida aplicación de las herramientas de evaluación de créditos.

El Alumno.

XII



### Abstract

The research work entitled "MOROSA DE CRÉDITOS PORTFOLIO GRANTED THROUGH COMMUNAL TAMBOS BY EDPYME CREDIVISIÓN S.A. AGENCY URCOS IN THE PROVINCE OF QUISPICANCHI PERIOD 2017 ". This investigation was carried out with the purpose of knowing the level of delinquency that exists in the credits granted in the form of communal tambos.

The study has a quantitative approach of descriptive scope, since it seeks to show the characteristic of the object of study by collecting data for analysis and interpretation, the type of research is basic, because it seeks to know the variables in a better way.

The design to be used in the present work is non-experimental, by not manipulating the variables and in which only the phenomena are observed and then analyzed and the population will be the portfolio of nine credit analysts. The general objective is to determine the result presented by the delinquent portfolio of loans granted through communal dairy farms by the EDPYME CREDIVISIÓN S.A. Urcos Agency S.A. in the province of Quispicanchi, 2017, the problem is: What characteristics does the credit assessment present in order to access credits granted through communal dairy farms by the EDPYME CREDIVISIÓN S.A. Urcos Agency in the province of Quispicanchi, period 2017? The hypothesis is the result that presents the delinquent portfolio of the credits granted through communal dairy farms will affect the EDPYME CREDIVISIÓN S.A. Urcos Agency S.A. province of Quispicanchi, 2017 period, and therefore the conclusion is that the results presented by the delinquent portfolio of credits granted through communal dairy farms affect the EDPYME CREDIVISIÓN S.A. - Urcos S.A. agency period 2017. Because they do not comply with the proper application of credit assessment tools.

The Student



### Listado de Abreviaturas

AFP	: Administradora de Fondo de Pensiones.
ASODECO	: Asociación para el Desarrollo Económico del Perú.
CNBV	: Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
CMAC	: Caja Municipal de Ahorro y Crédito.
CRAC	: Caja Rural de Ahorro y Crédito.
EDPYME	: Entidad de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa.
FFP	: Fondo Financiero Privado.
MYPE	: Micro y Pequeña Empresa.
ONG	: Organismos No Gubernamental.
PBI	: Producto Bruto Interno.
PDE	: Programa Desarrollo Económico.
PYME	: Pequeña y Microempresa.
SMV	: Superintendencia De Mercado Y Valores.
SBS	: Superintendencia de Banca y Seguros.
SPCP	: Secretaria de Hacienda Pública y Crédito Público.
WVI	: World Visión International.



## Capítulo I

### Introducción

#### 1.1 Planteamiento del Problema.

El Sector Financiero Peruano en la última década ha participado de manera dinámica en la economía, a partir del crecimiento que ha alcanzado el mercado financiero por medio de la intermediación financiera indirecta y a través de las instituciones financieras del sistema bancario y no bancario que realizan operaciones de captar y colocar recursos del público. Este sistema se ha constituido uno de los principales pilares para el mejoramiento de variables de carácter macroeconómico como es la inversión que se manifiesta a través de flujos monetarios y la pobreza por medio de la inclusión financiera, teniendo que esto último ha contribuido en mejorar la profundidad del mercado financiero peruano, es así que en la actualidad las instituciones financieras llegan a cubrir sectores pequeños de nuestra economía.

Los factores que afectaron el crecimiento de la economía tuvieron impacto en el cumplimiento de metas. La morosidad de la banca cerró el 2017 en 3,04%, la tasa más alta en 12 años, según la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc), asimismo la meta de la Edpyme Credivision S.A. agencia Urcos para el 2017 fue de S/. 4'800,000.00 y la mora debería ser controlada en 4.9%, es decir una morosidad media.





Incluso, dicha tasa sube a 5,77% si se incluyen los créditos reestructurados y refinanciados más los castigos. Estos últimos son aquellos préstamos con morosidad superior a 120 días que las entidades financieras asumen con su patrimonio para luego retirarlos de sus balances.

Entre enero y noviembre del 2017, la banca castigó créditos por S/3.506 millones, según la SBS.

En los últimos años el incremento de la morosidad ha ido en aumento en el Cusco, debido a muchos factores como son: el sobreendeudamiento, competencia desleal de las cooperativas de ahorro y crédito, exigencia por el cumplimiento de metas, mala evaluación de crédito, destino del capital para otros fines, el incumplimiento a los reglamentos y normas internas, entre otros.

Hay que remontarse al año 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 préstamos tiene graves consecuencias en los clientes o prestamistas debido a que está constantemente oprimido sea por los agentes recuperadores del crédito, así como por la sociedad es mal vista y también en las entidades financieras puesto que se reduce el patrimonio del ente y ello conlleva a reducir el salario de los colaboradores.



La morosidad y los factores determinantes en el incumplimiento de pagos de préstamos otorgados por la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. agencia Urcos, en los créditos que se otorga a los integrantes de los Tambos Comunales es relevante y este afecta al capital de los integrantes de cada tambo de la institución financiera lo que repercute en los resultados económicos de sus negocios.

De continuar con esta problemática se generarán un alto índice de morosidad por parte de los clientes causando así malestar y deficiencia económica en la EDPYME CREDIVISION S.A. así mismo se puede generar una desconfianza con clientes futuros que deseen realizar un préstamo.

Edpyme Credivisión S.A. ha sido creado para apoyar a los microempresarios mediante la oferta de servicios de crédito, capacitación en gestión empresarial y asesoría técnica a través del programa de desarrollo económico (PDE), aplicando metodologías de crédito individual y grupos solidarios.

Los créditos otorgados en la modalidad de Tambos Comunales es un producto de la Edpyme Credivisión, donde se financia a un grupo de personas con montos hasta S/ 10,000.00, siendo los requisitos mínimos para obtener este crédito (recibo de luz y copia de DNI), además este crédito está dirigido al sector agrario, silvicultura, comercio, servicios y otras campañas, crédito de vivienda entre otros.

En la provincia de Quispicanchi hay un índice de morosidad por la falta de una cultura crediticia de los clientes, además en la actualidad existe una competencia desleal de parte de Cooperativas de Ahorro Y Créditos quienes hacen que el mercado se desestabilice produciéndose así el sobreendeudamiento y por ende la morosidad.



Es bien sabido que un crédito ayuda a familias con escasos recursos a magnificar el negocio sin embargo esta investigación servirá para tomar las decisiones correctas y evaluar de mejor manera los créditos, así como ajustar las políticas de acuerdo a las necesidades del cliente.

## **1.2 Formulación del Problema.**

### **1.2.1 Problema General**

¿Qué resultado presenta la cartera morosa de los créditos otorgados a través de tambos comunales por la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. Agencia Urcos S.A. en la provincia de Quispicanchi, periodo 2017?

### **1.2.2 Problemas Específicos.**

- a) ¿Qué características presenta la evaluación crediticia para acceder a los créditos otorgados a través de tambos comunales por la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. Agencia Urcos en la provincia de Quispicanchi, periodo 2017?
- b) ¿Cuál es la situación actual según los ratios de morosidad, que presentan los tambos comunales por la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. Agencia Urcos en la provincia de Quispicanchi, periodo 2017?

## **1.3 Objetivos de la Investigación.**

### **1.3.1 Objetivo General.**

Determinar el resultado que presenta la cartera morosa de los créditos otorgados a través de tambos comunales por la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. Agencia Urcos S.A. en la provincia de Quispicanchi, periodo 2017.



### **1.3.2 Objetivos Específicos.**

- a) Determinar las características que presenta la evaluación crediticia para acceder a los créditos otorgados a través de tambos comunales por la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. Agencia Urcos en la provincia de Quispicanchi, periodo 2017.
- b) Diagnosticar la situación actual según los ratios de morosidad que presentan los tambos comunales por la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. Agencia Urcos en la provincia de Quispicanchi, periodo 2017.

### **1.4 Justificación de la Investigación.**

#### **1.4.1 Relevancia Social.**

La investigación tiene relevancia social puesto que esta será referente para posteriores investigaciones y además para aquellos entes financieros que tienen el crédito grupal (un grupo de personas que optan solicitar un crédito) que quiera disponer de la información sobre morosidad y ayudará en el proceso de educación e inclusión financiera de la población beneficiaria.

#### **1.4.2 Implicancias Prácticas.**

La investigación se justifica desde el punto de vista práctico una serie de deficiencias en los créditos otorgados por la Edpyme Credivision S.A. Agencia Urcos relacionadas con la morosidad y políticas de otorgamiento de créditos, esto con el fin de poder entender y poder colaborar con los clientes que son reincidentes en préstamos financieros.

#### **1.4.3 Valor Teórico.**

Los resultados de la investigación aportaran información real y verídica sobre la situación de la morosidad y los créditos otorgados por la Edpyme Credivision S.A. Agencia Urcos, de esta manera buscar nuevos enfoques sobre este tema de investigación.



#### **1.4.4 Utilidad Metodológica.**

La investigación permitirá validar y aplicar instrumentos de recolección de datos como la encuesta y cuestionarios, de tal manera que permitan medir las variables formuladas mediante los indicadores con precisión para dar mayor sustento y relevancia a la investigación.

#### **1.4.5 Viabilidad o Factibilidad.**

En el desarrollo de la investigación no se presentó limitaciones que afecten en su viabilidad, así como: estadísticas de los índices de morosidad, reglamentos, normas del manual de evaluación crediticia y de los requisitos para poder calificar un crédito otorgado por la Edpyme Credivisión S.A. Agencia Urcos.

### **1.5 Delimitación de la Investigación.**

#### **1.5.1 Delimitación Temporal**

La investigación se efectuó tomando en consideración la información de la Edpyme Credivisión S.A. Agencia Urcos. Periodo 2017

#### **1.5.2 Delimitación Espacial.**

La investigación se desarrolló en el ámbito de la Edpyme Credivisión S.A. Agencia Urcos, ubicada en el distrito de Urcos, Provincia de Quispicanchi.

#### **1.5.3 Delimitación Conceptual.**

La investigación y la revisión teórica de las variables de estudio responden a la morosidad y los créditos otorgados de la Edpyme Credivisión S.A. Agencia Urcos.



## Capítulo II:

### Marco Teórico.

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación.

##### 2.1.1 Antecedentes Internacionales.

###### ANTECEDENTE 1:

**Autor:** Sandra Lucero Revelo **Año:** 2013. **Tema:** Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán. **En:** Tulcán. **Para:** Optar el título de Ingeniería en contabilidad y auditoría. **Objetivo:** Diseñar un sistema de cobro y recuperación que contribuya al adecuado control financiero de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán. **Conclusión:** De acuerdo a la investigación realizada se logró determinar las debilidades más relevantes dentro de la empresa “Profemac”, como la ausencia total de estrategias planeadas y ejecutadas con conciencia de lo que se desea obtener para la disminución de la cartera de crédito, por tal razón resulta obvio el elevado número de clientes morosos y los largos periodos de tiempo para su recuperación, causando deficiencias en sus finanzas. (Revelo, 2013)

###### ANTECEDENTE 2:

**Autor:** Ruben Chavarin Rodriguez. **Año:** 2015. **Tema:** Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial. **En:** México. **Para:** Optar el título de contador público **Objetivo:** Prevenir riesgos crediticios respecto a los préstamos totales y los específicos. **Conclusión:** En este documento se ha planteado el objetivo de verificar de



manera empírica si en el caso de México la morosidad representa un factor significativo de la rentabilidad de los bancos. (Chavarin, 2015)

### 2.1.2 Antecedentes Nacionales.

#### ANTECEDENTE 1:

**Autor:** Bach. Nicolai Pachari Cahuana. **Año:** 2016 **Tema:** Análisis del riesgo crediticio de la cartera de clientes pymes de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado periodo 2014. **En:** Puno. **Para:** Optar el título de Bachiller en Administración. **Objetivo:** Determinar las medidas de riesgo que se establecen para hacer frente a las pérdidas de la cartera de crédito pymes de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado, periodo 2014. **Conclusión:** En la Agencia Puerto Maldonado de la Caja Arequipa y según los datos empíricos recopilados y analizados, concluimos que el sector comercio y crédito de consumo son los sectores con mayor incidencia en mora; por otro lado, el crédito pequeña empresa representa al mayor capital vencido negativo. En Puerto Maldonado la Caja Arequipa ocupa el 2do lugar de participación con 17.62%. Estos tres ítems son las principales características que posee la cartera pymes. (Pachari, 2016).

#### ANTECEDENTE 2:

**Autor:** Br. Vasquez Medina, Maria Claudia. **Año:** 2012. **Tema:** Causas de la morosidad y su efecto en las instituciones financieras de la ciudad de Chepen enero - Junio 2012. **En:** Trujillo. **Para:** Optar el título de Contador Público. **Objetivo:** Determinar las causas que produce la morosidad en la gestión de las instituciones financieras en la ciudad Chepén **Conclusión:** En la investigación de los causantes de morosidad se ha obtenido lo siguiente: el incremento de instituciones en la ciudad de Chepén, evaluación crediticia no



consistente, presión de colocación por parte del asesor de negocios, el sobreendeudamiento por parte del cliente. Estas causas son generadas por factores internos de las instituciones financieras que optan por medidas rápidas para poder controlar el incremento de la morosidad lo cual hasta el momento estas medidas no han dado efecto deseado, por el contrario, han perjudicado a sus empresas. (Vasquez, 2012).

### 2.1.3 Antecedentes Locales.

#### ANTECEDENTE 1:

**Autor:** Br. Susan Flor Quispe Gutierrez. **Año:** 2016 **Tema:** Mora y cumplimiento de objetivos estratégicos de la caja municipal de ahorro y crédito cusco agencia Santiago periodo 2015. **En:** Cusco. **Para:** Optar el título de Contador Público. **Objetivo:** Determinar la influencia de la mora en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco agencia Santiago periodo 2015 Cusco – 2016 **Conclusión:** Se ha determinado que el comportamiento de la mora vencida es afín con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco cuyo índice de correlación de Kendall es  $\tau\text{-B} = 0.6818$  esto establece que a mayores niveles mora vencida se ve influenciado el nivel de rentabilidad los mismos que se han visto afectados en su cumplimiento, por el incremento de la mora en la Agencia Santiago, pues se enfoca y dedica más tiempo a la recuperación de créditos viéndose afectado el logro de los otros objetivos contemplados en la intención estratégica de la Caja Cusco. (Quispe S. , 2016)

#### ANTECEDENTE 2:

**Autor:** Br. Ivana Rocío Pacheco Guerrero, Eddy Hamilton Valencia Pareja. **Año:** 2016 **Tema:** Evaluación crediticia y su incidencia moratoria en la agencia portal espinar de la caja municipal de ahorro y crédito cusco periodo 2013. **En:** Cusco. **Para:** Optar el título





de contador público. **Objetivo:** Determinar si la evaluación crediticia incide en la morosidad registrada en la caja de ahorro y crédito Cusco agencia portal Espinar, periodo 2013

**Conclusión:** Existe un nivel de incidencia entre la evaluación crediticia y la morosidad registrada en la caja municipal Cusco agencia portal Espinar periodo 2013, se confirma la hipótesis general del estudio. (Pacheco & Valencia, 2016)

## 2.2 Bases Legales.

- a) La regulación y supervisión de las instituciones de micro finanzas se rige por la Ley 26702, “Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros con sus Modificaciones”. Su objetivo principal es propender al funcionamiento de un sistema financiero y un sistema de seguros competitivos, sólidos y confiables, que contribuyan al desarrollo nacional (a partir del 1° de julio de 2009)
- b) Resolución Superintendencia de Banca y Seguros y Administradora Privada de Fondos de Pensiones S.B.S. N° 3780 - 2011 Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito.
- c) Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, Resolución SBS N° 11356-2008; Resolución SBS N° 14353 – 2009 Nuevo Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, en adelante Reglamento, que forma parte de la presente Resolución. El nuevo Reglamento entrará en vigencia a partir del 1 de julio de 2010.

## 2.3 Bases Teóricas.

### 2.3.1 Edpyme

Edpyme son las siglas de Entidad de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa que son entidades o empresas orientadas a satisfacer la demanda de servicios crediticios.



La Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (SBS) expresa en la Resolución N°847-94 que las EDPYMEs tienen por objeto otorgar financiamiento a personas naturales y jurídicas que desarrollan actividades calificadas como de pequeña y microempresa, utilizando para ello su propio capital y los recursos que provengan de donaciones. Las Edpymes surgieron para promover la conversión de Organizaciones no Gubernamentales – (ONG) en entidades reguladas. (SBS, 1994)

Como parte de los esfuerzos del sector público para promocionar el financiamiento de las pequeñas unidades empresariales, se autorizó a fines de 1994, la constitución de EDPYMES para facilitar la conversión de las ONGs crediticias en instituciones financieras formales y propiciar el establecimiento de nuevas empresas orientadas a dicho segmento del mercado por parte de los inversionistas privados. De esta forma, el Perú en 1993, el establecimiento de los fondos financieros privados (FFP) con el mismo objetivo.

La creación de las EDPYMES forma parte de una estrategia de UPGRADING en el proceso de construcción de una institucionalidad adecuada para el financiamiento de las PYMES, ante el limitado interés mostrado por la banca comercial en ese segmento del mercado a pesar de la reforma financiera implementada en el Perú desde inicios de los 90. En efecto, se planteaba que las ONGs crediticias podrían aportar la base para la creación de estas nuevas instituciones por su cercanía al grupo meta y la experiencia acumulada en los programas de crédito a las PYMES financiados por el sector público y la cooperación internacional. Asimismo, la formalización de las ONGs facilitaría su acceso a nuevas fuentes de recursos y les permitiría alcanzar economías de escala, consolidando así su viabilidad y permitiendo la masificación del crédito a la microempresa.

Con la creación de las EDPYMES, se ha establecido un tipo de empresa financiera especializada en la intermediación de recursos a las PYMES que facilita la formalización de



las ONGs crediticias. Al mismo tiempo, crea las condiciones para dotar de una mayor transparencia a sus operaciones al determinar que deberán sujetarse a las normas de contabilización vigentes y a la supervisión de la SBS. Las EDPYMES podrán así desarrollar con mayor facilidad sus relaciones con el sistema financiero formal y eventualmente acceder a recursos más amplios y estables. Asimismo, se abre la posibilidad de que inversionistas privados puedan establecer este tipo de entidades y/o participar en el capital de las existentes, contando con las reglas de juego e incentivos claros. También debe subrayarse que la prohibición de captar recursos del público contribuye a limitar el riesgo que presentan estas entidades en sus primeras etapas de desarrollo. (Portocarrero, 2004)

### **2.3.2 Tambo Comunal**

Es una organización integrada por socios emprendedores cuya unidad económica familiar se dedica a las actividades agropecuarias, comercialización producción y/o artesanía u otros servicios. El objetivo social del programa tambos comunales es la reducción de la pobreza en las familias de microempresarios, lo cual se logra incrementando el ingreso de uno de sus miembros, específicamente el ingreso de la mujer. Dentro del concepto de tambos comunales se identifican los siguientes conceptos:

- 1) Socio- Son cada una de los clientes de Credivisión que integran un tambo comunal, también se les denomina tambistas; los socios se organizan con la finalidad de acceder a los servicios financieros otorgados por Credivisión a fin de ayudar a sus miembros a promocionar sus capacidades de ahorro, para recibir capacitación y para consolidar sus estructuras solidarias comunales.
- 2) Cuenta Externa- Se denomina cuenta externa a los recursos financieros que Credivisión destina para prestar directamente a los clientes socios de los tambos comunales.



- 3) Cuenta Interna- Cada vez que un socio hace el pago de sus cuotas de la cuenta externa están obligadas a ahorrar un monto predeterminado; el conjunto de todos los ahorros de los socios pueden ser otorgados en calidad de créditos a los diferentes socios del tambo comunal, la movilización de estos recursos es realizada directamente por los socios, por lo tanto CREDIVISIÓN no tiene responsabilidad directa sobre estos recursos; sin embargo, por las repercusiones que tienen en los créditos directos en la institución, CREDIVISIÓN ayudará en el control de los mismos.
- 4) Cuenta Complementaria- CREDIVISIÓN con sus recursos financieros, puede realizar prestamos adicionales directa a las socias de un tambo, estos préstamos adicionales se denominan “cuenta complementaria” y está compuesto por cualquiera de los productos de crédito de la institución (paralelos, agropecuarios, diarios, vivienda, pago mensual, entre otros); ésta cuenta complementaria se ofrece exclusivamente a los socios puntuales y responsables. De acuerdo a las políticas, estos créditos pueden ser otorgados directamente por los analistas de pago mensual o analistas de pago diario.
- 5) Ciclo- Los créditos a tambos comunales son otorgados a un plazo de dos a seis meses, a este periodo se denomina “ciclo”, solicitando un crédito, el mismo que, de acuerdo a la capacidad de pago puede ser mayor que el anterior.
- 6) Reglamento del Tambo Comunal- Es el conjunto de normas que regulan el funcionamiento del tambo comunal, estas normas son aprobadas por los socios del tambo y su aplicación es obligatoria.
- 7) Comité de Administración del Tambo Comunal- Es la instancia de la organización que se encarga de la conducción del tambo comunal, con base al reglamento y la activa participación de las socias integrantes, está conformada por una presidenta,



una tesorera, una secretaria y una fiscal cada una con funciones y responsabilidades claramente definidas. (Credivision, 2015)

### **2.3.3 Microcrédito:**

El microcrédito individual es una alternativa de desarrollo económico. La otra alternativa de desarrollo económico es el microcrédito colectivo que se da a través de bancos comunitarios con mucha efectividad si garantizas el pago oportuno en forma solidaria para iniciar o ampliar tu microempresa.

Los procedimientos, metodologías, políticas y reglamentos de los bancos comunitarios se iniciaron en los andes de la república de Bolivia. El modelo de bancos comunitarios fue desarrollado en los años de 1980 por los señores: John Hatch, Rupert Scofield y Achiles Lanao. Ellos trabajaban como líderes de la comunidad, implantando un sistema de microcréditos alternativos rurales, ofreciendo prestamos especialmente al sector agrario, y ganadero con plazos de devolución a un año. (Gatica, 1999)

#### **2.3.3.1 Características del Micro Crédito.**

Es posible destacar dichas características:

- a) Reducir los niveles de pobreza, mejorando los niveles de vida de los más pobres, sacra del círculo vicioso de la pobreza a los más desfavorecidos a través de la financiación y gestión de pequeños negocios.
- b) Nace como respuesta a la falta de acceso al crédito por parte de millones de personas excluidas de los sistemas financieros formales y son una herramienta para reducir las diferencias en el acceso a financiación.
- c) Se centran en préstamos de dinero para los más necesitados.
- d) Son operaciones de préstamos muy sencillas y con pocos procesos burocráticos.



- e) Los periodos de reposición son muy cortos y en cada reembolso las cantidades también son pequeñas. Lo más común es que la devolución del principal y los intereses sean semanales o mensuales.
- f) Se conceden sin avales ni garantías patrimoniales, pues el microcrédito se basa en la confianza hacia el prestatario y prestamista.
- g) Los recursos prestados se invierten en actividades escogidas de antemano por los propios prestatarios. (Lacalle, 2017)

### **2.3.3.2 Objetivos de los Microcréditos.**

Entre los objetivos de los microcréditos está el de beneficiar a individuos, grupos comunales y empresas relacionadas, pero sin acceso a instituciones financieras tradicionales y el de brindar apoyo a pequeños empresarios que deseen poner en marcha una actividad o mejorar una ya existente y se ven imposibilitados por su exclusión en el sistema financiero.

### **2.3.3.3 Beneficios de los Microcreditos.**

Son:

- a) Mejorar el ingreso por hogar.
- b) Generar fuente de trabajo.
- c) Disminuir los niveles de pobreza y exclusión social.
- d) Mejorar la calidad de vida.
- e) Promover la participación, estimulando el fortalecimiento y crecimiento de las instituciones o grupos comunales.



#### 2.3.4 Sistema Financiero:

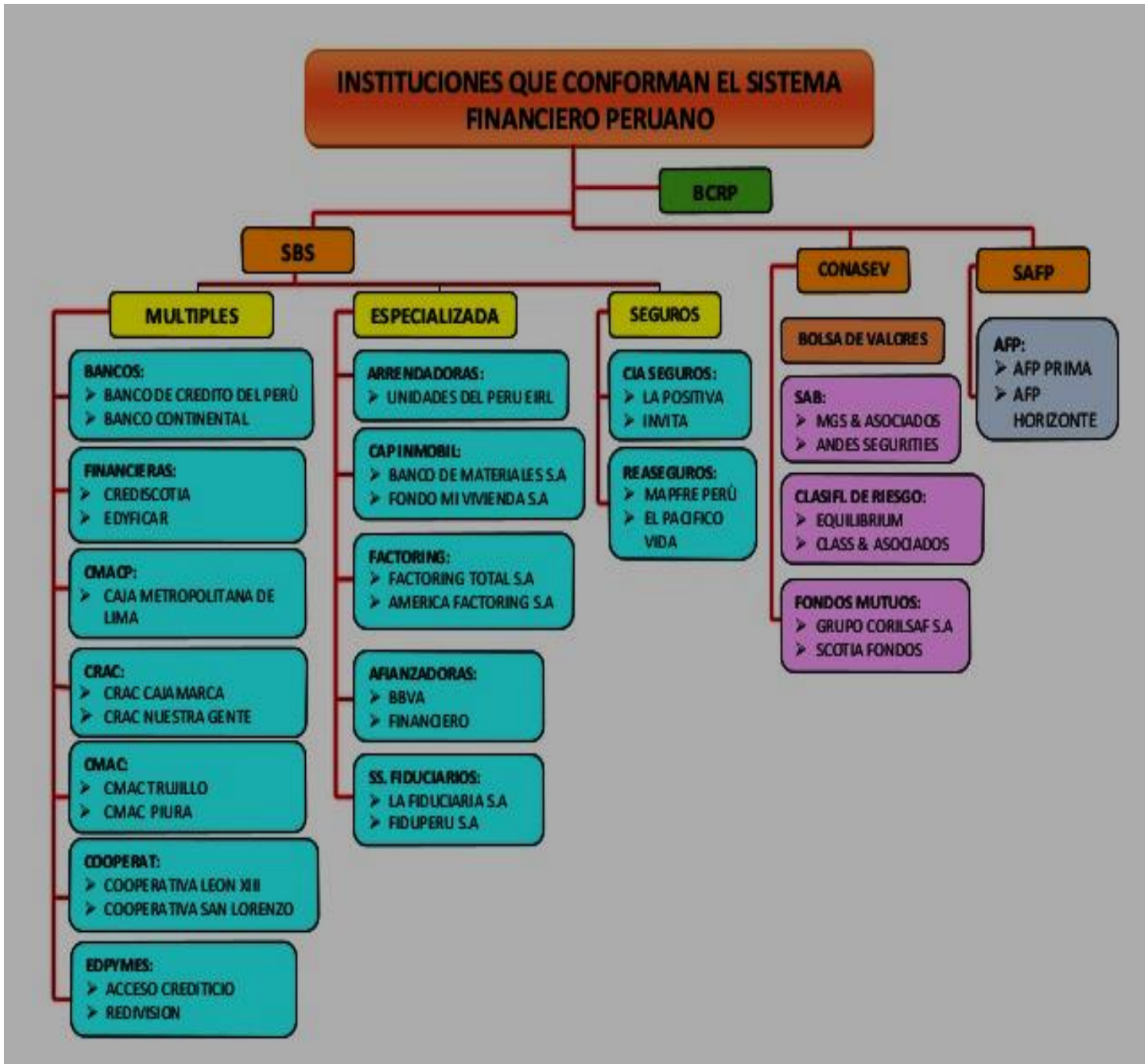
El sistema financiero agrupa a diversas instituciones u organismos interrelacionados que se caracterizan por realizar una o varias de las actividades tendientes a la captación, administración, regulación, orientación y canalización de los recursos económicos de origen nacional e internacional.

Estas tareas pueden realizarse por la vía del ahorro o la inversión de las personas físicas y morales, así como de los préstamos solicitados por la empresa a través de la llamada emisión de papeles con la intención de obtener un beneficio económico a partir de su incursión en alguna de las modalidades del sistema bursátil.

En contraparte, los integrantes del sistema reciben, de manera directa o indirecta, un beneficio económico por el desempeño de su actividad; en el caso de una institución privada con fines lucrativos (bancos, casas de bolsa, etc.), mediante una comisión o interés; en el de una institución privada no lucrativa (asociaciones, academias, etc.), a través de las cuotas de sus agremiados que si obtienen ganancias económicas; en la figura de los organismos gubernamentales (Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SPCP), Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), etc.), vía impuestos sobre las actividades económicas que se generan dentro del sistema, o a raíz del mismo, y que recauda el gobierno en su conjunto. Al mismo tiempo, éste también se fondea de manera directa mediante la colocación de instrumentos gubernamentales de inversión.

Su objetivo principal es regular, revisar, supervisar y controlar el sistema crediticio en general, así como definir y ejecutar la política monetaria, banca de valores e instituciones de seguros en general. (Ortega, 2018)

Figura 1: Sistema Financiero Peruano



Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros

Elaboración: Propia según el portal de SBS

### 2.3.5 Crédito:

En un sentido más general y más apegado a la etimología de la palabra, crédito deriva de la palabra “creer”, comercialmente entonces digamos que crédito significaría el compromiso





de pago que adquiere una persona o una institución sobre la base de la opinión que se tiene de ellos en cuanto a que cumplirán puntualmente sus compromisos económicos. Entonces tener crédito significa poseer las características o cualidades requeridas para que otros confíen en una persona o institución y le otorguen su confianza. El crédito permite que usted tome prestado el dinero de mañana para obtener algo hoy. Cuando usted usa el crédito para comprar algo, en realidad está prometiendo que cancelará su deuda. Usted está usando hoy su ingreso del futuro. La esencia de una transacción crediticia es la promesa de pago en una fecha a futuro.

Tal promesa puede ser formal y escrita, como en las letras de cambio, cheques, hipotecas. El comercio y la industria funcionan sobre la base del crédito generalmente a corto plazo entre proveedores y compradores de insumos o productos terminados. Un crédito también se define como una prerrogativa de comprar ahora y pagar en una fecha futura, en la actualidad es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor); en cual los pagos de las mercancías se aplazan a través del uso general de documentos negociables. Ej. Letras de cambios, cartas de créditos, factura conformada, etc. (BRACHFIELD, 2009)

### **2.3.6. Tipos de Créditos según Resolución SBS N°14353-2009**

La cartera de créditos será clasificada en ocho (8) tipos.

#### **1. Créditos Corporativos**

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayor a S/. 200 millones 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 S/. 200 millones 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.

## 2. **Créditos a Grandes Empresas**

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

- a. Ventas anuales mayores a S/. 20 millones, pero no mayores a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor.
- b. 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 S/. 200 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 S/. 20 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 (6) meses.

## 3. **Créditos a Medianas Empresas**



Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

- a. Tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses, y que no cumplan con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas.
- b. Ventas anuales no mayores a S/. 20 millones.

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

Se considera también como créditos a medianas empresas a los créditos otorgados a personas naturales que posean un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) superior a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses, siempre que una parte de dicho endeudamiento corresponda a créditos a pequeñas empresas o a microempresas, caso contrario permanecerán clasificados como créditos de consumo.

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



#### 4. **Créditos a Pequeñas Empresas**

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20,000 pero no mayor a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses.

#### 5. **Créditos A Microempresas**

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento.

#### 6. **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 el deudor cuente adicionalmente con créditos a microempresas o a pequeñas empresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos



hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

#### **7. 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/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

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

#### **8. 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.

Asimismo, se consideran en esta categoría a:



- a) Los créditos hipotecarios para vivienda otorgados mediante títulos de crédito hipotecario negociables de acuerdo a la Sección Séptima del Libro Segundo de la Ley N° 27287 del 17 de junio de 2000; y,
- b) Las acreencias producto de contratos de capitalización inmobiliaria, siempre que tal operación haya estado destinada a la adquisición o construcción de vivienda propia. (sbs, 2009)

### **2.3.7 La Morosidad**

La mora es la principal preocupación de todo funcionario que trabaja en una institución financiera. Las personas involucradas con los créditos a pequeñas y microempresas deben estar siempre alertas para prevenir las causas de la mora; porque cuando esta se presenta, origina malestar cuyos efectos trascienden hasta en los aspectos personales, ya que la mora pone en peligro la estabilidad institucional por lo que suele quitar el sueño, transforma el carácter de los funcionarios, crea amigos, se cuestiona el nivel profesional del profesional y hasta causar enfermedades dentro del personal. (Meza, 2002)

Por eso, el personal ejecutivo y operativo debe estar siempre atento a identificar la mora y luego determinar sus causas con la finalidad de prevenirlas en el futuro; estas causas, generalmente suelen estar relacionadas al tipo de gerencia que se desarrolla en la organización, los niveles de morosidad relativamente altos suelen reflejar serios problemas en los diferentes niveles organizacionales, los cuales son difíciles de detectar porque muchas veces involucran y/o cuestionan directamente la gestión del gerente general y de los principales directivos de la institución.

#### **2.3.7.1 Crédito y Morosidad**

El crédito, en cualquiera de sus manifestaciones bien sea comercial o financiera, forma parte consustancial de la vida de cualquier empresa, de tal forma que resulta de lo más habitual solicitar y conceder aplazamientos en las operaciones comerciales, así como



también es de lo más normal que el complemento de financiación a los recursos propios para llegar a alcanzar las necesidad de financiación que requiere el desarrollo de la empresa se cubra con recursos obtenidos fuera de la empresa (recursos ajenos).

Cualquiera que sea la manifestación del crédito, todos ellos contienen en el fondo un compromiso de pago. El deudor programa estos compromisos en función de disponibilidades futuras y posibilidades de generación de recursos. Si las expectativas de disponibilidades futuras se cumplen de acuerdo a lo programado no encontraremos dificultad para asumir los pagos correspondientes; ahora bien, La programación como tal, está sometida a la fuerza de la incertidumbre y puede que esta aparezca para desfigurar lo programado. Aquí nacerá la falta de recursos y los retrasos o impagos por falta de liquidez. Aparecerá entonces la morosidad sobrevinida por falta de generación de recursos.

Si resulta evidente lo que acabamos de transcribir no lo es menos que la evolución de ambas magnitudes están estrechamente ligadas a la evolución de la economía en general. Esta evolución se manifiesta con signos opuestos. Así, en periodos de expansión económica aumenta el crédito y disminuye la morosidad. Sin embargo, cuando estamos en una etapa del ciclo económico en la que se empieza a notar la recesión económica, se torna la evolución de los parámetros mencionados. Así es como se explica que en periodos de recesión económica disminuya los créditos.

#### **2.3.7.2 Efectos de la Morosidad**

La morosidad es una lacra que se propaga rápidamente mediante la conexión financiera de empresas ligadas comercial o financieramente. Los primeros insolventes no pagan llegando a provocar la insolvencia de los segundos, y así sucesivamente. Es, por tanto, una auténtica lacra que va minando el tejido empresarial atacando su estabilidad y



provocando la desaparición de empresas por causas ajenas a su actividad, simplemente por ser inducidas por otras, las morosas iniciales, formar parte obligada de nuevos morosos.

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

Los principales efectos sobre los acreedores son:

1. Pérdida de valor de los activos financieros donde figura representado el crédito moroso. Esta pérdida afectará al valor de la empresa que se verá reducido en la misma medida que pierda valor los activos que posee.
2. Daña la cuenta de pérdidas y ganancias del acreedor como consecuencia del reconocimiento de la pérdida del valor de ciertos activos.
3. Provoca un aparente e inicial perjuicio fiscal al acreedor, quién deberá liquidar el correspondiente impuesto del valor añadido de la venta no cobrada con el consiguiente perjuicio financiero.
4. La demora en el pago, aunque no sea definitiva, supone siempre una merma de liquidez (temporal o definitiva) en el acreedor, al verse retrasadas o truncadas las expectativas de cobro previstas.
5. Como consecuencia del apartado anterior, entendemos que en situaciones de mora se plantearán unas necesidades de recursos financieros para cubrir esas expectativas fracasadas de liquidez que generan los morosos. Esto naturalmente conllevará tener que asumir costes financieros que redundarán negativamente en la cuenta de resultados.

La morosidad también provoca unos efectos negativos sobre el deudor, puesto que el retraso en el pago de determinadas deudas puede implicar la consideración de insolvente.

### **2.3.7.3 Factores que Contribuyen la Morosidad**





La morosidad es un componente de riesgo inherente de la cartera de crédito, nos guste o no. Sin embargo, en la medida en que las instituciones de microfinanzas estén mejor preparadas para poder manejar este tema, mejores resultados podrán ver en el desempeño de la cartera, así como un menor nivel de desgaste, tanto físico como económico en sus estados financieros, y en su personal.

Cuando hablamos del tema morosidad de la cartera, algunos funcionarios podrían decir e imaginarse que la causa radica en una mala planificación y diseño del producto microcrédito; sin embargo, esto no es tan cierto puesto que todo producto es planificado en función de satisfacer las necesidades de un mercado determinado.

Más bien las causas de la morosidad de una cartera de crédito puede radicar en otros factores, tanto internos como externos, los cuales vienen dados por una mala evaluación del crédito, falta de seguimiento a la cartera en mora, así como por los puntos sobre los que la entidad no tiene control.

#### **Factores Internos:**

La “mala originación del crédito” viene dada por una mala evaluación financiera y del entorno socioeconómico del negocio, que al final repercute en la capacidad de pago del cliente, causando en algunas ocasiones sobre- endeudamiento.

La “Falta de seguimiento” de la cartera en mora es dada por la falta de controles, tanto a nivel del sistema como a nivel de la gerencia y del oficial de crédito, que puede ser porque no se cobra a los clientes en forma oportuna, no se realiza un comité de mora para identificar elementos claves como los sectores más afectados o historial de los clientes.

Esos son elementos de riesgo que no se consideraron durante la aprobación del crédito. Tampoco hay evidencia de la gestión de cobranza, y no se notifica de la situación a



los fiadores y codeudores. No hay una planificación de cobranza por zona, región o por día, que cuente con la definición de estrategias para hacer efectiva la gestión, etc.

Como podremos notar, los factores internos forman parte del llamado “Proceso crediticio”, por lo que podríamos concluir que las causas de la mora en un crédito generalmente vienen dadas cuando la entidad tiene un mal proceso crediticio.

Entre los factores internos están:

- Volumen de crédito: a mayor volumen de créditos, mayores serán las pérdidas por los mismos.
- Políticas de créditos: cuanto más agresivo es la política crediticia, mayor es el riesgo crediticio.
- Mezcla de créditos: cuanto más concentración crediticia existe por empresas o sectores, mayor es el riesgo que se está asumiendo, por ello se ha determinado que solamente el 20% del patrimonio de una institución financiera puede prestarse a un grupo económico o persona natural o jurídica, con el fin de precautelar la salud de los bancos y entidades financieras.
- Concentración geográfica, económica, por número de deudores, por grupos económicos y por grupo accionario: por ello no hay duda que cualquier tipo de concentración de cartera aumenta el riesgo de una institución financiera.

### **Factores Externos.**

Si bien la entidad no tiene control sobre los factores externos que pueden ocasionar problemas de mora en la cartera, como desastres naturales, motines políticos, huelgas, disturbios, etc., los mismos pueden ser de alguna manera mitigados por medio de un póliza de seguros en algunos casos, o bien decidiendo no invertir en determinados sectores de alto

riesgo, como la agricultura, por ejemplo, dada su vulnerabilidad ante el cambio climático y/o afectaciones severas causadas por desastres naturales. Y si lo hace, debe tener un Plan de Contingencia y una fuerte cobertura de riesgos al asumir dichos retos.

#### **2.3.7.4 Determinantes de la Morosidad**

##### **Determinantes Macroeconómicos. -**

Según Aguilar & Camargo (2002), para explicarlos determinantes agregados de la morosidad se utilizan: Primero, los modelos teóricos que explican los determinantes macroeconómicos que generan la quiebra de las empresas, toda vez que, no existen estos modelos para explicar la morosidad y como ésta es un paso previo a las quiebras empresariales, se tienen en cuenta para su estudio; segundo, también se usaran los trabajos empíricos que demuestran que existe relación entre los factores macroeconómicos y la morosidad. (Aguilar & Camargo, 2003)

Los determinantes macroeconómicos de la morosidad se pueden clasificar en: Variables relacionadas con el ciclo económico, las que afectan el grado de liquidez de los agentes y aquellas variables que miden el nivel de endeudamiento de estos. Los estudios determinan que la morosidad tiene una relación negativa tanto con el ciclo económico como con la liquidez, y una relación positiva (o indeterminada) con el endeudamiento. Encuentran que existe una relación negativa entre la calidad de la cartera y el crecimiento del PBI regional no minero, desfasado dos periodos.

Para entidades bancarias que funcionan en economías dolarizadas, como la boliviana, su calidad de cartera y la capacidad de pago de los agentes económicos pueden verse afectadas por la devaluación de la moneda nacional, por lo que se espera una relación directa entre ésta última y la morosidad. Sin embargo no es el caso del Perú en donde se observa una clara tendencia de desdolarización en un contexto de expectativa de apreciación del



Nuevo Sol que ha reducido la vulnerabilidad del sistema bancario ante los riesgos del tipo de cambio (Aguilar & Camargo, 2003)

#### **2.3.7.5 Los Determinantes Microeconómicos**

Existe un conjunto de factores que afectan el comportamiento de la morosidad de la cartera de créditos de una institución bancaria que están relacionados con las políticas de manejo y estrategias de participación en el mercado de cada entidad, es decir, son factores microeconómicos o internos a cada entidad. Por ejemplo, la política de colocaciones que se sigue, el tipo de negocio que se desarrolla y el manejo del riesgo son algunas de las variables más analizadas (Saurina, 1998)

El tipo de política crediticia seguida por la institución reviste gran importancia en la determinación de la calidad de su cartera de créditos. Por ejemplo, una política crediticia expansiva puede ir acompañada de un relajamiento en los niveles de exigencia a los solicitantes, lo que es posibilidad de enfrentar problemas de selección adversa y con ello, el consiguiente incremento de los niveles de morosidad (Saurina, 1998)

No obstante, si la expansión de los créditos se lleva a cabo de manera cuidadosa esta no implica necesariamente mayores niveles de mora para la institución.

Según la literatura, la estructura de la cartera de colocaciones es un Factor importante para determinar la morosidad crediticia de una institución financiera, pues, la entidad asume diferentes niveles de riesgo a través de las distintas estructuras de la cartera de inversiones crediticias. En efecto, los créditos hipotecarios tienen un menor riesgo (y probablemente menos mora) que los créditos de consumo. Por otra parte, un mayor riesgo de crédito suele estar asociado a sectores que, por su naturaleza, presentan un elevado riesgo como es el sector agropecuario. Si la institución financiera concentra sus colocaciones en créditos y



sectores de elevado riesgo, es probable que enfrente mayores niveles de morosidad que aquellas que diversifican el riesgo.

La adecuada selección de los créditos y el mantenimiento de un buen Sistema de vigilancia y recuperación de los mismos son determinantes importantes de la tasa de recuperación, pues cuanto más eficiente es la Institución para realizar estas tareas, menor es la morosidad de su cartera crediticia. Estas diligencias, en el caso de las entidades bancarias, no están basadas en la labor personalizada de los analistas de crédito como si lo están en el caso de las instituciones de microfinanzas tal como ha sido mencionado en el estudio de Aguilar y Camargo (2004). Es por esta razón, que el indicador de colocaciones promedio por empleado, definido como el ratio entre el total de colocaciones y el número de empleados o de forma más precisa, las colocaciones por analista, no es el más adecuado para medir la capacidad de la institución bancaria para evaluar, supervisar y recuperar con éxito el crédito. En términos generales, la evaluación, supervisión y recuperación de créditos son aspectos que se enmarcan dentro de lo que es la eficiencia operativa de la institución. La disminución de los recursos destinados a las tareas de monitoreo, seguimiento y recuperación es una práctica peligrosa que puede afectar la capacidad de control y recuperación de los créditos otorgados.

Berger y De Young (1997) encuentran evidencia de la relación entre gastos Operativos y morosidad, la que exhibe un signo positivo indicando que a mayores gastos operativos se tiene un nivel más alto de morosidad. Este resultado se explica según el planteamiento de Berger y De Young como resultado de la deficiente gestión de la calidad de cartera que hacen los gerentes y directivos del banco.

### 2.3.8 Calidad de la Cartera en las Entidades de Micro Finanzas

Según BID en las instituciones Micro financieras los préstamos no están generalmente respaldados por una garantía realizable, de modo que la calidad de cartera es el indicador más importante, para la sostenibilidad a largo plazo, porque la mayor fuente de riesgo está en sus carteras de créditos. La cartera de créditos es el mayor activo de las empresas microfinancieras, y la calidad y el riesgo que representa pueden resultar muy difíciles de medir. Las mejores Instituciones Microfinancieras mantienen una más alta calidad de cartera que los bancos comerciales de muchos países. El coeficiente más ampliamente utilizado para medir la calidad de la cartera en el sector del microfinanzas es la Cartera en Riesgo (CeR), que mide la porción de la cartera de créditos “contaminada” por deudas atrasadas y en riesgo de no ser pagada como porcentaje de la cartera total. Aun que se utilizan varios otros coeficientes, el CeR es el indicador preferido, porque es fácil de entender, no subestima el riesgo, y se lo puede comparar entre instituciones. Cualquier préstamo otorgado a una microempresa es comúnmente considerado en riesgos. Esta norma es mucho más estricta que la practicada por la banca comercial, pero se justifica por la ausencia de garantías realizables en las microfinanzas. (BID, 2010)

#### Indicadores para medir la morosidad

1. **Indicador de cartera atrasada:** Es el cociente entre la suma de los créditos vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos.
2. **Indicador de cartera de alto riesgo:** Es el cociente entre la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos.
3. **Indicador de cartera pesada:** Es el cociente entre la suma de los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida sobre los créditos directos y contingentes totales.

Aguilar y Camargo (2002) consideran que de los tres indicadores antes mencionados, el más usado es el de la Cartera Atrasada, comúnmente conocida como tasa de morosidad. De igual manera, estos autores afirman que estos indicadores presentan las siguientes limitaciones:

- (a) Quitar del balance las colocaciones más deterioradas para lo cual venden esta cartera a otra entidad a un precio simbólico;
- (b) Los programas de canje de cartera con el respaldo de los bonos del gobierno;
- (c) El cálculo de los indicadores de cartera se hacen de manera agregada y estática, no obstante que la morosidad tiene un comportamiento dinámico. Para Jiménez (2007) la elaboración del ratio de morosidad es engañosa, pues ésta disminuye simplemente aumentando el denominador. De hecho, el ratio de morosidad podría seguir bajando, no sólo cuando ningún crédito moroso haya sido pagado, sino mientras los créditos nuevos crezcan a un ritmo mayor que los créditos morosos. La real morosidad se mide sobre el envejecimiento de los créditos ya otorgados.

### **2.3.9 Categorías de Clasificación de un Deudor en la Cartera de Créditos**

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

1. Categoría Normal
  2. Categoría con problemas Potenciales
  3. Categoría Deficiente
  4. Categoría Dudoso
  5. Categoría Pérdida
1. 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 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 con un atraso de hasta 30 días calendario.

2. 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 60 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 9 y 30 días calendario. En los créditos hipotecarios para vivienda, corresponde a los créditos de los deudores que muestran atraso entre 31 y 60 días calendario.

3. 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 a cambios en variables significativas, y que muestran una escasa capacidad de generar utilidades; o registran atraso en el pago de sus créditos entre 61 y 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 31 y 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 61 y 120 días calendario.

#### 4. 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, no 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 121 y 365 días.



5. 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 365 días.

Tabla 1: Cuadro de categorías de clasificación crediticia del deudor

<b>Categoría / Tipo De Crédito</b>	<b>Créditos Corporativos, a Grandes Empresas y a Medianas Empresas</b>	<b>Créditos a Pequeñas Empresas, a Microempresas, de Consumo Revolvente Y Consumo No Revolvente</b>
Normal	Puntualidad del pago de sus obligaciones	Cumplimiento del pago de sus cuotas o con atraso de hasta ocho (8) días calendario
Problemas potenciales	Incumplimiento ocasionales y reducidos que no excedan los sesenta (60) días	Cumplimiento del pago de sus cuotas o con atraso de hasta ocho a treinta (8 - 30 ) días calendario
Deficiente	Incumplimiento mayores a sesenta días y que no excedan de trescientos ciento veinte (120) días	Atraso en el pago de sus cuotas de treinta y uno (31) a sesenta y uno (60) días calendario
Dudoso	Incumplimiento mayores a ciento veinte (120) días y que no excedan de trescientos sesenta y cinco (365) días	Atraso en el pago de sus cuotas de sesenta y uno a ciento veinte (120) días calendario
Perdida	Incumplimientos mayores a trescientos sesenta y cinco (365) días	Atraso en el pago de sus cuotas de más de ciento veinte (120) días calendario

**Fuente:** Resolución SBS N° 11356-2008 Superintendencia de Banca y Seguros  
Elaboración: Propia en base a la Ley General 20702 ley general del sistema financiero.



### 2.3.10 Edpyme Credivisión S.A.

DENOMINACIÓN	:	EDPYME CREDIVISION S.A.
DIRECCIÓN	:	Av. Cesar Canevaro N° 133 San Juan de Miraflores - Lima
RUC	:	20429417865
TELÉFONO	:	084 – 242752

#### Historia

La EDPYME CREDIVISION S.A. ha sido creada por iniciativa de dos entidades de desarrollo: World Vision International WVI y la asociación para el desarrollo económico del Perú ASODECO PERÚ. Mediante resolución N° 413-2000 del 13 de junio del 2000 se autoriza el funcionamiento como una empresa del sistema financiero y luego inicio sus operaciones el 17 de julio del mismo año. Credivision es el nombre que tiene el programa de crédito de World Vision International (WVI). El programa crediticio en realidad se inició en agosto de 1994, cuando se creó ASODECO Perú, como una organización sin fines de lucro especializada en brindar sus servicios a los micros y pequeños empresarios pobres y sin acceso al sistema financiero formal.

ASODECO se promovió de manera estratégica. El apoyo a los microempresarios se realiza mediante la oferta de servicios de crédito, capacitación en gestión empresarial y asesoría técnica en el departamento del Cusco y en Lima a través de los programa de desarrollo económico (PDE) aplicando metodologías de crédito individual y grupos solidarios en los distritos de carabaylo, Villa María del Triunfo y Ventanilla.



En el año 2012, Visión Fund International asumió el 56.87% de acciones pertenecientes a World Visión International, como lo evidencia la resolución SBS N° 2520-2012 de fecha 17 de abril de 2012, convirtiéndose en el principal accionista de la Edpyme.

Visión Fund International es una organización que se constituye como el brazo financiero de World Visión International. Visión Fund tiene presencia en cuatro continentes, Latinoamérica y el caribe, África, Medio este y Oriente de Europa y Asia. Ofrece servicios financieros que cambian la vida de las personas que viven en la pobreza. Vision Fund gestiona fondos para sus asociados a la red procurando el mayor impacto posible. Visión Fund tiene una cartera de préstamos de más de \$390 millones, pero el préstamo promedio es de solo USD 600. A veces, solo un préstamo muy pequeño y asequible ofrece la oportunidad de comprar un equipo o acciones necesarias para establecer un pequeño negocio. Un poco de inversión inicial puede ser todo lo que se necesita para eliminar los obstáculos a la autosuficiencia.

Mediante resolución SBS N° 5905-2013 de fecha 27 de setiembre de 2013 se aprobó el aumento de capital social de Edpyme Credivisión S.A. siendo el capital social de Visión Fund International 96.1% y a favor de ASODECO 3.9%.

### **Objetivo**

Brindar sus servicios a los micros y pequeños empresarios pobres y sin acceso al sistema financiero formal. Ofrece servicios financieros que cambian la vida de las personas que viven en la pobreza. (Credivision, 2015)

### **Misión**

Somos una empresa micro financiera cristiana, que genera oportunidades de desarrollo para los pobres, constituyendo a la transformación humana, énfasis en los niños, niñas, adolescentes, a través de servicios financieros y no financieros. (Credivision, 2015)



## **Visión**

Ser la mejor opción de micro finanzas con enfoque cristiano. (Credivision, 2015)

## **Funciones**

### **Función General**

Promover y difundir los negocios, créditos y servicios de la Edpyme Credivisión S.A., mantener un trato directo con los clientes, así como realizar la evaluación, formular la propuesta y participar en la decisión del otorgamiento de los créditos y servicios, cumpliendo con la normatividad vigente y enmarcados en las políticas de la Edpyme Credivisión S.A. (Credivision E. , 2016)

### **Funciones Específicas**

1. Promover la captación de solicitantes de créditos de manera continua y sintetizada, empleando entrevistas personales y visitas a las unidades económicas, y registrar sus actividades.
2. Brindar información y absolver consultas de los clientes y potenciales clientes con amabilidad y gentileza, respecto a los servicios que ofrece la EDPYME CREDIVISIÓN S.A., indicando los requisitos que deben cumplir para presentar la solicitud de créditos.
3. Planificar e implementar una estrategia comercial adecuada para maximizar el volumen de clientes y colocaciones en su zona o sector asignado, coordinando con la Jefatura de Agencia y la Jefatura Comercial.
4. Cumplir con las metas asignadas a su zona o sector, optimizando la calidad de su cartera de créditos y clientes.
5. Analizar y evaluar la viabilidad técnica y económica de cada una de las solicitudes de crédito que le sean asignadas, determinando los niveles de riesgo y verificando



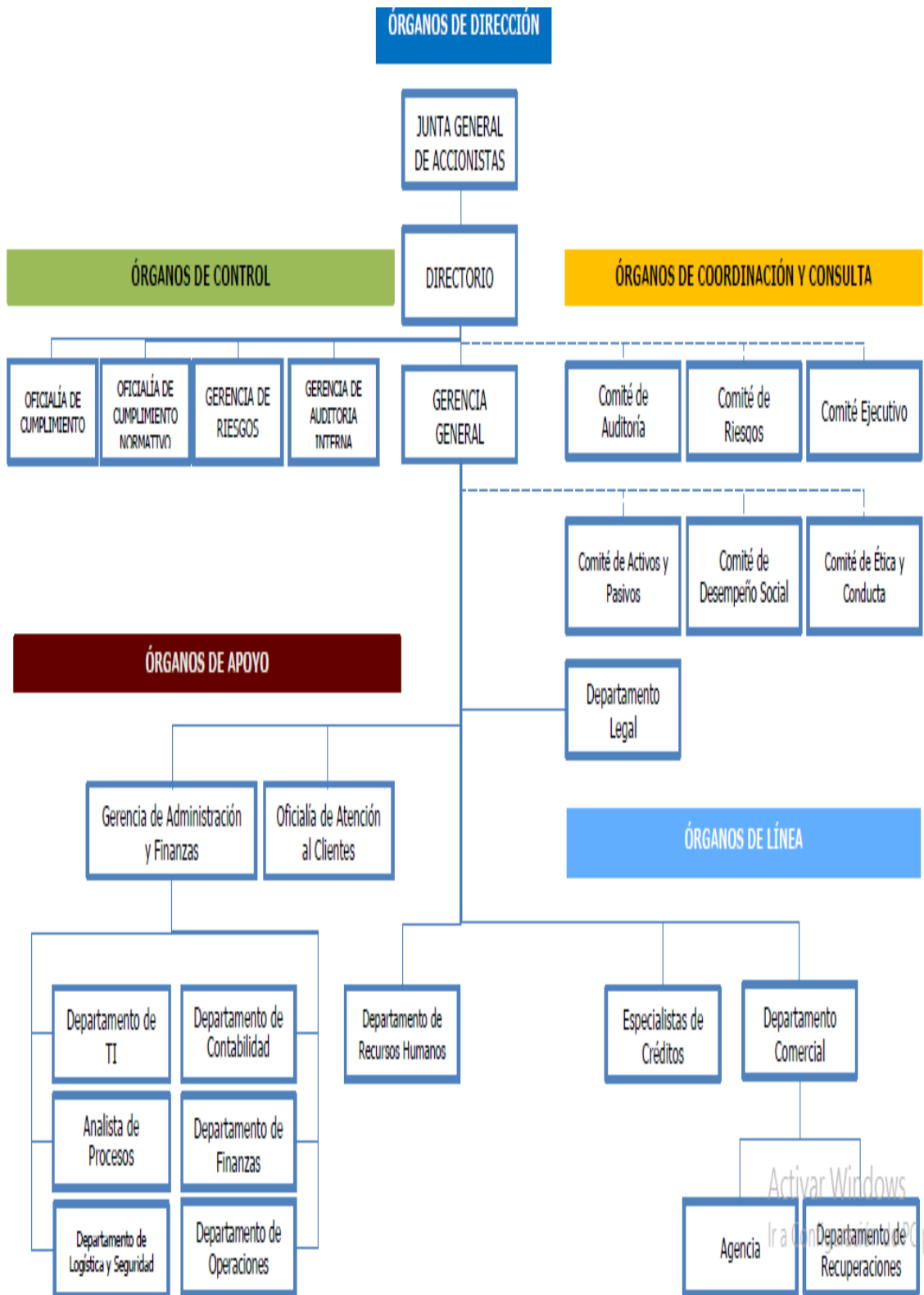
- que el monto y condiciones de pago guarden razonable relación con la situación económica financiera del cliente.
6. Presentar y supervisar la comprobación y valuación de las garantías ofrecidas por los clientes en respaldo de sus operaciones de créditos.
  7. Recomendar la aprobación o desaprobación de las solicitudes de créditos presentadas a la EDPYME CREDIVISIÓN S.A.
  8. Vigilar el cumplimiento oportuno del trámite de firma de los contratos de créditos, documentos complementarios y garantías.
  9. Preparar y mantener los expedientes de créditos con la información requerida, manteniéndolos ordenados, legibles y adecuadamente documentados de acuerdo a las normas establecidas.
  10. Confirmar permanentemente la veracidad de la información registrada en cada expediente de crédito.
  11. Verificar los desembolsos de créditos aprobados a cada cliente.
  12. Analizar permanentemente la situación de los clientes que componen su cartera según reporte, así como atender sus requerimientos de servicios colaterales.
  13. Efectuar visitas selectivas de campo a clientes que conforman la cartera de créditos de la agencia cuyos resultados forman parte de sus informes.
  14. Controlar permanentemente el cumplimiento de pago de los clientes que componen su cartera, tomando todas las medidas que sean necesarias para asegurar la oportuna recuperación de sus colocaciones.
  15. Supervisar el destino de los créditos y el mantenimiento del valor de las garantías.
  16. Custodiar los expedientes de crédito asignados a su cargo, tanto por el archivo como por su contenido.



17. Evaluar, presentar y recomendar la aprobación de las operaciones de refinanciación en cumplimiento a las disposiciones establecidas por la EDPYME y por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
18. Llevar un control adecuado de su cartera de créditos.
19. Preparar reportes, informes y análisis estadísticos de la situación de la cartera de créditos a su cargo.
20. Custodiar los archivos asignados bajo su responsabilidad.
21. Cumplir con las disposiciones normativas vigentes sobre apertura y cierre de la Caja Fuerte de la Agencia, manteniendo bajo custodia la llave respectiva en caso le sea asignada.
22. Cumplir con las disposiciones normativas vigentes sobre apertura y cierre de la agencia, manteniendo bajo su custodia la clave de acceso respectiva en caso le sea asignada.
23. Cumplir con las demás funciones que le encargue el Jefe de Agencia, inherentes a su cargo. (Credivision E. , 2016)



Figura 2: Organigrama de la Edpyme Credivisión S.A



FUENTE: MOF Credivision

ELABORACION: Propia según el MOF de la Edpyme Credivisión.S.A.



**Edpyme Credivisión S.A. Agencia Urcos**

DENOMINACIÓN : Edpyme Credivisión Agencia Urcos

DIRECCIÓN : Av. Mariano Santos N° 150 Urcos – Cusco -Perú

TELÉFONO DE AGENCIA : 084 - 242752

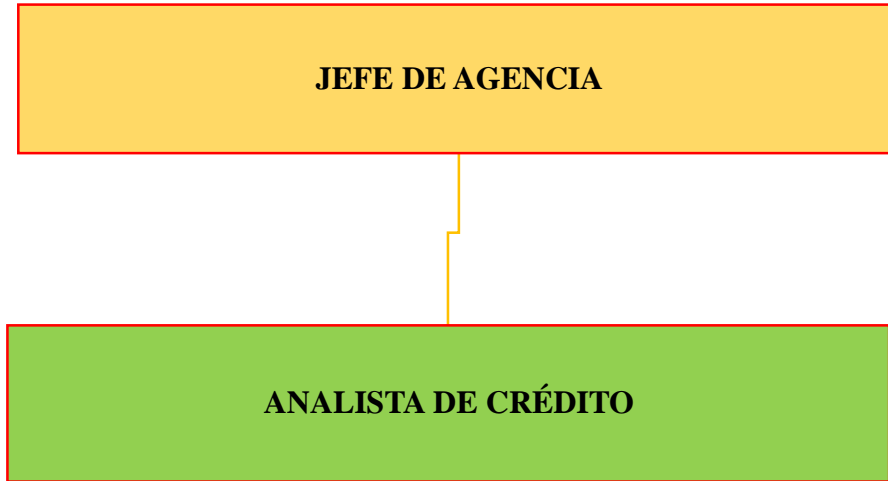
JEFE DE AGENCIA : ECO. José Carlos Bernaola Sanchez.

**TIPOS DE CREDITO QUE OFRECE LA AGENCIA DE LA EDPYME CREDIVISION  
AGENCIA URCOS**

- a) TAMBO COMUNAL- es un crédito dirigido a las familias más pobres, estos pueden ser un grupo de 6 a más personas.
- b) AGROPECUARIO- crédito dirigido a los agricultores estos créditos se paga en un solo pago de 6 meses a un año.
- c) PAGO MENSUAL- o crédito comercial este crédito está direccionado al comercio.
- d) MEJORAMIENTO DE VIVIENDA- este tipo de crédito es para la mejora y construcción de vivienda.

**ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA AGENCIA CREDIVISIÓN URCOS**

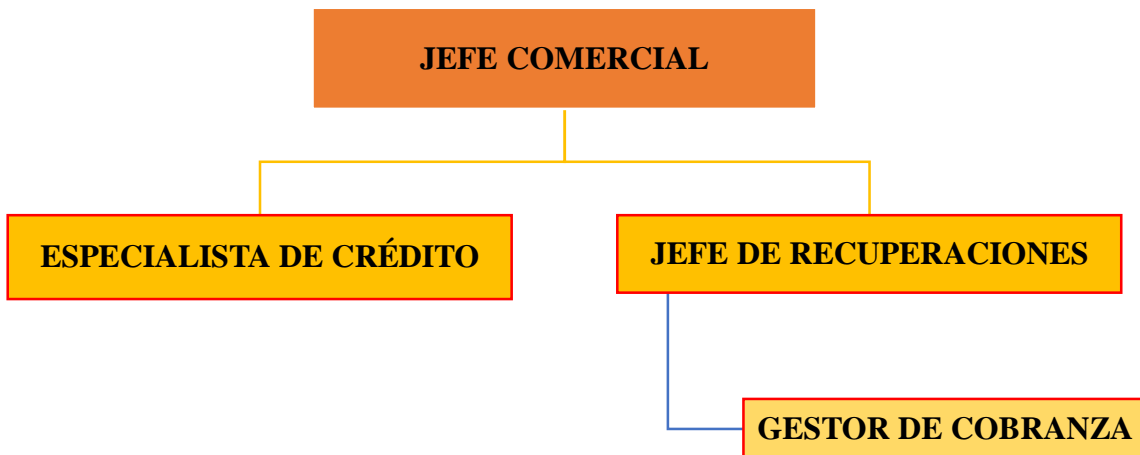
**Figura 3: Órganos desconcertados y descentralizados**



FUENTE: reglamento de la Edpyme Credivision S.A.

ELABORACION: Propia según el reglamento de créditos de la Edpyme Credivision S.A.

**Figura 4: Órganos de Línea**



FUENTE: reglamento de la Edpyme Credivision S.A.

ELABORACION: Propia según el reglamento de créditos de la Edpyme Credivision S.A.

### **2.3.11 Riesgo de crédito.**

El riesgo de crédito es, por tanto, la posibilidad de darse una pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones adoptadas por acuerdo entre las partes que lo firman. Este concepto de riesgo de crédito está íntimamente ligado a las entidades financieras, pero se podría extender a cualquier empresa, mercado u organismo institucional.

#### **2.3.11.1 Tipos de riesgo de crédito**

Como hemos dicho antes, el riesgo de crédito puede darse tanto en entidades financieras como empresas, mercados u organismos gubernamentales; y puede ser soportado por distintos agentes económicos, sobre los cuales se puede dividir el riesgo de créditos.

##### **Riesgo de crédito sobre las empresas**

Las empresas soportan el riesgo de crédito cuando, tras la venta a plazo de un producto, el cliente termina impagando. Para evitar este tipo de situaciones, las empresas lo que hacen es contratar servicios externos que estudian el riesgo de crédito de los clientes que solicitan una compra-venta a plazo.

##### **Riesgo de crédito sobre personas físicas**

Las personas físicas soportan el riesgo de crédito aun cuando no están expuestas directamente a él, en muchas de sus actividades más comunes: desde depositar sus ahorros en el banco – asumiendo obligaciones contractuales al abrir un depósito- o trabajar por cuenta ajena – asumiendo el riesgo de no percibir el sueldo-, hasta realizar operaciones financieras de mayor peso.

En la mayoría de países desarrollados existen medidas legales por los cuales se limita el riesgo de crédito de las personas físicas. En el caso de los depósitos bancarios existe

el Fondo de Garantía de Depósitos (FGD): y en el caso de impago de salarios existe el Fondo de Garantía Salarial. (FOGASA)

### **Riesgo de crédito sobre las instituciones financieras**

Uno de los productos en que se basa la actividad económica de este tipo de instituciones es la concesión de préstamos tanto a personas físicas como a empresas. Es por ello, que la posibilidad de impago de los mismos sea relativa y comúnmente soportada por las entidades financieras, lo que les obliga a realizar estudios de riesgo de crédito exhaustivo de todos y cada uno de sus clientes. Para tratar de solventar este riesgo de crédito, las entidades financieras lo que hacen es incluir cláusulas adicionales como la cesión de avales personales, que en el caso de impago, cubran la cantidad adeudada. También exigen, cuanto mayor sea el riesgo de crédito, unos intereses mayores por los préstamos.

#### **2.3.11.2 Formas del riesgo de crédito**

Además de lo anterior, existen tres formas en las cuales se materializa el riesgo de crédito:

#### **Riesgo de default**

El riesgo de default es el tipo de riesgo de crédito que se produce cuando el deudor de un préstamo no cumple con sus obligaciones contractuales. Este tipo de riesgo puede ser provocado por un impago parcial o completo. En el primer caso, una parte de la deuda es recuperada, mientras que en el segundo caso no se recupera.

#### **Riesgo de crédito por rebaja crediticia**

Esta forma de riesgo de crédito es mediante la cual cabe la posibilidad de que una agencia de calificación rebaje la calidad de crédito de un activo o emisor.



### **Riesgo de spread de crédito**

El riesgo de spread es la forma de riesgo de crédito que mide el aumento de la rentabilidad de un activo económico o financiero que se desee medir respecto de la rentabilidad de un activo libre de riesgo.

Cómo se calcula el riesgo de crédito

El riesgo de crédito se mide a través de la pérdida esperada (PE), y se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$\text{PE} = \text{PD} \times \text{EAD} \times \text{LGD}$$

PD: probabilidad de default o probabilidad de riesgo de default.

EAD: exposición a default o valor de la posición en el momento de riesgo de default.

LGD: pérdida por incumplimiento para el prestamista cuando el prestatario incumple su obligación.

### **2.4 Marco Conceptual.**

#### **a) Capacidad de Pago:**

La capacidad de pago es la cantidad máxima de tus ingresos que puedes destinar al pago de deudas. Para calcular tu capacidad de pago debes saber: El resultado es el porcentaje de los ingresos que estará comprometido al pago de gastos fijos y deudas (GestioPolis, 2002)

#### **b) Cartera de Créditos en Ejecución:**

Parte de la Cartera de Créditos en Mora que se encuentra en litigio de recuperación. En Bolivia, la Cartera de Créditos en Ejecución comprende aquellos Créditos por los cuales la EIF ha iniciado acciones judiciales para su cobro. (Basilea, 2016)

**c) Cartera de Créditos en Mora:**

Cartera en Incumplimiento de Capital y/o intereses, que se encuentra con acciones de cobranza o no, que ha dejado de generar ingresos por intereses, y con Riesgos potenciales en su recuperación. (Basilea, 2016)

**d) Capacidad de Pago:**

Es la posibilidad de que un Prestatario actual o potencial pueda generar los beneficios económicos necesarios para honrar sus Obligaciones y mantener en el tiempo un nivel de Solvencia. (Basilea, 2016)

**e) Crédito:**

Confianza que merece la solvencia y moralidad de una persona. Proviene del latín “credere”. Confiar. Derecho de disponer un dinero ajeno o retrasar, por un cierto plazo, el pago de cantidades debidas, a cambio de cierto interés. El que te da el crédito es el acreedor y el que lo recibe es el acreditado. El más conocido es el crédito bancario, aunque existen muchos otros tipos de créditos: comercial, documentario, etc. (Tamames, 1994)

**f) Evaluación Crediticia:**

Un principio básico en micro finanzas es la evaluación conjunta de la unidad del negocio y la unidad familiar del potencial cliente. No basta con determinar los ingresos y egresos del negocio, también es importante estimar los gastos en que incurre la familia del potencial deudor. Solo conociendo la unidad en su conjunto se podrá determinar la real capacidad de pago del prestatario y si está en condiciones de cubrir la cuota del préstamo que solicita. Por lo que la visita al negocio y domicilio del cliente serán parte determinante de la evaluación crediticia. (olivares & paullo, 2017)

**g) Edpyme**

Son las siglas de Entidad de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa que son entidades o empresas orientadas a satisfacer la demanda de servicios crediticios.

La Superintendencia de Banca y Seguros del Perú - (SBS) expresa en la Resolución N°847-94 que las EDPYMEs tienen por objeto otorgar financiamiento a personas naturales y jurídicas que desarrollan actividades calificadas como de pequeña y microempresa, utilizando para ello su propio capital y los recursos que provengan de donaciones. Las Edpymes surgieron para promover la conversión de Organizaciones no Gubernamentales – (ONG) en entidades reguladas. (SBS, 1994)

**h) Mala Calificación:**

Corresponde a una Calificación de Riesgo de un Prestatario que refleja una alta Probabilidad de Incumplimiento. (Basilea, 2016)

**i) Morosidad:**

La mora es la principal preocupación de todo funcionario que trabaja en una institución financiera. Las personas involucradas con los créditos a pequeñas y microempresas deben estar siempre alertas para prevenir las causas de la mora; porque cuando esta se presenta, origina malestar cuyos efectos trascienden hasta en los aspectos personales, ya que la mora pone en peligro la estabilidad institucional por lo que suele quitar el sueño, transforma el carácter de los funcionarios, crea amigos, se cuestiona el nivel profesional del profesional y hasta causar enfermedades dentro del personal. (Meza, 2002)

**j) Préstamo:**





Convenio entre un propietario (el prestamista) y otra persona (el prestatario) que transmite el derecho de usar propiedad durante el periodo, generalmente especificado en un convenio formal bajo el cual el prestatario promete devolver la propiedad y usualmente pagar por su utilización. El pago generalmente se hace en efectivo y el pago por el uso es interés o renta. (Cooper, 2013)

**k) Ratios de Morosidad:**

Son indicadores financieros, se expresan en porcentajes y en número índice. (Puente, 2009)

**l) Reglamento Interno:**

El reglamento interno es el instrumento por medio del cual el empleador regula las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores, en relación con sus labores, permanencia y vida en la empresa (Paritarios, 2017)

**m) Riesgo Crediticio:**

El riesgo de crédito es la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona. El concepto se relaciona habitualmente con las instituciones financieras y los bancos, pero afecta también a empresas y organismos de otros sectores. (España, 2008)

**n) Riesgo de Cumplimiento:**

Es el Riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera material, o pérdida de reputación que una EIF puede sufrir como resultado de incumplir con las leyes, regulaciones, normas, estándares de autorregulación de la organización, y códigos de conducta aplicables a sus actividades financieras. (Basilea, 2016)

**o) Tambo Comunal**

Es una organización integrada principalmente por mujeres emprendedoras cuya unidad económica familiar se dedica a las actividades agropecuarias, comercialización producción y/o artesanía u otros servicios. El objetivo social del programa tambos comunales es la reducción de la pobreza en las familias de microempresarios, lo cual se logra incrementando el ingreso de uno de sus miembros, específicamente el ingreso de la mujer. (Credivision, 2015).

**p) Sobreendeudamiento:**

Los ingresos no son suficientes para cubrir el pago de las necesidades básicas y de las deudas pendientes (SBS, 2013)

## **2.5 Formulación de Hipótesis.**

### **2.5.1 Hipótesis General.**

El resultado que presenta la cartera morosa de los créditos otorgados a través de tambos comunales afectará a la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. Agencia Urcos S.A. provincia de Quispicanchi, periodo 2017.

### **2.5.2 Hipótesis Específicos.**

- a) Las características que presenta la evaluación crediticia para acceder a los créditos otorgados a través de tambos comunales por la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. Agencia Urcos en la provincia de Quispicanchi, periodo 2017, presentará un riesgo alto.
- b) La situación actual según los ratios de morosidad, presentará una tendencia desfavorable en los tambos comunales por la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. Agencia Urcos en la provincia de Quispicanchi, periodo 2017.



## 2.6 Variables de Estudio

### a- Variables.

VARIABLE 1: Créditos Otorgados

VARIABLE 2: Cartera Morosa

### b- Conceptualización de las variables.

#### CRÉDITOS OTORGADOS

Confianza que merece la solvencia y moralidad de una persona. Proviene del latín “credere”. Confiar. Derecho de disponer un dinero ajeno o retrasar, por un cierto plazo, el pago de cantidades debidas, a cambio de cierto interés. El que te da el crédito es el acreedor y el que lo recibe es el acreditado. El más conocido es el crédito bancario, aunque existen muchos otros tipos de créditos: comercial, documentario, etc. (Tamames, 1994)

#### CARTERA MOROSA

Retraso en el incumplimiento de una obligación. Se dice que un deudor ha incurrido en mora cuando se retrasa de forma culpable en el cumplimiento de una obligación cierta, vencida y líquida, además que se haya producido el requerimiento del acreedor para que cumpla. En las obligaciones de dar el deudor está obligado a indemnizar al acreedor de los daños y perjuicios que le haya ocasionado y a responder de los riesgos de perecimiento de la cosa. En las obligaciones de hacer el deudor solo está obligado a indemnizar los daños y perjuicios. Se dice que un acreedor se constituye en mora cuando este se opone de forma injustificada a recibir el pago cuando el deudor ha realizado el ofrecimiento de hacerlo. En tal caso el deudor quedara libre de responsabilidad mediante la consignación de la cosa debida. (cultural, 2002)

c- Operacionalización de las Variables.

Tabla 2: Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Créditos otorgados	Obtención de recursos en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas. El crédito, es un contrato por el cual la entidad financiera pone a disposición del cliente una cantidad de dinero, el cual deberá devolver con intereses, según los plazos pactados. (CMAC, 2017)	Políticas de Crédito  Herramientas de Evaluación de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de los reglamentos de crédito</li> <li>• Técnicas de evaluación de créditos.</li> <li>• Políticas de cobranza.</li> <li>• Capacidad de pago</li> <li>• Capacidad de endeudamiento</li> <li>• Guía práctica para evaluar créditos</li> </ul>
Cartera morosa	<p>La cartera morosa en el sistema micro financiero es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para el su crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios. (Castañeda Muñoz - 2013)</p> <p>La mora es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber. Así pues, no todo retraso en el cumplimiento del deudor implica la existencia de mora en su actuación. 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. (Castañeda &amp; Tamayo, (2010 - 2012))</p>	Mora vencida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Categoría normal</li> <li>• Categoría con problemas potencial</li> <li>• Categoría deficiente</li> <li>• Categoría dudosa</li> <li>• Categoría perdida.</li> <li>• Ratios de Morosidad</li> </ul>

Fuente: Elaborado por el tesista en base al sustento teórico.



## Capítulo III:

### Método de Investigación

#### 3.1 Tipo de Investigación.

El tipo de investigación es APLICADA, porque busca la generación de conocimiento con la aplicación directa a los problemas de la sociedad como cartera morosa y otorgamiento de créditos.

#### 3.2 Enfoque de Investigación.

La investigación será de enfoque CUANTITATIVO, para medir las variables de estudio como la morosidad y los créditos otorgados por la Edpyme Credivisión S.A. agencia Urcos afecta en el resultado final.

#### 3.3 Diseño de la Investigación.

La investigación es de diseño NO EXPERIMENTAL ya que no se manipularán ninguna de las variables, solo se observarán los hechos y las actividades tal como se presenta en su estado natural para luego analizarlos.

#### 3.4 Alcance de la Investigación.

La investigación según el alcance es DESCRIPTIVA, ya que se establecerán y se describirán las variables.

#### 3.5 Población y Muestra de la Investigación.

##### 3.5.1 Población.

Cartera de nueve (9) analistas de crédito y 61 tambos comunales



Información de los funcionarios de la Edpyme Credivisión S.A.

### **3.5.2 Muestra.**

Cartera de nueve analistas de crédito y 61 tambos comunales.

### **3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.**

#### **3.6.1 Técnicas.**

- a) OBSERVACIÓN: Mediante la verificación ocular.
- b) REVISIÓN Y ANÁLISIS DOCUMENTAL: que consiste en el examen de los documentos.

#### **3.6.2 Instrumentos.**

- a) FICHA DE OBSERVACION
- b) FICHAS DE EVALUACIÓN.

### **3.7 Procesamiento de Datos.**

Los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario del trabajo de campo estarán procesados mediante el uso del programa estadístico SPSS ultima versión, así como el programa EXCEL avanzado.



## **Capítulo IV:**

### **Resultados**

#### **4.1. Resultado de la investigación.**

Para determinar qué resultado determinante presenta la cartera morosa de los créditos otorgados a través de tambos comunales por la Edpyme Credivisión S.A. Agencia Urcos de la provincia de Quispicanchi, se encuestó a nueve (9) analistas de créditos sobre el conocimiento de políticas de crédito, normativas y resoluciones así como el reglamento de políticas de crédito, las herramientas que utilizan en el otorgamiento de crédito como la aplicación de las políticas de créditos determinación de los ingresos así como la capacidad de endeudamiento y el conocimiento acerca de la mora vencida como la política para la recuperación de créditos vencidos y la aplicación de estas políticas, presentando los siguientes resultados.

**CRÉDITOS OTORGADOS****POLÍTICAS DE CRÉDITO****Tabla 3: Aplicación del Reglamento de Crédito**

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	0	0.00
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0.00
De acuerdo	0	0.00
Totalmente de acuerdo	9	100.00
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla N° 3 se observa que el 100% de los analistas de crédito están totalmente de acuerdo en aplicar el reglamento de crédito. Es decir los 9 analistas de crédito aplican el reglamento de crédito, por lo que se puede indicar que los analistas hacen una evaluación de crédito.

**Tabla 4: Aplicación de las normas de SBS.**

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	0	0.00
Ni den acuerdo ni desacuerdo	0	0.00
De acuerdo	1	11.10
Totalmente de acuerdo	8	88.90
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Elaboración Propia



## INTERPRETACION

Según la tabla N° 4 se puede observar que el 88.90% de analistas de créditos de la Edpyme Credivisión S.A. agencia Urcos están totalmente de acuerdo en aplicar las normas de la SBS para la correcta evaluación crediticia y el 11.10% manifiesta estar de acuerdo de aplicar las normas de la SBS, lo que significa que 8 analistas aplican correctamente las normas de la SBS en la evaluación de créditos.

**Tabla 5: Aplicación de normativas y resoluciones para reducir el riesgo crediticio.**

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	0	0.00
Ni den acuerdo ni desacuerdo	0	0.00
De acuerdo	1	11.10
Totalmente de acuerdo	8	88.90
Total	9	100.00

Fuente: Elaboración Propia

## INTERPRETACIÓN

Según la tabla N° 5 se puede observar que el 88.90% de analistas de crédito manifiesta estar totalmente de acuerdo en aplicar las Normativas y Resoluciones para reducir el riesgo crediticio y el 11.10% de analistas de créditos manifiesta estar de acuerdo a cerca de la aplicacion de normativas y resoluciones para reducir el riesgo crediticio, lo cual representa a 8 analistas que aplican correctamente las normativas y resoluciones para reducir el riesgo crediticio.

**Tabla 6: Monto a Financiar, Cliente Nuevo y sin Historial Crediticio.**

	Frecuencia	Porcentaje
Hasta S/. 3000.00 con domicilio.	6	66.70
Hasta S/. 10000.00 con domicilio.	0	0.00
Hasta S/. 25000.00 con domicilio y aval solvente.	0	0.00
Hasta S/. 35000.00 con garantía hipotecaria inscrita	0	0.00
De acuerdo a la evaluación crediticia de cada cliente.	3	33.30
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Elaboración Propia

### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 6 se observa que el 66.70% de los analistas de crédito manifiestan que según el reglamento de créditos un cliente nuevo sin historial crediticio se puede financiar con un monto de hasta S/. 3,000.00 con domicilio, y el 33.30% manifiesta el monto a financiarse es de acuerdo a la evaluación crediticia de cada cliente. Lo que implica que el 66.70% de analistas no conocen el reglamento de créditos, es decir, 6 analistas de créditos demuestran que no aplican correctamente el reglamento de créditos.

**Tabla 7: Cuentas Complementarias**

	Frecuencia	Porcentaje
Aquellos prestamos adicionales directamente a los socios de un tambo comunal y está compuesto por cualquiera de los otros productos de crédito de la institución.	2	22.20
Aquellos recursos financieros que Credivisión destina para prestar directamente a los clientes del tambo comunal	0	0.00
El conjunto de normas que regulan el funcionamiento de un tambo comunal para acceder a un crédito paralelo	2	22.20
Solo A y B	4	44.40
Ninguna de las anteriores	1	11.10
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Elaboración Propia

## INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 7 se puede observar que el 44.40% de analistas de crédito no tienen conocimiento de las cuentas complementarias, el 22.20% indica que la cuenta complementaria es el conjunto de normas que regulan el funcionamiento de un tambo comunal, el 22.20% manifiesta que las cuentas complementarias son préstamos adicionales que ofrece Credivisión y el 11.10% indica que es ninguna de las anteriores. Por lo que solo dos analistas están conocen las políticas de créditos y 7 analistas de créditos no aplican adecuadamente las políticas de créditos, este es un mal indicador ya que debido al desconocimiento de este se pierden clientes y por ende la desinformación y mal otorgamiento de créditos a los clientes.

**Tabla 8: Requisitos para el Crédito Micro y Pequeña Empresa**

	Frecuencia	Porcentaje
Ser propietario de una microempresa con experiencia demostrada mínima de 3 meses.	0	0.00
Ser propietario de una microempresa con experiencia demostrada mínima de 6 meses.	0	0.00
Ser propietario de una microempresa con experiencia demostrada mínima de 9 meses.	0	0.00
Ser propietario de una microempresa con experiencia demostrada mínima de 1 año.	9	100.00
total	9	100.00

Fuente: Elaboración Propia.

## INTERPRETACION

Según la tabla N° 8 el 100% de los analistas de créditos conocen los requisitos necesarios para otorgar un crédito en la Micro y Pequeña empresa, sin embargo no se aplica este

requisitos en el momento del otorgamiento de créditos ya que se enfocan más en la captación de clientes y el cumplimiento de metas.

**Tabla 9: Requisito para el Crédito Agropecuario.**

	Frecuencia	Porcentaje
Ser propietario o tener posesión de terrenos agrícolas, por lo menos uno de ellos debe tener regadío y debe estar reconocido por la comunidad.	2	22.20
Ser propietario o tener posesión de terrenos agrícolas, todos los terrenos deben tener regadío y debe estar reconocido por la comunidad.	6	66.70
Ser propietario o tener posesión de terrenos agrícolas, no importa que estos tengan regadío, pero debe estar reconocido por la comunidad.	1	11.10
Ser propietario o tener posesión de terrenos agrícolas, por lo menos uno de ellos debe tener regadío no importa que este deba estar reconocido por la comunidad.	0	0.00
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Elaboración Propia.

## INTERPRETACIÓN

Según la tabla N° 9 el 66.70% de analistas de crédito manifiestan que el requisito indispensable para el otorgamiento de crédito agropecuario es ser propietario o tener posesión de terrenos agrícolas todos deben tener regadío y debe estar reconocido por la comunidad, el 22.20% indican que el cliente debe tener posesión de terrenos agrícolas y por lo menos uno de los terrenos deben tener regadío y debe estar reconocido por la comunidad y el 11.10% indican que el cliente debe ser propietario o tener posesión de terrenos agrícolas, no importa que estos tengan regadío, pero debe estar reconocido por la comunidad. Por lo

que solo 2 analistas de crédito aplican correctamente la política de créditos y 7 analistas de crédito otorgan créditos sin aplicar las políticas de crédito de la Epyme Credivision S.A.

**Tabla 10: Documento Adicional para el Crédito de Mejoramiento de Vivienda.**

	Frecuencia	Porcentaje
Plan de inversión y presupuesto, detallando la obra a realizar.	6	66.70
Documentos de la vivienda.	3	33.30
Documentos personales del cliente.	0	0.00
Propiedad del inmueble a construir	0	0.00
Total	9	100.00

Fuente: Elaboración Propia

## INTERPRETACIÓN

Según la tabla N° 10 se puede observar que el 66.70% de analistas e crédito manifiestan que el requisito para el crédito mejoramiento de vivienda es el plan de inversión y presupuesto detallando la obra a realizar y el 33.30% de analistas de crédito manifiestan que el requisito son los documentos de la vivienda. Esto implica que el 66.70% están en lo correcto.

**Tabla 11: Requisito para el Crédito Tambo Comunal.**

	Frecuencia	Porcentaje
Tener afinidad domiciliaria o afinidad comercial.	8	88.90
No tener afinidad domiciliaria.	0	0.00
No tener afinidad comercial.	1	11.10
Certificado de posesión o título de propiedad.	0	0.00
Total	9	100.00

Fuente: Elaboración Propia

## INTERPRETACIÓN

Según la tabla N° 11 se puede observar que el 88.90% de analistas de crédito manifiestan que el requisito indispensable para el crédito tambo comunal es tener afinidad domiciliaria o afinidad comercial y el 11.10% indican no tener afinidad comercial.

**Tabla 12: Condición de un Socio para no Integrar un Tambo Comunal.**

	Frecuencia	Porcentaje
Los conyugues y los integrantes de una familia que domicilien en una misma vivienda.	8	88.90
Los conyugues y los integrantes de una familia que domicilien en diferentes viviendas.	0	0.00
Los conyugues y los integrantes de una familia que domicilien en una misma vivienda salvo que estos tengan un negocio propio y administren sus gastos.	1	11.10
Ser clientes de la Edpyme Credivision S.A.con dos productos diferentes.	0	0.00
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Elaboración Propia

## INTERPRETACIÓN

Según la tabla N° 12 el 88.90% de los analistas de crédito manifiestan que la condición para no integrar un tambo comunal es que los conyugues y los integrantes de una familia que domicilien en una misma vivienda y el 11.10% manifiesta que la condición es que los conyugues y los integrantes de una familia que domicilien en una misma vivienda salvo que estos tengan un negocio propio y administren sus gastos. Por lo que 8 analistas de créditos están correctamente informados y solo un analista de crédito no aplica correctamente las políticas de crédito.

**Tabla 13 : Documentos que no Pertenece a un Tambo Comunal**

	Frecuencia	Porcentaje
Acta de constitución del tambo comunal.	0	0.00
Relación de socios vigentes	0	0.00
Resumen de los estados financieros del tambo comunal.	0	0.00
Hoja de estado de cuenta de la cuenta interna.	1	11.10
Título de propiedad de la vivienda.	8	88.90
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Elaboración Propia

### INTERPRETACIÓN

Según la tabla N° 13 se puede observar que el 88.90% de analistas de crédito manifiestan que el documento que no pertenece al tambo comunal es el título de propiedad de la vivienda y el 11.10% de los analistas de crédito no tienen conocimiento de este requisito. Esto representa a 8 analistas de crédito que si aplican bien las políticas de créditos ya que en los tambos comunales solo se necesitan el recibo de luz y copia del DNI.

**Tabla 14: Requisitos Para Acceder a la Cuenta Externa.**

	Frecuencia	Porcentaje
No ser socio del tambo comunal	0	0.00
Tener la necesidad económica de disponer la cuenta externa.	3	33.30
Ser presentado por el comité de administración del tambo comunal.	6	66.70
No ser socio de tambo comunal, pero cliente con calificación normal de la Edpyme Credivisión S.A.	0	0.00
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Elaboración Propia

## INTERPRETACIÓN

Según la tabla N° 14 el 66.70% de analistas de crédito manifiestan que el requisito que se necesita para que un socio pueda acceder a la cuenta externa es ser presentado por el comité de administración del tambo comunal y el 33.30% manifiestan que el requisito es tener la necesidad económica de disponer la cuenta externa. Sin duda este es un mal indicador ya que 3 analistas de crédito están sobreendeudando al cliente además no están haciendo una buena aplicación de la política de créditos.

## HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN DE CRÉDITOS

**Tabla 15: Medición de la Capacidad de Pago del Prestatario.**

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Siempre	9	100.00
Total	9	100.00

Fuente: Elaboración Propia.

## INTERPRETACIÓN

Según la tabla N° 15 y la figura N° 17 el 100.00% de los analistas de crédito siempre miden la capacidad de pago de cada prestatario. es decir los 9 analistas de crédito hacen una buena determinación de la capacidad de pago de cada cliente.



**Tabla 16: Aplicación del Reglamento Interno de Créditos y normas de la SBS.**

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00
A veces	1	11.10
Siempre	8	88.90
Total	9	100.00

Fuente: Elaboración Propia.

### INTERPRETACIÓN

Según la tabla N° 16 el 88.90% de los analistas de crédito manifiestan que siempre aplican una buena evaluación crediticia acorde al Reglamento Interno de Créditos y a normas emitidas por la SBS y el 11.10% de analistas de crédito a veces aplican una buena evaluación crediticia. Es decir, 8 analistas de créditos hacen aplicación del reglamento interno y de las normas SBS siempre.

**Tabla 17: Determinación de la Capacidad de Endeudamiento**

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Siempre	9	100.00
total	9	100.00

Fuente: Elaboración Propia

### INTERPRETACIÓN

Según la tabla N° 17 el 100% de analistas de crédito de la Edpyme Credivision S.A. agencia Urcos manifiesta que cumplen con determinar la capacidad de endeudamiento, es decir, que 9 analistas de créditos determinan siempre la capacidad de endeudamiento de cada cliente.

**Tabla 18: préstamos en el Sistema Financiero para Acceder a Otro Crédito.**

	Frecuencia	Porcentaje
Mantiene dos préstamos en el Sistema Financiero	6	66.70
Cuando tiene tres préstamos en el Sistema Financiero	0	0.00
Cuando tiene cuatro prestamos en el sistema financiero	2	22.20
Cuando tiene más de cuatro préstamos en el sistema financiero	0	0.00
Más de un crédito en la misma institución	1	11.10
Total	9	100.00

Fuente: Elaboración Propia

### INTERPRETACIÓN

Según la tabla N° 18 el 66.70% de analistas de crédito manifiestan que un cliente debe mantener dos préstamos en el sistema financiero y el 22.20% indican que un cliente debe tener cuatro prestamos en el sistema financiero para acceder a otro crédito. Lo cual implica que 6 analistas de crédito otorgan créditos saludables ya que al tener más de dos créditos en el sistema financiero representa un peligro potencial de mora.

**Tabla 19: Determinación del Monto del Crédito.**

	Frecuencia	Porcentaje
Historial crediticio.	5	55.60
Necesidad financiera de acuerdo a la evaluación realizada.	2	22.20
Por la garantía que ofrece el cliente.	0	0.00
Voluntad de pago.	2	22.20
Total	9	100.00

Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACIÓN**

Según la tabla N° 19 el 55.60% de analistas de crédito manifiestan que la determinación del monto de crédito está definido por el historial crediticio, el 22.20% indican que es por necesidad financiera de acuerdo a la evaluación realizada y el 22.20% es la voluntad de pago. Por lo que solo 2 analistas de crédito están evaluando correctamente al cliente y 7 analistas de créditos no hacen un buen trabajo.

**Tabla 20: Técnica de Evaluación de Crédito.**

	Frecuencia	Porcentaje
Visita al cliente, al garante y al centro de trabajo	9	100.00
Confía plenamente en el cliente	0	0.00
Por referencia del socio de trabajo	0	0.00
Por referencia de los padres	0	0.00
Total	9	100.00

Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACIÓN**

Según la tabla N° 20 la técnica de evaluación de crédito más apropiada es en un 100% la visita al cliente al garante y al centro de trabajo. Esto es un buen indicador de técnica de evaluación de crédito. Sin embargo, en la inspección realizada estos no cumplen con visitar al cliente ni mucho al negocio, por estar más enfocados en el cumplimiento de metas.

**Tabla 21: Determinación de la Capacidad de Pago.**

	Frecuencia	Porcentaje
Por las garantías que ofrece	0	0.00
Por la cantidad máxima de sus ingresos que puede destinar al pago.	5	55.60
Por su voluntad de pago	1	11.10
Por referencia de los vecinos	2	22.20
Porque su negocio es rentable	1	11.10
Total	9	100.00

Fuente: Elaboración Propia

### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 21 se puede observar que el 55.60% de analistas de crédito declaran que la determinación de la capacidad de pago es por sus ingresos que puede destinar al pago, el 22.20% indican que es por referencia de los vecinos, el 11.10% indica que es por su voluntad de pago y el 11.10% indica que es por su negocio es rentable. Por lo que solo 5 analistas estarían determinando correctamente la capacidad de pago de cada cliente y 4 analistas no hacen una buena evaluación a los clientes.

**Tabla 22: Determinación del Nivel de Endeudamiento de un Cliente Nuevo.**

	Frecuencia	Porcentaje
Por el monto de sus ingresos.	2	22.20
Por su aval o garante.	0	0.00
Por el negocio prospero que emprenderá.	0	0.00
Por su historial crediticio.	7	77.80
Total	9	100.00

Fuente: Elaboración Propia

### INTERPRETACIÓN

Según la tabla N° 22 el 77.80% de analistas de crédito manifiestan que la determinación del nivel de endeudamiento de un nuevo cliente está determinado por su historial crediticio el 22.20% es por el monto de sus ingresos. Por lo que 2 analistas de créditos no hacen una buena determinación del nivel de endeudamiento de un cliente nuevo y 7 analistas si hacen una buena evaluación de crédito.

### MORA VENCIDA

**Tabla 23: Unidad Especializada en la Cobranza o Recuperación de Créditos Morosos.**

	Frecuencia	Porcentaje
No	2	22.20
Si	7	77.80
Total	9	100.00

Fuente: Elaboración Propia

### INTERPRETACIÓN

Según la tabla N° 23 y la figura N° 25 los analistas de crédito manifiestan el 77.80% que cuenta con una unidad especializada en la cobranza de créditos morosos y 22.20% de analistas de crédito indican que no hay una unidad especializada en la cobranza o recuperación de créditos morosos, por lo que 7 analistas están errados ya que el recuperador de créditos es asignado de la agencia del Cusco.

**Tabla 24: Políticas Para la Recuperación de Créditos Morosos.**

	Frecuencia	Porcentaje
No	0	0.00
Si	9	100.00
Total	9	100.00

Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACION**

Según la tabla el 100% de analistas de crédito manifiestan que si existe políticas para la recuperación de créditos que se encuentran en mora y en efecto es así, ya que en la entidad si existe dichas políticas para reducir el riesgo de crédito, así como para la recuperación de ellos.

**Tabla 25: Aplicación de las políticas de recuperación de créditos**

	Frecuencia	Porcentaje
No	0	0.00
Si	9	100.00
Total	9	100.00

Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACIÓN:**

Según la tabla N° 25 el 100% de analistas de crédito de la Edpyme Credivision S.A agencia Urcos si aplica la política de recuperación de crédito en los clientes morosos, es decir, los 9 analistas de crédito aplican correctamente las políticas de recuperación de créditos.

**Tabla 26: Calificación Normal en Pequeñas y Microempresas.**

	Frecuencia	Porcentaje
No tiene ningún día de retraso en el sistema financiero.	2	22.20
Tiene hasta 2 días de retraso en el sistema financiero.	3	33.30
Tiene hasta 8 días de retraso en el sistema financiero.	4	44.40
Tiene hasta 15 días de retraso en el sistema financiero.	0	0.00
Total	9	100.00

Fuente: Elaboración Propia

## INTERPRETACION

Según la tabla N° 26 el 44.40% de los analistas de crédito manifiestan que la calificación normal en créditos a pequeñas y microempresas es cuando tienen hasta ocho días de retraso en el sistema financiero, el 33.30% indican que el los clientes tienen dos días de retraso en el sistema financiero y el 22.20% indican que el cliente no tiene ningún día de retraso en el sistema financiero. Por lo que se puede manifestar que solo 4 analistas de créditos están en lo correcto y que realmente saben que es una calificación normal.

**Tabla 27: Calificación Deficiente en Créditos a Pequeñas y Micro Empresas.**

	Frecuencia	Porcentaje
Tiene 30 a más días de morosidad en el sistema financiero.	5	55.60
Tiene 60 días de morosidad en el sistema financiero	4	44.40
Tiene 90 días de morosidad en el sistema financiero	0	0.00
Tiene 120 días de morosidad en el sistema financiero	0	0.00
Total	9	100.00

Fuente: Elaboración Propia

## INTERPRETACION

Según la tabla N° 27 se puede observar que el 55.60% de analistas de crédito señalan que la categoría deficiente en créditos a pequeñas y microempresas es cuando el cliente tiene 30 a más días de morosidad en el sistema financiero y el 44.40% de analistas de crédito señalan que el cliente tiene 60 días de morosidad en el sistema financiero. Lo que significa que 4 analistas de crédito saben lo que es la calificación deficiente en pequeñas y microempresas.



**Tabla 28: Calificación Perdida en Créditos a Pequeñas y Micro Empresas.**

	Frecuencia	Porcentaje
Tiene 30 días de morosidad en el sistema financiero	0	0.00
Tiene 60 días de morosidad en el sistema financiero	3	33.30
Tiene 90 días de morosidad en el sistema financiero	3	33.30
Tiene más 120 días de morosidad en el sistema financiero	3	33.30
Total	9	100.00

Fuente: Elaboración Propia

### INTERPRETACION

Según la tabla N° 28 se puede observar que el 33.30% de los analistas de crédito manifiestan que la calificación es de categoría perdida en créditos a pequeñas y microempresas es cuando tienen 60 días de morosidad en el sistema financiero, el 33.30% indican que tiene 90 días de morosidad en el sistema financiero y 33.30% indican que tienen más de 120 días de morosidad. Esto significa que solo 3 analistas conocen y saben lo que es una calificación en categoría perdida sin duda este es un mal indicador.



**Tabla 29: Tambos comunales de la Edpyme Credivisión S.A. Urcos**

	<b>TAMBOS COMUNALES DE LA EDPYME CREDIVISIÓN S.A. AGENCIA URCOS</b>	<b>NÚMERO DE SOCIOS</b>
1	URQUEÑAS	6
2	AMISTAD DE URCOS	9
3	AMOR DE DIOS DE URPAY	10
4	ANTALLACTA	6
5	APU	10
6	APU CONDORIANO	8
7	AVES SIN NIDO	8
8	CAPULI	10
9	CRISTO REY	9
10	DULCE REAL	12
11	FLOR NACIENTE	11
12	INMMACULADA CONCEPCION	13
13	INTI WATANA	13
14	LAS ACOMAINAS	9
15	LAS ANDAHUAYLILLANAS	7
16	LAS AZUCENAS	8
17	LAS ESTRELLAS	6
18	LAS MARGARITAS DE ACCOPAMPA	6
19	LAS SANTINAS	6
20	LAS URPIS	9
21	LAS NUSTAS	8
22	LIDERES DE CCATCA	7
23	LOS ALEGRES DE ACOMAYO	9
24	LOS CLAVELITOS	9
25	LOS LIDERES	8
26	LOS LIDERES DE URCOS	5
27	LOS MANANTES DE FATIMA	12
28	MACHU PITUMARCA	7
29	MUNAY TTICA	6
30	MUNAY WARMI	7
31	NUEVA ESPERANZA	8
32	NUEVA GENERACION	8
33	NUEVO AMANECER DE SISA	6
34	PACHA MAMA	9
35	PANTI PALLANA	10
36	ROMA	15
37	SAN ANTONIO ABAD	10
38	SAN CRISTOBAL DE SECSENCCALLA	9
39	SAN FRANCISCO DE URCOS	7
40	SAN JOSE DE TTIO	8



	<b>TAMBOS COMUNALES DE LA EDPYME CREDIVISIÓN S.A. AGENCIA URCOS</b>	<b>NÚMERO DE SOCIOS</b>
41	SANTA ROSA DE PITUMARCA	10
42	SEÑOR DE CCOYLLORRITTI DE MUÑAPATA	6
43	SEÑOR DE LOS MILAGROS	8
44	SEÑOR DE QOLLORITTI	5
45	SOL NACIENTE	11
46	SUMAQ ILLARIY	12
47	TRIUNFADORES DE ACOMAYO	10
48	VALLE MAYUYASI	6
49	VALLECITO	9
50	VINICUNCA	6
51	VIRGEN ASUNTA DE CCOLCCA	6
52	VIRGEN DE LA CANDELARIA	8
53	VIRGEN DE LAS NIEVES	6
54	VIRGEN DEL CARMEN	6
55	VIRGEN DEL CARMEN DE ACOMAYO	8
56	VIRGEN DEL CARMEN DE ANTISUYO	9
57	VIRGEN INMACULADA CONCEPCION	8
58	VIRGEN INMACULADA DE MARANNIYOC	7
59	VIRGEN NATIVIDAD	8
60	VIRGEN PURIFICADA	10
61	WILLCACALLE	8
	<b>TOTAL DE CLIENTES SOCIOS</b>	<b>511</b>

FUENTE: Elaboración Propia según información de la Edpyme Credivisión S.A. agencia

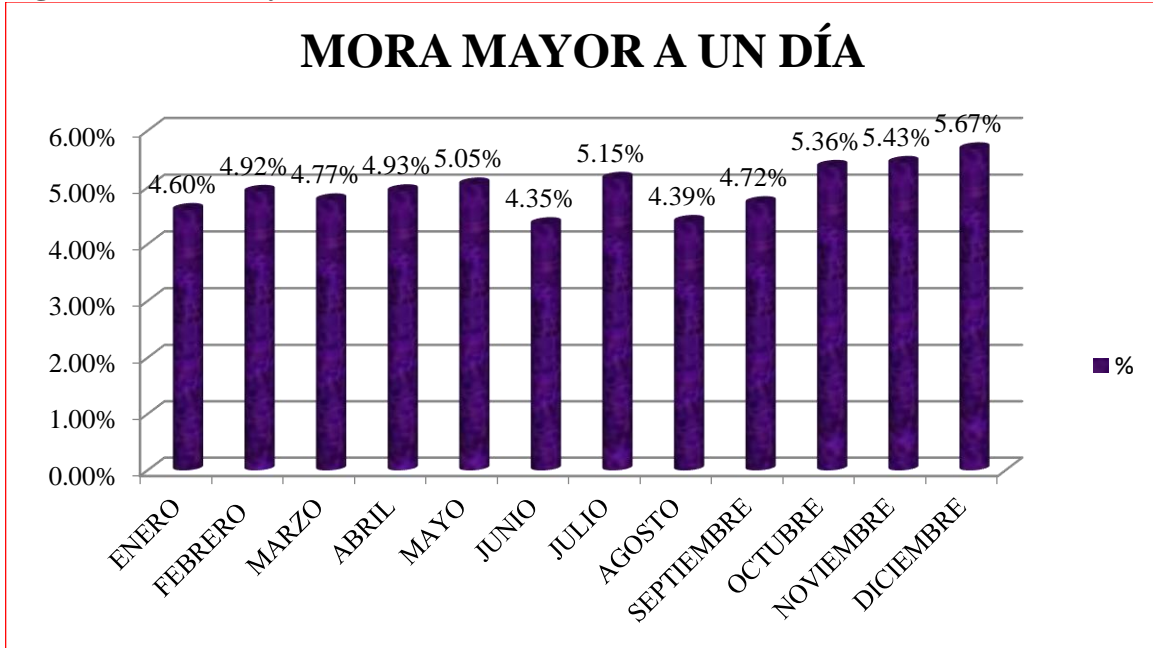
Urcos.

**Tabla 30: Morosidad de los Tambos Comunales de la Edpyme Credivisión S.A.****Agencia Urcos Año 2017**

	<b>CARTERA EN</b>	<b>MORA &gt; 1</b>		<b>MORA &gt;30</b>	
	<b>SOLES</b>	<b>DIA</b>	<b>%</b>	<b>DIAS</b>	<b>%</b>
ENERO	934512	43026	4.60%	30936	3.31%
FEBRERO	945361	46518	4.92%	39893	4.22%
MARZO	949280	45312	4.77%	36038	3.80%
ABRIL	952032	46915	4.93%	36349	3.82%
MAYO	961026	48522	5.05%	35032	3.65%
JUNIO	972518	42316	4.35%	36218	3.72%
JULIO	994672	51226	5.15%	31490	3.17%
AGOSTO	996762	43718	4.39%	48189	4.83%
SEPTIEMBRE	970312	45823	4.72%	49218	5.07%
OCTUBRE	972363	52083	5.36%	52245	5.37%
NOVIEMBRE	994523	54032	5.43%	55318	5.56%
DICIEMBRE	1101174	62442	5.67%	56384	5.12%

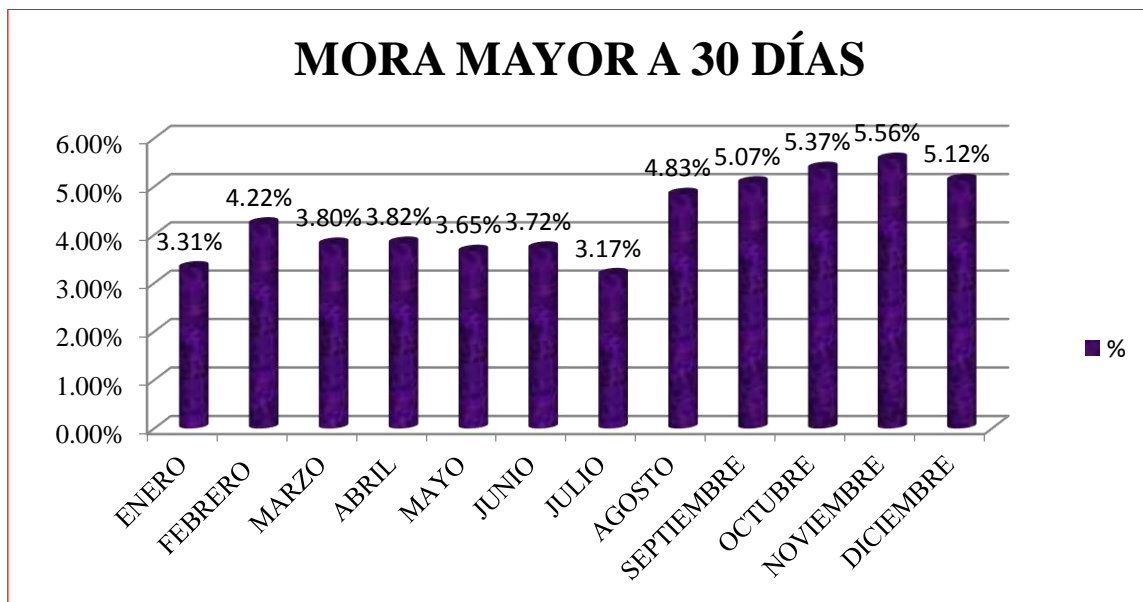
Fuente: Elaboración Propia según información de la Edpyme Credivisión S.A. agencia Urcos.

Figura 5: Mora mayor a 1 día.



Fuente: Elaboración Propia según información de la Edpyme Credivisión S.A. agencia Urcos.

Figura 6: Mora Mayor a 30 Días



Fuente: Elaboración Propia según información de la Edpyme Credivisión S.A. agencia Urcos.

**Tabla 31: ratios de morosidad según días de incumplimiento de los tambos comunales de la Edpyme Credivision S.A. periodo 2017**

MESES	% de créditos con más de 1 día de incumplimiento	% de créditos con más de 30 días de incumplimiento	Morosidad según criterio contable
ENERO	4.60%	3.31%	3.31%
FEBRERO	4.92%	4.22%	4.22%
MARZO	4.77%	3.80%	3.80%
ABRIL	4.93%	3.82%	3.82%
MAYO	5.05%	3.65%	3.65%
JUNIO	4.35%	3.72%	3.72%
JULIO	5.15%	3.17%	3.17%
AGOSTO	4.39%	4.83%	4.83%
SETIEMBRE	4.72%	5.07%	5.07%
OCTUBRE	5.36%	5.37%	5.37%
NOVIEMBRE	5.43%	5.56%	5.56%
DICIEMBRE	5.67%	5.12%	5.12%

Fuente: Elaboración Propia según información de la Edpyme Credivisión S.A. agencia Urcos.

Tabla 32: Metas de Colocación y Mora de los Tambos Comunales y la Agencia Urcos.

MES	METAS DE LOS TAMBOS COMUNALES	MORA	METAS DE LA AGENCIA URCOS	MORA
ENERO	940000	3%	4250000	4.80%
FEBRERO	950000	3%	4300000	4.80%
MARZO	960000	3%	4350000	4.80%
ABRIL	970000	3%	4400000	4.80%
MAYO	980000	3.10%	4450000	4.85%
JUNIO	990000	3.10%	4500000	4.85%
JULIO	1000000	3.10%	4550000	4.85%
AGOSTO	1100000	3.10%	4600000	4.85%
SEPTIEMBRE	1200000	3.20%	4650000	4.90%
OCTUBRE	1300000	3.20%	4700000	4.90%
NOVIEMBRE	1400000	3.20%	4750000	4.90%
DICIEMBRE	1500000	3.20%	4800000	4.90%

FUENTE: Elaboración Propia según información de la Edpyme Credivisión S.A. agencia Urcos.



## Capítulo V

### Discusión

#### 5.1 Descripción de los Hallazgos más Relevantes y Significativos

Para analizar la incidencia de una adecuada evaluación de los créditos otorgados por la Edpyme Credivision S.A. Agencia Urcos, De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los analistas de crédito, se observa los hallazgos más relevantes que se presentan a continuación:

##### Con respecto a la política de créditos

- a) Según las encuestas realizadas los analistas aplican al 100% el Reglamento Interno de crédito, así como de las Normas de SBS como también las resoluciones de la Edpyme Credivisión S.A. agencia Urcos. Sin embargo en la tabla N° 6 en las preguntas específicas 66.70% de los analistas responden correctamente 3 y 6 analistas no aplican lo que indica el reglamento. Asimismo en la tabla N° 7, solo el 22.20% de los analistas de crédito difunden y ofrecen crédito complementario. Todo esto es un mal indicador debido a que en realidad no aplican correctamente las normativas y reglamentos para la buena evaluación de créditos.
- b) De igual manera en la tabla N° 9 del 100% de encuestados, solo el 22.20% manifiestan de que el cliente debe ser propietario o tener posesión de terrenos agrícolas y por lo menos uno de ellos debe tener regadío, y debe estar reconocido por la comunidad. Al ver estos resultados y en comparación con lo que respondieron a



- cerca del conocimiento del reglamento de crédito y normas solo 2 analistas de crédito estarían aplicando correctamente el reglamento, lo cual es lamentable y por ende un mal indicador.
- c) Caso similar se puede observar en la tabla N° 10 sobre conocimiento de documentos para otorgar créditos de ampliación de vivienda el 33.30% no aplica el reglamento adecuadamente y esto afecta en la salud de la cartera.
  - d) En cuanto al conocimiento de requisitos para otorgar un crédito en la modalidad de tambo comunal la mayoría de los analistas de crédito conocen los lineamientos referidos a este producto y solo el 11.1% (un analista de crédito), no estaría aplicando correctamente el reglamento.
  - e) Por ultimo en el conocimiento de las políticas de crédito, en la tabla N° 14 el 66.70% de analistas de crédito manifestó que un socio pueda acceder a la cuenta externa es cuando debe ser presentado por el comité de administración del tambo comunal pero el 33.30% respondió incorrectamente. Por lo que se puede concluir de que los analistas de créditos no tienen un conocimiento total del reglamento de créditos y además estos no lo aplican correctamente en el otorgamiento de un crédito.

**Con respecto a las herramientas de crédito, considerando los resultados obtenidos tenemos que:**

- a) En cuanto a las respuestas específicas en la tabla N°18 sobre la cantidad de créditos que debe tener un cliente en el sistema financiero, el 66.70 % si aplica este requisito para evaluar otorgamiento de créditos, el 33.30% no conoce y aplica. En la tabla N° 19, para la determinación del monto del crédito el 55.60% de analistas de crédito no aplican el reglamento de créditos y el 22.20% aplican el reglamento. Asimismo según la tabla N° 20 el 100% de analistas visitan al cliente, garante, el negocio, pero según la observación hecha solo se guían por referencias y no realizan la visita





correspondiente y que además adulteran las evidencias como por ejemplo las fotos la vivienda y cuando los clientes viven lejos estos se basan solo con referencias de otras personas y en la mayoría de los casos también no lo hacen ya que están más enfocados en el cumplimiento de metas de la agencia y dejando de lado la calidad de la cartera. En la tabla N° 21 se observa que solo el 55.60 % de analistas determina la capacidad de pago del cliente correctamente sin duda un causal para que en la agencia este con mora alta.

- b) Según la tabla N° 22, referente al parámetro del nivel de endeudamiento del cliente del tambo comunal el 77.80% de los analistas no está aplicando correctamente la evaluación crediticia, en esta tabla también se refleja una de las principales causas de morosidad.
- c) Los factores directos que presenta la evaluación crediticia para acceder a los créditos otorgados a través de tambos comunales por la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. Agencia Urcos, en la provincia de Quispicanchi, periodo 2017, presenta un riesgo alto.

### **Respecto al nivel de la morosidad**

El nivel de morosidad en la Edpyme Credivisión S.A. Agencia Urcos de los socios que pertenecen a los tambos comunales, en el periodo 2017 los días de atraso en el pago de sus cuotas presentaron los siguientes resultados

Tabla 33: Comparación de los ratios de Morosidad (%) de la Edpyme Credivision

S.A.

MES	% DE MORA DEL TAMBO COMUNAL	CALIFICACIÓN	% DE MORA	
			TOTAL EDPYME	CALIFICACIÓN
ENERO	3.31%	medio	6.18	alto
FEBRERO	4.22%	medio	6.68	alto
MARZO	3.80%	medio	6.96	alto
ABRIL	3.82%	medio	6.80	alto
MAYO	3.65%	medio	6.70	alto
JUNIO	3.72%	medio	7.62	alto
JULIO	3.17%	medio	8.07	alto
AGOSTO	4.83%	medio	7.87	alto
SETIEMBRE	5.07%	alto	8.02	alto
OCTUBRE	5.37%	alto	8.13	alto
NOVIEMBRE	5.56%	alto	7.94	alto
DICIEMBRE	5.12%	alto	6.18	alto

Fuente: Elaboración Propia en base a la SBS y documentos de la Edpyme Credivision S.A  
Agencia Urcos

Teniendo en consideración la clasificación del índice de morosidad se considera el siguiente parámetro

Alto  $> 0 = a 5\%$

Medio valores entre 3% a 4%

Bajo  $< 0 = a 1\%$



## INTERPRETACIÓN

Se observa en la tabla que los ratios de morosidad de la Edpyme Credivision Agencia Urcos en el periodo 2017, están siguiendo una tendencia creciente a medida que pasa los meses.

Asimismo se puede observar que al final del periodo 2017 la morosidad en los tambos comunales es de 5.12% y en general de toda la Edpyme Credivisión S.A. una mora de 6.18% lo que significa una mora alta.

La situación de la cartera morosa mediante ratios, presenta una tendencia desfavorable en la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. Agencia Urcos en la provincia de Quispicanchi, periodo 2017.

### 5.2 Limitaciones del Estudio.

Las limitaciones que se tuvieron en la presente tesis fue:

Limitación en el acceso a información, debido a que los analistas de crédito en la mayoría de veces hacen el trabajo de campo y estos son difíciles de ubicar y además el jefe de agencia fue transferido a la agencia de Anta y el nuevo jefe de la agencia Urcos de la Edpyme Credivisión presento renuencia a la participación como informante clave, sin embargo, se ha utilizado las buenas relaciones interpersonales que se tienen con los analistas de crédito, para obtener información adicional.

### 5.3 Comparación Crítica con la Literatura Existente.

En el marco teórico desarrollado muestra sustento ya que se encuentra en concordancia con los textos utilizados e investigaciones realizadas con anterioridad por ejemplo en la tesis de Maria Claudia Vasquez Medina con el tema de “causas de la morosidad y su efecto en las instituciones financieras de la ciudad de Chepen enero - junio 2012”, indica que una causa de la morosidad es la evaluación crediticia no consistente.



Además en la investigación de Ivana Rocío Pacheco Guerrero y Eddy Hamilton Valencia Pareja en la tesis intitulada “evaluación Crediticia y su incidencia moratoria en la agencia portal Espinar de la caja de Ahorro y Crédito Cusco periodo 2013” en la parte de la conclusión indica que existe una incidencia entre la evaluación crediticia y la morosidad debido a que los analistas de créditos no otorgan créditos respetando los parámetros de crédito.

Asimismo con la investigación de Sandra Lucero Revelo se logró determinar las debilidades más relevantes dentro de la empresa “Profemac”, como la ausencia total de estrategias planeadas y ejecutadas con conciencia de lo que se desea obtener para la disminución de la cartera de crédito, por tal razón resulta obvio el elevado número de clientes morosos y los largos periodos de tiempo para su recuperación, causando deficiencias en sus finanzas.

#### **5.4 Implicancias del Estudio.**

- a) El presente trabajo de investigación presenta y analiza las variaciones de la evaluación crediticia en el periodo 2017, con la finalidad de mejorar la calidad de trabajo y poder hacer que dicha la institución financiera sea más rentable y eficiente en cuanto a sus préstamos otorgados.
- b) Se ha observado en la práctica que dada la realidad del microempresario, que requiere el efectivo con la mayor rapidez del caso, entonces las entidades financieras no observan con rigurosidad las normas pre establecidas.
- c) Un caso práctico se da cuando el requisito para otorgar créditos mayores es evaluar los Estados Financieros de los peticionantes, solicitar otras herramientas financieras, sin embargo, no se cumple en muchos casos.

El resultado de la cartera morosa de los créditos otorgados a través de tambos comunales por la Edpyme Credivisión S.A. Agencia Urcos en la provincia de Quispicanchis periodo 2017,



afecta en los resultados que emergen en la cartera morosa, porque las características que presenta la evaluación crediticia presenta un riesgo alto porque no se cumple con los parámetros establecidos por la Superintendencia de Banca y Seguros, no son aplicadas en su totalidad por los asesores de crédito, motivo por el cual se incrementó la cartera en condición de morosidad. , en el periodo del 2017 en 6.18%.



#### D. Conclusiones

- a) Los resultados que presenta la cartera morosa de los créditos otorgados a través de tambos comunales afectan a la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. – agencia Urcos S.A. periodo 2017. Porque no cumplen con la debida aplicación de las herramientas de evaluación de créditos, y las políticas de crédito, por lo que estos están reflejados en resultados finales de la agencia, sobre el monto a ser financiado el 66.70% no aplica lo indicado en el Reglamento de créditos.
- b) Las características que presenta la evaluación crediticia para acceder a los créditos otorgados a través de tambos comunales por la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. Agencia Urcos, periodo 2017, presentan un riesgo alto, pues no existe una relación entre el conocimiento de las políticas, normativas y resoluciones con la aplicación de las herramientas de crédito y la aplicación de las normativas, resoluciones y normativas. según la tabla N° 10 sobre conocimiento de documentos para otorgar créditos de ampliación de vivienda solo el 33.30% no aplica el reglamento, en relación al conocimiento de las políticas de crédito. Por lo que se puede concluir que los analistas de créditos tienen un conocimiento del reglamento interno de créditos y las Normas y Resoluciones pero no cumplen con solicitar estos requisitos para el otorgamiento de un crédito.
- c) Los ratios de morosidad presentan una tendencia creciente en EDPYME CREDIVISIÓN S.A. Agencia Urcos, periodo 2017, según tabla N° 30 y la figura N° 5 y la figura N°6 se puede observar que la Agencia tiene un nivel de morosidad más alta en los últimos meses del 2017.



### Recomendaciones

- a) El gerente de negocios debe verificar si el personal de créditos cumplen con la aplicación y discernimiento de las políticas y normas para evaluar un crédito, dirigido a tambos comunales, capacitación continua y constante de metodologías de evaluación a los analistas de crédito sobre los reglamentos internos de la institución y de la SBS, evaluar lo que considere también las características del negocio y de la familia. Esto le permite a estas instituciones contar con modelos y procesos más sólidos.
- b) El jefe de la agencia Urcos de la Edpyme Credivisión S.A. debe hacer seguimientos periódicos a los analistas de créditos para verificar la evaluación de los créditos lo cual permitirá la reducción de la morosidad en dicha agencia, asimismo la entidad en sus políticas debe incluir la capacitación constante y permanente con respecto a la aplicación de las políticas de créditos.
- c) La competencia en la oferta de créditos está saturada, por lo que se recomienda evaluar y revisar las metas de colocaciones que se asigna al personal de créditos que permita controlar y minimizar los riesgos crediticios, tomando en consideración que la calidad de la cartera está influenciada por variables internas y externas, separar las funciones de seguimiento y recuperación de créditos fortaleciendo a su vez el área de cobranzas, aplicando estrategias pro activas para reducir la morosidad, y de ser el caso apoyarse en empresas especializadas en cobranza, para así controlar el índice de morosidad.

**F. Referencias Bibliográficas**

- Aguilar, G., & Camargo, g. (2003). analisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras ( imf) en el peru. Lima.
- Basilea. (2016). Riesgo Crediticio.
- Benites, M. C. (2015). INFLUENCIA DE LAS MICROFINANZAS EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LOS COMERCIANTES DEL MERCADO JOSÉ QUIÑONES GONZALES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO - 2015. pimentel.
- Botero, S. (2013). EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL MICROCRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COLANTA. Medellin.
- BRACHFIELD, P. (2009). Gestión de credito y cobro. Analisis de la morosidad en base a factores microeconomicos. España.
- Chavarin, R. (2015). MOROSIDAD EN EL PAGO DE CREDITOS Y RENTABILIDAD DE LA BANCA COMERCIAL. Mexico.
- CMAC, C. (2017). Normativa para la gestion de créditos. Cusco - Peru.
- Cooper, W. (2013). DICCIONARIO KOHLER PARA CONTADORES. MEXICO: EDITORIAL LIMUSA S.A.
- Credivision. (2015). Manual De Politicas de Creditos. Lima.
- Credivision, E. (2016). M.O.F. Lima - Perú.
- cultural, g. (2002). diccionario decontabilidad y finanzas. madrid: printed in E.U.
- DEHESA, G. D. (1992). ¿Qué es la morosidad? EL PAÍS, 1.
- Economipedia. (24 de junio de 2015). Morosidad. Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- España, B. d. (2008). Determinación y control de los recursos propios mínimos. españa.
- Gatica, E. (1999). COMO INICIAR AMPLIAR Y FINANCIAR MICROEMPRESAS. LIMA: PRINTED IN PERU.
- GestioPolis. (21 de junio de 2002). GestioPolis.com. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-es-la-estabilidad-financiera/>





- Huaman, L. L., & Conde, R. R. (2017). LOS CREDITOS GRUPALES - TAMBOS COMUNALES Y EL FOMENTO AL AHORRO EN BENEFICIO DE LAS MUJERES EMPRENDEDORAS CLIENTES DE LA EDPYME CREDIVISIÓN S.A. DEL DISTRITO DE SAN SEBASTIAN PERIODO-2015. Cusco.
- Lacalle, D. (2017). La gran tranpa: por que los bancos centrales estan abandonando el terreno para la proxima crisis. España: Deusto S.A ediciones.
- Lopez, F. J., & Suarez, K. D. (2013). LOS MICROCRÉDITOS Y SU IMPACTO EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS CLIENTES DE LA ONG PROMYPES DE HUANCAYO. Huancayo.
- Magallanes, V., & Chuga, S. (2015). DISEÑAR ESTRATEGIAS PARA LA CREACIÓN DE BANCOS COMUNALES Y SU INCIDENCIA EN EL FINANCIAMIENTO Y MICROCRÉDITO A LOS AGRICULTORES DE LA PARROQUIA EL LAUREL DEL CANTÓN DAULE. Guayaquil.
- Meza, G. (2002). Medicion del Riesgo en la Evaluacion del Credito a la Microempresa. Callao: impresiones & servicios EIRL.
- olivares, a., & paullo, f. (2017). factores asociados a los indices de morosidad en la caja de ahorro y credito Cusco - agencia cachimayo. Cusco.
- Ortega, A. (2018). Introduccion a las Finanzas. Mexico: McGraw-Hill.
- Pachari, N. (2016). ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO DE LA CARTERA DE CLIENTES DE LA CARTERA DE CLIENTES PYMES DE LA CAJA AREQUIPA AGENCIA PUERTO MALDONADO PERIODO 2014. PUNO.
- Pacheco, I., & Valencia, E. (2016). EVALUACION CREDITICIA Y SU INCIDENCIA MORATORIA EN LA AGENCIA PORTAL ESPINAL DE LA CAJA DE AHORRO Y CREDITO CUSCO PERIODO 2013. CUSCO.
- Paritarios. (2017). Actualidad reglamento interno. paritarios.
- Payulatam. (1 de Marzo de 2015). payulatam.com. Obtenido de [http://developers.payulatam.com/es/solutions/recurring\\_payments.html](http://developers.payulatam.com/es/solutions/recurring_payments.html)



- Peralta, M. (12 de enero de 2016). Rankia. Obtenido de <https://www.rankia.com/blog/asesoramiento-financiero-joaquin-peralta/3089158-agente-financiero-que-ventajas-aporta-inversor>
- Pilares, Y. (2016). LOS MICROCRÉDITOS Y EL DESARROLLO ECONÓMICO DE LOS MICROEMPRESARIOS USUARIOS DE MIBANCO EN LA ASOCIACIÓN PRO VIVIENDA LOS PROCERES DEL DISTRITO DE SAN SEBASTIAN, CUSCO – 2015. Cusco.
- Portocarrero, F. (2004). MICROFINANZAS EN EL PERU. LIMA: universidad pacifico centro de investigaciones.
- Puente, a. (2009). finanzas corporativas. Lima: Instituto Pacifico S.A.C.
- Quispe, M., & Sanchez, Y. (2017). refinanciamiento de credito y riesgo crediticio en compartamos financiera agencia cusco periodo 2014. Cusco.
- Quispe, S. (2016). mora y cumplimiento de objetivos estrategicos de la caja municipal de ahorro y credito Cusco agencia Santiago periodo 2015. Cusco.
- Revelo, S. (2013). sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito PROFEMAC de la ciudad de Tulcan. Tulcan.
- Rodríguez, A. (1994). Matemática de la financiación. Mexico.
- Sala, R. (9 de septiembre de 2016). conxionesan. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/09/09/la-situacion-economico-y-financiera-de-una-empresa/>
- Saurina, J. (1998). Determinantes de la morosidad de las cajas de ahorro españolas. España.
- SBS. (1994). resolucion N° 847. Lima.
- sbs. (2009). resolucion sbs. lima.
- Tamames, r. (1994). DICCIONARIO DE ECONOMIA Y FINANZAS. MADRID: ALIANZA EDITORIAL.
- Vasquez, M. C. (2012). CAUSAS DE LA MOROSIDAD Y SU EFECTO EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DE CHEPEN ENERO - JUNIO 2012. TRUJILLO.



Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	TÉCNICAS INSTRUMENTOS	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Qué resultado presenta la cartera morosa de los créditos otorgados a través de tambos comunales por la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. Agencia Urcos S.A. en la provincia de Quispicanchi, periodo 2017?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar el resultado que presenta la cartera morosa de los créditos otorgados a través de tambos comunales por la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. Agencia Urcos S.A. en la provincia de Quispicanchi, periodo 2017.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL.</b></p> <p>El resultado que presenta la cartera morosa de los créditos otorgados a través de tambos comunales afectará a la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. Agencia Urcos S.A. provincia de Quispicanchi, periodo 2017.</p>		<p><b>TÉCNICAS:</b></p> <p>REVISIÓN Y ANÁLISIS DOCUMENTAL</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Básico</p> <p><b>Enfoque de investigación.</b></p> <p>cuantitativo</p> <p><b>Diseño</b></p> <p>No Experimental</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <p>¿Qué características presenta la evaluación crediticia para acceder a los créditos otorgados a través de tambos comunales por la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. Agencia Urcos en la provincia de Quispicanchi, periodo 2017?</p> <p>¿Cuál es la situación actual según los ratios de morosidad, que presentan los tambos comunales por la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. Agencia Urcos en la provincia de Quispicanchi, periodo 2017?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Determinar las características que presenta la evaluación crediticia para acceder a los créditos otorgados a través de tambos comunales por la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. Agencia Urcos en la provincia de Quispicanchi, periodo 2017.</p> <p>Diagnosticar la situación actual según los ratios de morosidad que presentan los tambos comunales por la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. Agencia Urcos en la provincia de Quispicanchi, periodo 2017.</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Las características que presenta la evaluación crediticia para acceder a los créditos otorgados a través de tambos comunales por la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. Agencia Urcos en la provincia de Quispicanchi, periodo 2017, presentará un riesgo alto.</p> <p>La situación actual según los ratios de morosidad, presentará una tendencia desfavorable en los tambos comunales por la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. Agencia Urcos en la provincia de Quispicanchi, periodo 2017.</p>	<p>Evaluación Crediticia</p> <p>Cartera morosa</p>	<p>ENTREVISTAS</p> <p>INSTRUMENTOS:</p> <p>CUESTIONARIOS.</p> <p>FICHA DE OBSERVACION</p>	<p><b>Alcance de investigación</b></p> <p>Descriptiva</p> <p><b>Unidad de Análisis</b></p> <p>EDPYME CREDIVISIÓN S.A. – agencia Urcos S.A. periodo 2017?</p> <p><b>Población</b></p> <p>Cartera de 9 analistas de crédito e información de los funcionarios.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>9 analistas de credito</p>



<b>TÍTULO DEL PROYECTO</b>	CARTERA MOROSA DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS A TRAVÉS DE TAMBOS COMUNALES POR LA EDPYME CREDIVISIÓN S.A. – AGENCIA URCOS EN LA PROVINCIA DE QUISPICANCHI PERIODO 2017.		
<b>Objetivo</b>	Determinar qué resultado presenta la cartera morosa de los créditos otorgados a través de tambos comunales por la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. – agencia Urcos S.A. en la provincia de Quispicanchi, periodo 2017.		
<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítems y/ reactivos</b>
<b>Variable 1</b>  Evaluación Crediticia.	Políticas de Crédito  Herramientas de Evaluación de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de los reglamentos de crédito</li> <li>• Técnicas de evaluación de créditos.</li> <li>• Políticas de cobranza.</li> <li>• Capacidad de pago</li> <li>• Capacidad de endeudamiento</li> <li>• Guía práctica para evaluar créditos</li> </ul>	
<b>Variable 2</b>  CARTERA MOROSA	Mora vencida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Categoría normal</li> <li>• Categoría con problemas potencial</li> <li>• Categoría deficiente</li> <li>• Categoría dudosa</li> <li>• Categoría perdida.</li> <li>• Ratios Financieros</li> </ul>	

Anexo 3: Instrumentos.

**CUESTIONARIO**  
**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**  
**CUESTIONARIO A LOS FUNCIONARIOS Y PERSONAL DEL AREA DE CREDITOS**  
**DE LA EDPYME CREDIVISIÓN S.A. AGENCIA URCOS**

TESIS: CARTERA MOROSA DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS A TRAVÉS DE  
 TAMBOS COMUNALES POR LA EDPYME CREDIVISIÓN S.A. – AGENCIA URCOS  
 EN LA PROVINCIA DE QUISPICANCHI PERIODO 2017.

Estimado Sr (a):.....

Cargo.....DNI.....

La presente encuesta es parte del trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. AGENCIA URCOS.

A continuación, se presentan una serie de preguntas cerradas, Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja la realidad, marcando con una "X" la respuesta que corresponda.

**EVALUACIÓN CREDITICIA**

**POLÍTICAS DE CRÉDITO**

**1. ¿Los analistas de créditos aplican correctamente el reglamento de créditos?**

Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

**2. ¿El personal involucrado en la gestión y control de crédito de la Edpyme Credivisión S.A. agencia Urcos, aplica las normas de SBS para la correcta evaluación crediticia?**

Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

**3. ¿En la evaluación de créditos toman aspectos fundamentales como los reglamentos, normativas y resoluciones para reducir el Riesgo Crediticio?**

Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

**4. ¿Según el reglamento de créditos un cliente nuevo y sin historial crediticio hasta que monto puede financiarse?**

- a) Hasta S/. 3000.00 con domicilio.
- b) Hasta S/. 10000.00 con domicilio.
- c) Hasta S/. 25000.00 con domicilio y aval solvente.
- d) Hasta S/. 35000.00 con garantía hipotecaria inscrita.
- e) De acuerdo a la evaluación crediticia de cada cliente.

**5. De acuerdo al reglamento de crédito de evaluación crediticia las cuentas complementarias son:**

- a) Aquellos prestamos adicionales directamente a los socios de un tambo comunal y está compuesto por cualquiera de los otros productos de crédito de la institución.



- b) Aquellos recursos financieros que Credivisión destina para prestar directamente a los clientes del tambo comunal.
  - c) el conjunto de normas que regulan el funcionamiento de un tambo comunal para acceder a un crédito paralelo.
  - d) Solo A y B.
  - e) Ninguna de las anteriores.
- 6. Los requisitos específicos para el crédito micro y pequeña empresa son:**
- a) ser propietario de una microempresa con experiencia demostrada mínima de 3 meses.
  - b) ser propietario de una microempresa con experiencia demostrada mínima de 6 meses.
  - c) ser propietario de una microempresa con experiencia demostrada mínima de 9 meses.
  - d) ser propietario de una microempresa con experiencia demostrada mínima de 1 año.
- 7. Es un requisito indispensable para el otorgamiento del crédito agropecuario:**
- a) Ser propietario o tener posesión de terrenos agrícolas, por lo menos uno de ellos debe tener regadío y debe estar reconocido por la comunidad.
  - b) Ser propietario o tener posesión de terrenos agrícolas, todos los terrenos deben tener regadío y debe estar reconocido por la comunidad.
  - c) Ser propietario o tener posesión de terrenos agrícolas, no importa que estos tengan regadío, pero debe estar reconocido por la comunidad.
  - d) Ser propietario o tener posesión de terrenos agrícolas, por lo menos uno de ellos debe tener regadío no importa que este deba estar reconocido por la comunidad.
- 8. ¿Qué documento adicional deberá presenta un cliente para el crédito de mejoramiento de vivienda?**
- a) Plan de inversión y presupuesto, detallando la obra a realizar.
  - b) Documentos de la vivienda.
  - c) Documentos personales del cliente.
  - d) Propiedad del inmueble a construir.
- 9. Es un requisito indispensable para el crédito tambo comunal:**
- a) Tener afinidad domiciliaria o afinidad comercial.
  - b) No tener afinidad domiciliaria.
  - c) No tener afinidad comercial.
  - d) Certificado de posesión o título de propiedad.
- 10. En que condición un socio no se puede integrar a un tambo comunal.**
- a) Los conyugues y los integrantes de una familia que domicilien en una misma vivienda.
  - b) Los conyugues y los integrantes de una familia que domicilien en diferentes viviendas.
  - c) Los conyugues y los integrantes de una familia que domicilien en una misma vivienda salvo que estos tengan un negocio propio y administren sus gastos.
  - d) ser clientes de la Edpyme Credivisión S.A.con dos productos diferentes.
- 11. ¿Qué documentos no pertenecen a los tambos comunales?**
- a) Acta de constitución del tambo comunal.
  - b) Relación de socios vigentes
  - c) Resumen de los estados financieros del tambo comunal.
  - d) Hoja de estado de cuenta de la cuenta interna.
  - e) Título de propiedad de la vivienda.
- 12. ¿Qué requisitos se necesita para que un socio pueda acceder a la cuenta externa?**
- a) No ser socio del tambo comunal
  - b) Tener la necesidad económica de disponer la cuenta externa.
  - c) Ser presentado por el comité de administración del tambo comunal.
  - d) No ser socio de tambo comunal, pero cliente con calificación normal de la Edpyme Credivisión S.A.

## HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN DE CRÉDITOS

13. ¿Los analistas de la Edpyme Credivisión S.A. agencia Urcos miden la capacidad de pago que tiene cada prestatario?

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

14. ¿Los analistas de crédito de la Edpyme Credivisión S.A. agencia Urcos aplican una buena evaluación crediticia acorde al Reglamento Interno de Créditos y a normas emitidas por la SBS, como por ejemplo verificación de la vivienda, cruzar información entre otros?

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

15. ¿Los analistas de crédito de la Edpyme Credivisión S.A. agencia Urcos cumplen con determinar la capacidad de endeudamiento de los clientes?

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

16. ¿Cuántos préstamos debe mantener el cliente en el Sistema Financiero, para acceder a otro préstamo?

- Mantiene dos préstamos en el Sistema Financiero
- Cuando tiene tres préstamos en el Sistema Financiero
- Cuando tiene cuatro préstamos en el sistema financiero
- Cuando tiene más de cuatro préstamos en el sistema financiero
- Más de un crédito en la misma institución

17. ¿Para otorgar un préstamo la determinación del monto del crédito está definido por?

- Historial crediticio.
- Necesidad financiera de acuerdo a la evaluación realizada.
- Por la garantía que ofrece el cliente.
- Voluntad de pago.

18. ¿Qué técnica de evaluación de crédito considera Ud. que es la más apropiado?

- Visita al cliente y al garante y al centro de trabajo
- Confía plenamente en el cliente
- Por referencia del socio de trabajo
- Por referencia de los padres

19. ¿Cómo determina usted si un cliente tiene capacidad de pago?

- Por las garantías que ofrece
- Por la cantidad máxima de tus ingresos que puede destinar al pago.
- Por su voluntad de pago
- Por referencia de los vecinos
- Porque su negocio es rentable

20. ¿Cómo determina usted el nivel de endeudamiento de un cliente nuevo?

- Por el monto de sus ingresos.
- Por su aval o garante.
- Por el negocio prospero que emprenderá.
- Por su historial crediticio.

**MORA VENCIDA**

21. ¿Cuenta la Edpyme Credivisión S.A. agencia Urcos con una unidad especializada en la cobranza o recuperación de créditos morosos?

No  Si

22. ¿Existen políticas en la agencia para la recuperación de créditos que se encuentran en morosidad?

No  Si

23. ¿aplica usted políticas en la recuperación de créditos que se encuentran en morosidad?

No  Si

24. La calificación es normal en créditos a pequeñas y microempresas cuando:

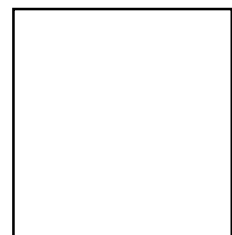
- a) No tiene ningún día de retraso en el sistema financiero.
- b) Tiene hasta 2 días de retraso en el sistema financiero.
- c) Tiene hasta 8 días de retraso en el sistema financiero.
- d) Tiene hasta 15 días de retraso en el sistema financiero.

25. La calificación es de categoría deficiente en créditos a pequeñas y micro empresas cuando:

- a) Tiene 30 a más días de morosidad en el sistema financiero.
- b) Tiene 60 días de morosidad en el sistema financiero
- c) Tiene 90 días de morosidad en el sistema financiero
- d) Tiene 120 días de morosidad en el sistema financiero

26. La calificación es de categoría perdida en créditos a pequeñas y micro empresas cuando:

- a) Tiene 30 días de morosidad en el sistema financiero
- b) Tiene 60 días de morosidad en el sistema financiero
- c) Tiene 90 días de morosidad en el sistema financiero
- d) Tiene más 120 días de morosidad en el sistema financiero



.....  
Firma.

Huella digital

---

GRACIAS





Anexo 4: Validación de Instrumentos

1- DATOS GENERALES

1.1 TÍTULO DE LA TESIS:

CARTERA MOROSA DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS A TRAVÉS DE TAMBOS COMUNALES POR LA EDPYME CREDIVISIÓN S.A. – AGENCIA URCOS EN LA PROVINCIA DE QUISPICANCHI PERIODO 2017.

1.2 TESISISTA

Br: JOHN ARTURO DAVALOS USCCACHI

2- DATOS DEL EXPERTO.

2.1- NOMBRES Y APELLIDOS:.....

2.2- ESPECIALIDAD:.....

2.3- LUGAR Y FECHA:.....

2.4- CARGO E INSTITUCION DONDE LABORA:.....

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIE NTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41- 60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
FORMA	REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					
	CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje adecuado.					
	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conducta observable					
CONTENIDO	ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
	SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.					
	INTENCIONALIDAD	El instrumento mide pertinentemente las variables de investigación.					
ESTRUCTURA	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					
	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teoricoscientificos de la investigación educativa					
	COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					
	METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					

3- OPINION DE APLICABILIDAD:.....

4- PROMEDIO DE VALORACIÓN:.....

5- LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede a su aplicación ( ) Debe corregirse ( )

Firma de experto

DNI N°.....



Anexo 4: Validación de Instrumentos

2- DATOS GENERALES

1.3 TÍTULO DE LA TESIS:

CARTERA MOROSA DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS A TRAVÉS DE TAMBOS COMUNALES POR LA EDPYME CREDIVISIÓN S.A. – AGENCIA URCOS EN LA PROVINCIA DE QUISPICANCHI PERIODO 2017.

1.4 TESISISTA

Br: JOHN ARTURO DAVALOS USCCACHI

2- DATOS DEL EXPERTO.

2.1- NOMBRES Y APELLIDOS:.....

2.2- ESPECIALIDAD:.....

2.3- LUGAR Y FECHA:.....

2.4- CARGO E INSTITUCION DONDE LABORA:.....

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIE NTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41- 60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
FORMA	REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					
	CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje adecuado.					
	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conducta observable					
CONTENIDO	ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
	SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.					
	INTENCIONALIDAD	El instrumento mide pertinentemente las variables de investigación.					
ESTRUCTURA	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					
	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teoricoscientificos de la investigación educativa					
	COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					
	METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					

6- OPINION DE APLICABILIDAD:.....

7- PROMEDIO DE VALORACIÓN:.....

8- LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede a su aplicación ( ) Debe corregirse ( )

Firma de experto

DNI N°.....

Anexo 5: Evidencias Fotográficas.

Pág. 00001 de 00000

CREDIVISION  
01/12/2017 09:26 AM

T.Cambio: 3.233

CARTERA POR ANALISTA

3 ANTA															
Cod	Analista	Cartera TOTAL	T.Exp	Clientes	Nuevos	Cartera Soles / N° Exp / Clientes	Cartera Dolares / N°Exp/ Clientes	Mora > 1día (\$/)	(%)	Mora>30 día (\$/)	(%)				
54	GUEVARA MEDINA ANA ALEJANDRINA	578,009.59	429	360	7	578,009.59 / 429 / 360	00 / 0 / 0	184.46	00	00	00				
*****	MASIAS CANDIA JOSE LUIS	1,368,037.84	268	249	3	1,368,037.84 / 268 / 249	00 / 0 / 0	48,445.60	3.54	33,408.75	2.44				
*****	SANCHEZ ROMERO SUSAN	380,226.76	264	218	3	380,226.76 / 264 / 218	00 / 0 / 0	4,609.52	1.21	4,164.86	1.10				
*****	MAMANI ARISACA JOSSUQUE	561,683.01	141	128	3	561,683.01 / 141 / 128	00 / 0 / 0	29,930.58	5.39	22,307.45	3.97				
*****	HUARI ALVAREZ JUAN CARLOS	467,669.54	146	135	4	467,669.54 / 146 / 135	00 / 0 / 0	21,819.60	4.67	3,316.07	7.1				
*****	ANALISTA AGENCIA ANTA	66,562.33	25	24	0	66,562.33 / 25 / 24	00 / 0 / 0	66,562.33	100.00	66,562.33	100.00				
*****	HUARI HUAMAN ALEXANDER	215,487.92	170	129	0	215,487.92 / 170 / 129	00 / 0 / 0	4,420.10	2.05	0.00	0.00				
N° Analistas 7		3,637,676.99	1,443	1,243	20	3,637,676.99 / 1,443 / 1,243	00	175,972.25	4.84	129,759.46	3.57				

4 CALCA															
Cod	Analista	Cartera TOTAL	T.Exp	Clientes	Nuevos	Cartera Soles / N° Exp / Clientes	Cartera Dolares / N°Exp/ Clientes	Mora > 1día (\$/)	(%)	Mora>30 día (\$/)	(%)				
27016	AGUILAR QUISPE MARLENI	747,460.10	327	244	8	747,460.10 / 327 / 244	00 / 0 / 0	22,125.34	2.98	4,517.59	6.0				
*****	ALOSILLA GUEVARA NOHEMI	832,130.71	194	174	2	832,130.71 / 194 / 174	00 / 0 / 0	41,792.40	5.02	14,763.45	1.77				
*****	BADAJOS VALVERDE ANTONY KEVIN	279,063.85	61	56	0	279,063.85 / 61 / 56	00 / 0 / 0	12,062.96	4.32	3,411.46	1.22				
*****	CCORI UCHUCACHI IVAN	44,462.16	13	13	0	44,462.16 / 13 / 13	00 / 0 / 0	1,896.70	4.27	0.00	0.00				
*****	OCAMPO GALDOS JUAN CARLOS	1,241,156.12	270	249	7	1,241,156.12 / 270 / 249	00 / 0 / 0	37,303.20	3.01	20,781.39	1.67				
*****	VELA BACA JUAN ANDRES	969,124.18	211	192	4	969,124.18 / 211 / 192	00 / 0 / 0	20,763.31	2.14	5,144.83	0.53				
*****	OLIVARES TORRES MIJAIL	282,676.86	223	207	2	282,676.86 / 223 / 207	00 / 0 / 0	15,857.63	5.61	15,857.63	5.61				
*****	BUSTAMANTE DUEÑAS DIEGO ARMANDO	554,363.37	132	123	6	554,363.37 / 132 / 123	00 / 0 / 0	19,365.96	3.49	6,089.40	1.10				
*****	ANALISTA AGENCIA CALCA	64,178.52	29	27	0	64,178.52 / 29 / 27	00 / 0 / 0	64,178.52	100.00	64,178.52	100.00				
*****	PAUCAR MESCCO JAIMIN MANUEL	3,015.23	1	1	0	3,015.23 / 1 / 1	00 / 0 / 0	0.00	0.00	0.00	0.00				
N° Analistas 10		5,017,631.10	1,461	1,286	49	5,017,631.10 / 1,461 / 1,286	00	235,346.02	4.69	134,744.27	2.69				

5 URCOS															
Cod	Analista	Cartera TOTAL	T.Exp	Clientes	Nuevos	Cartera Soles / N° Exp / Clientes	Cartera Dolares / N°Exp/ Clientes	Mora > 1día (\$/)	(%)	Mora>30 día (\$/)	(%)				
98374	ASTETE FLOREZ NANCY	538,653.02	446	361	12	538,653.02 / 446 / 361	00 / 0 / 0	19,324.03	3.59	14,221.29	2.64				
*****	VALDEZ ROCA SABINO	848,214.04	186	175	8	848,214.04 / 186 / 175	00 / 0 / 0	49,428.65	5.83	37,789.29	4.46				
*****	CCORIMANYA APAZA NILSA MELANI	577,632.68	160	142	0	577,632.68 / 160 / 142	00 / 0 / 0	66,096.91	11.44	52,768.38	9.14				
*****	OVIEDO PPOCCOHUANCA NOEL	1,103,674.08	157	144	3	1,103,674.08 / 157 / 144	00 / 0 / 0	33,187.96	3.01	23,147.30	2.10				
*****	HUAYHUA AYMITUMA ELISBAN	869,164.31	286	248	5	869,164.31 / 286 / 248	00 / 0 / 0	54,804.07	6.31	34,151.15	3.93				
*****	QUISPE HUAMAN MARIO	347,831.62	315	245	2	347,831.62 / 315 / 245	00 / 0 / 0	11,419.51	3.28	4,958.68	1.43				
*****	ANALISTA AGENCIA URCOS	136,223.02	74	69	0	136,223.02 / 74 / 69	00 / 0 / 0	136,223.02	100.00	136,223.02	100.00				
*****	CRUZ MOLLESACA SILVIA INES	214,689.18	212	184	6	214,689.18 / 212 / 184	00 / 0 / 0	11,957.49	5.57	7,461.56	3.48				

