

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS



TESIS

“LA MOROSIDAD EN LOS CRÉDITOS OTORGADOS A LAS MYPES, POR LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO AREQUIPA AGENCIA HUÁNUCO - 2018”

**PATA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

TESISTAS: Juan José RUFINO MELENDEZ
Melissa Virginia ALMEIDA ESPINOZA
Guisela CALIXTO LASTRA

ASESOR: Mg. Josué CANCHARI DE LA CRUZ

HUÁNUCO - PERÚ
2019

DEDICATORIA

A Dios por darnos la vida y conservarnos la salud y que día a día con humildad, paciencia y sabiduría toda es posible.

A nuestros padres, amigos y familiares quienes con amor, apoyo y comprensión incondicional estuvieron siempre a lo largo de nuestra vida estudiantil; A ellos que siempre tuvieron una palabra de aliento en los momentos difíciles y que han sido incentivos de nuestras vidas.

AGRADECIMIENTO

Nuestro más sincero agradecimiento, reconocimiento y cariño a nuestros padres por todo el esfuerzo que hicieron para apoyarnos para culminar nuestra carrera profesional y hacer de nosotros personas de bien, gracias por los sacrificios y la paciencia que demostraron todos estos años; gracias la confianza que nos brindaron cumplimos nuestras metas.

A nuestros docentes quienes con sabiduría y profesionalismo pudieron guiarnos en esta carrera profesional e hicieron de nosotros personas capaces de solucionar problemas empresariales, crear empresas, administrar y llevar el crecimiento empresarial de nuestra ciudad, asimismo agradecemos de manera especial a nuestro asesor de tesis Mg, Josué Canchari de la Cruz, quien con su conocimiento y apoyo supo guiar el desarrollo de la presente tesis desde el inicio hasta su culminación.

Gracias a todas aquellas personas que de una u otra forma nos ayudaron a crecer como persona y como profesionales.

“ahora podemos decir que todo lo que somos es gracias a ustedes”

RESUMEN

El riesgo de crédito debe hacer frente cualquier entidad financiera. Un indicador de este riesgo es el nivel de morosidad. La morosidad se ha constituido en la principal causa de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros. Una elevada cartera morosa es un serio problema que compromete tanto la viabilidad de la institución. El trabajo de investigación titulado “LA MOROSIDAD EN LOS CRÉDITOS OTORGADOS A LAS MYPES, POR LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO AREQUIPA AGENCIA HUANUCO - 2018” tiene como objetivo, Determinar la influencia de la evaluación de créditos en la morosidad de los créditos MYPE de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa – Huánuco. Los principales métodos utilizados son los siguientes: Método General, en el método científico se encuentran el conjunto de formas que se utilizan en la adquisición y elaboración de nuevos conocimientos; Método Científico opera con conceptos, definiciones, hipótesis, variables e indicadores; Método Específico, los análisis pueden ser profundos, superficial, empírico conceptual, estadístico; El método Sintético, consiste en reunir las partes analizadas en el todo para examinar el fenómeno nuevamente en forma global; Método Inductivo, establece proposiciones de carácter general inferidas de la observación y el estudio analíticos de hechos; Método Deductivo, parte de proposiciones o supuestos generales que se deriva a otra proposición o juicio particular; Método de la Observación, consiste en obtener información mediante la percepción intencionada y selectiva ilustrada e interpretativa de un objeto dado. Finalmente se concluye que, la evaluación de créditos influyen en la morosidad de los créditos MYPE, de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, al observarse una cartera atrasada provisionada se encuentran provisionado debido a que la institución realiza transferencia directa de riesgos. Por otro lado muestra un índice de cartera atrasada significativo, a pesar de ser una Caja nueva que no lleva ni un año de operaciones.

SUMMARY

Credit risk must face any financial entity. An indicator of this risk is the level of delinquency. Late payment has become the main cause of the difficulties that some financial systems have suffered. A high delinquent portfolio is a serious problem that compromises both the viability of the institution. The research work entitled "THE NON-PAYMENT IN THE CREDITS GRANTED TO MYPES, BY THE MUNICIPAL CASH OF SAVINGS AND CREDIT AREQUIPA AGENCIA HUANUCO - 2018" aims to determine the influence of the evaluation of credits in the delinquency of MYPE credits the Municipal Savings and Credit Fund Arequipa - Huánuco. The main methods used are the following: General Method, in the scientific method are the set of forms that are used in the acquisition and elaboration of new knowledge; Scientific Method operates with concepts, definitions, hypotheses, variables and indicators; Specific Method, the analyzes can be deep, superficial, empirical conceptual, statistical; The Synthetic method consists in bringing together the parts analyzed in the whole to examine the phenomenon again in a global way; Inductive Method, establishes propositions of a general nature inferred from the analytical observation and study of facts; Deductive Method, part of general propositions or assumptions that derives from another particular proposition or judgment; Observation method, consists in obtaining information through the intentional and selective illustrated and interpretive perception of a given object. Finally, it is concluded that, the evaluation of credits influences the delinquency of the MYPE credits, of the Municipal Savings and Credit Fund Arequipa, when a provisioned overdue portfolio is observed, they are provisioned because the institution makes a direct transfer of risks. On the other hand, it shows a significant backlog portfolio index, despite being a new Cashier that does not have a year of operations.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “LA MOROSIDAD EN LOS CRÉDITOS OTORGADOS A LAS MYPES, POR LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO AREQUIPA AGENCIA HUANUCO - 2018” tiene como objetivo, Determinar la influencia de la evaluación de créditos en la morosidad de los créditos MYPE de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa – Huánuco.

Por ello se estudió el índice de morosidad de la institución financiera seleccionada explicada por la deficiente evaluación económica y financiera del sujeto de crédito, también por las políticas y reglamentos de la institución para el otorgamiento de los créditos, así como para su recuperación

Por lo expuesto, el presente trabajo de investigación considera los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. - que comprende; la descripción del Problema, la Formulación del Problema, el Objetivo General y Específicos, la Justificación e Importancia, las Delimitaciones, la Hipótesis General y Especifica, la Variable, Dimensiones e Indicadores

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO. - comprenden los Antecedentes, y las Bases Teóricas

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO. - comprende el Tipo y Nivel de Investigación, el Método de la Investigación empleada, la Población y Muestra, las Técnicas e instrumentos Aplicados en el Trabajo, las Técnicas de análisis de datos, las Técnicas de procesamiento de datos.

CAPÍTULO IV RESULTADOS. - los Resultados de la investigación, el Análisis e Interpretación.

CAPITULO V DISCUSION DE RESULTADOS. - comprende la Contrastación de los Resultados, y la Contrastación de la Hipótesis.

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Summary	v
Introducción	vi
Índice	viii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Fundamentación del Problema	10
1.2. Formulación del Problema	12
1.3. Objetivo General y Específicos	13
1.4. Justificación e Importancia	14
1.5. Delimitaciones	16
1.6. Hipótesis General y Especifica	16
1.7. Variable, Dimensiones e Indicadores	18

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes	19
2.2. Bases Teóricas	25
2.3. Marco situacional	40

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de Investigación	43
3.2. Método de la Investigación	43
3.3. Diseño y esquema de la investigación	45
3.4. Universo/población y muestra	46
3.4.1. La población	46
3.4.2. Muestra	47
3.5. Técnicas de recolección de datos	48
3.6. Procesamiento y presentación de datos	49

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados	50
4.2. Análisis e Interpretación	79

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

5.1. Contrastación de los Resultados	87
--------------------------------------	----

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

NOTAS BIOGRÁFICAS

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA

Las actividades financieras en el país tuvieron un rápido crecimiento, el cual se reflejó tanto en el nivel agregado, con el crecimiento del monto intermediado mediante el sistema financiero formal, como en el nivel de los hogares. La expansión del crédito, como consecuencia de las reformas financieras a principios de 1990 permitió, a su vez, el crecimiento del microcrédito.

Es realmente difícil una comprobación total de la información obtenida, el evaluador de créditos tiene posibilidades de confirmar los datos en forma parcial. Al brindar un crédito el funcionario bancario tiene especial interés en obtener la máxima seguridad en la recuperación del mismo, presumiblemente no se está cumpliendo las políticas en la evaluación de créditos, razón por la cual podemos suponer que hay incremento de clientes morosos en la CMAC Arequipa.

El sistema financiero desarrolla un papel fundamental en el funcionamiento de la economía. En ese sentido, contar con instituciones financieras sólidas y solventes permite que los recursos financieros fluyan eficientemente desde los agentes superavitarios a los deficitarios. De esta manera, es posible el aprovechamiento de las oportunidades de negocios y de consumo.

El riesgo de crédito es el tipo de riesgo más importante al que debe hacer frente cualquier entidad financiera. Un indicador de este riesgo es el nivel de morosidad de la entidad; es decir, la proporción de su cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento. La morosidad se ha constituido en la principal causa de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable. Así, una elevada cartera morosa es un serio problema que compromete tanto la viabilidad de la institución a largo plazo como la del propio sistema.

Debemos recordad que en el Perú, a diciembre de 2012, hay 1.5 millones de endeudados en alerta roja, tienen problemas que les impiden cumplir con el pago de sus créditos u obligaciones asumidos con la banca o con la SUNAT. ***Sacar una tarjeta de crédito u obtener un préstamo es cada vez más sencillo para los peruanos.*** Hoy cuando la situación económica es saludable, aparentemente no hay problemas para saldar esas deudas; así, las centrales de riesgo tienen registrados a ocho millones de personas que deben a la banca, a la SUNAT, o tienen alguna letra pendiente de pago¹. De ese universo de deudores 'semaforizados', un 70% está con luz verde o no presenta atrasos en sus pagos, un 12% tiene luz amarilla o alguna dificultad eventual para honrar sus obligaciones, y un 18% está en rojo o incumple sus deudas. Este

¹ Fuente Diario GESTIÓN – 11/01/17

último porcentaje indica que casi 1.5 millones de personas tienen problemas que les impiden cumplir con el pago de sus créditos u obligaciones asumidos². Si esa clasificación se aplicara en la banca, la luz verde equivaldría a clientes con calificación de riesgo crediticio Normal, la amarilla a los calificados con Problemas Potenciales, y la roja a los Deficientes, Dudosos o en Pérdida.

Sobre la disparidad entre la morosidad que reportan las instituciones financieras (1.6% a noviembre), y el 18% de deudores con problemas para pagar sus obligaciones, según SENTINEL, Otero aclaró que, en el primer caso, se trata de un porcentaje de los montos de préstamos (atrasados) respecto de la cartera total del sistema financiero. Mientras que la central de riesgo registra el número de personas que presenta algún problema de pago de su deuda (de cualquier tamaño), y lo compara con la totalidad de sujetos con obligaciones pendientes.

En consecuencia, urge en la CMAC Arequipa, un replanteo de las políticas de crédito; asimismo, la implementación de un sistema de seguimiento a los evaluadores de crédito para que cumplan, con calidad, sus metas establecidas por la institución.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General:

¿De qué manera la evaluación de créditos influye en la

² Según la central de riesgo SENTINEL.

morosidad de los créditos MYPE de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa?

1.2.2. Problemas Específicos:

- a) Cuál es el grado de calidad y el nivel de confiabilidad de la información para la evaluación de créditos, y cómo influye en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.
- b) ¿Cuál es la dimensión de la veracidad de la información que se obtiene para otorgar los créditos y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa?
- c) ¿Cuál es la dimensión de la conformidad de garantías y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa?

1.3. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECIFICOS

1.3.1. Objetivo General

Determinar la influencia de la evaluación de créditos en la morosidad de los créditos MYPE de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

1.3.2. Objetivos Específicos:

- a) Determinar el grado de calidad y el nivel de confiabilidad de la información para la evaluación de créditos, y cómo influye en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.
- b) Determinar la dimensión de veracidad de la información que se obtiene para otorgar los créditos y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa
- c) Determinar la dimensión de la conformidad de garantías y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

1.4. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA

1.4.1. Justificación

Justificación teórica:

La presente investigación es para conocer de qué forma la evaluación de créditos MYPE influye en el nivel de morosidad de la CMAC Arequipa. Lo cual nos permitirá fortalecer y mejorar las políticas de créditos, así minimizar el riesgo crediticio y promover el sólido desarrollo de las CMAC

Arequipa través de un mejor manejo de su morosidad.

Justificación práctica:

La aplicación práctica de la presente investigación permitirá aplicar correctamente las políticas de crédito evitando el incremento de la morosidad y disminuyendo el riesgo crediticio en la CMAC Arequipa.

Justificación metodológica:

Las políticas de crédito mejoradas, los sistemas de seguimiento a los evaluadores de crédito; así como los sistemas de verificación de la información entregada por los clientes, serán convertidas y utilizadas como un sistema metodológico para otorgar créditos de alta calidad en la CMAC Arequipa.

1.4.2. Importancia

- Contribuir al estudio analítico de las evaluaciones crediticias
- Orientar a las Cajas Municipales cumplir con sus obligaciones evaluadoras a sus clientes, porque de no ser así la morosidad será muy grande
- Evaluar la situación financiera de la cartera de créditos, es decir para determinar si se encuentra en una situación financiera estable o pueda verse en dificultades en el futuro.

1.5. DELIMITACIÓN

El presente trabajo de tesis solo abarca las áreas de las finanzas, ya que se trata de la evaluación de la cartera de morosidad y el análisis de la situación financiera. Además, no se cuenta con información suficiente ya que los estudios anteriores no dan mucho aporte al tema.

La delimitación del objeto en el espacio fisco-geográfico, corresponde a la Ciudad de Huánuco.

La delimitación en el tiempo. - corresponde al año fiscal 2018.

La delimitación semántica. - se tendrá en cuenta los siguientes conceptos:

- Evaluación de créditos
- Morosidad

Delimitación empresarial. - el estudio abarca a las entidades financieras, específicamente Cajas Municipales.

Delimitación fiscalizadora. - de acuerdo a las disposiciones de la Superintendencia de Banca y Seguros vigente.

1.6. HIPOTESIS

1.6.1. Hipótesis General

La evaluación en el otorgamiento de créditos influye de manera significativa en la morosidad de los créditos MYPE de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

1.6.2. Hipótesis Específicos

- a) El grado de calidad y el nivel de confiabilidad de la información para la evaluación de créditos, es deficiente e influye en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.
- b) La veracidad de la información que se obtiene para otorgar los créditos es deficiente e influye en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.
- c) La dimensión de la conformidad de garantías es deficiente e influye en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

1.7. VARIABLES, INDICADORES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE: OTORGAMIENTO DE LOS CREDITOS.	I. Evaluación de créditos	Antigüedad del cliente.
		Antecedentes del cliente
		Cualidades del cliente.
	II Contratos de Créditos	Evaluación cuantitativa
		Aprobación del créditos
		Cronograma de pagos
VARIABLE DEPENDIENTE: NIVEL DE MOROSIDAD	I. Balance	Activo corriente
	General	Activo no corriente
	Cartera de	Créditos Vencidos
	Créditos	Créditos Castigados

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIOS REALIZADOS

2.1.1. A nivel internacional:

- a) Lewis Mena, Juan Eduardo (2004), realizó la siguiente investigación: **“Determinación de las causas de Morosidad en la Cartera de Crédito del Banco Nacional de Costa Rica, Sucursal Paraíso de Cartago”**; en el Instituto Tecnológico de Costa Rica en la Escuela de Ingeniería Agropecuaria Administrativa. En dicho estudio el autor concluye que la morosidad tiene dos orígenes:

- **Causas externas de morosidad** (causas externas a la Sucursal del BNCR en Paraíso)
 - El no pago de la deuda bancaria al día de los clientes es, por lo general, de carácter temporal, y los deudores tienden a resolverlos en menos de un mes después de vencida la cuota.
 - En las actividades económicas de Vivienda y Consumo, el cambio ocupacional ha repercutido en el índice de morosidad del Banco, por la influencia del 14,28% de la

población que, tras el cambio de ocupación, perciben ingresos menores a los que recibían al momento de formalizar el crédito con el Banco.

- Los clientes de Vivienda y Consumo que pagan en la tercera semana del mes, presentan problemas de morosidad, por la no coincidencia de retorno de ingresos domésticos, contra la fecha de pago con el Banco.

- **Causas internas de morosidad**

- La recarga de funciones, distribuidas en los colaboradores del BNCR, se manifiesta en el deterioro de la recuperación de fondos liberados por el Banco.

- La insuficiente actualización de datos de los clientes, expresada tanto por los funcionarios, como por las observaciones realizadas por el autor, dificulta las labores de cobro administrativo y judicial.

b) QUIÑÓNEZ JAÉN, Efraín Rafael (2005), en su tesis titulada: “**Análisis de la Morosidad del Sistema Bancario del Ecuador**”; en el Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas, Escuela Superior Politécnica del Litoral – Ecuador. En dicho estudio el

autor concluye que el nivel de endeudamiento de los agentes en la economía ecuatoriana es una variable importante en la explicación de la morosidad, esto puede atribuirse al hecho del alto nivel de colocaciones sobre PIB que tiene la economía ecuatoriana lo cual no permite que los agentes tengan espacio para endeudarse sin afectar su capacidad de pago.

2.1.2. A nivel nacional:

- a) Caballero y Serna, (2008) en su tesis titulada **“Agentes institucionales como factores influyentes en el incremento de la morosidad de los clientes de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa Oficina Principal”**, sus conclusiones más principales fueron:
- El índice de morosidad obtenido por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa es explicado por la deficiente evaluación económica y financiera del sujeto de crédito por parte de la institución financiera.
 - Las metas propuestas por analistas deben ajustarse al alcance de cada uno de ellos en función al tamaño de la cartera de créditos por saldo y número de clientes. Así mismo se debe

de considerar el nivel de crecimiento de mercado.

- La política crediticia, así como los reglamentos de créditos y la gestión en las cobranzas inciden en los niveles de morosidad de las instituciones financieras.
 - El escaso control de las propuestas crediticias en los comités de créditos y un escaso seguimiento de los clientes con créditos vencidos también explica los elevados índices de morosidad.
- b) EZPINOZA, (2005) en su tesis: **“Políticas para disminuir la morosidad en las instituciones Microfinancieras no Bancarias del departamento de Junín”** en su conclusión afirma que la disminución de la actividad económica regional y la inflación han influido en el crecimiento de la morosidad de las Instituciones Microfinancieras no Bancarias del Departamento de Junín, debido principalmente a una disminución del flujo de caja que ha obligado a la suspensión de pagos de obligaciones de algunos prestatarios, siendo la variable más importante la actividad económica.

- c) AGUILAR ANDÍA, Giovanna; CAMARGO CÁRDENAS, Gonzalo (2003) **en su investigación “Análisis de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras (Imf) en el Perú”** concluye que existe abundante literatura sobre los determinantes macro y micro económicos de la calidad de cartera de una institución crediticia, en la mayor parte de los trabajos se reconoce la importancia de los factores agregados que afectan de manera similar a todas las entidades y de los factores específicos asociados a las políticas crediticias de cada institución.
- Entre los factores agregados que tienen mayor importancia en la determinación de la tasa de morosidad se encuentran la tasa de crecimiento pasada de la actividad económica, las restricciones de liquidez y el nivel de endeudamiento de los agentes.
 - Por otro lado, la calidad de la cartera de una institución crediticia será función directa de la política de colocaciones que ésta siga. Entre los factores específicos destacan la tasa de crecimiento de las colocaciones, el margen de intermediación financiera, el monto colocado por analista, el nivel de endeudamiento de los

clientes, la gestión y eficiencia operativas de la entidad, su nivel de solvencia, la diversificación sectorial y geográfica de sus activos, las garantías y la composición de sus activos.

- d) Edmundo Murrugarra; Alfredo Ebentreich, (1999) en su investigación “**Determinantes de Morosidad en Entidades de Microfinanzas: evidencia de las EDPYMES**”, concluye que las variables determinantes en la morosidad de las EDPYMES son los créditos por persona y la morosidad del departamento donde se instala la agencia de la empresa. Se ha encontrado que en todas las especificaciones la variable de gestión Créditos por persona ha sido significativa, lo que demuestra la importancia de la gestión desde el inicio de las operaciones de las EDPYMES, aunque conforme ésta se vaya consolidando, la gestión se vuelve más importante. Las otras variables de gestión, la proporción de analistas y la proporción de colocaciones con garantías, no resultan importantes para explicar la morosidad. Esto se explica por la poca distinción de labores entre el personal y por la poca relevancia de garantías reales en las microfinanzas. También se ha encontrado que la

morosidad de las EDPYMES siempre se ve relacionada con la morosidad del sistema financiero en el departamento donde se apertura la agencia. Esto indica que los clientes de estas instituciones, aunque no son sujetos de crédito de las instituciones bancarias, se ven igualmente afectados por las condiciones desfavorables del mercado que atienden, indicando una fuerte conexión entre los mercados crediticios.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. SISTEMA FINANCIERO PERUANO

Definición

A decir de **CPC Ferrer Quea, Alejandro (2004:11-40)** “El sistema Financiero está conformado por el conjunto de Instituciones bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguro, que operan en la intermediación financiera (actividad habitual desarrollada por empresas e instituciones autorizada a captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos e inversiones”.

Es el conjunto de instituciones encargadas de la circulación del flujo monetario y cuya tarea principal es

canalizar el dinero de los ahorristas hacia quienes desean hacer inversiones productivas. Las instituciones que cumplen con este papel se llaman “Intermediarios Financieros” o “Mercados Financieros”. etc.

El concepto de Sistema Financiero abarca a los mercados financieros: los instrumentos financieros; las instituciones financieras, privadas y públicas, debidamente autorizadas para operar en el país en la intermediación financiera; y los organismos de supervisión.

a) Mercado Financiero

Entendiéndose como mercado financiero al ambiente que no se limita a un espacio físico, sino que incluye todo mecanismo que permita la interacción entre los participantes que demandan y ofrecen recursos de naturaleza financiera. Se constituye en **Mercado de Intermediación Indirecta**, cuando participa un intermediario, por lo general el sector bancario que otorgan preferentemente créditos a corto plazo, previa captación de recursos del público para luego colocarlos a un segundo, en forma de préstamos, por otra parte el **Mercado de Intermediación Directa**, donde se obtienen los recursos directamente de los ofertantes del capital.

b) Instrumentos Financieros

Constituidos por los activos financieros que pueden ser directos, representados básicamente por los créditos obtenidos de las entidades bancarias en el Mercado de Intermediación Indirecta; e indirectos constituidos por títulos-valores como las Acciones y Bonos canalizados en el Mercado de Intermediación Directa.

c) Instituciones Financieras

Conformado por personas jurídicas, organizadas como empresas dedicadas a la intermediación entre los ofertantes y demandantes del dinero o equivalentes de efectivo; entre los cuales se encuentran los Bancos y las Empresas Financieras, constituyéndose en los entes más representativos del Sistema Financiero por el significativo volumen de recursos que movilizan en la economía nacional.

d) Organismo de Supervisión

Por lo general son entes representativos de la estructura oficial, conforman el sector de Economía y Finanzas del denominado Poder Ejecutivo. Podemos mencionar: El Ministerio de Economía y Finanzas, el Banco Central de Reserva del Perú, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la

Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores.

2.2.2. EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO EN EL PERÚ

Según **CPC Ferrer Quea, Alejandro (2004:23)**“Conforme al ordenamiento legal vigente para el Sistema Financiero Peruano, las empresas que están bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros ha sido clasificadas por su modalidad de gestión en catorce grupos:”

- Empresas bancarias.
- Empresas Financieras.
- **Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.**
- Cajas Rurales de Ahorro y Crédito.
- Caja Municipal de Crédito Popular.
- Empresas de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa.
- Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Empresas de Arrendamiento Financiero.
- Empresas Afianzadoras y de Garantía.
- Empresas de Almacenes Generales.
- Empresas de Seguros.
- Sociedades Titularizadoras.
- Empresas de Servicios de Canje.
- Empresas de Servicios Fiduciarios.

Cajas Municipales de Ahorro y Crédito

Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) son entidades de intermediación financiera que atienden preferentemente el crédito a micros y pequeñas empresas. Se encuentran supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), reguladas por las normas del Banco Central de Reserva (BCR).

Las referidas empresas que cuentan con la autorización del Órgano Supervisor son las siguientes:

- CMAC Arequipa
- CMAC Piura
- CMAC Trujillo
- CMAC Sullana
- CMAC Ica
- CMAC Cusco
- CMAC Huancayo
- CMAC Tacna
- CMAC Maynas
- CMAC Paita
- CMAC Del Santa
- **CMAC Pisco**
- Federación CMACs
- Fondo CMACs

2.2.3. EL CRÉDITO

a. Definición:

¿Qué es el Crédito? Según **Ibáñez Flores, Javier (2008:11-12)** “Crédito en comercio y finanzas es un término utilizado para referirse a las transacciones que implican una transferencia de dinero que debe devolverse transcurrido cierto tiempo. Por tanto, el que transfiere el dinero se convierte en acreedor y el que lo recibe en deudor”.

Es la capacidad de obtener dinero, mediante la promesa de abonarlo en una fecha o plazo determinado. El que ha concedido el crédito confía en que lo cobrará a su vencimiento, si es que lo acordó después de haber efectuado un análisis adecuado.

El crédito cuando se concede en forma apropiada, provee a personas o empresas responsables un suplemento de capital que puede ser utilizado para crear riqueza adicional.

El factor fundamental del problema radica en determinar quién es merecedor de recibir un crédito.

El propósito general, al analizar un crédito, consiste en arribar a una decisión en cuanto a si una persona merece la suma que está a consideración. El resultado de la investigación determinará el monto del crédito y de la

forma en que el mismo será concedido: es decir, crédito directo (a sola firma), en descuento de listas (endosos), con garantías adicionales, etcétera.

b. Funciones: ¿Cuál es el papel que desempeña el crédito?

La principal función consiste en transferir el ahorro de unos agentes económicos a otros que no tienen suficiente dinero para realizar las actividades económicas que desean. (Principio de intermediación).

La existencia de créditos es indispensable para el desarrollo económico. Permiten invertir en actividades productivas el ahorro de individuos que, de no existir la posibilidad de transferirse a otras personas, no se aprovecharía (Desarrollo económico).

La utilización de créditos también permite realizar las complejas operaciones que llevan a cabo las empresas modernas sin necesidad de utilizar dinero (Sustitución del Dinero).

c. ¿Cuáles son los elementos del crédito?

Acreedor. El que proporciona los fondos y otorga el crédito.

Deudor. El que recibe los fondos y acepta el crédito.

Agentes de intermediación. Los que facilitan este proceso de traslado de fondos.

d. ¿Qué permiten los créditos?**Desde el punto de vista del deudor:**

- Financiar necesidades de caja y capital de trabajo.
- Adquirir insumos y materia prima para el negocio.
- Financiar la compra de mercaderías o inventarios.
- Financiar la compra de maquinarias o equipos.
- Financiar la compra de locales comerciales o proyectos.

Desde el punto de vista del acreedor:

- Adquirir nuevos clientes.
- Desarrollar clientes existentes.
- Retener clientes buenos.

e. Importancia del crédito

- Es una función esencial en todo sistema económico.
- A través del crédito se emplean pequeños y grandes capitales que podrían permanecer en posición estática.
- Mediante esta actividad, se convertirán en riqueza productiva.
- Las instituciones se esfuerzan en satisfacer mediante el crédito las necesidades reales de fondos de las personas.

- Contribuye al crecimiento económico y al bienestar social.
- Los préstamos contribuyen a la rentabilidad de las empresas enfrentando un margen posible de riesgo.

2.2.4. EVALUACION DE CREDITOS EN INSTITUCIONES FINANCIERAS.

Todos los bancos en general persiguen un solo objetivo que es el de colocar dinero, y su utilidad fluye del diferencial entre las tasas de captación y colocación del dinero prestado.

a) Principios básicos de política crediticia.

- El tipo de cliente debe corresponder al mercado objetivo definido por la institución ya que la evaluación y administración es completamente distinta
- El mercado objetivo debe al menos definir un mercado objetivo de clientes a operar, el riesgo que está dispuesto a aceptar, la rentabilidad mínima con que se trabajará , el control y seguimiento que se tendrán
- Salvo excepciones no debe otorgarse crédito a empresas sin fines de lucro, como cooperativas, clubes, etc.

Políticas Generales.

- Riesgo de la cartera
- Riesgo por cliente
- Posición respecto al destino
- Requerimiento de información

b) Tipos De Créditos.

- Prestamos puntuales para aprovechar condiciones favorables como grandes descuentos, para aumenta activos, etc.
- Si se trabaja con líneas de créditos para capital de trabajo estas deben tener vigencia de 6 meses recomendable o tener una revisión periódica de cada 6 meses como mínimo
- Los préstamos a más largo plazo son más riesgosos ya que es difícil predecir lo que va a suceder en un crédito con plazo considerable (10 años, por Ejemplo).

c) Análisis De Créditos

Generalidades

- Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que esta sea

- Todo crédito por fácil y bueno y bien garantizado que parezca tiene riesgo
- El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que disminuya
- Es necesario es importante contar con buen criterio y sentido común

Aspectos necesarios en la evaluación de un crédito

- En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos
- Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma institución como de las demás instituciones
- La decisión crediticia se la debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes.
- Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas.
- Después de haber realizado un análisis concienzudo del crédito es necesario tomar una decisión por lo que se recomienda escoger 4 o 5

variables de las tantas que se dieron para su elaboración

- En lo que se refiere a casos de garantía, debe tratarse en la mejor forma posible tener la mejor garantía y que tenga una relación con el préstamo de 2 a 1 esto con el fin de poder cubrir ampliamente el crédito

Operatoria del crédito

- Debe existir una solicitud de intenciones en las que se especifique claramente los requerimientos del cliente (plazo, tipo de amortizaciones, periodos de gracia, valores residuales, tasa de interés, fondos, objeto, y la forma de pago)
- Una vez aprobado el crédito es necesario elaborar el contrato correspondiente donde se establecerá claramente las obligaciones del prestatario como del ente financiero
- Se deberá establecer el calendario de pago de las amortizaciones
- Es necesario estar en completo seguimiento del crédito ya que la economía del clientes es bastante cambiante y tenemos que tener permanentemente información que nos corroboren con el crédito

Aspectos necesarios en el análisis

- Seriedad
- Simulación de capacidad de pago
- Situación patrimonial
- Garantías

2.2.5. CLASIFICACIÓN POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS SEGÚN TIPOS DE CRÉDITOS.

a) Créditos Comerciales (COM)

Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases; cuyo endeudamiento en el sistema financiero exceda los US\$30,000 o su equivalente en moneda nacional, que deberá corresponder a la última información crediticia emitida por la SBS al momento de otorgarse el crédito.

También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas jurídicas a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento que tuvieran fines similares a lo señalado en el párrafo anterior.

b) Créditos a las Microempresas (MES)

Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción, comercio o prestación de servicios y que reúnan la siguiente característica:

Un endeudamiento en el sistema financiero que no exceda de US\$30,000 o su equivalente en moneda nacional, el mismo que deberá corresponder a la última información crediticia emitida por la superintendencia en el momento de otorgarse el crédito.

En caso el endeudamiento en el sistema financiero excediese posteriormente los US\$30,000 o su equivalente en moneda nacional, tales créditos deberán ser reclasificados como créditos comerciales.

También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las MES, sean personas naturales o jurídicas, a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento que tuvieran fines similares a lo señalado en el párrafo anterior.

c) Crédito de Consumo (CON)

Son aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial.

También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas naturales a través de tarjetas de crédito, los arrendamientos financieros y cualquier otro tipo de operación financiera de acuerdo a los fines establecidos en el párrafo anterior.

d) Créditos Hipotecarios para vivienda (HIP)

Son aquellos créditos destinados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que, en uno y otros casos, 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 derive del crédito otorgado.

Se incluyen en esta categoría los créditos hipotecarios para vivienda instrumentados en títulos de crédito hipotecario negociables de acuerdo a la Sección Séptima del Libro Segundo de la Ley N° 27287 del 17 de junio del 2000.

Se consideran también créditos hipotecarios para vivienda los concedidos con dicha finalidad a los directores y trabajadores de la respectiva empresa del sistema financiero.

2.3. MARCO SITUACIONAL.

Caja Arequipa, Institución financiera líder en Micro finanzas, con 33 años de trayectoria contribuyendo al desarrollo económico, financiero y social de las micro y pequeñas empresas del país, impulsando y fomentando el bienestar de nuestros clientes; actualmente nos encontramos en expansión; y contamos con más de 50 Agencias a nivel Nacional de las cuales 20 de nuestras Agencias están ubicadas en la Región Lima.

Por los excelentes resultados obtenidos desde el inicio de nuestras operaciones y su solidez financiera, Caja Arequipa requiere incorporar a su staff, personas altamente calificadas por ello

hacemos extensiva la invitación para que puedan formar parte de nuestro equipo de trabajo y así apostar por el desarrollo y la modernización del Perú, con el compromiso de seguir trabajando con el entusiasmo y dedicación que caracteriza a nuestros colaboradores, en cada una de sus labores.

Con la convicción de que ayudando al pequeño y micro empresariado nacional, la economía peruana crecerá en la dirección que todo el país desea y necesita, la **Caja Arequipa** tiene, dentro de sus múltiples productos crediticios, una rica variedad de **préstamos diseñados para que los empresarios del Perú puedan llevar a cabo todas las ideas emprendedoras para sus negocios**

Créditos para los microempresarios

- **Capital De Trabajo.** - El Crédito capital de trabajo es otorgado a empresas medianas y grandes para la adquisición de mercadería, insumos y materia prima. Garantiza la liquidez y continuidad de tu negocio en el momento que lo necesites. Solícita mayor información sobre nuestro crédito de capital de trabajo a través de nuestro formulario de contacto y nos comunicaremos a la brevedad.
- **Vivienda Hipotecaria.** - Financiamiento para la adquisición COMPRA de maquinarias, equipos, instrumentos o mejora en las instalaciones eléctricas que les permita lograr ahorrar

en el consumo de energía eléctrica para su negocio.

Escríbenos y nos comunicaremos pronto contigo

- **Activo Fijo.**- crédito para la compra de maquinarias y equipos, con las tasas de interés más bajas del mercado y cuotas flexibles a tu medida. Escríbenos a través de nuestro formulario de contacto y pronto nos comunicaremos contigo.
- **Agropecuario.**- Otorgado a personas naturales o jurídicas que desarrollan actividades agropecuarias y que tienen necesidades de financiamiento para el ciclo de producción de cultivos o ciclo de crianza de animales.

Consulta sobre nuestro crédito agropecuario y escríbenos a través de nuestro formulario de contacto y pronto nos comunicaremos contigo.

- **Vehicular.**- Crédito vehiculares para empresas, destinados a la compra de vehículos como camionetas, camiones para traslado de producción de materia prima y usos diversos que involucre al negocio. Solícita información de nuestros créditos vehiculares para empresas a través de nuestro formulario de contacto

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según **Oseda, Dulio (2008:117)**, “El tipo de estudio de la presente investigación es aplicada porque persigue fines de aplicación directos e inmediatos. Busca la aplicación sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de teorías. Esta investigación busca conocer para hacer y para actuar”.

El nivel de investigación es el correlacional. Según **Sierra, Restituto (2002)** “las investigaciones correlacionales buscan primero medir las variables, luego compararlas mediante un coeficiente de correlación, deduciéndose de estas las conclusiones lógicas la investigación

3.2. MÉTODOS

Entre los principales métodos utilizados para la realización de este trabajo de investigación son los siguientes:

1. **Método General:** En la presente investigación, se utilizó el Método Científico como método general. Según **Zorrilla Arena, Santiago y otros (1992:32)** “Es el camino planeado o la estrategia que se sigue para descubrir o determinar las propiedades del objeto de estudio. En cierto modo, ese camino que se efectúa al

recorrer el trayecto de cada investigación. En el método científico se encuentran el conjunto de formas que se utilizan en la adquisición y elaboración de nuevos conocimientos.

2. **El método científico** opera con conceptos, definiciones, hipótesis, variables e indicadores que son los elementos básicos que proporcionan los recursos e instrumentos intelectuales con los que se ha de trabajar para construir el sistema teórico de la ciencia”.
3. **Método Específico:** El método Analítico. Según **Hnos. Lozano Núñez et al (2007:130)**. “Es un proceso mental que consiste en descomponer y separar las partes de un todo (objeto de conocimiento) con el objeto de advertir la estructura del objeto discriminado y para descubrir las relaciones que pudieran existir en los diversos elementos entre sí como en cada elemento en particular y el conjunto estructural total. Los análisis pueden ser profundos, superficial, empírico conceptual (cualitativo o teórico), estadístico (cuantitativo)”. Se complementa con el método sintético.
4. El método Sintético (Síntesis). Según **Hnos. Lozano Núñez et al (2007:130)** “Consiste en reunir las partes analizadas en el todo para examinar el fenómeno

nuevamente en forma global”. Se complementa con el método analítico.

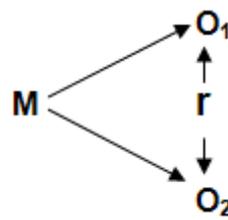
5. **El método Inductivo.** Obtención de conocimientos de lo particular a lo general. Establece proposiciones de carácter general inferidas de la observación y el estudio analíticos de hechos y fenómenos particulares. Se complementa mutuamente con el método deductivo. Establece conclusiones empíricas.
6. **El método Deductivo.** Razonamiento mental que conduce de lo general a lo particular. Parte de proposiciones o supuestos generales que se deriva a otra proposición o juicio particular. Se complementa mutuamente con el método inductivo. Establece conclusiones lógicas.
7. **Método de la observación.** Consiste en obtener información mediante la percepción intencionada y selectiva ilustrada e interpretativa de un objeto dado.

3.3. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación es el no experimental. Según **Oseda, Dulio (2008:82)**, “El diseño no experimental o diseño ex post facto, son aquellos diseños donde las variables independientes no son manipuladas deliberadamente. Con

estos diseños se hacen investigaciones donde los sujetos, los fenómenos y los procesos se estudian tal como se dan y por lo tanto sólo se pueden saber que algo es causa de algo, si esto es observable después que sucedió, por lo que se denomina EX POST FACTO (después que aconteció). En este tipo de diseño el investigador no introduce ninguna variable experimental en la situación que desea estudiar”.

El esquema es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la variable 1.

O₂ = Observación de la variable 2.

r = Correlación entre dichas variables

3.4. UNIVERSO/POBLACIÓN y MUESTRA

3.4.1. LA POBLACIÓN

Se tuvo en cuenta según **Oseda, Dulio (2008:120)** “La población es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica, sea

una ciudadanía común, la calidad de ser miembros de una asociación voluntaria o de una raza, la matrícula en una misma universidad, o similares”.

En nuestra investigación, la población fue conformada por 226 clientes morosos que tienen créditos MYPE de la CMAC Arequipa.

3.4.2. MUESTRA

Así mismo **Oseda, Dulio (2008:122)** menciona que “la muestra es una parte pequeña de la población o un subconjunto de esta, que sin embargo posee las principales características de aquella. Esta es la principal propiedad de la muestra (poseer las principales características de la población) la que hace posible que el investigador, que trabaja con la muestra, generalice sus resultados a la población”.

El Muestreo fue Probabilístico, conformada por 104 clientes morosos que tienen créditos MYPE de la CMAC Arequipa; el cual se determinó con la fórmula del Teorema del Límite Central:

Tamaño de la Muestra

Cuando:

$$Z = 1.96$$

$$N = 226$$

$$p = 0.50$$

$$q = 0.50$$

$$E = 0.05$$

$$n^{\circ} = \frac{Z^2 N p q}{Z^2 pq + (N-1)E^2}$$

3.5. TECNICAS DE RECOLECCION Y TRATAMIENTO DE DATOS

3.5.1. Técnicas

Las técnicas usadas en la presente investigación fueron la entrevista, el fichaje, las de observación y el análisis de documentos (expedientes de clientes morosos) y una encuesta a los clientes.

Según **Oseda, Dulio (2008:128)** sostiene que el fichaje “consiste en registrar los datos que se van obteniendo en los instrumentos llamados fichas, las cuales debidamente elaboradas y ordenadas contienen la mayor parte de la información que se recopila en una investigación”.

3.5.2. Instrumentos

Los instrumentos usados en la presente investigación fueron el fichaje las fichas de resumen; de las entrevistas la guía de entrevista; de la observación se

tiene a las fichas de observación, y el cuestionario a los clientes.

Según **Ary, Donald y otros, (2002:189)** “las fichas deben cumplir una serie de requisitos formales que tienen como objetivo, facilitar su utilización posterior”.

3.6. PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

El procedimiento de recolección de datos estará en función al cronograma establecido del proyecto de tesis que se indica más adelante.

3.6.1. Procesamiento.

La interpretación de la Situación de morosidad se realizará aplicando las formulas respectivas, con la finalidad de verificar la Hipótesis.

3.6.2. Presentación.

Se presentará bajo el sistema de análisis documental de la morosidad y su contabilización correspondiente para presentar una información que muestre la verdadera situación financiera de la CMAC.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

DESCRIPCION GENERAL DE CAJA AREQUIPA PRESENTACION INSTITUCIONAL

Somos una institución financiera líder en el sistema de cajas municipales del Perú, sin fines de lucro, creada con el objetivo estratégico de constituirse en un elemento fundamental de descentralización financiera y democratización del crédito.

Durante estos años hemos continuado dando pasos significativos que han permitido incrementar la cobertura y el acceso no sólo a las micro empresas urbanas sino también a las rurales. Nuestra tecnología ha incorporado el financiamiento a sectores sociales que carecen de garantías efectivas generándose un segmento con grandes posibilidades de crecimiento y desarrollo.

Nuestra Visión:

Ser el líder en la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes en la industria de las microfinanzas a nivel nacional.

Nuestra Misión:

Mejorar la calidad de vida de los emprendedores del Perú, ofreciendo servicios financieros cercanos y ágiles

Nuestros principios y valores institucionales:

Integridad: Generamos confianza y actuamos de manera coherente con nuestros principios éticos, reglamentos internos y valores organizacionales.

Colaboración: Trabajamos de forma coordinada complementando habilidades y conocimientos para alcanzar objetivos compartidos, dando crédito a los demás por sus contribuciones y logros.

Eficacia: Cumplimos con los objetivos propuestos de manera consistente aún bajo circunstancias difíciles, alcanzando los resultados esperados.

Servicio: Cultivamos relaciones sólidas y de largo plazo con nuestros clientes, logrando superar sus expectativas dando lo mejor de nosotros.

Nuestros Objetivos Estratégicos:

Objetivos Estratégicos (Plan 2017 – 2021)

Lineamientos Estratégicos (Plan 2017 – 2021)

Lineamientos Estratégicos (Plan 2017 – 2021)

Gobierno Corporativo**Comité de Buen Gobierno Corporativo**

El Comité de Buen Gobierno Corporativo (o el Comité, siglas CBGC) constituye un soporte al Directorio en su función de velar y garantizar por un adecuado cumplimiento de los

principios y la aplicación de las mejores prácticas del buen gobierno corporativo en la Caja. El CBGC está integrado por:

- **César Arriaga Pacheco** – Director (Presidente)
- **Diego Muñoz-Nájar Rodrigo** – Director (Miembro)
- **Félix Cruz Suni** – Director (Miembro)
- **Ramiro Postigo Castro** – Gerente central (Miembro)
- **Wilber Dongo Díaz** – Gerente central (Miembro)
- **Marco Lucar Berninzon** – Gerente central (Miembro)

Mejores prácticas de gobierno corporativo

Contamos con código de ética actualizado a las necesidades de crecimiento y entorno de responsabilidad social empresarial de la Caja y con canal de denuncias éticas.

Asimismo, se viene trabajando en:

- El Código de Buen Gobierno Corporativo.
- El reglamento de conflicto de intereses y políticas de directorio.
- Ambiente de control.
- Propiedad y conflicto de intereses.

Global Alliance for Banking on Values

Caja Arequipa es además miembro de la Alianza Global para la Banca basada en Valores (GABV), alianza internacional conformada por 40 instituciones financieras de los 5 continentes, orientadas a objetivos de triple resultado (económicos, sociales y medio ambientales) en torno a una

gestión ética y transparente de banca. Todas las instituciones financieras miembros de la GABV cumplen los seis principios de la banca ética y sostenible. Estos principios muestran cómo las instituciones financieras basadas en valores se diferencian de las demás, especialmente de aquellos bancos cuyo objetivo principal consiste en generar beneficios financieros.

Principios de la banca ética y sostenible

- Enfoque del triple resultado en sus modelos de negocio: rentabilidad económica, rentabilidad social y medio ambiental.
- Arraigo en las comunidades, prestando servicios a la economía real y favoreciendo nuevos modelos de negocio para satisfacer las necesidades de ambos.
- Establecimiento de relaciones a largo plazo con los clientes y conocimiento directo de sus actividades económicas y de los riesgos asumidos.
- Enfoque a largo plazo, sostenible y resistente a las perturbaciones externas.
- Gobierno corporativo, transparente e inclusivo.
- Integración de todos estos principios en la cultura del banco.
- Como Caja Arequipa, nos sentimos muy orgullosos de ser parte de esta alianza, que nos permite ser

coherentes con nuestra misión y promover un modelo de negocio sostenible

- centrado en la banca basada en valores.

Historia

Nacimiento de Caja Arequipa

Caja Arequipa se constituyó como asociación sin fines de lucro por Resolución Municipal N° 1529 del 15 de julio de 1985 al amparo del Decreto Ley N° 23039. Su único accionista desde su constitución es la Municipalidad Provincial de Arequipa.

Su funcionamiento fue autorizado por Resolución de la Superintendencia de Banca y Seguros Nro. 042-86 del 23 de enero de 1986, la misma que le confiere como ámbito geográfico de acción las provincias del departamento de Arequipa, además de comprender todo el territorio nacional.

Caja Arequipa, empresa dedicada a la micro intermediación financiera, inició operaciones el 10 de marzo de 1986 con el objetivo de beneficiar a los diversos sectores de la población que no contaban con respaldo financiero de la banca tradicional, su primer local fue la Agencia Selva Alegre, con dirección en la calle Mariscal Benavides 101-Cercado.

Caja Arequipa en la actualidad

En estos 32 años de impecable trabajo, Caja Arequipa, viene beneficiando a sus más de 1,500,000 clientes, ofreciendo

productos y servicios financieros para todas las necesidades de la población, y promoviendo el ahorro, lo que la ha convertido en indiscutible líder de la categoría.

CREDITO MICROEMPRESARIO

Una opción de crédito otorgada a microempresarios que realizan actividades de producción, comercio o prestación de servicios.

Si tu crédito se encuentra aquí selecciona el tipo de servicio

- Capital De Trabajo
- Vivienda Hipotecaria
- Activo Fijo
- Agropecuario
- Vehicular

AGENCIAS POR PROVINCIAS EN DEPARTAMENTO HUANUCO

1	DOS DE MAYO	(062) 511191	Jr. Dos de Mayo N° 981 - 985
2	HUANUCO	(062) 517210	Jr. Huayllauco N° 985
3	TINGO MARIA	(062) 561429	Av. Antonio Raymondi N° 493 - 497 Esq. Jirón Lamas

Análisis de los Estados Financieros y los índices de morosidad de los créditos MYPES de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, 2018.

Resumen de la entrevista

Luego de realizar la entrevista al Administrador de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa – Huánuco, se obtuvo los siguientes resultados:

- La principal y más peligrosa causa que conlleva a que un crédito devenga en morosidad es la calidad de la evaluación que se le hace al cliente, ya que se consideran factores como la capacidad y voluntad de pago del deudor.
- Además, se toman en cuenta otros criterios como son: la antigüedad del cliente, el historial crediticio y monto de la operación.
- Actualmente, la gerencia ha tomado medidas para la reducción del índice de morosidad como, son: capacitaciones a los asesores sobre evaluación crediticia, también el nuevo modelo de aprobación implementado la cual tiene como finalidad mejorar la gestión y la calidad de cartera.

Análisis Documental de los Estados Financieros

La técnica análisis documental, nos suministró todos los documentos necesarios para hacer el análisis financiero pertinente.

TABLA N° 1:
Estado de Situación Financiera, año 2018

Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa				
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA				
Al 31 de diciembre del 2018 (Expresado en Soles)				
	Notas	Cantidades	%	% Esp
<u>ACTIVO</u>				
DISPONIBLE	1			0.16%
Caja		3,000.00	0.16%	
CARTERA DE CREDITOS	2			97.43%
Cartera de créditos vigentes		1,777,936.00	96.40%	
Cartera de créditos reestructurados		-	0.00%	
Cartera de créditos refinanciados		16,353.00	0.89%	
Cartera de créditos vencidos		2,696.00	0.15%	
Cartera de créditos en cobranza judicial			0.00%	
BIENES REALIZABLES RECIBIDOS EN PAGO Y ADJUDICABLES	3			0.11%
Bienes realizables		1,500.00	0.08%	
Bienes recibidos en pago y adjudicados		500.00	0.03%	
INMUEBLE MOVILIARIO Y EQUIPO	4	42,338.00	2.30%	2.30%
TOTAL ACTIVO		1,844,322.00	100.00%	100.00%
<u>PASIVO</u>				
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	5		9.84%	11.41%
Obligaciones a la vista				
Obligaciones por cuenta de ahorro		41,991.00	2.28%	2.64%
Obligaciones por cuentas a plazo fijo		45,893.66	2.49%	2.89%
CTS		93,581.00	5.07%	5.88%
ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS	6			
Adeudos y obligaciones con empresas del país		1,359,100.00	73.69%	85.45%
CUENTAS POR PAGAR	7	49,951.00	2.71%	3.14%
TOTAL PASIVO		1,590,517.00	86.24%	100.00%
<u>PATRIMONIO</u>				
<u>8</u>				
Capital social		255,000.00	13.83%	100.47%
Resultado neto del ejercicio		-1,195.00	-0.06%	-0.47%
TOTAL PATRIMONIO		253,805.00	13.76%	100.00%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		1,844,322.00	100.00%	

Fuente. - Información CMAC Arequipa
Elaborado: Los tesistas

Resumen:

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa – Huánuco, la unidad de contabilidad para la elaboración de los Estados Financieros se ha considerado los activos y pasivos que se ha generado, resaltando que se consolida en un solo estado de situación financiera en su principal.

Análisis:**Según la tabla N°1, muestra que:**

- Dentro de activo disponible, específicamente la cuenta caja, cerró en el 2018 con un monto de 3,000 soles, que representa el 0.16% del total del activo.
- La cartera de créditos o las colocaciones representa el 96.43% del total de activo, porcentaje particularmente normal, teniendo en cuenta que el rubro de la Caja Arequipa, Agencia Huánuco es dar créditos, razón por la cual es nuestro material de estudio.
- A su vez esta cartera de créditos se divide en:
 - o Cartera de créditos vigentes que es un monto total de 1'777,937.00 soles que representa 96.40% del total de la cartera de clientes.
 - o Cartera de créditos refinanciados que es un monto total de 16,353.00 soles que representa 0.89% del total de la cartera de clientes.

- o Cartera de créditos vencidos que es un monto total de 2,696.00 soles que representa 0.15% del total de la cartera de clientes.
- Los Bienes realizables recibidos en pago y adjudicables representa el 0.08% del total del activo, porcentaje muy bajo de lo normal, la cual se justifica, dado que la agencia lleva abierta tres meses hasta el cierre del presente año, a su vez esta se divide en
 - o Bienes realizables que representa el 0.05% del activo total.
 - o Bienes recibidos en pago y adjudicados que representa el 0.03% del activo total.
- El total de inmueble, maquinaria y equipo asciende a 42,338.00 soles, el cual representa el 2.30% de total de activo.
- Dentro del pasivo se tiene la cartera de captaciones o como dice los EE. FF obligaciones con el público se tiene un monto total de 181466.00 soles el cual representa el 9.84% de total de pasivo y patrimonio, que a su vez es el 11.41% de total de pasivo.

A su vez esta cartera de créditos se divide en:

- o Obligaciones por cuenta de ahorro que es monto total de 41,991.00 el cual representa el 2.28% de total de pasivo y patrimonio, que a su vez es el 2.64% de total de pasivo.

- o Obligaciones por cuentas a plazo fijo que es el monto total de 45,893.00 el cual representa el 2.49% de total de pasivo y patrimonio, que a su vez es el 2.89% de total de pasivo.
 - o CTS que es el monto total de 93,582.00 el cual representa el 5.07% de total de pasivo y patrimonio y a su vez es el 5.88% de total de pasivo.
- Dentro del pasivo, tenemos adeudos y obligaciones con empresas e instituciones financieras del país se tiene un monto total de 1'359,100.00 soles el cual representa el 73.69% de total de pasivo y patrimonio y a su vez es el 85.45% de total de pasivo.
- Dentro del pasivo; cuentas por pagar se tiene un monto total de 49,951.00 soles el cual representa el 2.71% de total de pasivo y patrimonio, que a su vez es el 3.14% de total de pasivo.
- Debido a las pérdidas que hubo en el ejercicio el patrimonio representa el 13.83 % del total de pasivo y patrimonio.

TABLA N° 2

ESTADO DE RESULTADOS – 2018

Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa		
ESTADO DE RESULTADOS		
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018		
(Expresado en Soles)		
	2018	%
Ingresos por Intereses	96,867.00	100.00%
Gastos por Intereses	-908.00	-0.94%
Precio interno por transferencia	-13,400.00	-13.83%
Adeudos	-	
Margen Financiero Bruto	82,559.00	85.23%
Provisiones	-4,180.00	-4.32%
Margen Financiero Neto	78,379.00	80.91%
<i>Gastos Operacionales:</i>		
Ingresos por servicios Financieros	1,938.00	2.00%
Fondo de seguro de depósito	-137.00	-0.14%
Resultado por operaciones financieras	261.00	0.27%
Margen Operacional	80,441.00	83.04%
<i>Gastos Operacionales:</i>		
Gastos de administración directos	-84,783.00	-87.53%
Margen Operacional Neto	-4,342.00	-4.48%
<i>Otros Ingresos (Gastos):</i>		
Provisión de bienes adjudicados	-	
Otros Ingresos y Gastos	3,147.00	3.25%
Resultado Antes del Imp a la Renta	-1,195.00	-1.23%
Impuesto a la renta		
Utilidad Neta del Ejercicio	-1,195.00	-1.23%

Fuente.- CMAC- Arequipa

Elaborado: Las autoras

Análisis:

Según tabla N°2, nos muestra que:

- Hasta diciembre del 2018 tuvo un ingreso por intereses de

96,876.00, soles pero una pérdida en el ejercicio neto de - 1195.00 nuevos que representa el -1.23% de ingreso por intereses.

Ratios Financieros

Aplicación de ratios financieros:

A. Indicadores de calidad de activos

1. Cartera atrasada en moneda nacional

$$\text{Cartera atrasada en MN} = \frac{\text{Cartera atrasada M. N.}}{\text{Créditos directos M.N.}}$$

$$\text{Cartera atrasada en MN} = \frac{2,628.00}{1,777,936.00}$$

$$\text{Cartera atrasada en MN} = 0.15\%$$

Interpretación:

El porcentaje de la cartera atrasada no es muy significativo, pero considerando que es nueva, si es preocupante, puesto que esta situación muchas veces tiende a crecer exponencialmente.

2. Cartera atrasada provisionada:

$$\text{Cartera atrasada provisionada} = \frac{\text{Provisiones}}{\text{Cartera atrasada}}$$

$$\text{Cartera atrasada provisionada} = \frac{4,180}{2,628.00}$$

$$\text{Cartera atrasada provisionada} = 1.59$$

Interpretación:

- * El índice de cartera atrasada provisionada es bastante alto, pues de cada Sol que se encuentra en atraso, 1.59 se encuentran provisionado debido a que la institución realiza transferencia directa de riesgos.

3. Gastos/ ingresos financieros

Gastos/ ingresos financieros =	$\frac{\text{Gastos}}{\text{Ingresos financieros}}$
Gastos/ ingresos financieros =	$\frac{908}{96,867}$
Gastos/ ingresos financieros =	0.94%

Interpretación:

Este índice evidencia que la CMAC Arequipa no ha incurrido en excesivos Gastos Financieros, pues éstos sólo representan un 0.94% de los Ingresos Financieros, lo cual puede representar un aspecto positivo para la institución.

4. Gastos administrativos/ ingresos financieros

Gastos administrativos/ ingresos financieros =	$\frac{\text{Gastos administrativos}}{\text{Ingresos financieros}}$
Gastos administrativos/ ingresos financieros =	$\frac{84,783}{96,867}$
Gastos administrativos/ ingresos financieros =	0.87

Interpretación:

Este ratio demuestra que no se está realizando una buena disposición de Gastos Administrativos, ya que de cada Sol 0.87 céntimos se ha destinado a Gasto Administrativo, lo que contrarresta la buena distribución de Gastos Financieros.

5. Resultados/ ingresos financieros

Resultados/ ingresos financieros =	<u>Resultados</u> Ingresos financieros
Resultados/ ingresos financieros =	<u>-1,195</u> 96,867
Resultados/ ingresos financieros =	-1.23%

Interpretación:

Con este índice podemos ver que la CMAC Arequipa obtuvo pérdidas en este periodo, que no es un nivel de pérdida abrumador, pero que, si no se soluciona esta situación, podría traer problemas más serios en los siguientes periodos.

6. Refinanciación y reestructura de Créditos:

Refinanciación y reestructura de Créditos =	Créditos refinanciados y <u>reestructurados</u> Cartera de créditos
Refinanciación y reestructura de Créditos =	<u>16,353</u> 1'796,984
Refinanciación y reestructura de Créditos =	0.91%

Interpretación:

Este índice muestra la situación de las colocaciones de la CMAC Arequipa, pues casi el 1% de los créditos otorgados han sido reestructurados y/o refinanciados.

7. Rendimiento sobre activos de rentabilidad directa

Rendimiento sobre activos de rentabilidad directa =	$\frac{\text{Activo rentable}}{\text{Activo total}}$
Rendimiento sobre activos de rentabilidad directa =	$\frac{1'796,984}{1'844,322}$
Rendimiento sobre activos de rentabilidad directa =	97.43%

Interpretación:

Esta ratio muestra que de alguna manera la CMAC Arequipa tiene una buena distribución de activos, ya que casi un 98% de los activos son rentables, los cuales vienen siendo bien utilizados y en el futuro podrían mejorar la situación de la CMAC Arequipa.

Cuadros de morosidad

TABLA N° 3
Cartera Vigente y Mora Vencida por Agencia Huánuco
Al 30/12/18

Agencia	Cartera Total		Cartera Vencida < 30 días			Mora Vencida > 01 día (Inc. Jud.)			Mora Contable
	Nro.	Monto	Nro.	Monto	%	Nro.	Monto	%	> 30 días
Huánuco	100	1,796,984.00	8	44,598.00	2.48%	16	62,861.00	3.50%	1.02%

Fuente. Reporte CMAC – Créditos

TABLA N° 4
Saldos de Cartera Vigente y Mora Vencida (Rangos) por Analista
Al 30/12/18

Analista	Saldo Vigente		Saldo Judicial		Saldo Total		Cart. Venc. 1-7 días			Cart. Venc. 8-15 días		
	Nro.	Monto	Nro.	Monto	Nro.	Monto	Nro.	Monto	% Mora	Nro.	Monto	% Mora
ADF	85	143,276.00	0	0.00	85	143,276.00	2	1,180.00	0.82%	0	0.00	0.00%
DVF	236	1,644,381.00	0	0.00	236	1,644,381.00	1	1,231.00	0.07%	4	6,070.00	0.37%
ATV	14	14,002.00	0	0.00	14	14,002.00	0	0.00	0.00%	0	0.00	0.00%
Totales	335	1,801,659.00	0	0.00	335	1,801,659.00	3	2,411.00	0.13%	4	6,070.00	0.34%

Cart. Venc. 16-30 días			Total Cart. Venc. <= 30 días			Cart. Venc. > 30 días		Saldo Judicial		Total Cart. Venc.		
Nro.	Monto	% Mora	Nro.	Monto	% Mora	Nro.	Monto	Nro.	Monto	Nro.	Monto	% Mora
0	0.00	0.00%	2	1,180.00	0.82%	3	978.00	0	0.00	5	2,158.00	1.51%
3	36,117.00	2.20%	8	43,418.00	2.64%	10	17,285.00	0	0.00	18	60,703.00	3.69%
0	0.00	0.00%	0	0.00	0.00%	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00%
3	36,1176.00	2.00%	10	44,598.00	2.48%	13	18,263.00	0	0.00	23	62,861.00	3.49%

Fuente. Reporte CMAC - Créditos

TABLA N° 5
CARTERA MOROSA

ANALISTA	SALDOS VENCIDOS AL 30/11/2014				SALDOS JUDICIAL AL 30/11/2018				SALDOS TOTAL VENCIDO			
	N°	S/:	Nuevo	RECUR R.	N°	S/:	Nuevo	Recurr.	N°	S/:	Nuevo	RECURR.
ADF	3	978.00	1	2	0	0	0	0	3	978.00	1	2
DVF	9	6,384.00	6	3	0	0	0	0	9	6,384.00	6	3
ATV	0	-	0	0	0	0	0	0	0	-	0	0
Totales	12	7,362.00	7	5	0	0	0	0	12	7,362.00	7	5

Fuente.- Reporte cmac - Créditos

ANALISTA	CARTERA VENCIDA				CARTERA JUDICIAL				CARTERA TOTAL VENCIDA			
	N°	S/:	NUEVO	RECURR.	N°	S/:	NUEVO	RECURR.	N°	S/:	NUEVO	RECURR.
ADF	2	460.00	0	2	0	-	0	0	2	460.00	0	2
DVF	4	2,168.00	3	1	0	-	0	0	4	2,168.00	3	1
ATV	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0
Totales	6	2,628.00	3	3	0	-	0	0	6	2,627.73	3	3

Fuente.- Reporte CMAC - Créditos

Analista	Variación Vencida		Variación Judicial		Variación Total		% Mora
	N°	S/:	N°	S/:	N°	S/:	
ADF	-1	-518.00	0	0	-1	-518.00	0.32
DVF	-5	-4,216.00	0	0	-5	-4,216.00	0.13
ATV	0	-	0	0	0	-	0
Totales	-6	-4,734.00	0	0	-6	-4,735.00	0.15

Fuente. Reporte CMAC – Créditos

Índice de morosidad

Para el análisis cuantitativo de los niveles de morosidad se considera la utilización de indicadores financieros:

Cálculo del Índice de morosidad (IMOR)

1. Índice de cartera atrasada

$$\begin{aligned} \text{Índice de cartera atrasada} &= \frac{\text{Cartera vencida + cobranza judicial.}}{\text{Colocaciones totales}} \\ \text{Índice de cartera atrasada} &= \frac{2695.00}{1'796,984.00} \\ \text{Índice de cartera atrasada} &= 0.15 \end{aligned}$$

Interpretación:

La CMAC Arequipa, presenta un índice de cartera atrasada significativo, a pesar de ser una Caja nueva que no lleva ni un año de operaciones, representa el 0.15% del total de la cartera de clientes, es decir que, aunque es una agencia nueva más de 1 cliente de cada 1000 está en mora.

2. Índice de cartera de alto riesgo:

$$\begin{aligned} \text{Índice de cartera de alto riesgo} &= \frac{\text{Cartera reestructurada +refinanciada+} \\ &\quad \text{vencida + cobranza judicial.}}{\text{Colocaciones totales}} \\ \text{Índice de cartera de alto riesgo} &= \frac{16,353+2,695}{1'796,984} \\ \text{Índice de cartera de alto riesgo} &= 1.06\% \end{aligned}$$

Interpretación:

La CMAC Arequipa, presenta un índice de cartera de alto riesgo con alta incidencia significativo, considerando que representa el 1.6% del total de la cartera de clientes, es decir que más de 1 créditos otorgados se consideran morosos o representa un alto riesgo de incobrabilidad.

**RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS
Y LA MOROSIDAD EN LOS CRÉDITOS MYPE DE LA CAJA MUNICIPAL DE
AHORRO Y CRÉDITOS AREQUIPA 2018**

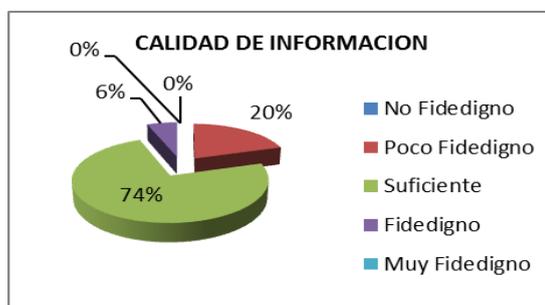
TABLA N° 06

CALIDAD DE LA INFORMACION

	Fi	ni
No Fidedigno	0	0.0
Poco Fidedigno	21	20.2
Suficiente	77	74.0
Fidedigno	6	5.8
Muy Fidedigno	0	0.0
Total	104	100.0

FUENTE BASE DE DATOS DE FICHA DE OBSERVACIÓN

GRAFICO N° 01



Fuente: Tabla N° 06

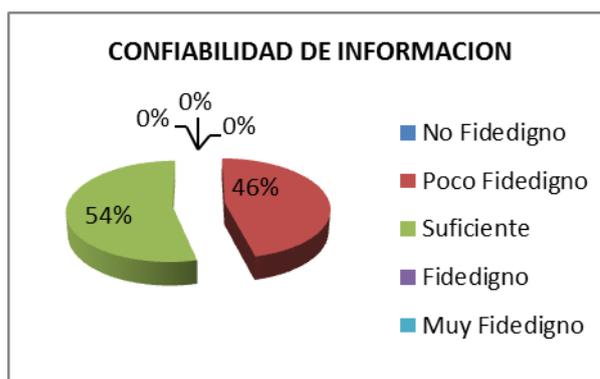
TABLA N° 07

CONFIABILIDAD DE LA INFORMACION

	Fi	ni
No Fidedigno	0	0.0
Poco Fidedigno	48	46.2
Suficiente	56	53.8
Fidedigno	0	0.0
Muy Fidedigno	0	0.0
Total	104	100.0

FUENTE BASE DE FICHA DE OBSERVACIÓN

GRAFICO N° 02



Fuente: Tabla N° 07

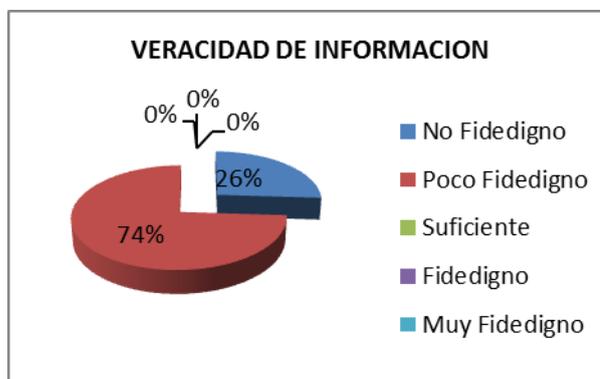
TABLA N° 08

VERACIDAD DE LÑA INFORMACION

	Fi	ni
No Fidedigno	27	26.0
Poco Fidedigno	77	74.0
Suficiente	0	0.0
Fidedigno	0	0.0
Muy Fidedigno	0	0.0
Total	104	100.0

FUENTE BASE DE DATOS DE FICHA DE OBSERVACIÓN

GRAFICO N° 03



Fuente: Tabla N° 08

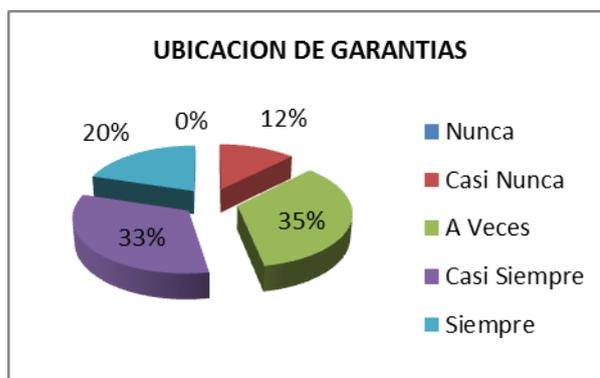
TABLA N° 09

UBICACIÓN DE GARANTIAS

	Fi	ni
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	13	12.5
A Veces	36	34.6
Casi Siempre	34	32.7
Siempre	21	20.2
Total	104	100.0

FUENTE BASE DE DATOS DE FICHA DE OBSERVACIÓN

GRAFICO N° 04



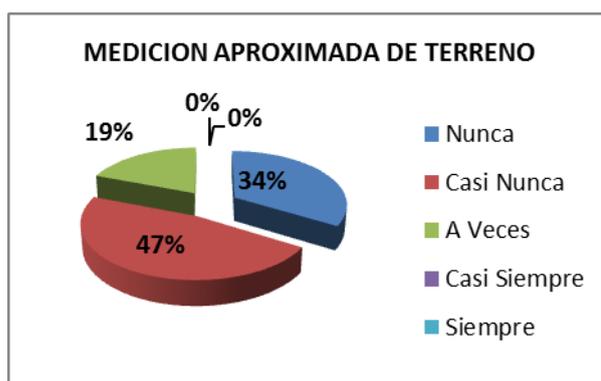
Fuente: Tabla N° 09

TABLA N° 10
MEDICIÓN APROXIMADA DE SUS ÁREAS DEL
TERRENO

	Fi	ni
Nunca	35	33.7
Casi Nunca	49	47.1
A Veces	20	19.2
Casi Siempre	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	104	100.0

FUENTE BASE DE DATOS DE FICHA DE OBSERVACIÓN

GRAFICO N° 05



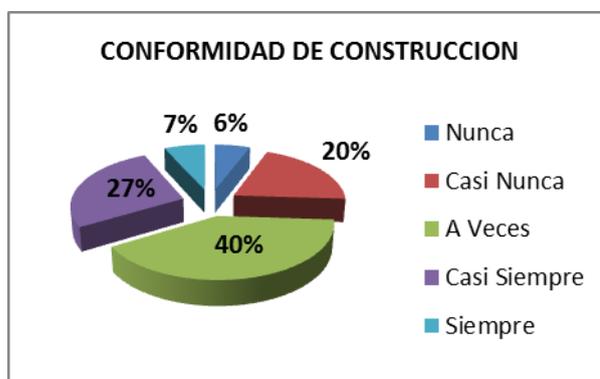
Fuente: Tabla N° 10

TABLA N° 11
CONFORMIDAD DE LAS CONSTRUCCIONES

	Fi	ni
Nunca	6	5.8
Casi Nunca	21	20.2
A Veces	42	40.4
Casi Siempre	28	26.9
Siempre	7	6.7
Total	104	100.0

FUENTE BASE DE DATOS DE FICHA DE OBSERVACIÓN

GRAFICO N° 06



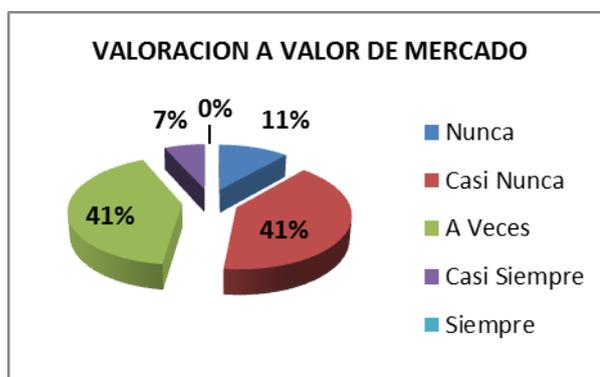
Fuente: Tabla N° 11

TABLA N° 12
VALORIZACIÓN DE ACUERDO AL VALOR DEL
MERCADO

	Fi	ni
Nunca	12	11.5
Casi Nunca	42	40.5
A Veces	43	41.3
Casi Siempre	7	6.7
Siempre	0	0.0
Total	104	100.0

FUENTE BASE DE DATOS DE FICHA DE OBSERVACIÓN

GRAFICO N° 07



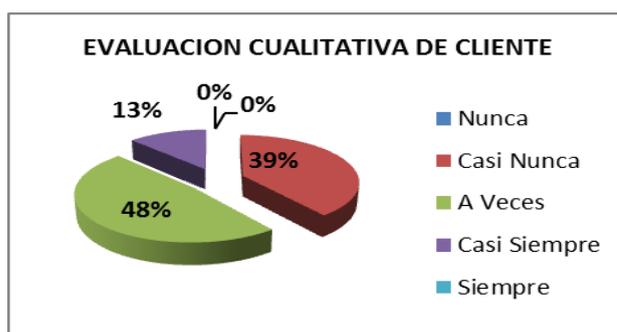
Fuente: Tabla N° 12

TABLA N° 13
EVALUACIÓN CON ATENCIÓN CUALITATIVO DEL
CLIENTE Y ESTABILIDAD DEL NEGOCIO

	Fi	ni
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	41	39.4
A Veces	50	48.1
Casi Siempre	13	12.5
Siempre	0	0.0
Total	104	100.0

FUENTE BASE DE DATOS DE FICHA DE OBSERVACIÓN

GRAFICO N° 08

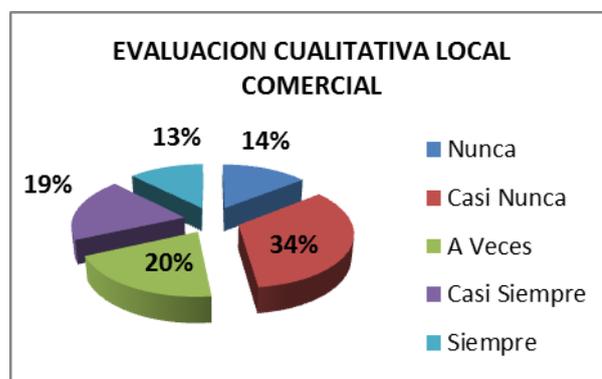


Fuente: Tabla N° 13

TABLA N° 14
EVALUACIÓN DE CARÁCTER CUALITATIVO
VERIFICANDO LOCAL COMERCIAL

	Fi	ni
Nunca	15	14.4
Casi Nunca	35	33.7
A Veces	21	20.2
Casi Siempre	20	19.2
Siempre	13	12.5
Total	104	100.0

FUENTE BASE DE DATOS DE FICHA DE OBSERVACIÓN

GRAFICO N° 09

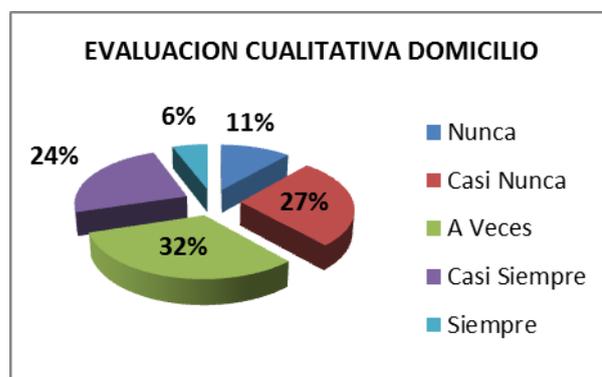
Fuente: Tabla N° 14

TABLA N° 15

**EVALUACIÓN DEL CARÁCTER CUALITATIVO
VERIFICANDO SU DOMICILIO**

	Fi	ni
Nunca	12	11.5
Casi Nunca	28	26.9
A Veces	33	31.8
Casi Siempre	25	24.0
Siempre	6	5.8
Total	104	100.0

FUENTE BASE DE DATOS DE FICHA DE OBSERVACIÓN

GRAFICO N° 10

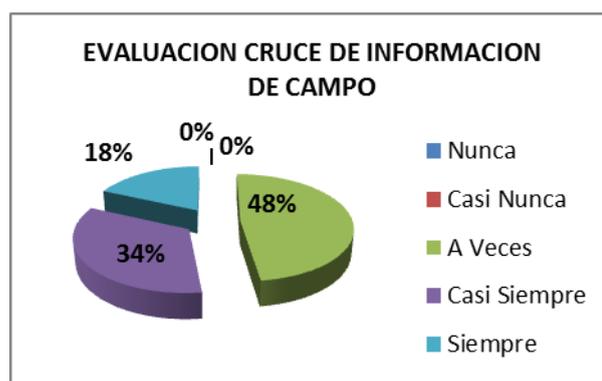
Fuente: Tabla N° 15

TABLA N° 16
EVALUACIÓN CON CRUCE DE INFORMACIÓN COMO
RESULTADO DE CAMPO LEVANTADA

	Fi	ni
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	0	0.0
A Veces	50	48.0
Casi Siempre	35	33.7
Siempre	19	18.3
Total	104	100.0

FUENTE BASE DE DATOS DE FICHA DE OBSERVACIÓN

GRAFICO N° 11



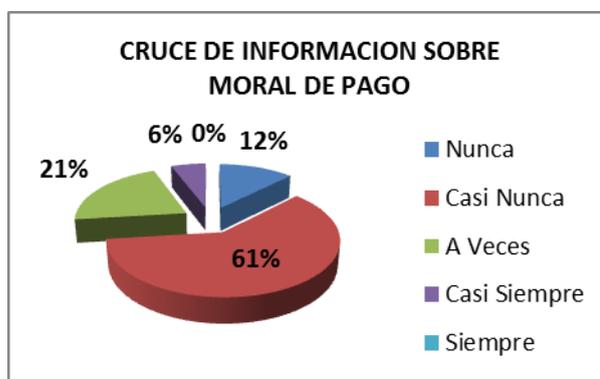
Fuente: Tabla N° 16

TABLA N° 17
CRUCE DE INFORMACIÓN SOBRE LA MORAL DE PAGO

	Fi	ni
Nunca	13	12.5
Casi Nunca	63	60.6
A Veces	22	21.1
Casi Siempre	6	5.8
Siempre	0	0.0
Total	104	100.0

FUENTE BASE DE DATOS DE FICHA DE OBSERVACIÓN

GRAFICO N° 12



Fuente: Tabla N° 17

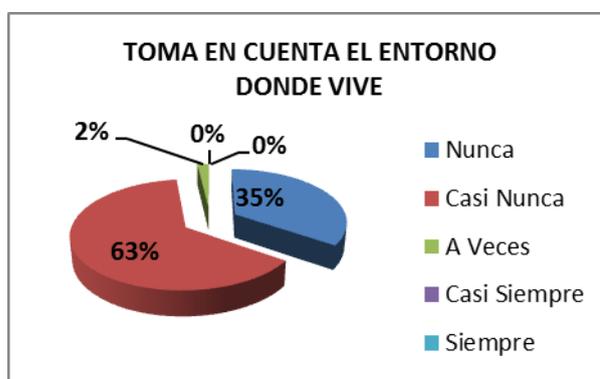
TABLA N° 18

TOMA EN CUENTA EL ENTORNO DONDE VIVE

	Fi	ni
Nunca	36	34.6
Casi Nunca	66	63.5
A Veces	2	1.9
Casi Siempre	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	104	100.0

FUENTE BASE DE DATOS DE FICHA DE OBSERVACIÓN

GRAFICO N° 13



Fuente: Tabla N° 18

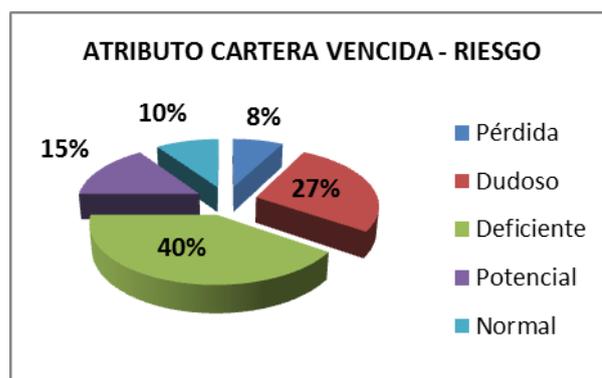
TABLA N° 19

**ATRIBUTO CARTERA VENCIDA -CALIFICACIÓN EN EL
SISTEMA DE RIESGO**

	Fi	ni
Pérdida	8	7.7
Dudoso	28	26.9
Deficiente	42	40.4
Potencial	16	15.4
Normal	10	9.6
Total	104	100.0

FUENTE BASE DE DATOS DE FICHA DE OBSERVACIÓN

GRAFICO N° 14



Fuente: Tabla N° 19

4.2. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

De la tabla N° 06 Podemos afirmar lo siguiente:

El grado de calidad de la información de acuerdo a la escala se define como “suficiente”; sin embargo, se debe tener en cuenta la influencia que ejerce en ella la cercanía de los resultados “poco fidedigno”; es decir, de 104 clientes morosos que tienen crédito

MYPE de la CMAC Arequipa – Huánuco 2018, 21 clientes se encuentran en la escala poco fidedigno la que representa al 20.2%, 177 clientes en la escala suficiente y representa al 74% y 6 se encuentra en la escala fidedigno con solo 5.8%.

De la tabla N° 07 Podemos afirmar lo siguiente:

El nivel de confiabilidad de la información de acuerdo a la escala se define como “suficiente”; sin embargo, se debe tener en cuenta la influencia que ejerce en ella la cercanía de los resultados “poco fidedigno”, es decir de 104 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Arequipa - Huánuco 2018, 48 clientes se encuentran en la escala poco fidedigno la que representa al 46.2% y 56 clientes en la escala suficiente y representa al 53.8%.

De la tabla N° 08 Podemos afirmar lo siguiente:

El nivel de veracidad de la información de acuerdo a la escala es poco fidedigno, es decir de 104 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Arequipa - Huánuco 2018, 27 clientes se encuentran en la escala no fidedigno la que representa al 26% y 77 clientes en la escala poco fidedigno y representa al 53.8%. Entonces se concluye el nivel de veracidad de la información es poco fidedigno.

De la tabla N° 09 Podemos afirmar lo siguiente:

Que la verificación de la ubicación de las garantías se realiza a veces, es decir de 104 clientes morosos que tienen crédito MYPE

de la CMAC Arequipa - Huánuco 2018, a 13 clientes casi nunca se verificó la que representa al 12.5%, a 36 clientes se verificó a veces y representa al 34.6%, 34 clientes recibieron una verificación casi siempre y solo a 21 clientes se verificó siempre y representa al 20.2%. Entonces se concluye que la verificación de la ubicación de las garantías se realiza a veces

De la tabla N° 10 Podemos afirmar lo siguiente:

Que la medición aproximada del terreno se realiza casi nunca, es decir de 104 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Arequipa - Huánuco 2018, a 35 clientes nunca se realizó la verificación del terreno la que representa al 33.7%, a 49 clientes casi nunca se realizó la verificación del terreno la que representa al 47.1% y solo a 20 clientes se a veces se realizó la verificación del terreno la que representa al 19.2%. Entonces se concluye que casi nunca se realizó la verificación del terreno.

De la tabla N° 11 Podemos afirmar lo siguiente:

Que la verificación de la conformidad de construcciones se da veces, es decir de 104 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Arequipa - Huánuco 2018, a 6 clientes nunca se realizó la verificación de la conformidad la que representa al 5.8%, a 21 clientes casi nunca se realizó la verificación de la conformidad la que representa al 20.2%, a 42 clientes a veces se realizó la

verificación de la conformidad la que representa al 40.4%, a 28 clientes casi siempre se realizó la verificación de la conformidad la que representa al 26.9% y solo a 7 clientes siempre se realizó la verificación de la conformidad la que representa al 6.7%. Entonces se concluye que la verificación de la conformidad de las construcciones se realiza a veces.

De la tabla N° 12 Podemos afirmar lo siguiente:

Que la valorización de acuerdo al valor del mercado casi nunca se realiza, es decir de 104 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Arequipa - Huánuco 2018, a 12 clientes nunca se realizó la valorización de acuerdo al valor del mercado la que representa al 11.5%, a 42 clientes casi nunca se realizó la valorización la que representa al 40.5%, a 43 clientes a veces se realizó la valorización que representa al 41.3% y a 7 clientes casi siempre se realizó la valorización la que representa al 6.7%. Entonces se concluye que la valorización de acuerdo al valor del mercado se realiza casi nunca.

De la tabla N° 13 Podemos afirmar lo siguiente:

Que en la evaluación a veces se prestó atención al carácter cualitativo del cliente y la estabilidad del negocio, es decir de 104 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Arequipa - Huánuco 2018, a 41 clientes casi nunca se realizó la evaluación el carácter cualitativo y la estabilidad del negocio y representa al 39.4%, a 50 clientes a veces se realizó la evaluación la que representa al 48.1% y a 13 clientes casi siempre se realizó la

evaluación la que representa al 12.5%. Entonces se concluye que la evaluación se realiza a veces.

De la tabla N° 14 Podemos afirmar lo siguiente:

Que en la evaluación casi nunca se prestó atención al carácter cualitativo del cliente y la verificación del local, es decir de 104 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Arequipa - Huánuco 2018, a 15 clientes nunca se realizó la evaluación el carácter cualitativo y la verificación del local y representa al 14.4%, a 35 clientes casi nunca se realizó la evaluación la que representa al 33.7%, a 21 clientes a veces se realizó la evaluación la que representa al 20.2%, a 20 clientes casi siempre se realizó la evaluación la que representa al 19.2% y a 13 clientes siempre se realizó la evaluación la que representa al 12.5%. Entonces se concluye que la evaluación de verificación del local se realiza casi nunca.

De la tabla N° 15 Podemos afirmar lo siguiente:

Que en la evaluación a veces se prestó atención al carácter cualitativo del cliente y la verificación del domicilio, es decir de 104 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Arequipa .- Huánuco 2018, a 12 clientes nunca se realizó la evaluación el carácter cualitativo y la verificación de su domicilio y representa al 11.5%, a 28 clientes casi nunca se realizó la evaluación la que representa al 26.9%, a 33 clientes a veces se realizó la evaluación

la que representa al 31.8%, a 25 clientes casi siempre se realizó la evaluación y representa al 24.1% y a 6 clientes siempre se realizó la evaluación la que representa al 5.8%. Entonces se concluye que la evaluación de verificación del domicilio se realiza a veces.

De la tabla N° 16 Podemos afirmar lo siguiente:

Que en la evaluación a veces se hizo cruce de información con el resultado de campo levantada, es decir de 104 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Arequipa – Huánuco 2018, a 50 clientes a veces se realizó el cruce de información y representa al 48.0%, a 35 clientes casi siempre se realizó el cruce de información la que representa al 33.7% y a 19 clientes siempre se realizó el cruce de información la que representa al 18.3%. Entonces se concluye en la evaluación el cruce de información se realiza a veces.

De la tabla N° 17 Podemos afirmar lo siguiente:

Que en el cruce de información sobre la moral de pago casi nunca se hizo, es decir de 104 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Arequipa - Huánuco 2018, a 13 clientes nunca se realizó el cruce de información y representa al 12.5%, a 63 clientes casi nunca se realizó el cruce de información la que representa al 60.6% y a 22 clientes a veces se realizó el cruce de información, representando el 21.1%, y 6 casi siempre se realizó el cruce de

información la que representa al 5.8%. Entonces se concluye el cruce de información sobre la moral de pago casi nunca se realiza.

De la tabla N° 18 Podemos afirmar lo siguiente:

Que casi nunca se toma en cuenta el entorno donde habita, es decir de 104 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Arequipa - Huánuco 2018, a 36 clientes nunca se tomó en cuenta el entorno donde habita y representa al 34.6%, a 66 clientes casi nunca se tomó en cuenta el entorno donde habita y eso representa al 63.5% y a 2 clientes a veces se tomó en cuenta el entorno donde habita la que representa al 1.9%. Entonces se concluye casi nunca se tomó en cuenta el entorno donde habita el cliente.

De la tabla N° 19 Podemos afirmar lo siguiente:

Que el nivel de morosidad de los clientes es deficiente, es decir de 104 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Arequipa - Huánuco 2018, 8 clientes tienen un nivel de morosidad de pérdida de acuerdo a la escala , es decir que tienen un retraso mayor a 120 días y eso representa al 7.7%, 28 clientes tienen un nivel de morosidad dudoso con un retraso de 61 a 120 días con una representatividad del 26.9%, 42 clientes tienen un nivel de morosidad deficiente con un retraso de 31 a 60 días con una representatividad del 40.4%, 16 tienen un nivel de morosidad

potencial con un retraso de 09 a 30 días y un porcentaje de 15.4% y a 10 clientes se ubica en el nivel normal con un retraso de 08 días a menos la que representa al 9.6%. Entonces se concluye que el nivel de morosidad del cliente es deficiente, es decir tiene un retraso entre 31 y 60 días.

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS

En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito se ha encontrado que los analistas de crédito utilizan sus propios criterios en la evaluación de créditos, esta situación genera heterogeneidad en la evaluación y un alto riesgo de cometer errores con efecto en la morosidad.

*Al respecto **Lewis Mena, Juan Eduardo (2004)**, también encontró que las variables como El no pago de la deuda bancaria al día de los clientes es, por lo general, de carácter temporal, y los deudores tienden a resolverlos en menos de un mes después de vencida la cuota.*

De esta manera, podría anularse la correlación del desempeño de los evaluadores con la cartera vencida.

*En este orden de ideas, otros estudios **Caballero y Serna, (2008)** han confirmado que: el índice de morosidad obtenido por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa es explicado por la deficiente evaluación económica y financiera del sujeto de crédito por parte de la institución financiera, las metas propuestas por analistas deben ajustarse al alcance de cada uno de ellos en función al tamaño de la cartera de créditos por saldo y número de clientes. Así mismo se debe de considerar el nivel de crecimiento de mercado, la política*

crediticia, así como los reglamentos de créditos y la gestión en las cobranzas inciden en los niveles de morosidad de las instituciones financieras, el escaso control de las propuestas crediticias en los comités de créditos y un escaso seguimiento de los clientes con créditos vencidos también explica los elevados índices de morosidad.

Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según el análisis realizado ya sea a priori o a posteriori. Luego de conocer los índices de rentabilidad, podemos apreciar que la Agencia en el año 2018, tuvo rentabilidad neta de 1.23% de pérdida, a, evidenciando una mala gestión en los procesos, un impacto negativo de la morosidad, los cuales se ven reflejados en dichos resultados.

AGUILAR & CAMARGO (2003) indican que, entre los factores agregados que tienen mayor importancia en la determinación de la tasa de morosidad se encuentran la tasa de crecimiento pasada de la actividad económica, las restricciones de liquidez y el nivel de endeudamiento de los agentes, por otro lado, la calidad de la cartera de una institución crediticia será función directa de la política de

colocaciones que ésta siga, entre los factores específicos destacan la tasa de crecimiento de las colocaciones, el margen de intermediación financiera, el monto colocado por analista, el nivel de endeudamiento de los clientes, la gestión y eficiencia operativas de la entidad, su nivel de solvencia, la diversificación sectorial y geográfica de sus activos, las garantías y la composición de sus activos.

Asimismo, **Murrugarra & Ebentreich, (1999)** manifiesta que las variables determinantes en la morosidad de las EDPYMES son los créditos por persona y la morosidad del departamento donde se instala la agencia de la empresa. Se ha encontrado que en todas las especificaciones la variable de gestión Créditos por persona ha sido significativa, lo que demuestra la importancia de la gestión desde el inicio de las operaciones de las EDPYMES, aunque conforme ésta se vaya consolidando, la gestión se vuelve más importante. Las otras variables de gestión, la proporción de analistas y la proporción de colocaciones con garantías, no resultan importantes para explicar la morosidad. Esto se explica por la poca distinción de labores entre el personal y por la poca relevancia de garantías reales en las microfinanzas. También se ha encontrado que la morosidad de las

EDPYMES siempre se ve relacionada con la morosidad del sistema financiero en el departamento donde se apertura la agencia. Esto indica que los clientes de estas instituciones, aunque no son sujetos de crédito de las instituciones bancarias, se ven igualmente afectados por las condiciones desfavorables del mercado que atienden, indicando una fuerte conexión entre los mercados crediticios.

CONCLUSIONES

1. Luego de haber analizado los Estados Financieros se ha determinado que la evaluación de créditos influyen en la morosidad de los créditos MYPE, de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, al observarse una cartera atrasada provisionada de 1.59, interpretado de que de cada Sol que se encuentra en atraso, 1.59 se encuentran provisionado debido a que la institución realiza transferencia directa de riesgos. Por otro lado muestra un índice de cartera atrasada significativo, a pesar de ser una Caja nueva que no lleva ni un año de operaciones.
2. Se ha determinado que el grado de calidad y el nivel de confiabilidad de la información para la evaluación de créditos, influye en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, al observarse que 74% de clientes son suficientes en la calidad de información, y en la confiabilidad de la información con un 53.8% de clientes.
3. La veracidad de la información que se obtiene de los clientes para otorgar los créditos influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, al observarse que 53.8% de clientes son poco fidedignos.

4. La conformidad de garantías influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, al observarse que la verificación de la ubicación de las garantías se realiza a veces representando un 34.6% de clientes.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda evaluar los créditos adecuadamente con un plan de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, específicamente en la capacidad de pago de los clientes más importantes, realizar una eficiente evaluación de los sujetos de crédito; para evitar que ingresen a la cartera morosa; para ello es indispensable que la Gerencia tome medidas como la capacitación constante a los asesores de negocio, con la finalidad de mejorar la cartera de clientes.
2. La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa debe reforzar su plan de recuperación de créditos vencidos, con la finalidad de reducir la morosidad, el cual brinde facilidades de pago a deudas, bajo ciertas políticas de créditos donde se justifique incentivos; este plan debe involucrar a gestores de cobranza y asesores que tienen en su cartera a dichos clientes.
3. Establecer mecanismos para el cruce de información obtenida de los clientes a fin de que tenga una historia de la veracidad de la información de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, para tener clientes fidedignos.
4. Se debe conformar garantías suficientes de los clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, y ubicarlos de una manera

adecuada sin perjuicios a los intereses de los clientes, bajo un asesoramiento efectivo, por parte de la unidad de asesores de créditos.

BIBLIOGRAFIA

1. **CPC Ferrer Quea, Alejandro**/Contabilidad de Empresas del Sistema Financiero/Instituto de investigación El Pacífico E.I.R.L./Perú, enero 2004 Pag. 11,23 , 40.
2. **CPC Ferrer Quea, Alejandro**/Contabilidad de Empresas del Sistema Financiero/Instituto de investigación El Pacífico E.I.R.L./Perú, enero 2004 Pág. 23.
3. **Ibáñez Flores, Javier**, Programa de Desarrollo Empresarial CMAC Pisco Universidad Esan/Curso de Gestión de Créditos y Cobranza Efectiva. Pisco Perú 2010 Pág. 11-12.
4. **Gomero Camones, Guillermo y otros**; *Proceso de la Investigación Científica*. Editorial FAKIR Editores. Lima-Perú, 1997, Pág. 68.
5. **Hernández Sampieri, Roberto et al** *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc Graw Hill, Tercera Edición. Delegación Iztapalapa-México,2003, Pág. 119.
6. **Zorrilla Arena, Santiago y otros**. *Guía para Elaborar la Tesis*.Editorial Mc Graw Hill,. Delegación Iztapalapa, 1999, Pág. 32.
7. **Hnos. Lozano Núñez et al**. *Como Elaborar el Proyecto de Investigación Científica en Contabilidad, administración, Economía y Educación*. Primera Edición Setiembre 2007, Pag.130.
8. **Sierra, Restituto** *Introducción a la Investigación Pedagógica*.Ed. McGraw Hill 2da. Edic. México. 1993. Pág.305
9. **Ary, Donald y otros**, *Tesis Doctorales*. Ed. Paraninfo, Madrid. 2002. Pág.189
10. Lewis Mena, Juan Eduardo (2004), realizó la siguiente investigación: **“Determinación de las causas de Morosidad en la Cartera de Crédito del Banco Nacional de Costa Rica, Sucursal Paraíso de Cartago”**; en el Instituto Tecnológico de

Costa Rica en la Escuela de Ingeniería Agropecuaria Administrativa.

11. Caballero y Serna, (2008) en su tesis titulada “**Agentes institucionales como factores influyentes en el incremento de la morosidad de los clientes de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa Oficina Principal**”.
12. EZPINOZA, (2005) en su tesis: “**Políticas para disminuir la morosidad en las instituciones Microfinancieras no Bancarias del departamento de Junín**”.
13. AGUILAR ANDÍA, Giovanna; CAMARGO CÁRDENAS, Gonzalo (2003) en su investigación “**Análisis de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras (IMF) en el Perú**”.
14. Edmundo Murrugarra; Alfredo Ebentreich, (1999) en su investigación “**Determinantes de Morosidad en Entidades de Microfinanzas: evidencia de las EDPYMES**”.

ANEXOS

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Problema General</p> <p>De qué manera la evaluación de créditos influye en la morosidad de los créditos MYPE de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la influencia de la evaluación de créditos en la morosidad de los créditos MYPE de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La evaluación en el otorgamiento de créditos influye de manera significativa en la morosidad de los créditos MYPE de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.</p>	<p>VI</p> <p>OTORGAMIENTO DE LOS CREDITOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de créditos • Contratos de Créditos 	<ul style="list-style-type: none"> • Antigüedad del cliente • Antecedentes del cliente • Cualidades del cliente. • Evaluación cuantitativa • Aprobación del créditos • Cronograma de pagos
<p>Problemas Específicos</p> <p>d)Cuál es el grado de calidad y el nivel de confiabilidad de la información para la evaluación de créditos, y cómo influye en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>d) Determinar el grado de calidad y el nivel de confiabilidad de la información para la evaluación de créditos, y cómo influye en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de</p>	<p>Hipótesis Específicos</p> <p>d) El grado de calidad y el nivel de confiabilidad de la información para la evaluación de créditos, es deficiente e influye en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.</p>			

<p>Crédito Arequipa.</p> <p>e) ¿Cuál es la dimensión de la veracidad de la información que se obtiene para otorgar los créditos y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa?</p> <p>f) ¿Cuál es la dimensión de la conformidad de garantías y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa?</p>	<p>Ahorro y Crédito Arequipa.</p> <p>e) Determinar la dimensión de veracidad de la información que se obtiene para otorgar los créditos y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa</p> <p>f) Determinar la dimensión de la conformidad de garantías y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.</p>	<p>e) La veracidad de la información que se obtiene para otorgar los créditos es deficiente e influye en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.</p> <p>La dimensión de la conformidad de garantías es deficiente e influye en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa</p>	<p>VD</p> <p>NIVEL DE MOROSIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Balance General • Cartera de Créditos 	<ul style="list-style-type: none"> • Activo corriente • Activo no corriente • Créditos Vencidos • Créditos Castigados
--	---	---	-------------------------------------	--	---

NOTA BIOGRAFICA

RESUMEN PERSONAL:

1. NOMBRES Y APELLIDOS : GUISELA CALIXTO LASTRA
2. EDAD : 28
3. FECHA DE NACIMIENTO : 28 de diciembre de 1990
4. LUGAR DE NACIMIENTO : Tantamayo-Huamalies-Huánuco
5. NACIONALIDAD : Peruana
6. D.N.I. : 47070638
7. DOMICILIO : Jr. bugambillas N° 154 – Cayhuayna alta
8. CELULAR : 935864407
9. CORREO ELECTRONICO : guselacalixto28@gmail.com



I. ESTUDIOS REALIZADOS:

1. SUPERIOR:

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZAN de Huánuco, facultad de Ciencias Contables y Financieras - carrera profesional Ciencias Contables y Financieras.

2. SECUNDARIA:

Institución Educativa “COLEGIÓN NACIONAL DE MENORES TANTAMAYO” Tantamayo - Huánuco. (2004-2008)

3. PRIMARIA:

Institución Educativa “ESCUELA PRIMARIA 32420 TANTAMAYO” Tantamayo - Huánuco (1996-2003)

II. CAPACITACIONES Y/O CURSOS:

- Participación como **ASISTENTE** en el “**I SEMINARIO NACIONAL DE CONTABILIDAD**” realizado los días 30 de setiembre y 01 de octubre del 2016 en la ciudad de Huánuco, organizado por el CIRCULO ESTUDIANTIL UNIVERSITARIO CULTURAL CONTABLE “EDWIN ORTEGA GALARZA”, con una duración de 48 horas lectivas.
- Participación en calidad de estudiante en “**I CONAPYMES**” realizado los días 22 y 23 de junio del 2016 con una duración de

24 horas lectivas, organizado por el colegio de contadores Públicos de Huánuco.

- Participación como **ASISTENTE** en las ponencias magistrales “**ACTUALIZACIÓN CONTABLE**” realizado los días 05 y 06 de setiembre 2016 realizado en el auditorio de la UNHEVAL – HUANUCO, con una duración de 20 horas académicas.

III. EXPERIENCIA LABORAL:

- **ESTUDIO CONTABLE “SALAZAR” – HUANUCO**

Asistente contable – Contabilidad

Periodo: 03 de febrero del 2017 al 22 de marzo 2018

- Efectuar asientos de las diferentes cuentas según corresponda.
- Codificar los diversos documentos contables de acuerdo al Manual de Cuentas de la empresa.
- Ingresar datos al sistema contable FOX CONT
- Realizar el registro de compras, ventas, libro diario, mayor y otros movimientos de naturaleza contable.
- Formular rentas mensuales,
- Presentación de informes
- Archivamiento de los comprobantes de pago
- Y otros.

- **UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN-
AREA DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO.**

Asistente en unidad de presupuesto – Planificación Y Presupuesto

- Manejo del SIAF
- Evaluación presupuestario
- Realización del POI
- Realización de la memoria anual
- Certificaciones
- Emisión y recepción de documentos (informes, certificaciones, oficios, solicitudes)

- **CENTRO SALUD CHUPAN, MICRO RED APARICIO POMARES, RED DE SALUD DOS DE MAYO – DIRESA – HUANUCO.**

Asistente en el Área de Abastecimiento y Logística

- **CHIFA KHONWA S.C.R.L**

Asistente contable - contabilidad

- **APOYO EN CIVICA CENSAL**

Apoyo en censo nacional 2017.

NOTA BIOGRÁFICA

Juan José, RUFINO MELENDEZ

DATOS PERSONALES

NOMBRE: Juan José
APELLIDOS: RUFINO MELENDEZ
DNI: 22517760
FECHA DE NACIMIENTO: 17/05/1976
DOMICILIO: JE Tahuantinsuyo N°155
HUANUCO –AMARILIS - HUANUCO
CELULAR: 944619900
E-MAIL: NECOTIM@HOTMAIL.COM

ESTUDIOS REALIZADOS

☞ Educación primaria

Lugar : Huánuco – Amarilis
Año : 1988 -1992
Centro Educativo : APLICACION MARCOS DURAN MARTEL

☞ Educación secundaria

Lugar : Huánuco – Huánuco – Huánuco
Año : 2007- 2011
Centro Educativo : G.U.E LEONCIO PRADO

☞ Educación superior

Lugar : Huánuco
Año : 1995-2018
Universidad : UNHEVAL

EXPERIENCIA LABORAL

Docente de aula en Educación Primaria 1999 – hasta la fecha en escuelas primarias de del departamento de Huánuco.

NOTA BIOGRÁFICA

DATOS PERSONALES

NOMBRES : MELISSA VIRGINIA
APELLIDOS : ALMEIDA ESPINOZA
DNI : 73632104
FECHA DE NACIMIENTO : 24/03/1995
DOMICILIO : AV. JUAN VELASCO
ALVARADO N°822



PILLCO

MARCA

CELULAR : 996191899
E-MAIL : almeidamelissav@gmail.com

ESTUDIOS REALIZADOS

☒ **SUPERIOR:**

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZAN de Huánuco, facultad de Ciencias Contables y Financieras - carrera profesional Ciencias Contables y Financieras.

☒ **SECUNDARIA:**

Institución Educativa "AUGUSTO CARDICH LOARTE" Dos de Mayo - Huánuco. (2007 – 2011)

☒ **PRIMARIA:**

Institución Educativa "AUGUSTO CARDICH LOARTE" Dos de Mayo - Huánuco (2001 - 2006)

EXPERIENCIA LABORAL

☒ **INVERSIONES NICANOR S.C.R.L.**

Asistente contable

Periodo: Mayo 2018 – Diciembre 2018

- Recibe, examina, clasifica, codifica y efectúa el registro contable de documentos.
- Revisa y compara lista de pagos, comprobantes y otros registros con las cuentas respectivas.
- Archiva documentos contables para uso y control interno.
- Elabora y verifica relaciones de gastos e ingresos.
- Revisa y verifica planillas de retención de impuestos.
- Elaboración del PLAME
- Ingresa datos al sistema CONCAR
- Declaración mensual de impuestos.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

- **ESTUDIO CONTABLE “SALAZAR” – HUANUCO**

- **Asistente contable**

- Periodo: Febrero 2017 - Marzo 2018

- Efectuar asientos de las diferentes cuentas según corresponda.
 - Codificar los diversos documentos contables de acuerdo al Manual de Cuentas de la empresa.
 - Ingresar datos al sistema contable FOX CONT
 - Realizar el registro de compras, ventas, libro diario, mayor y otros movimientos de naturaleza contable.
 - Formular rentas mensuales,
 - Presentación de informes
 - Archivamiento de los comprobantes de pago
 - Y otros.

- **APOYO EN CIVICA CENSAL (INEI)**

- Apoyo en censo nacional 2017.

- Periodo: 20 al 22 de octubre 2017

- **CAPACITACIONES Y/O CURSOS**

- ☒ Certificado por participación en el seminario de **REFORMA TRIBUTARIA 2018 Y FISCALIZACION TRIBUTARIA ELECTRONICA**, realizado el día 10 de noviembre del 2018, organizado por CONTADORES & EMPRESAS con una duración de 20 horas electivas.
 - ☒ Certificado por participación en el taller de **SIGA (MODULO LOGISTICO, TESORERIA Y INTERFASE SIGA – SIAF)**, realizado los días del **15 al 19 de octubre del 2018**, organizado por PORELPERU SAC (centro de Capacitaciones, asesoría y consultoría) con una duración de 150 horas académicas.
 - ☒ Participación como **ASISTENTE** en el **“I SEMINARIO NACIONAL DE CONTABILIDAD”** realizado los días 30 de setiembre y 01 de octubre del 2016 en la ciudad de Huánuco, organizado por el CIRCULO ESTUDIANTIL UNIVERSITARIO CULTURAL CONTABLE “EDWIN ORTEGA GALARZA”, con una duración de 48 horas lectivas.
 - ☒ Participación en calidad de estudiante en **“I CONAPYMES”** realizado los días 22 y 23 de junio del 2016 con una duración de 24 horas lectivas, organizado por el colegio de contadores Públicos de Huánuco.
 - ☒ Participación como **ASISTENTE** en las ponencias magistrales **“ACTUALIZACIÓN CONTABLE”** realizado los días 05 y 06 de setiembre 2016 realizado en el auditorio de la UNHEVAL – HUANUCO, con una duración de 20 horas académicas.



"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO-PERÚ



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
DECANATO

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

En la Ciudad Universitaria de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, sito en Cayhuayna - Pillico Marca, a los 09 días del mes mayo 2019, a horas 10:00 a.m., se reunieron en la Sala de Grados de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, ubicada en el Pabellón N° 4, Segundo Piso, el Jurado de Tesis de la Tesis titulada: "LA MOROSIDAD EN LOS CRÉDITOS OTORGADOS A LA MYPES, POR LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO AREQUIPA AGENCIA HUÁNUCO - 2018" de la bachiller Melissa Virginia ALMEIDA ESPINOZA designado con la Resolución N° 376-2019-UNHEVAL-FCCyF-D, del 03.ABR.2019, procedieron a dar inicio el acto público de sustentación para obtener el Título Profesional de Contador Público; siendo los miembros del Jurado de Tesis los siguientes docentes:

Dr. Elmer Jaimes Omonte	Presidente
Mg. Teodomiro Arias Flores	Secretario
Dr. Aember Angulo Chávez	Vocal

Finalizada la sustentación de la tesis, se procedió a evaluar y calificar a la tesista, obteniendo el resultado siguiente:

APROBADO POR

DESAPROBADO POR

En consecuencia, de acuerdo al Artículo 31° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL, y al Art. 30° del Reglamento interno de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, la sustentante ha obtenido la nota de Distintos (6), considerándose el calificativo de: Bueno.

Finalmente se dio por concluido el acto público de sustentación a horas 12:35 pm firmando el presente en señal de conformidad.

PRESIDENTE
DNI N° 22412223

SECRETARIO
DNI N° 20712418

VOCAL
DNI N° 25808885



"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
HUÁNUCO-PERÚ
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
DECANATO



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

En la Ciudad Universitaria de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, sito en Cayhuayna - Pilco Marca, a los 09 días del mes mayo 2019, a horas 10:00 a.m., se reunieron en la Sala de Grados de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, ubicada en el Pabellón N° 4, Segundo Piso, el Jurado de Tesis de la Tesis titulada: "LA MOROSIDAD EN LOS CRÉDITOS OTORGADOS A LA MYPES, POR LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO AREQUIPA AGENCIA HUÁNUCO - 2018" del bachiller Juan José RUFINO MELENDEZ designado con la Resolución N° 376-2019-UNHEVAL-FCCyF-D, del 03.ABR.2019, procedieron a dar inicio el acto público de sustentación para obtener el Título Profesional de Contador Público; siendo los miembros del Jurado de Tesis los siguientes docentes:

Dr. Elmer Jaimes Omonte	Presidente
Mg. Teodomiro Arias Flores	Secretario
Dr. Alerriber Angulo Chávez	Vocal

Finalizada la sustentación de la tesis, se procedió a evaluar y calificar a la tesista, obteniendo el resultado siguiente:

APROBADO POR

DESAPROBADO POR

Unanimidad

En consecuencia, de acuerdo al Artículo 31° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL, y al Art. 30° del Reglamento Interno de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, la sustentante ha obtenido la nota de Bueno (6), considerándose el calificativo de:

Bueno

Finalmente se dio por concluido el acto público de sustentación a horas 12:35 p.m. firmando el presente en señal de conformidad.

[Firma]
PRESIDENTE
DNI N° 22412223

[Firma]
SECRETARIO
20715418

[Firma]
VOCAL
DNI: 25206885



"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
HUÁNUCO-PERÚ
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
DECANATO



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

En la Ciudad Universitaria de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, sito en Cayhuayna - Pillico Marca, a los 09 días del mes mayo 2019, a horas 10:00 a.m., se reunieron en la Sala de Grados de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, ubicada en el Pabellón N° 4, Segundo Piso, el Jurado de Tesis de la Tesis titulada: "LA MOROSIDAD EN LOS CRÉDITOS OTORGADOS A LA MYPES, POR LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO AREQUIPA AGENCIA HUÁNUCO - 2018" de la bachiller **Guisela CALIXTO LASTRA** designado con la Resolución N° 376-2019-UNHEVAL-FCCyF-D, del 03.ABR.2019, procedieron a dar inicio el acto público de sustentación para obtener el Título Profesional de Contador Público; siendo los miembros del Jurado de Tesis los siguientes docentes:

Dr. Elmer Jaimes Omonte	Presidente
Mg. Teodomiro Arias Flores	Secretario
Dr. Alamber Angulo Chávez	Vocal

Finalizada la sustentación de la tesis, se procedió a evaluar y calificar a la tesista, obteniendo el resultado siguiente:

APROBADO POR

DESAPROBADO POR

En consecuencia, de acuerdo al Artículo 31° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL, y al Art. 30° del Reglamento Interno de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, la sustentante ha obtenido la nota de Dieciséis (16), considerándose el calificativo de:

Bueno

Finalmente se dio por concluido el acto público de sustentación a horas 12:35 pm firmando el presente en señal de conformidad.

SECRETARIO
20718458

PRESIDENTE
DNI N° 22412223

VOCAL
DNI: 25800085



"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
 HUÁNUCO-PERÚ



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
DECANATO

RESOLUCIÓN N° 970-2018-UNHEVAL-FCCyF-D

Cayhuayna, 29 de octubre de 2018.

VISTO, la Solicitud de fecha 12.OCT.18, Reg. 2461, presentada por los alumnos de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, señores Juan José **RUFINO MELENDEZ**, *Melissa Virginia ALMEIDA ESPINOZA* y *Guisela CALIXTO LASTRA*, pidiendo nombramiento de Asesor de Tesis para la elaboración de la tesis colectiva;

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Resolución N° 052-2016-UNHEVAL-CEU, del 26.AGO.2016, se proclama y acredita al Dr. Cayto Didi **MIRAVAL TARAZONA**, como Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras de la UNHEVAL, a partir del 02.SET.2016 hasta el 01.SET.2020;

Que, en mérito al Reglamento de Grados y Títulos, en el Capítulo IV, DE LA MODALIDAD DE TESIS, Artículo 13° refiere: "El alumno que va a obtener el título profesional por la modalidad de tesis debe presentar, en el último año de estudios de su carrera profesional, el Proyecto de Tesis, con el visto bueno del profesor de la asignatura de tesis o similar, solicitando al Decano de la Facultad el nombramiento de un Asesor de Tesis";

Que, con la Solicitud de fecha 12.OCT.18, los alumnos de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, señores Juan José **RUFINO MELENDEZ**, *Melissa Virginia ALMEIDA ESPINOZA* y *Guisela CALIXTO LASTRA* piden nombramiento de Asesor de Tesis para la elaboración de su Tesis colectiva;

Que, revisado el cumplimiento de los requisitos estipulados en el Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL y en el Reglamento Interno de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, el Decano de la Facultad considera procedente atender la petición de los recurrentes y dispone el nombramiento del Asesor de Tesis al docente Mg. Josue Canchari de la Cruz;

Estando a las atribuciones conferidas al Decano de Facultad de Ciencias Contables y Financieras por la Ley Universitaria N° 30220, y a los reglamentos internos;

SE RESUELVE:

- 1º **NOMBRAR** al docente Mg. Josue Canchari de la Cruz como **ASESOR** de TESIS, de los alumnos de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, señores Juan José **RUFINO MELENDEZ**, *Melissa Virginia ALMEIDA ESPINOZA* y *Guisela CALIXTO LASTRA*, encargado de asesorar la elaboración de la tesis colectiva; por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2º **DAR A CONOCER** a las instancias correspondientes y a los interesados.

Regístrese, comuníquese y archívese.



[Handwritten signature]
DR. CAYTO DIDI MIRAVAL TARAZONA
 DECANO

Distribución:
 Asesor
 Interesados
 Archivo

RL/Chac.

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN		REGLAMENTO DE REGISTRO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR GRADOS ACÁDEMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES			
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN		RESPONSABLE DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNHEVAL	VERSION	FECHA	PAGINA
		OFICINA DE BIBLIOTECA CENTRAL	0.0	06/01/2017	1 de 2

ANEXO 2

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE PREGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos de los autores de la tesis)

Apellidos y Nombres: ALMEIDA ESPINOZA MELISSA VIRGINIA
 DNI: 73632104 Correo electrónico: almeidamelissaw@gmail.com

Teléfonos: Casa — Celular 996191899 Oficina —

Apellidos y Nombres: Galindo Lasta, Guiseia
 DNI: 47070638 Correo electrónico: guiseialastagalindo@gmail.com

Teléfonos: Casa — Celular — Oficina —

Apellidos y Nombres: Rufino Meléndez, Juan José
 DNI: 22517760 Correo electrónico: ruelatin@hotmail.com

Teléfonos: Casa — Celular 944619900 Oficina —

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Pregrado	
Facultad de:	<u>Facultad de Ciencias Contables y Financieras</u>
E. P. :	<u>Ciencias Contables y Financieras</u>

Título Profesional obtenido:

Contador Público

Título de la tesis:

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN		REGLAMENTO DE REGISTRO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR GRADOS ACÁDEMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES			
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN		RESPONSABLE DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNHEVAL	VERSION	FECHA	PAGINA
		OFICINA DE BIBLIOTECA CENTRAL	0.0	08/01/2017	2 de 2

La morosidad en los créditos otorgados a las MYPES, por la
faja municipal de abono y crédito Anzures Agencia Huancayo - 2018

Tipo de acceso que autoriza(n) el (los) autor(es):

Marcar "X"	Categoría de Acceso	Descripción del Acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, más no al texto completo

Al elegir la opción "Público", a través de la presente autorizo o autorizamos de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya(n) marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el período de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

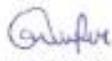
- () 1 año
 () 2 años
 () 3 años
 () 4 años

Luego del período señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma

10-05-2019

Firma del autor y/o autores:


DNI 47070638


DNI 22517760


DNI 73632104