



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**POLÍTICAS DE CRÉDITO EN EL RIESGO CREDITICIO Y SU  
INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS ENTIDADES  
FINANCIERAS DEL PERÚ: CASO EMPRESA CAJA AREQUIPA  
AGENCIA CAÑETE, 2017**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO

**AUTORA:**

**BACH. JESSICA MEDALITH LOZANO MELENDEZ**

**ASESOR:**

**MGTR. JULIO MONTANO BARBUDA**

**CAÑETE - LIMA**

**2018**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**POLÍTICAS DE CRÉDITO EN EL RIESGO CREDITICIO Y SU  
INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS ENTIDADES  
FINANCIERAS DEL PERÚ: CASO LA EMPRESA CAJA  
AREQUIPA AGENCIA CAÑETE, 2017**

**TESIS PARA OBTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA:**

**BACH. JESSICA MEDALITH LOZANO MELENDEZ**

**ASESOR:**

**MGTR. JULIO MONTANO BARBUDA**

**CAÑETE - LIMA**

**2017**

## HOJA DE JURADO EVALUADOR

---

DRA. ROSARIO E. RODRÍGUEZ CRIBILLEROS

PRESIDENTE

---

MGTR. CPCC DONATO CASTILLO GOMERO

MIEMBRO

---

MGTR JULIO JAVIER MONTANO BARBUDA

ASESOR

## **AGRADECIMIENTO**

Este trabajo de tesis realizado en la Universidad católica los ángeles de Chimbote es un esfuerzo en el cual, participaron distintas personas opinando, corrigiendo, teniéndome paciencia, dándome ánimo. Este trabajo me ha permitido aprovechar la competencia y la experiencia de muchas personas que deseo agradecer en este espacio.

En primer lugar, a mi familia por acompañarme, apoyarme, y comprender mi ausencia durante el proceso de realización de mi proyecto, a mis padres por sus consejos y ánimos, al profesor Julio Montano por su paciencia, consejos y apoyo durante el curso, a mis compañeros y amigos por sus buenos deseos, a todos ustedes mi mayor reconocimiento y gratitud.

## **DEDICATORIA**

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi familia por acompañarme, apoyarme, por ser mi motor para seguir con esta meta.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir las políticas de crédito en el riesgo crediticio y su relación con la de las entidades financieras del Perú: caso Caja Arequipa Agencia Cañete 2017, La investigación fue descriptiva – bibliográfica – documental y de caso para el recojo de información se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y la entrevista el instrumento fue fichas bibliográficas y el cuestionario; obteniéndose los siguientes resultados: obteniéndose los siguientes resultados: **Respecto a la revisión bibliográfica**, se encontró lo siguiente: las políticas de créditos dan las pautas para determinar si concede crédito a un cliente, así como su monto, conlleva a la empresa a tomar decisiones, utilización de métodos de análisis de créditos. Por otra parte las políticas de crédito representan la parte normativa y disciplinaria en una institución y tiene relación directa desde la identificación como sujeto de crédito hasta el otorgamiento del mismo. Así mismo es importante conocer que es una política, su propósito y cuáles son las principales dentro de una organización. **Respecto a los resultados del caso**, se identificó que en la Caja Arequipa si conocen y respetan las políticas de créditos, lineamientos, procedimientos y normas internas, En cuanto a las herramientas de evaluación de créditos, la mayoría de sus trabajadores lo aplican. Finalmente, los resultados obtenidos nos proporcionan evidencia para concluir que en la Caja Arequipa si identifican, conocen y cumplen las políticas de créditos esto conlleva a un mínimo riesgo crediticio, mínima mora y por lo tanto rentable. Palabras claves: Políticas de crédito, Riesgo crediticio, rentabilidad.

## ABSTRACT

The main objective of this research work was to: Determine and describe the credit policies on credit risk and its relationship with that of financial institutions in Peru: case Caja Arequipa Agencia Cañete 2017, The research was descriptive - bibliographic - documentary and For the collection of information, the bibliographic review technique was used and the interview was the bibliographic records and the questionnaire; The following results were obtained: obtaining the following results: Regarding the bibliographic review, the following was found: the credit policies give the guidelines to determine if it grants credit to a client, as well as its amount, leads the company to make decisions, use of credit analysis methods. On the other hand, credit policies represent the normative and disciplinary part of an institution and have a direct relationship from the identification as a credit subject to the granting thereof. It is also important to know what a policy, its purpose is and which are the main ones within an organization. Regarding the results of the case, it was identified that in Caja Arequipa they know and respect the credit policies, guidelines, procedures and internal rules. As for credit evaluation tools, most of its workers apply it. Finally, the results obtained provide us with evidence to conclude that in Caja Arequipa, if they identify, know and comply with credit policies, this leads to a minimum credit risk, minimal default and therefore profitable. Keywords: Credit policies, Credit risk, profitability.

<b>CONTENIDO</b>	
CARATULA	
CONTRATARATULA	ii
<b>JURADO EVALUADOR DE TESIS</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>vii</b>
<b>CONTENIDO (Índice)</b>	<b>viii</b>
<b>INDICE DE CUADROS</b>	<b>x</b>
<b>I INTRODUCCION</b>	<b>10</b>
<b>II REVISION DE LITERATURA</b>	<b>12</b>
2.1 Antecedentes	17
2.1.1 Internacionales	17
2.1.2 Nacionales	21
2.1.3 Regionales	27
2.2 Bases teóricas	29
2.3 Marco conceptual	55
<b>III METODOLOGIA</b>	<b>59</b>
3.1 Diseño de la investigación	59
3.2 población y muestra	59
3.3 Definición y operacionalización de las variables	59
3.4 Técnicas e instrumentos	59
3.4.1 Técnicas	59



<b>3.4.2 Instrumentos</b>	<b>59</b>
<b>3.5 Plan de análisis</b>	<b>59</b>
<b>3.6 Matriz de consistencia</b>	<b>60</b>
<b>3.7 Principios éticos</b>	<b>60</b>
<b>IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	
<b>4.1 Resultados</b>	<b>61</b>
<b>4.1.1 Respecto al objetivo específico 1</b>	<b>61</b>
<b>4.1.2 Respecto al objetivo específico 2</b>	<b>66</b>
<b>4.1.3 Respecto al objetivo específico 3</b>	<b>68</b>
<b>4.2 Análisis de resultados</b>	
<b>4.2.1 Respecto al objetivo específico 1</b>	<b>73</b>
<b>4.2.2 Respecto al objetivo específico 2</b>	<b>73</b>
<b>4.2.3 Respecto al objetivo específico 3</b>	<b>74</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	
<b>5.1 Respecto al objetivo específico 1</b>	<b>75</b>
<b>5.2 Respecto al objetivo específico 2</b>	<b>75</b>
<b>5.3 Respecto al objetivo específico 3</b>	<b>76</b>
<b>5.4 Conclusión general</b>	<b>76</b>
<b>VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS</b>	
<b>6.1 Referencias bibliográficas</b>	<b>76</b>
<b>6.2 Anexos</b>	<b>77</b>
<b>6.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia</b>	<b>77</b>
<b>6.2.2 Anexo 02: fichas bibliográficas</b>	<b>78</b>

**INDICE DE CUADROS**

<b>N° DE CUADRO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>PAGINA</b>
<b>01</b>	<b>Objetivo específico 1.....</b>	<b>61</b>
<b>02</b>	<b>Objetivo específico 2.....</b>	<b>62</b>
<b>03</b>	<b>Objetivo específico 3.....</b>	<b>68</b>

## **I. INTRODUCCION**

Las instituciones financieras actúan como intermediarios al canalizar los ahorros de los individuos, las empresas y los gobiernos hacia su utilización como préstamos o inversiones. Directiva o inversiones, Directa o Indirectamente, son muchas las instituciones financieras que pagan intereses a los ahorradores sobre los fondos depositados; otras proporcionan sus servicios a cambio de una cuota (un ejemplo son las cuentas de cheques que cobra una comisión a los clientes). Algunas instituciones financieras aceptan depósito de los ahorros de sus clientes y prestan ese dinero a otro cliente o empresas; otras invierten los ahorros de los clientes en activos que generan dividendos, como bienes raíces títulos o acciones; algunas más hacen ambas cosas. Los gobiernos de cada país exigen que sus instituciones financieras operen dentro de ciertos lineamientos regulatorios preestablecidos. **GITMAN, L & ZUTTER, C (2011)**

Por otra parte los bancos como instituciones financieras desempeñan un rol clave en el sistema económico. La principal función de los bancos en la economía es ser la estructura que permite la transferencia de dinero entre los ahorradores e inversores y los prestatarios. **MONTOYA, J (2015)**

Así mismo las CMAC son instituciones financieras reguladas y están orientadas a descentralizar las finanzas, llegando a segmentos desatendidos tradicionalmente, a través de productos financieros ad hoc. Se inspiraron en la experiencia alemana. La cual se traslada al Perú a través de la GTZ. Las CMAC han sido distinguidas a nivel internacional por el BID con el premio de excelencia en micro finanzas. El sistema de la CMAC está conformado por: Doce Cajas Municipales de ahorro y créditos – FEPCMAC – FOCMAC Todas

las CMAC tienen aspectos fundamentales que las identifican; Poseen autonomía económica, financiera y administrativa. Buscar descentralizar y profundizar la intermediación financiera en el país.

Su misión institucional se orienta a brindar servicios financieros y en especial, financiamiento a los segmentos empresariales y la población que no tiene acceso a la banca.

Las CMAC no cuentan con accionistas privados y devuelven parte de su beneficio a la sociedad mediante las utilidades que distribuyen a los concejos municipales, para obras de desarrollo comunitarias.

LAS características comunes de las CMAC son:

- ✓ Cobertura de costos
- ✓ Ampliación de tasas de interés reales, sin subsidio
- ✓ Combatir la usura
- ✓ Aplicación de una gestión apropiada al mercado atendido
- ✓ Arraigo local, como una parte de una estrategia de posicionamiento y desarrollo
- ✓ Mantenimiento de su patrimonio en términos reales. Política de capitalización de utilidades. **ARROYO, E (2015)**

Así mismo las finanzas pueden definirse como el arte y la ciencia de administrar el dinero. En el nivel personal, las finanzas tienen que ver con las decisiones que toman dúos sobre cómo gastar sus ingresos, que proporción de

los mismo ahorrar y como invertir sus ahorros. En un contexto de negocios, las finanzas involucran de decisiones: qué hacen las empresas para recaudar dinero de los inversionista, como lo invierten en su intento de generar utilidades, y de qué manera deciden si lo mejor es reinvertir dichas utilidades en el negocio o redistribuirlas entre los inversionistas. La clave de cualquier decisión financiera es, en gran medida, la misma en el caso de los negocios y en el de los individuos; Aprender las técnicas necesarias para realizar un buen análisis financiero no solo le ayudará a tomar decisiones financieras más adecuadas como consumidor, sino también a comprender las consecuencias financieras de las decisiones de negocios que enfrentara en cualquier a la que se dedique.

Actualmente los aspectos fundamentales del riesgo y el rendimiento en casi todas las decisiones importantes de negocios participan dos consideraciones financieras claves: El riesgo y el rendimiento. Cada decisión financiera presenta ciertas características de riesgo y rendimiento, y la combinación de las mismas puede incrementar o reducir el precio de las acciones de la empresa. Los analistas emplean distintos métodos para cuantificar el riesgo, dependiendo de si su análisis se ocupa de un activo individual o de una cartera de inversión, es decir de un conjunto de activos.

Comentaremos ambas posibilidades, comenzando con el riesgo de un activo individual. Pero antes es importante conocer algunos conceptos fundamentales relativos al riesgo, al rendimiento y a las preferencias en materiales de riesgo. Además el riesgo en su sentimiento básico, el riesgo es una medida de la incertidumbre que existe en torno del rendimiento que se puede generar una inversión. Las inversiones cuyos rendimientos son más inciertos suelen ser más

riesgosas. De manera más formal, el termino riesgo se utiliza como sinónimo de incertidumbre en lo referente a la variabilidad de los rendimientos asociados con un activo determinado. Un bono gubernamental con valor de 1,000 dólares que garantiza a su tenedor un interés de 5 dolores en un plazo de 30 días carece de riesgos, porque no existe un factor de variabilidad asociado con el rendimiento. Por otra parte, una inversión de 1,000 dólares en acciones comunes de una empresa resulta muy riesgosa, debido a que el valor de las acciones podría subir.

Obviamente, si vamos a evaluar el riesgo con base en la variabilidad del rendimiento, es preciso que estemos seguros de conocer de qué rendimiento se trata y como se mide. La tasa de rendimiento total es la ganancia o pérdida total que experimenta una inversión en un periodo específico. Matemáticamente, la tasa de rendimiento total es la suma de cualquier distribución de efectivo (Por ejemplo, pagos de dividendos o de intereses), más el cambio en el valor de instrumento, dividido entre el valor que este tenía al principio del periodo.

**GITMAN, L & ZUTTER, C (2011)**

**Visión:** Ser líder en la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes en la industria de micro finanzas a nivel nacional.

**Misión:** Mejorar la calidad de vida de los emprendedores del Perú, ofreciendo servicios financieros rápidos y flexibles.

**Historia:** Caja Arequipa se constituyó como asociación sin fines de lucro por resolución municipal N° 1529 del 15 de julio de 1985 al amparo de 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 N° 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, inicio operaciones el de marzo 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 de la calle Mariscal Benavides 101 Cerdado.

Por lo descrito; tenemos el siguiente enunciado del problema: **¿Cómo influye las políticas de crédito en el riesgo crediticio y su relación con la rentabilidad de las entidades financieras del Perú y de la Caja Arequipa Agencia Cañete 2017?**

Para dar respuesta al problema planteado, establece el siguiente objetivo general:

**Determinar y describir las políticas de crédito en el riesgo crediticio y su relación con la rentabilidad de las entidades financieras del Perú: caso Caja Arequipa Agencia Cañete 2017.**

Para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las políticas de crédito de las entidades financieras del Perú, 2017
2. Describir los riesgos crediticios y su incidencia en la rentabilidad de la entidad financiera Caja Arequipa cañete, 2017.

3. Hacer un análisis comparativo de las políticas de créditos en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de las entidades financieras del Perú y de la Caja Arequipa agencia Cañete, 2017.

La presente investigación se justifica porque permitirá conocer la importancia de las políticas de créditos en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de las entidades financieras del Perú y de la empresa Caja Arequipa agencia Cañete 2017 obteniendo conocimientos sobre cuáles son los riesgos al otorgar créditos, en la ciudad de Cañete frecuentemente incurren en un proceso de endeudamiento, hechos que crean actitudes de morosidad, falta de pago de sus compromisos de crédito contraídos con las Instituciones Micro financieras. Esta situación se agrava más cuando las políticas de financiamiento no bancarias tiene políticas muy flexibles, debido a la competencia en el mercado financiero local, también para concientizar a los clientes a no sobre endeudarse, hacer una buena inversión, analizar bien cuanto es su capacidad de pago, para que así no se mal califiquen en sistema y mantengan una buena cultura de pago esto conlleva a que su línea de crédito aumente y así contribuir al desarrollo económico del cliente y entidad financiera.

## **II. REVISION DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Internacionales**

En este trabajo se entiende por antecedente internacionales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier ciudad de algún país del mundo, menos de Perú; sobre aspectos relacionados con el



objeto de estudio. Revisando los antecedentes se ha podido encontrar lo siguiente:

**Morales, M. (2007)** en su investigación en Guatemala, y titulada: **“La Administración de Riesgo de Crédito en la Cartera de Consumo de una Institución Bancaria”**. Cuyo objetivo general fue identificar las estrategias de administración y riesgos crediticios en la cartera consumo de una institución bancaria, Se utilizó el método demostrativo, expositivo y las técnicas de investigación de campo y entrevista; se recopiló toda la información posible en periódicos, libros, revistas y entrevistas a personal de instituciones financieras que tienen bajo su responsabilidad el cargo de Gerentes de Riesgo, Se llegó a la conclusión que la administración y la gerencia General por medio del Departamento de Riesgos de una institución Bancaria, son los responsables de medir y evaluar constantemente el Riesgo de Crédito, tomando acciones preventivas y correctivas que minimicen las pérdidas que puedan afectar substancialmente la situación financiera.

**Ibídem, F (2013)**. En la tesis titulada **Investigación sobre la demanda de crédito bancario por parte de las pequeñas y medias empresas en el Salvador - Ecuador**. Cuyo objetivo general fue determinar las causas de demanda de crédito bancario por parte de las pequeñas y medianas empresas de el Salvador – Ecuador, cuya metodología fue descriptivo donde se llegó al siguiente resultado: se identifica como oferta de crédito, a los

bancos comerciales que tenga banca especializada en PYMES y concretamente ofrezcan créditos a este sector. Por tanto (requisitos, monto, tiempo de desembolso, comisión, tasas de interés, garantías y plazos de cancelación). Además se presenta la distribución geográfica de la oferta de crédito a PYMES, para identificar la presencia de los bancos en cada departamento del país. Para efectos de la investigación se considerara como oferta de crédito para las PYMES a los bancos comerciales. Según FUNDAPYME (2002), el 72% del crédito hacia las PYMES fue otorgado por los bancos comerciales.

Para concretizar este apartado, se tomó como base el documento 'Análisis de la oferta de producto y servicios financieros al sector MIPIMES en el salvador' realizado por CONAMIPE.

**Calle, D, Morocho, D, y Vascones, D, (2007)** en su investigación en Ecuador, y titulada: “**Enfoque del Riesgo en el sistema bancario ecuatoriano**”. Su objetivo general fue determinar y describir los enfoques del riesgo en el sistema bancario, se utilizó una investigación de tipo aplicativo y de diseño descriptivo y una metodología no experimental, se diseñó un instrumento para la variable en estudio basado en cuestionarios. Se llegó a la conclusión que las instituciones financieras en Ecuador ha ido evolucionando desde un control correctivo hasta llegar a un control preventivo, que pretende identificar oportuna y adecuadamente todos y cada uno de los riesgos que asumen las entidades

financieras, desde el más tradicional e importante, el riesgo de crédito, hasta los nuevos conceptos de riesgo como el de mercado, y el riesgo operativo que hoy resulta el más difícil de definir y medir, pero que sin duda alguna su adecuado manejo permitirá a las instituciones financieras ser eficientes en el desarrollo de sus actividades.

**Velásquez, T (2014).** En su tesis titulada **Las causas del Endeudamiento de las Empresa en México**, cuyos objetivo general fue Identificar las causas de endeudamiento en las empresas de México, cuya metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental, los resultados obtenidos fueron las empresas de México están relacionados con las entidades financieras por necesidad de inversión se concluye que las causas principales son; las políticas flexible de las instituciones financieras 48% publicidad y80%, bajos intereses 70%.

**Gonzales, L & Gonzales, C (2013),** En su tesis titulada **"Sobreendeudamiento en las Micro finanzas boliviana, 1997 – 2001"**, Cuyo objetivo general fue Determinar los motivos de sobreendeudamiento en las microfinanzas bolivarianas 2001, cuya metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental, llegando a concluir que las causas más comunes son: malversación de crédito 41%, bajos intereses 80%, actitud de prestatario en endeudarse cada vez más 25%, necesidad

de cubrir deudas anteriores 35%; siendo los micro empresarios 81% con secundaria y el 1% con nivel superior. Comentarios El tema del sobre endeudamiento ha generado mucho debate entre investigadores y representantes del sector de microfinanzas. Carlos Fernández, gerente del Banco de Costa Rica (BCR), considera que si bien la economía viene creciendo, eso no se refleja en un aumento de la cartera de crédito. Cree que en la actualidad hay una guerra competitiva y de precio entre bancos, provocando que un cliente se pase de una institución a otra buscando la mejor tasa de interés.

**Barreno, L (2014)** en su tesis titulada. **“Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema” Bolívar - Ecuador** presenta en la Universidad Estatal de Bolívar. Se formuló el objetivo general que persigue el estudio: Implantar un Plan de Riesgo Crediticio, para evitar la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema”. La metodología utilizada fue cuantitativo donde se llegó a la conclusión más relevante se establece que la cartera de crédito se ha incrementado considerablemente de manera considerable en los últimos meses estudiados, esto nos permite opinar de la demanda de créditos por parte de los clientes cada vez es más exigente, debido a las facilidades de otorgamiento en los proceso de trámite. También se puede deducir que la cooperativa no presenta una cartera de

morosidad alta, y que su índice de riesgo crediticio se encuentra por debajo de los límites fijados por la Superintendencia de Bancos. El departamento de crédito y cobranzas, ejerce una actividad efectiva en la cooperativa se limita al requerimiento información y no al análisis profundo de las causas de incumplimiento de metas; la falta de difusión de procedimientos y capacitación del personal limita sus actividades en la gestión crediticia.

### **2.1.2 Nivel Nacional**

En este trabajo se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por otros investigadores en diferentes ciudades del Perú, se ha podido encontrar trabajos de investigación sobre aspectos relacionados con la variable con la investigación de estudio. Revisando los antecedentes se ha podido encontrar lo siguiente:

**Quiñones. J y tarrillo, f (2010)** en su investigación en Chiclayo, y titulada: **“Propuesta de un plan de riesgo crédito para reducir la morosidad de los socios en la cooperativa de ahorro y crédito Tután Chiclayo – 2009”**. Su objetivo general fue Determinar y describir las propuestas de una plan de riesgo de crédito para reducir la morosidad de los socios en la cooperativa de ahorro y crédito Tuman Chiclayo 2009, Esta investigación es de tipo descriptiva y explicativa, su diseño es no experimental, utilizando los métodos descriptivo y analítico, el proceso de obtención de datos se realizó a través de entrevistas, encuestas, análisis

documental y observación. Llegamos a la conclusión que el personal encargado de la evaluación de créditos y cobranzas realiza una actividad ineficiente ya que en su mayoría manifiestan conocer el Manual y Reglamento de Crédito, pero al consultar a los socios si conocen sobre las tasa de interés, plazos, productos crediticios y la capitalización de sus intereses podemos observar que aún existe un grupo que no tiene bien en claro con esta información, sabiendo que deben ser los socios en su totalidad quienes cuenta con esta información al solicitar un crédito. Es por ello que los socios de la COOPAC Tumán de la diversidad de créditos que ofrecen estos optan en gran parte por crédito pymes debido a que la gran mayoría de socios perciben ingresos del sector microempresario. Para esto podemos ver que los resultados obtenidos podemos observar que dependiendo del tipo de crédito que los socios solicitan, estos acceden a montos que oscilan entre s/. 500 y s/. 2,500 nuevos soles, los cuales en su mayoría están cumpliendo en plazo determinado, tal es así que los motivos de incumplimiento son en gran parte por imprevistos también se debe a que no existe una evaluación y orientación y orientación adecuada, otro motivo es el descuido en la administración de sus dudas y por una mala aplicación de sus políticas de creditos.

**Pretel, L (2014)** en su tesis titulada: **“Propuesta de un Plan de Riesgo Crediticio para Disminuir la Morosidad de los Socios y no Socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pakatnamu”**

**de la Ciudad de Chepén**”, presentada en la Universidad Nacional de Trujillo, cuyo objetivo general fue determinar las Propuestas de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios y no socios en la Cooperativa de ahorros y crédito Pakatnamu de la ciudad de Chepén, la metodología utilizada fue cuantitativo donde se llegó a la Conclusión que si se logra la propuesta de un plan de riesgo crediticio, este nos permitirá minimizar el riesgo de morosidad en los socios y no socios. Mejorar la propuesta de un plan de riesgo crediticio mediante normas rígidas de crédito para prestatarios y créditos y evaluar el riesgo crediticio, considerando al efecto tanto las operaciones de otorgamiento de crédito y dar seguimiento la cartera crediticia, así como establecer mecanismo que le permiten verificar el destino de los recursos provenientes de créditos otorgados y hacer el análisis y predicción con mayor exactitud posible de la ocurrencia de hechos causantes de perjuicios económicos y así minimizar los riesgos de crédito.

**Baltodano, R. (2014)** en su tesis titulada **“La políticas de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana en la ciudad de Chepén año 2012”**. Cuyo objetivo general fue analizar las políticas de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de la CMAC de Chepén. Su población constituye la institución financiera al igual que su muestra. La investigación es de tipo

descriptiva y aplicativa. Sus instrumentos observamos que la política de créditos son los pasos requeridos y demás normas privadas establecidas por las empresas para otorgar un crédito. Se llega a la conclusión que si la política de crédito no es adecuada es claro que la empresa tendrá grandes posibilidades de quebrar. Además los resultados obtenidos en la CMAC – Sullana año 2012 nos da a conocer que no todos los trabajadores conocen las herramientas de evaluación de crédito las cuales se analizan para reducir la mora. Y a la vez que el 70% de los trabajadores si conocen las políticas de crédito mientras que el 30% desconocen las políticas de crédito.

**Sánchez, J y Torres, C (2012)** en su tesis titulada: **“Propuesta de gestión del riesgo crediticio para mejorar la rentabilidad de MI BANCO S.A Chiclayo – 2012”**. Su objetivo general fue Determinar las propuestas de gestión del riesgo crediticio para mejoras la rentabilidad de Mi Banco S.A Chiclayo – 2012, Esta investigación es de tipo descriptiva, su diseño es no experimental utilizando los métodos de encuesta, entrevista y análisis documental. Se llegó a la conclusión la gestión del riesgo crediticio es un parámetro clave del éxito, porque permite mantener una rentabilidad alta debido a que si la cartera sana aumenta, la recuperación del crédito será eficaz, la morosidad disminuirá, y retorno será el esperado. Además que los analistas son los responsables de medir y evaluar constantemente el riesgo de



crédito, tomado acciones preventivas y correctivas que minimicen las pérdidas que pueden efectuar sustancialmente la situación financiera así contribuir con la rentabilidad de la entidad.

**Bernal, L (2014)** en su tesis titulada **“Factores que determinan el riesgo operacional de la Edipyme alternativa y sus incidencia en la rentabilidad en la ciudad de Chiclayo, periodo 2013”** de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, de la Facultad de Ciencia Empresariales, de la escuela de Contabilidad, su objetivo general fue identificar los factores que determinan el riesgo operacional de la edypyme alternativa y su incidencia en la rentabilidad en la ciudad de Chiclayo 2013, su metodología fue cuantitativa, se concluyó Las causas que se originaron, quebrantos ocasionados por la fuga de talento, conocimiento y experiencia, puestos importantes sin cubrir, alta rotación de plantilla. Retrasos en la operación de los procesos de la financiera cuando el personal no cuenta con el conocimiento necesario para ejecutar ciertas actividades o cuando no está debidamente capacitado y/o actualizado. Además de la falta de un adecuado plan operativo o dirección estratégica: carente de una estrategia de negocios, misión, visión objetos, estrategias, políticas, fortalezas y debilidades para cada una de las áreas que conforman la financiera: área administrativa, área operativa, área financiera, área de riesgo etc. Inadecuada estructura organizacional, ausencia o inadecuada

segregación de funciones, tareas, responsabilidades, autoridad y deficiente utilización de las mismas.

**Castañeda, L y Tamayo, J (2013)** en su tesis titulada **“La Morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010 – 2012”** de la Universidad Privada Antenor Orrego de la facultad de ciencias Económicas de la escuela de Contabilidad y Finanzas, cuyo objetivo general fue identificar la morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la real plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2010 – 2012 su metodología utilizada fue cuantitativa, Concluyeron: La morosidad tuvo un impacto negativo en el alcance de los objetivos, pues el incremento de la morosidad provoca menos colocaciones; deterioro de la cartera; provisiones; rotación de los colaboradores y por ende poca rentabilidad; gastos y perdidas en la agencia Real Plaza lo cual se corrobora en la encuesta y entrevista realizada a los colaboradores y administradora de la agencia en estudio. El impacto que ha tenido la morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo Agencia Real Plaza ha sido negativo; y se ha demostrado que el incremento de la morosidad afectó las perspectivas de la intención estratégica en sus indicadores ocasionando el aumento de provisiones, incobrabilidad, refinanciamiento y constantes castigos, por ende la disminución de

la rentabilidad, de la variación del costo por riesgo crediticio, y el aumento de la cartera de alto riesgo, con el consiguiente deterioro de sus activos.

### **2.1.3 Regionales**

En este trabajo se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por otros investigadores en diferentes ciudades de la región de la libertad, se ha podido encontrar trabajos con la investigación sobre aspectos relacionados con la variable con la investigación de estudio.

Revisando los antecedentes se ha encontrado lo siguiente:

**Aguilar, D (2014)** en su tesis titulada: **“Estrategia de Comunicación de 360° para Sensibilizar a los Clientes y Reducir el Índice de Morosidad del Banco Azteca de Casa Grande – Provincia de Ascope departamento La Libertad – 2013”**, presente en la Universidad Nacional de Trujillo, su objetivo general fue determinar las estrategia de comunicación de 360° orientada a sensibilizar a los clientes y reducir el índice de morosidad del Banco Azteca de Casa Grande. Se utilizó el diseño de investigación Descriptivo, así como el método Cuantitativo, se aplicó como técnica de recopilación de datos la encuesta y el instrumento fue el cuestionamiento. Entre los resultados más relevantes del estudio se consideran: El 64% considera que el Banco Azteca da un mal servicio, el 29% lo considera regular y 7% lo considera bueno. El 83% consideran que la forma de cobranza

por el Banco Azteca no es la adecuada, mientras que un 17% si está conforme con ella. El 68% sustente que no le gustaría volver a seguir utilizando los servicios del banco al término de su contrato, mientras un 32% si le gustaría. Concluye Banco Azteca de Casa Grande cuenta con una tasa de morosidad alta, esto se debe principalmente a su mala concesión de crédito, el personal no está entrenado apropiadamente para llevar a cabo sus funciones, poca cultura de pago por parte del cliente, entre otros.

**Lizárraga, N (2013)**, en su tesis titulada **La incidencia de la gestión integral de riesgos de crédito en la morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito de la Región La Libertad 2012.**

Su objetivo general fue identificar las incidencias de la gestión integral de riesgos de crédito en la morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito de la región la libertad 2012, su metodología fue descriptiva, finalmente se concluyó que existe un nivel de concentración de créditos de consumo no revolvente, microempresa y pequeñas empresas y que el mayor porcentaje de mora se encuentra en estos sectores. Por otro lado, la gestión de riesgos de crédito no se ha implementado en su totalidad. Por lo tanto se ha recomendado que las cooperativas de ahorro y créditos implementen la gestión de riesgo de créditos y evalúen la concentración de sus créditos.

#### **2.1.4 Locales**

No se encontró incidencias locales para la investigación

## 2.2 Bases teóricas

### 2.2.1 Teoría del crédito

El crédito es una operación financiera donde una persona presta una cantidad determinada de dinero a otra persona llamada deudor, en la cual este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengado, seguro y costos asociados si los hubiera. **SANCHEZ, F (2013)**

En caja Arequipa se detalla los siguientes segmentos:

#### **SEGMENTO EMPRESA**

**CREDITOS CORPORATIVOS:** Créditos otorgados a personas jurídicas con ventas anuales a s/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados más recientes del deudor.

**CREDITO GRANDES EMPRESAS:** Ventas anuales mayores a s/.20 millones pero no mayores a s/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor.

**CREDITO MEDIANAS EMPRESA:** Nivel de endeudamiento (sin incluir hipotecario) mayor a s/. 300.000 durante los 6 últimos meses y que no cumpla con las condiciones de anteriores.

**CREDITO PEQUEÑA EMPRESA:** Nivel de endeudamiento (sin incluir hipotecario) mayor a s/.150.000 y menor o igual a s/. 300.000 durante los 6 últimos meses.

## **SEGMENTO MYPE**

**CREDITOS PEQUEÑA II:** Nivel de endeudamiento (sin incluir hipotecario) mayor a s/. 75,000 y menor o igual a s/.150.000 en los últimos 6 meses.

**CREDITOS PEQUEÑA III:** Nivel de endeudamiento (sin incluir hipotecario) mayor a s/.20, 000 y menor o igual a s/.75, 000 en los últimos 6 meses.

En caso endeudamiento (sin incluir hipotecario) disminuye a un nivel no mayor a s/. 20,000 por 6 meses consecutivos, se deberá reclasificar a microempresa.

**CREDITOS MICROEMPRESA:** Nivel de endeudamiento menor o igual a s/.20, 000 en los últimos 6 meses. En caso endeudamiento (sin incluir hipotecario) excede los s/. 20,000 por 6 meses consecutivos, se deberá reclasificar al tipo de crédito que corresponda según nivel de endeudamiento.

## **SEGMENTO PERSONA**

Son aquellos créditos revolventes y no revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

En caso el deudor cuenta adicionalmente con créditos a microempresas o a pequeñas empresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a s/. 300 000.00 por (6) meses consecutivos, los

créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

**PRODUCTOS QUE APLICAN:**

- Convenio con descuento por planilla
- Línea de crédito con DPF y/o CTS
- Quintuplicación de sueldo
- Personal directo
- Microconsumo
- Administrativo
- Vehicular
- Prendario

Nota: Para segmento mype y segmento personas Se le otorga el crédito hipoteca y caja construye es otorgado a personas naturales para adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia amparadas con hipotecas inscritas.

Los **productos crediticios** que ofrece la caja Arequipa son los siguientes:

**CAPITAL DE TRABAJO**

Descripción: Préstamo de corto plazo que se requiere para asegurar la continuidad de las operaciones de la empresa (ciclo operativo)

Consideraciones: El primer vencimiento de la cuota podrá ser fijado hasta los 29 días más una frecuencia después del desembolso.

Características:

- a. Persona: Natural o jurídica
- b. Plazo: Hasta 24 meses
- c. Monto: Según evaluación crediticia
- d. Moneda: s/. o \$.
- e. Frecuencia: Según reglamento de créditos.
- f. Fiador Solidario: Aplica

### **ACTIVO FIJO – MAQUINARIA Y EQUIPO**

Descripción: Préstamos a mediano plazo con el objeto de financiar la compra de maquinaria, equipos, infraestructura productiva y vehículos nuevos y usados.

Consideraciones: El primer vencimiento de la cuota podrá ser fijada hasta los 29 días más a una frecuencia después del desembolso.

Características:

- a. Persona: Natural o jurídica
- b. Plazo: Hasta 48 meses
- c. Periodo de gracia: Hasta 6 meses.
- d. Monto: Según evaluación crediticia.
- e. Moneda: s/. o \$.
- f. Frecuencia: Según reglamento créditos.
- g. Fiador Solidario: Aplica.

### **ACTIVO FIJO – LOCAL O VIVIENDA COMERCIAL**

Descripción: Prestamos a mediano plazo con el objetivo de financiar la compra de terrenos, locales y vivienda de uso



comercial, así como también la remodelación, ampliación o construcción de locales o vivienda comercial.

Consideración: El primer vencimiento de la cuota podrá ser fijado hasta los 29 días más una frecuencia después del desembolso.

Características:

- a. Persona: Natural o jurídica
- b. Plazo: Hasta 72 meses
- c. Periodo de gracia: Hasta 6 meses.
- d. Monto: Según evaluación crediticia.
- e. Aporte Inicial: Min. 10%
- f. Moneda: s/. o \$.
- g. Frecuencia: Según reglamento créditos.
- h. Fiador Solidario: Aplica

### **CREDIPUNTUALITO**

Descripción: Para microempresario con una antigüedad mayor a 1 año en el desarrollo de actividades de comercio, producción o servicio en un mismo stand, centro comercial o mercado, no cuentan con vivienda ni local comercial propio, no tiene aval.

Cuentas con domicilio estable.

Características:

- a. Persona: Natural
- b. Plazo: Mínimo 3 meses. Nuevo y Recurrentes: hasta 12m.

Preferencial y Premium hasta 18m.

- c. Monto: Según evaluación crediticia.

- d. Moneda: s/.
- e. Destino: Capital de trabajo y activo fijo.
- f. Frecuencia: Según reglamento créditos.
- g. Fiador Solidario: No aplica

Requisitos y Consideraciones:

- Presentar una relación cuota/Resultado neto hasta 80%
- Clasificación en el sistema financiero 100% Normal durante los últimos 6 meses
- La edad mínima para adquirir el producto es de 21 años. La edad limitante no aplica para clientes recurrentes.
- Permanencia en el puesto o local, como mínimo de 12 meses de antigüedad.

Además, 12 últimos meses de experiencia en la actividad económica evaluada, debidamente sustentados.

El primer vencimiento de la cuota podrá ser fijado hasta los 29 días más una frecuencia después del desembolso.

**PARALELO:**

Requisitos:

- Tener un crédito vigente para capital de trabajo y solicite uno adicional.
- Tener no menos de 6 meses de relación crediticia con la caja.
- No presentar un atraso promedio mayor a los 5 días en las cuotas pagadas de sus créditos vigentes (no se aceptan cuotas paga-

das por adelantado, exceptuando la paga por adelantado correspondiente al mismo mes), durante los últimos 06 meses.

- No presentar cuota en mora en alguna de sus cuotas vigentes.
- No tener un crédito para capital de trabajo refinanciado vigente.

Consideraciones:

Solo se aplica a clientes que mantienen un máximo de dos créditos, exceptuando los que cuentan con garantía auto liquidable y garantía real.

Características:

**Persona:** Natural o Jurídica

**Plazo:** Hasta 180 días.

**Forma de Pago:**

1. A un solo vencimiento de periodos de 30,45, 60, 90 para Micro-empresa.
2. A un solo vencimiento de periodos cortos de 120 y 180 días para pequeña y mediana empresa, inclusive los periodo microempresa.
3. Vencimientos trimestrales.
4. Vencimientos bimestrales.
5. Para los créditos agropecuarios, mantener la misma fecha de vencimiento del flujo.

**Monto:** El monto máximo a otorgar será el 50% del crédito C.T vigente.

**Moneda:** Soles o Dólares.

**Destino:** Capital de trabajo

## **CREDIOFICIOS**

Características:

- a. **Persona:** Natural
- b. **Plazo:** Para clientes nuevos y recurrentes hasta 12 meses y para Preferenciales y Premium hasta 18 meses.
- c. **Monto:** Según reglamento de créditos.
- d. **Moneda:** Soles
- e. **Destino:** Capital de trabajo o activo fijo.
- f. **Frecuencia:** Según reglamento de créditos.
- g. **Fiador Solidario:** Aplica.

Requisitos:

- a. Mínima 12 meses en el oficio o actividad que desarrollo y permanencia de 6 meses en el puesto o local.
- b. La edad mínima para adquirir el producto es de 21 años la edad limitante no aplica clientes recurrentes.

Consideraciones:

- a. Se aceptara como máximo hasta dos clientes con un mismo domicilio.
- b. Los clientes que ingresen a este producto no deberán superar los s/. 20,000 soles de endeudamiento en el sistema financiero incluyendo el nuevo crédito a otorgarse.

- c. El primer vencimiento de la cuota podrá ser fijado hasta los 29 días más una frecuencia después del desembolso.

### **AGROPECUARIO**

#### Requisitos y Consideraciones

El primer vencimiento de la cuota podrá ser fijado hasta los 29 días más una frecuencia después del desembolso.

### **CREDITO AGRICOLA**

Experiencia mínima (03) tres ciclos productivos continuos o 02 años de experiencia en forma consecutiva.

#### **Criterios de Admisión del Crédito Agrícola:**

#### **Límites de Financiamiento:**

La caja aplicara los siguientes indicadores financieros:

- Para clientes nuevos  $\leq 60\%$  del total de la deuda incluyendo el crédito propuesto sobre el patrimonio.
- Para el clientes recurrentes  $\leq 80\%$  del total de la deuda incluyendo el crédito propuesto sobre el patrimonio.
- Relación resultado del Flujo/cuota hasta 70%.

#### **Número de Entidades:**

- Para clientes nuevos será hasta 2 instituciones Financieras

**Número de Créditos:** Para clientes nuevos es hasta 2 créditos

### **CREDITO PECUARIO**

Experiencia mínima de 06 meses continuos.

Criterios de Admisión del Crédito Pecuario:

### **Límites de Financiamiento:**

La caja aplicara los siguientes indicadores financieros:

- Todos los clientes  $\leq 90\%$  del total de la deuda incluyendo el crédito propuesto sobre el patrimonio.
- Relación Resultados del Flujo/Cuota hasta 70%.
- **Número de Entidades:** De acuerdo al Reglamento de Créditos.
- **Número de Créditos:** De acuerdo al Reglamento de Créditos

### **PERSONAL DIRECTO**

Características:

**Persona:** Natural

**Plazo:** Hasta 48 meses

Si el plazo es mayor al contrato de trabajo, deberá tener obligatoriamente un fiador con casa propia.

**Periodo de gracia:** Hasta un mes.

**Monto:**

- Hasta s/. 1999 de ingreso neto. Monto máximo a otorgar 10 veces el ingreso neto.
- Hasta s/. 4999 de ingreso neto. Monto máximo a otorgar 11 veces el ingreso neto.
- Desde s/. 5000 de ingreso neto. Monto máximo a otorgar 12 veces el ingreso neto.

**Moneda:** Soles o Dólares.

**Destino:** Libre disponibilidad

**Frecuencia:** Según reglamento créditos.

### **Fiador Solidario: Aplica**

Requisitos y consideraciones

#### **Del Trabajador de la Caja**

Tener como mínimo seis (06) meses como trabajador en planilla de la caja

#### **Del Trabajador de Quinta Categoría**

- Presentar continuidad laboral de al menos seis (06) meses en la misma empresa, la que deberá contar con una antigüedad de funcionamiento no menor a dos (2) años.
- Si no se cumple con la continuidad necesaria en la empresa actual, se podrá tomar en cuenta el tiempo de trabajo prestado a su anterior empleador, siempre y cuando entre la fecha de término del trabajo anterior y la fecha de ingreso al nuevo trabajador no exista un vacío laboral mayor a sesenta (60) días calendario.
- Se considera para efectos de continuidad laboral, en la modalidad de cuarta categoría y cambiara a quinta categoría, siempre y cuando sea para el mismo empleador.

#### **Del Trabajador de Cuarta Categoría**

Deberán presentar continuidad laboral de al menos los doce (12) últimos meses.

El primero vencimiento de la cuota podrá ser fijada hasta los 29 días más una frecuencia después desembolso

### **CONVENIO CON DESCUENTO POR PLANILLA**

Características:

**Persona:** Natural

**Plazo:**

Para trabajadores con contrato independiente será hasta 72 meses.

Para trabajadores con contrato determinado será hasta el término de contrato.

**Monto:** Hasta 19 sueldos del ingreso neto.

**Moneda:** Soles o Dólares.

**Destino:** Libre disponibilidad

**Frecuencia:** Mensual

**Fiador Solidario:** No Aplica

Requisitos:

- Trabajadores con contrato determinado mínimo doce (12) meses en forma continua, en una misma una misma empresa.
- No se considerar antigüedad laboral en la empresa en caso de trabajadores con contrato indeterminado o nombrado por concurso público resolución.
- La empresa deberá antigüedad de funcionamiento no menor a 2 años.

Consideraciones:

- Se deberá considerar todas las obligaciones vigentes del cliente con la caja, independientemente del tipo de producto de donde provengan.



- Para el caso de los convenios con instituciones públicas y privadas, la cuota a descontar no deberá exceder del 50% de la remuneración neta.
- Se evaluará únicamente al título del crédito.

## **MICROCONSUMO**

Características:

- Persona:** Natural
- Plazo:** Hasta 12 meses.
- Monto:** El momento máximo a otorgar será el siguiente:
  1. Para Créditos nuevos: Hasta s/. 2000 (dos mil nuevos soles)
  2. Para créditos recurrentes: Hasta s/. 3500 (tres mil quinientos nuevos soles.
- Moneda:** Soles.
- Destino:** Libre disponibilidad
- Frecuencia:** Semanal, bimensual o Mensual
- Fiador Solidario:** No Aplica

Requisitos y consideraciones

### **Del Trabajo de Quinta Categoría:**

Presentar antigüedad laboral de al menos doce (12) meses en la misma empresa, la que deberá contar con una antigüedad de funcionamiento no menor a tres años.

### **Del Trabajador de Cuarta Categoría:**

Deberán presentarse continuidad laboral de al menos los dieciocho (18) últimos meses, pudiendo ser en diferentes empresas.

El primer vencimiento de la cuota podrá ser fijado hasta los 29 días más una frecuencia después del desembolso.

## **CAJA CONSTRUYE**

Características:

- a. **Persona:** Natural o Jurídica
- b. **Plazo:** Hasta 48 meses. Para préstamos a trabajadores con contrato a Plazo Determinado (Contratados), el plazo será por la vigencia de su contrato.
- c. **Monto:** Será establecidos de acuerdo a la segmentación del cliente:
  - Mínimo: s/. 3000.00
  - Máximo: s/. 100 000.00
- a. **Moneda:** Soles
- b. **Destino:** Construcción, mejoramiento, refacción, ampliación, remodelación o culminación de vivienda y/o local comercial.
- c. **Periodo de Gracia:** Hasta dos (2) meses.
- d. **Frecuencia:** Según reglamento de créditos.
- e. **Fiador Solidario:** Aplica.

Requisitos:

El Solicitante deberá tener cada stand o local propio, o un terreno donde realizar la futura construcción sea de los padres.

**De la Persona Jurídica:**

Deberán presentar experiencia en la actividad desarrollada de al menos 18 meses para créditos Microempresa y 12 meses para pequeña empresa III, para los demás tipos de créditos se considera lo establecido en el Reglamento de Créditos.

**Del Trabajador de Quinta Categoría:**

Presentar continuidad laboral de al menos una (01) año, pudiendo ser en diferentes empresas, la que debería contar con una antigüedad de funcionamiento no menor a dos (02) años.

**Del Trabajador de Cuarta Categoría:**

Deberán presentar continuidad laboral de al menos los dos años (02) últimos años.

**Del Personal Natural con Negocio Propio:**

Deberán presentar experiencia en la actividad desarrollada de al menos los 18 meses para créditos Microempresa y 12 meses para Pequeña Empresa III, para los demás tipos de créditos se considera lo establecido en Reglamento de Crédito.

**QUINTUPLICA TU SUELDO**

**CARACTERISTICAS:**

- a. **Persona:** Natural
- b. **Plazo:** Hasta 48 meses
  - Sin casa propia o sin fiador solidario, hasta 18 meses.
  - Plazo igual a la vigencia de su contrato.
- c. **Periodo de Gracia:** Hasta un (1) mes

- d. **Monto:** Monto mínimo de s/. 500 y hasta 5 veces su ingreso bruto
- Sin casa propia o sin fiador solidario: Máximo hasta s/. 5,000.  
De viendo residir en casa familiar (segundo grado de consanguinidad o afinidad).
- e. **Moneda:** Soles
- f. **Destino:** Libre disponibilidad.
- g. **Frecuencia:** Según reglamento de créditos.
- h. **Fiador Solidario:** Aplica.

#### Requisitos y consideraciones

- Presentar continuidad laboral de al menos doce (12) meses en la misma empresa, la que deberá contar con una antigüedad de funcionamiento no menor a tres (3) años.
- Presentar una calificación 100% normal en los últimos 6 meses.
- Endeudamiento máximo con 2 entidades sin incluir la caja empresas incluidas la caja, se aceptará cancelaciones o compras de deudas, no se considerará unas tarjetas como número de la institución.
- El primer vencimiento de la cuota podrá ser fijado hasta los 29 días más frecuencia después del desembolso.

#### **PLANES FINANCIEROS A LARGO PLAZO (ESTRATÉGICOS)**

Los planes financieros a largo plazo (estratégicos) bosquejan las acciones financieras que planea llevar a cabo la compañía, y el efecto anticipado de las mismas a lo largo de periodos que van de dos a 10 años. Los planes estratégicos a cinco años, que son sometidos a revisión conforme surge nueva información significativa, son muy comunes. En general, las empresas sujetas a altos grados de incertidumbre operativa, ciclo de producción relativamente cortos o ambas condiciones, tienden a usar horizontes de planeación más cortos.

Los planes financieros a largo plazo son partes de una estrategia integrada que, es conjunto con los planes de producción y marketing, guía a la empresa hacia el logro de sus objetivos estratégicos. Esos planes a largo plazo toman en consideración las propuestas de desembolsos para adquisición de activos fijos, las actividades de investigación y desarrollo. Las acciones de marketing y desarrollo de productos, la estructura de capital y las principales fuentes de financiamiento. También incluyen la conclusión de los proyectos existentes, las líneas de producto o de negocio, el pago o cancelación de las deudas pendientes, y cualquier adquisición planeada. Los planes a largo plazo casi siempre están respaldados por una serie de presupuestos anuales. El recuadro Enfoque en la ética muestra la manera que un presidente ejecutivo o CEO puede reconfigurar radicalmente la estructura

operativa de su compañía, aunque a hacerlo puede llegar a costarle el puesto en el futuro.

### **PLANES FINANCIEROS A CORTO PLAZO (OPERATIVO)**

Los planes financieros a corto plazo (operativos) especifican las acciones financieras inmediatas y el efecto anticipado de las mismas. Lo más frecuente es que estos planes cubran periodos de entre uno y dos años. Entre sus elementos clave está el pronóstico de ventas varias formas de datos operativos y financieros. Algunos de sus productos más importantes son diversos presupuestos operativos, el presupuesto de caja y los estados financieros proforma. Por lo que se refiere a nuestro análisis, nos enfocaremos exclusivamente en la planeación de efectivo y de efectivo y de utilidades, abordando las desde la perspectiva de la administración financiera. **GITMAN, L & ZUTTER, C (2011)**

### **POLÍTICAS DE CRÉDITOS**

Las políticas de créditos dan las pautas para determinar si concede crédito a un cliente, así como su monto. Conlleva a la empresa a tomar decisiones, utilización de métodos de análisis de créditos. Las políticas de crédito representan la parte normativa y disciplinaria en una institución y tiene relación directa desde la identificación como sujeto de crédito hasta el otorgamiento del mismo. Por ello, es importante conocer que es una política, su propósito y cuáles son las principales dentro de una organización.

Principios básicos de las políticas crediticias: Los analistas de créditos usan con frecuencia las tres C del crédito para centrar su análisis en los aspectos principales de la solvencia de crédito de un solicitante.

Capacidad

Capital

Garantía

**BERNAL, P (2013)**

### **Manual De Políticas Crédito de La Caja Arequipa**

El presente Manual establece las políticas y normas generales para la administración, medición y control de las operaciones afectas a los Riesgos de Crédito, así como de los procedimientos respecto a la realización de operaciones afectas a riesgo de crédito. Los riesgos de crédito, representan la incertidumbre a la que quedan expuestos los resultados futuros de la caja, como consecuencia que sus clientes o contrapartes no puedan cumplir con las obligaciones ante la caja al vencimiento, por diversos factores que serán materia de análisis en este Manual. Las políticas y normas consideradas en este Manual, se basan principalmente en la normativa publicada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

#### **Políticas de riesgos para evaluación créditos**

Perfil de cliente:

Calificación Crediticia:

100% normal en el último mes de reporte.

Deberá registrar un resultado pre calificado u observado de score crediticio de admisión de riesgos.

No presentar morosidad vigente en establecimientos comerciales, empresas de servicios y otros reportados en las Centrales de Riesgos.

No presentar créditos castigados, refinanciados, reestructurados, judiciales, cartera vendida y Calificación Dudosa o Pérdida en la SBS. (Se revisará información en periodos anteriores en caso de castigos y/o venta de cartera).

El empleador del titular y cónyuge debe registrar calificación SBS 100% normal al último mes de reporte y contar con antigüedad de constitución de 02 años.

Cualquier calificación distinta a las señaladas en el punto anterior, requerirá ser aclarada, presentando los estados de cuenta y/o cronogramas de pago de las obligaciones reportadas.

Edad Mínima: 21 años.

Edad Máxima: hasta 75 años

### **TEORIA DEL RIESGO Y EL RENDIMIENTO**

En casi todas las decisiones importantes de negocios participan dos consideraciones financieras claves: El riesgo y el rendimiento. Cada decisión financiera presenta ciertas características de riesgo y rendimiento, y la combinación de las mismas puede incrementar o reducir el precio de las acciones de la empresa. Los analistas emplean distintos métodos para cuantificar el riesgo, dependiendo



de si su análisis se ocupa de un activo individual o de una cartera de inversión, es decir de un conjunto de activos.

Aquí comentaremos ambas posibilidades, comenzando con el riesgo de un activo individual. Pero antes es importante conocer algunos conceptos fundamentales relativos al riesgo, al rendimiento y a las preferencias en materiales de riesgo.

### **TEORIA DEL RIESGO**

En su sentimiento básico, el riesgo es una medida de la incertidumbre que existe en torno del rendimiento que se puede generar una inversión. Las inversiones cuyos rendimientos son más inciertos suelen ser más riesgosas. De manera más formal, el termino riesgo se utiliza como sinónimo de incertidumbre en lo referente a la variabilidad de los rendimientos asociados con un activo determinado. Un bono gubernamental con valor de 1,000 dólares que garantiza a su tenedor un interés de 5 dolores en un plazo de 30 días carece de riesgos, porque no existe un factor de variabilidad asociado con el rendimiento. Por otra parte, una inversión de 1,000 dólares en acciones comunes de una empresa resulta muy riesgosa, debido a que el valor de las acciones podría subir.

### **TEORIA DEL RENDIMIENTO:**

La tasa de rendimiento total es la ganancia o pérdida total que experimenta una inversión en un periodo específico. Matemáticamente, la tasa de rendimiento total es la suma de

cualquier distribución de efectivo (Por ejemplo, pagos de dividendos o de intereses), más el cambio en el valor de instrumento, dividido entre el valor que este tenía al principio del periodo.

### **TEORIA DEL RIESGO CREDITICIO**

En su sentimiento básico, el riesgo es una medida de la incertidumbre que existe en torno del rendimiento que se puede generar una inversión. Las inversiones cuyos rendimientos son más inciertos suelen ser más riesgosas. De manera más formal, el termino riesgo se utiliza como sinónimo de incertidumbre en lo referente a la variabilidad de los rendimientos asociados con un activo determinado. Un bono gubernamental con valor de 1,000 dólares que garantiza a su tenedor un interés de 5 dolores en un plazo de 30 días carece de riesgos, porque no existe un factor de variabilidad asociado con el rendimiento. Por otra parte, una inversión de 1,000 dólares en acciones comunes de una empresa resulta muy riesgosa, debido a que el valor de las acciones podría subir.

### **TIPOS DE RIESGOS**

Los riesgos pueden surgir por diversas fuentes, internas o externas y pueden agruparse en diversas categorías o tipos. Algunos riesgos pueden encontrarse asociados a una actividad en particular, como en el proceso de inversión, que se encuentra expuesto a riesgos de crédito, de mercado, de operación, entre otros. A continuación se

enumera una lista no limitativa de los diversos tipos de riesgos a que está expuesta una empresa.

### **RIESGO DE CREDITO**

La posibilidad de pérdidas por la imposibilidad o falta de voluntad de los deudores o contrapartes, o terceros obligados para cumplir completamente sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance general.

### **RIESGOS ESTRATEGICOS**

La posibilidad de pérdidas por decisiones de alto nivel asociadas a la creación de ventajas competitivas sostenibles. Se encuentra relacionado a las fallas o debilidades en el análisis del mercado, tendencias e incertidumbre del entorno, competencias claves de la empresa y en el proceso de generación e innovación de valor.

### **RIESGOS DE LIQUIDEZ**

La posibilidad de pérdidas por incumplir con los requerimientos de financiamiento y de aplicación de fondos que surgen de los descalces de flujos de efectivos, así como por no poder cerrar rápidamente posiciones abiertas, en la cantidad suficiente y a un precio razonable.

### **RIESGO DE MERCADO**

La posibilidad de pérdidas en posiciones dentro y fuera de balance derivadas de fluctuaciones en los precios de mercado.

### **RIESGO DE SEGURO**

La posibilidad de pérdidas por las bases técnicas o actuariales empleadas en el cálculo de las primas y de las reservas técnicas de los seguros, insuficiencia de la cobertura de reaseguros, así como el aumento inesperado de los gastos y de la distribución en el tiempo de los siniestros. Se le conoce como riesgo técnico.

### **RIESGO DE REPUTACIÓN**

Las posibilidades de pérdidas por la disminución en la confianza en la integridad de la institución que surge cuando el buen nombre de la empresa es afectado. El riesgo de reputación puede presentarse a partir de otros riesgos inherentes en las actividades de una organización

**GOMEZ, S (2010)**

### **TEORÍA DE LA RENTABILIDAD**

El concepto de rentabilidad ha ido cambiando con el tiempo y ha sido usado de distintas formas. Siendo este uno de los indicadores más relevantes para medir el éxito de un sector, sub sector o incluso un negocio, ya que una rentabilidad sostenida con una política de dividendos, con lleva al fortalecimiento de las unidades económicas. Las utilidades re invertidas adecuadamente significan expansión en capacidad instalada, actualización de la tecnología existente, nuevos esfuerzos en la búsqueda de mercados, o una mezcla de todos estos puntos. **SÁNCHEZ, F (2013).**

### **TEORÍA DEL FINANCIAMIENTO:**

Se entiende por financiamiento aquellos mecanismos o modalidades en los que incurre la empresa para proveerse de recursos, sean bienes o servicios, a determinados plazos y que por lo general tiene un costo financiero. Las principales causas que generan estas necesidades de financiamiento son: Para la operación normal (compras, gastos de operación, etc.), para la adquisición de activos para el pago de deudas o refinanciamiento, necesidades de expansión, crecimiento o desarrollo para iniciar un nuevo negocio. Por lo tanto, el objetivo de todo financiamiento es obtener los suficientes fondos para el desarrollo de las actividades empresariales en un periodo, de forma segura y eficiente. **CCACCYA, F (2015)**

#### **RAZONES DE DEUDA**

La situación de deuda de una empresa indica la cantidad de dinero ajeno a la misma que está siendo utilizada para generar utilidades. En general, al analista financiero interesa sobre todo estar al tanto de las deudas a largo plazo, porque constituyen un compromiso contractual de pago que se extiende por largos periodos. Entre mayor a la deuda contraída por la empresa, mayor es su riesgo de caer en incapacidad para cumplir su compromiso contractual de pago. En vista de que el adeudo con los acreedores debe ser cubierto antes de poder distribuir las utilidades entre los accionistas tanto esto como todo aquel interesado en adquirir participación en la compañía presentan mucha atención a la capacidad de la organización para saldar sus deudas.

Los prestamistas también suelen interesarse por el endeudamiento de la empresa.

En general, entre más deuda es utilizada por una compañía en relación con sus activos totales, mayor es su apalancamiento financiero. El apalancamiento financiero es el aumento del riesgo y el rendimiento mediante el uso de financiamiento de cosas fijo, como deuda y acciones preferentes. Entre más deudas de costo fijo sea utilizada por la empresa, mas alto será su riesgo y su rendimiento esperados.

### **TEORÍA DEL RENDIMIENTO:**

Obviamente, si vamos a evaluar el riesgo con base en la variabilidad del rendimiento, es preciso que estemos seguros de conocer de qué rendimiento se trata y como se mide. La tasa de rendimiento total es la ganancia o pérdida total que experimenta una inversión en un periodo específico. Matemáticamente, la tasa de rendimiento total es la suma de cualquier distribución de efectivo (Por ejemplo, pagos de dividendos o de intereses), más el cambio en el valor de instrumento, dividido entre el valor que este tenía al principio del periodo.

### **CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA TASA DE INTERÉS**

La tasa de interés o rendimiento requerido representa el costo del dinero. Se trata de la compensación que un proveedor de fondos espera recibir, y que el solicitante de los mismos debe pagar. Por lo

general, el termino tasa de interés se aplica a los instrumentos de deuda, como los préstamos bancarios o los bonos, mientras que el concepto de rendimiento requerido podría referirse a casi cualquier tipo de inversión, incluyendo las acciones comunes, que proporcionan al inversionista una parte de la propiedad cedida por el emisor. En realidad, el significado de ambos términos es bastante similar, porque en los dos casos el proveedor se recompensado por poner los fondos a disposición del solicitante.

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1 Capacidad de pago:**

Se entiende por capacidad de pago al monto que puede pagar en un periodo mensual, bimestral, trimestral, semestral el cliente.

### **2.3.3 Acreencia:**

Crédito, deuda que alguien tiene a su favor.

### **2.3.4 Pago anticipado parcial:**

Pago que se aplica al monto de capital del crédito, con la consiguiente reducción, de los intereses, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales al día de pago.

### **2.3.5 Créditos no revolventes:**

Son aquellos créditos reembolsables por cuotas, siempre que los montos pagados no puedan ser reutilizados por el deudor. En este tipo de crédito no se permiten que los saldos pendientes fluctúen en función a las propias decisiones del deudor.

### **2.3.6 Créditos Pignoraticios:**

Modalidad de crédito de consumo que se concede al afectarse en garantía, con disposición del bien alhajas y otros objetos de oro.

**2.3.7 Fiador:**

Persona que responde por otra de una obligación de pago, comprometiéndose a cumplirla si no lo hace quien la contrajo.

**2.3.8 Cliente nuevo:**

Aquel cliente que son atendidos por primera vez en la caja con una permanencia de hasta 6 meses.

**2.3.9 Cliente recurrente:**

Normal: Aquellos clientes que ya cuentan con un historial crediticio en la caja.

Inactivo: Aquellos clientes que cancelaron su crédito con la caja y no registran otro después de 31 días.

**2.3.10 Cliente preferencial:**

Aquellos cliente que han mantenido más de 18 meses de relación crediticia con la caja y demostrando una buena cultura de pagos

**2.3.11 Cliente preferente:**

Son aquellos clientes que han demostrado un buen historial de créditos en el sistema financiero.

**2.3.12 Crédito Vigente:**

Créditos otorgados a los distintos clientes en condiciones normales, no encontrándose vencido.

**2.3.13 Crédito vencido:**

Crédito que se encuentra en mora por no realizar su pago a la fecha



#### **2.3.14 Crédito Judicial:**

Crédito que se encuentra con noventa días de vencido

#### **2.3.15 Créditos reprogramado:**

Las reprogramaciones obedecen a causas de un desfase en el periodo de pagos que altera el flujo de fondos y que ocasiona la no coincidencia entre las fechas en que obtiene ingresos; no debiéndose afectar la viabilidad del deudor.

#### **2.3.16 Créditos refinanciados:**

Las operaciones de refinanciamiento pueden darse sobre cliente que no pueden pagar la cuota asignada, se puede bajar la cuota hasta el 50% de la cuota.

#### **2.3.17 Apalancamiento Financiero**

Aumento del riesgo y el rendimiento de costo fijo, como el endeudamiento y las acciones preferentes.

#### **2.3.18 Grado de endeudamiento**

Mide el monto de deuda en relación con otras cifras significativas del balance general.

#### **2.3.19 Capacidad de pago de deudas**

La capacidad de la empresa para cubrir los pagos requeridos de acuerdo con lo programado durante la vigencia de una deuda.

#### **2.3.20 Razones de cobertura**

Razones que miden la capacidad de la empresa para pagar ciertos adeudos fijos.

#### **2.3.21 Razón de endeudamiento**

La razón de endeudamiento mide la proporción de los activos totales financiada por los acreedores de la empresa. Entre más alta es esta razón, mayor es la cantidad de dinero de otras personas que se está utilizando para generar utilidades. Se calcula como siguiente:

$$\text{Razón de endeudamiento} = \frac{\text{Pasivos totales}}{\text{Activos totales}}$$

Créditos vigentes, vencidos, solicitando el cliente cuando puede pagar como cuota un monto inferior no menos del 50% de su cuota inicial. **BERNAL, P (2013)**

### **III. METODOLOGIA**

#### **3.1 Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación será no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.

#### **3.2 Población y muestra**

##### **3.2.1 Población:**

Dado que la investigación será descriptiva, bibliográfica – Documental y de caso no habrá población.

##### **3.2.2 Muestra:**

Dado que la investigación será descriptiva, bibliográfica, Documental y de caso no habrá muestra.

#### **3.3 Definiciones conceptuales y operacionales de las variables**

No aplica

#### **3.4 Técnicas e instrumentos.**

##### **3.4.1 Técnicas**

Para el recojo de información de la parte bibliográfica se utilizará la técnica de la revisión bibliográfica documental.

### **3.4.2 Instrumentos**

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizará como instrumento las fichas bibliográficas.

### **3.5 Plan de análisis**

1. Para cumplir con el objetivo específico 1 se hará una revisión exhaustiva de los antecedentes pertinentes los mismos que serán presentados en sus respectivos cuadros.

2. Para cumplir con el objetivo específico 02 se utilizara el cuestionario en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes, el cual se aplicará al gerente de la empresa del caso.

3. Para cumplir con el objetivo específico 03 se hará un cuadro comparativo procurando que esa comparación sea a través de aspectos comunes al objetivo 1 y 2.

De acuerdo a la naturaleza de la investigación el análisis de los resultados se hará teniendo en cuenta la comparación a los comentarios, análisis o estudios realizados por diversos autores como responsables de la información recolectada.

### **3.6 Matriz De Consistencia**

Anexo n°1

### **3.7 Principios éticos**

La presente investigación se basó con el código de ética del contador y los principios éticos de: integridad, objetividad, competencia profesional

y debido cuidado profesional, responsabilidad, confidencialidad y comportamiento profesional. Cumpliendo las leyes y reglamentos, rechazando cualquier acción que desacredite la veracidad del contenido de La investigación. El principio de Integridad impone sobre todo al Contador Público Colegiado, la obligación de ser justo y honesto en sus relaciones profesionales y obliga a que sea honesto e intachable en todos sus actos.

#### **IV. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS**

##### **4.1 Resultados**

**4.1.1 Respecto al objetivo específico 1:** Describir las políticas de crédito de las entidades financieras del Perú, 2017

##### **CUADRO N° 01**

#### **LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS DEL PERÚ, 2017**

<b>AUTOR(ES)</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>Quiñones, J Y Tarrillo, F (2010)</b>	Llegamos a la conclusión que el personal encargado de la evaluación de créditos y cobranzas realiza una actividad ineficiente ya que en su mayoría manifiestan conocer el Manual y Reglamento de Crédito, pero al consultar a los socios si conocen sobre las tasa de interés, plazos, productos crediticios y la capitalización de sus intereses podemos observar que aún existe un grupo que no tiene bien en claro con esta

---

información, sabiendo que deben ser los socios en su totalidad quienes cuenta con esta información al solicitar un crédito. Es por ello que los socios de la COOPAC Tumán de la diversidad de créditos que ofrecen estos optan en gran parte por crédito pymes debido a que la gran mayoría de socios perciben ingresos del sector microempresario. Para esto podemos ver que los resultados obtenidos podemos observar que dependiendo del tipo de crédito que los socios solicitan, estos acceden a montos que oscilan entre s/. 500 y s/. 2,500 nuevos soles, los cuales en su mayoría están cumpliendo en plazo determinado, tal es así que los motivos de incumplimiento son en gran parte por imprevistos también se debe a que no existe una evaluación, orientación, otro motivo es el descuido en la administración de sus dudas y por una mala aplicación de sus políticas de créditos.

---

---

<b>Pretel, L (2014)</b>	<p>Establece que para lograr la propuesta de un buen plan de riesgo crediticio, este nos permitirá minimizar el riesgo de morosidad en los socios y no socios. Mejorar la propuesta de un plan de riesgo crediticio mediante normas rígidas de crédito para prestatarios y créditos y evaluar el riesgo crediticio, considerando al efecto tanto las operaciones de otorgamiento de crédito y dar seguimiento la cartera crediticia, así como establecer mecanismo que le permiten verificar el destino de los recursos provenientes de créditos otorgados y hacer el análisis y predicción con mayor exactitud posible de la ocurrencia de hechos causantes de perjuicios económicos y así minimizar los riesgos de crédito.</p>
<b>Baltodano, R. (2014)</b>	<p>Afirma que la política de crédito en la caja Sullana no es la adecuada es claro que la empresa tendrá grandes posibilidades de quebrar. Además los resultados obtenidos en la CMAC – Sullana año 2012 nos da a conocer que no todos los trabajadores conocen las herramientas de evaluación de crédito las cuales se analizan para reducir la mora. Y a la vez que el 70% de los trabajadores si conocen las políticas de crédito mientras que el 30% desconocen las políticas de crédito.</p>
<b>Sánchez, J y</b>	<p>Determina que el riesgo crediticio es un parámetro</p>

---

---

**Torres, C (2012)** clave del éxito, porque permite mantener una rentabilidad alta debido a que si la cartera sana aumenta, la recuperación del crédito será eficaz, la morosidad disminuirá, y retorno será el esperado. Además que los analistas son los responsables de medir y evaluar constantemente el riesgo de crédito, tomado acciones preventivas y correctivas que minimicen las pérdidas que pueden efectuar sustancialmente la situación financiera así contribuir con la rentabilidad de la entidad.

---

**Bernal, L (2014)** Afirma que los quebrantos ocasionados por la fuga de talento, conocimiento y experiencia, puestos importantes sin cubrir, alta rotación de plantilla. Retrasos en la operación de los procesos de la financiera cuando el personal no cuenta con el conocimiento necesario para ejecutar ciertas actividades o cuando no está debidamente capacitado y/o actualizado. Además de la falta de un adecuado plan operativo o dirección estratégica: carente de una estrategia de negocios, misión, visión objetos, estrategias, políticas, fortalezas y debilidades para cada una de las áreas que conforman la financiera: área administrativa, área operativa, área financiera, área de riesgo etc. Inadecuada estructura

---

---

	organizacional, ausencia o inadecuada segregación de funciones, tareas, responsabilidades, autoridad y deficiente utilización de las mismas.
--	--

---

<b>Castañeda, L y Tamayo, J (2013)</b>	Determina que la morosidad tuvo un impacto negativo en el alcance de los objetivos, pues el incremento de la morosidad provoca menos colocaciones; deterioro de la cartera; provisiones; rotación de los colaboradores y por ende poca rentabilidad; gastos y pérdidas en la agencia Real Plaza lo cual se corroboró en la encuesta y entrevista realizada a los colaboradores y administradora de la agencia en estudio. El impacto que ha tenido la morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo Agencia Real Plaza ha sido negativo; y se ha demostrado que el incremento de la morosidad afectó las perspectivas de la intención estratégica en sus indicadores ocasionando el aumento de provisiones, incobrabilidad, refinanciamiento y constantes castigos, por ende la disminución de la rentabilidad, de la variación del costo por riesgo crediticio, y el aumento de la cartera de alto riesgo, con el consiguiente deterioro de sus activos.
--	--

---

<b>Aguilar (2014)</b>	Afirma que el Banco Azteca de Casa Grande cuenta con una tasa de morosidad alta, esto se debe
-----------------------	---

---



---

principalmente a su mala concesión de crédito, el personal no está entrenado apropiadamente para llevar a cabo sus funciones, poca cultura de pago por parte del cliente, entre otros.

---

**Lizárraga, N (2013)** Establece que existe un nivel de concentración de créditos de consumo no revolvente, microempresa y pequeñas empresas y que el mayor porcentaje de mora se encuentra en estos sectores. Por otro lado, la gestión de riesgos de crédito no se ha implementado en su totalidad. Por lo tanto se ha recomendado que las cooperativas de ahorro y créditos implementen la gestión de riesgo de créditos y evalúen la concentración de sus créditos.

---

**4.1.2 Respecto al objetivo específico 2:** Describir los riesgos crediticios y su incidencia en la rentabilidad de la entidad financiera Caja Arequipa cañete, 2017.

**LOS RIESGOS CREDITICIOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA CAJA AREQUIPA CAÑETE, 2017**

**CUADRO N° 02**

---

ITEMS (PREGUNTAS)	SI	NO
1. ¿Usted conoce las políticas de crédito de la caja Arequipa?	X	
2. ¿Las políticas de crédito de la caja Arequipa se cumplen?	X	

---

---

3. ¿Usted ha leído el manual de políticas de créditos de la caja Are- quipa?	X
4. ¿Sabe usted a que riesgos crediticios está expuesto la caja?	X
5. ¿Usted cree que analizo adecuadamente el endeudamiento de los clientes antes de otorgar un crédito?	X
6. ¿El cliente cumple con todos los requisitos solicitados para el otorgamiento del crédito?	X
7. ¿Usted analizó la capacidad de endeudamiento de los clientes?	X
8. ¿Conoce usted las herramientas de evaluación de créditos?	X
9. ¿Conoce usted los tarifarios de la caja Arequipa?	X
10. ¿Cree usted que las tasas de interés de la caja son competitivas?	X
11. ¿Prefiere usted que los créditos se manejen a corto plazo?	X

---

**4.1.3 Respecto al objetivo específico 3:** Hacer un análisis comparativo

de las políticas de créditos de los riesgos crediticios y su incidencia en la rentabilidad de las entidades financieras del Perú y de la caja Arequipa agencia Cañete, 2017

**CUADRO N° 3**

**ANALISIS COMPARATIVO DE LAS POLITICAS DE CREDITOS EN  
EL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD  
DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS DEL PERU Y DE LA CAJA  
AREQUIPA AGENCIA CAÑETE, 2017**

<b>ELEMENTOS DE COMPARACION</b>	<b>RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1</b>	<b>RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>Respecto a las políticas de créditos</b>	Establecen que las políticas de créditos no se aplican adecuadamente, que una parte de los trabajadores desconocen o no tiene en claro su misión, visión, los reglamentos para poder trabajar adecuadamente con un norte así contribuir con el buen desarrollo de su institución y por ende su rentabilidad.  (Quiñones, J y	Confirma que las políticas de créditos son la base fundamental para el funcionamiento de la institución y que todos los trabajadores en su mayoría conocen su reglamento de crédito para poder otorgar adecuadamente los productos crediticios, cumplimiento de todas las pautas y requisitos.  (Respuesta 6)	No coincide

---

Torrillo, F 2010) Confirma que las  
 (Baltodano, R políticas de  
 2014) crédito de la caja  
 Arequipa se  
 cumplen.  
 (Respuesta 7)

---

<b>Riesgo crediticio</b>	Determinan que Confirma conoce Si coincide controlar el riesgo los riesgos crediticio es un crediticios que parámetro clave está expuesto la del éxito, porque caja (Respuesta 9) permite mantener Confirma que una rentabilidad analizo alta debido a que adecuadamente el si la cartera sana sobreendeudamien aumenta, la to de los clientes recuperación del antes de otorgar crédito será un crédito eficaz, la (Respuesta 10) morosidad disminuirá, y retorno será el esperado (Pretel, L 2014)
--------------------------	---

---

---

(Sánchez, J y  
Torres, C 2012)  
(Bernal, L 2014)  
(Castañeda y  
Tamayo, J 2013)  
(Lizárraga, N  
2013)

---

<b>Evaluación</b>	<b>De</b>	Determinan que	Afirma	que	No coincide
<b>Créditos</b>		una gran parte de los trabajadores desconocen las herramientas de evaluación de créditos trayendo como consecuencia que estos créditos caigan en mora no se recuperen por ende generando perdida para la institución (Quiñones, J y Carrillo, F 2010)	cumple con todos los requisitos solicitados para el otorgamiento del crédito (Respuesta 11)	que	conoce usted las herramientas de evaluación de créditos (Respuesta 12)
			Afirma	que	analizó la capacidad de pago que tienen los

---

	(Baltodano, R 2014)	clientes (Respuesta 13)	
<b>Tasas de Interés</b>	Determinan en su mayoría no tienen un buen conocimiento de su tarifario de interés todos los integrantes de la institución (Quiñones, J y Carrillo, F 2010) (Baltodano, R 2014)	Afirma que conoce los tarifarios de la caja Arequipa (Respuesta 14) Afirma que las tasas de interés de la caja son competitivas (Respuesta 15)	No coincide
<b>Plazos</b>	Determinan que en su mayoría no tienen un buen conocimiento sobre los plazos de los créditos, así poder orientar a los clientes que le conviene manejar créditos a	Afirma que los créditos se manejen a corto plazo (Respuesta 16)	No coincide

---

corto plazo, para  
que el interés sea  
menor, más  
rápido acaben sus  
crédito y puedan a  
si tener otro plan  
de inversión  
(Quiñones, J y  
Carrillo, F 2010)  
(Baltodano, R  
2014)

---

## **4.2 Análisis de resultados**

### **4.2.1 Respecto al objetivo específico 1**

Quiñones, J y Torrillo, F (2010) Baltodano, R (2014) coinciden que las políticas de créditos no se aplican adecuadamente, que una parte de los trabajadores no tiene en claro su misión, visión, los reglamentos para poder trabajar correctamente cumpliendo los parámetros exigidos y así contribuir con la rentabilidad de la institución. Estos resultados también coinciden con los resultados internacionales Barrero, L (2014) quien establece que las políticas de créditos son fundamentales en las financieras y que la falta de difusión de procedimientos y capacitación del personal limita sus actividades en la gestión crediticia. Así mismo este resultado

coinciden con lo que establece las bases teóricas según Bernal, (2013).

#### **4.2.2 Respetto al objetivo específico 2:**

Respetto a los resultados obtenidos a través del cuestionario que se aplicó al Gerente General de la Caja Arequipa, Cañete 2017, se sostiene lo siguiente: Según los resultados de dicha empresa bien definido cuáles son los riesgos crediticios a los que están expuestos y como minimizarlos para que no los afecte, conocen las herramientas de evaluación de crédito, tarifarios y plazos. Estos resultados coinciden con los resultados encontrados Morales, M. (2007) Calle, D, Morocho, D, y Vascones, D, (2007) Barreno, L (2014) Barreno, L (2014) Quiñones, J y Torriilo, F (2010) Baltodano, R. (2014) Sánchez, J Torres, C (2012) afirman que quieren reducir al mínimo los riesgos crediticios de su institución financiera donde permitirá a las instituciones financieras ser eficientes en el desarrollo de sus actividades, si bien es cierto que los resultados anteriormente descrito coincide resultados internacionales, nacionales y con algunos autores de las bases teóricas, ello significa que el Gerente de la empresa está haciendo un regular trabajo porque según los resultados del cuestionario aplicado al gerente la empresa manifiesta cumplir las políticas de riesgos crediticio, minimizar estos riesgos que está expuesto la entidad de tal manera contribuyen con la rentabilidad de la entidad financiera.



#### **4.2.2 Respecto al objetivo específico 3:**

Respecto a las políticas de créditos, no coinciden entre los resultados de los objetivos 1 y 2. Esto debido a que el personal que labora en las entidades desconocen las políticas de créditos, reglamentos que deben cumplir mientras en la caja Arequipa si conocen y cumplen sus políticas de créditos – Respecto al riesgo crediticio, si coinciden entre los resultados de los objetivos 1 y 2. Esto es cierto debido a que coinciden en que controlar los riesgos crediticios es fundamental ya que si la cartera sana aumenta la recuperación será positiva la morosidad disminuirá – Respecto a la evaluación de créditos, no coinciden entre los resultados de los objetivos 1 y 2. Esto es cierto debido a que las entidades al no conocer las políticas de créditos por lo tanto no se realiza una exitosa evaluación en donde hay un alto riesgo de no recuperar el crédito – Respecto a la tasa de interés, no coinciden entre los resultados de los objetivos 1 y 2. Esto es verdad los trabajadores de las entidades en estudio desconocen en su mayoría los tarifarios que brinda su institución – Respecto al plazo, no coinciden entre los resultados de los objetivos 1 y 2. Esto es verdad los trabajadores de las entidades en estudio no orientan a los clientes a manejar los créditos a corto plazo que es el más beneficioso para los clientes.

## **V. CONCLUSIONES**

### **5.1 Respecto al objetivo específico 1:**

Los puntos más importantes de las políticas de créditos son las siguientes: son pautas importantes que deben de conocer todos los trabajadores de la institución para poder ejercer bien sus labores. Finalmente se recomienda que se debe de conocer, cumplir y aplicar las políticas de créditos que están establecidas, porque el alto índice de morosidad, las irregularidades que se gestionen en la institución puede conllevar a una supervisión por parte de la entidad Supervisor de Banca y Seguros perjudicando así a la empresa, ejemplo: Caja rural de ahorro y crédito Señor de Luren: que por sus irregularidades fue subastada, donde vendió sus activos y pasivos.

## **5.2 Respecto al objetivo específico 2:**

Respecto a los riesgos crediticios y su incidencia en la rentabilidad de la Caja Arequipa Cañete 2017, se llega a la siguientes conclusiones la empresa en estudio controla y minimiza los riesgos crediticios y contribuye a la rentabilidad de la institución se recomienda seguir haciendo una buena evaluación de créditos cumpliendo las normativas estrictamente, realizando promociones de créditos grupales e individuales para captar a los clientes tanto nuevos, recurrentes, inactivos, en la evaluación de créditos plasmar los ingresos y gastos de los clientes según cruces realizados con veracidad, gestión de cobranza en la vivienda del cliente, estos procedimientos se deben realizar constantemente para poder contribuir con la rentabilidad de la institución, poder tener una cartera de sana, recuperar los créditos y disminuir la mora.

## **5.3 Respecto al objetivo específico 3:**

Respecto a la comparación de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2, la mayoría no coinciden, por que las empresas en estudio no son tan estrictas con sus normativas de créditos ya que son más flexibles al otorgar créditos aumentado así su índice de riesgos; la capacitación constante de su personal vigente y los nuevos deben entrar a una escuela donde deben ser capacitados con todos los reglamentos, con ejercicios prácticos, guiados en el trabajo de campo por lo menos 3 meses, por otro lado caja tiene varios reglamentos, lineamientos de créditos para poder otorgar créditos integrales donde les exigen una buena evaluación, referencias, historial de créditos, gestión de mora entre otros requisitos que permite reducir el riesgos crediticios.

## **VI. RECOMENDACIONES:**

La varios de los autores revisados establecen que la mayoría de los trabajadores desconocen sus políticas de créditos, evaluación de créditos, tasas, plazo, pero si coinciden en que controlar los riesgos crediticios es clave para la entidad financiera, las políticas de créditos son las pautas, parámetros, para realizar exitosamente la colocación de créditos esto va conllevar a recuperar el crédito y disminuir la mora por ende esto conlleva a tener controlado el riesgo crediticio y por lo tanto se contribuye a obtener buenos resultados en la rentabilidad, Se recomienda a la empresa a que siga realizando sus constantes capacitaciones al personal para que otorguen sus créditos minimizando riesgos, de manera correcta cumpliendo sus políticas de créditos que son muy estrictas para así aportar con la rentabilidad de la empresa y bienestar de la población.

## VI ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 6.1 Referencias bibliográficas

Aguilar, D (2014) en su Tesis titulada: “Estrategia de Comunicación de 360° para Sensibilizar a los Clientes y Reducir el Índice de Morosidad del Banco Azteca de Casa Grande - Provincia de Ascope departamento La Libertad – 2013”.

Arroyo, E (2015) Administración de las finanzas

Bernal, L (2014) en su tesis titulada “Factores que determinan el riesgo operacional de la Edpyme alternativa y su incidencia en la rentabilidad en la ciudad de Chiclayo, período 2013”.

Baltodano, R. (2014) en su tesis titulada: “Las políticas de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana en la ciudad de Chepén año 2012”.

Barreno, L (2014) en su tesis titulada: “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema”

Ccaccya, F (2015) Fuentes de financiamiento (sitio web citado 8/11/15 disponible en: [http://dspace](http://dspace.aempresarial.com/servicios/revista/339_9)  
[http://aempresarial.com/servicios/revista/339\\_9](http://aempresarial.com/servicios/revista/339_9)

Castañeda, L & Tamayo, J (2013) en su tesis titulada “La Morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012”

Gitman, L & Zutter, C (2011) Administración financiera

Gonzáles A. y Gonzáles C (2013), en su tesis titulada “Sobreendeudamiento en las Micro finanzas bolivianas, 1997-2001”.

Gómez, S (2010) Riesgos financieros

Ibídem, F (2013). En la tesis titulada Investigación sobre la demanda de crédito bancario por parte de las pequeñas y medianas empresas en el salvador – Ecuador

Lizárraga, N (2013), en su tesis titulada La incidencia de la gestión integral de riesgos de crédito en la morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito de la región La Libertad 2012.

Montoya, J (2015) Finanzas

Pretel (2014) en su tesis titulada: “Propuesta de un Plan de Riesgo Crediticio para Disminuir la Morosidad de los Socios y no Socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pakatnamu” de la Ciudad de Chepén”; presentada en la Universidad Nacional de Trujillo

Reglamento de créditos Caja Arequipa enero, 2018

Sánchez, J y Torres, C. (2012) en su investigación en Chiclayo, y Titulada: “Propuesta de gestión del riesgo crediticio para mejorar la rentabilidad de MI BANCO S.A Chiclayo – 2012”.

Sanchez, F (2013) Estados Financieros

Velásquez, T (2014) en su tesis titulada, Las Causas del Endeudamiento de las Empresas en México

## 6.2 Anexos

### 6.2.1 Anexo 1: Matriz de consistencia

<b>TITULO DEL CREDITO</b>	<b>ENUNCIADO DEL PROYECTO</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>OBJETIVO ESPECIFICO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>
Políticas de créditos en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de las entidades financieras del Perú: caso Caja Arequipa Cañete 2017	¿De qué manera inciden las políticas de créditos en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de las entidades financieras del Perú: Caso Caja Arequipa 2017?	Analizar las políticas de créditos en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de las entidades financieras del Perú: caso Caja Arequipa agencia Cañete 2017	<p>1.- Identificar las políticas de créditos vigentes en el riesgo crediticio que aplica a la caja Arequipa para colocar, conociendo la percepción de sus colaboradores de la banca comercial con relación a sus créditos, Cañete 2017.</p> <p>2.- Conocer las Herramientas de Evaluación de Créditos que señale la capacidad de pago el endeudamiento del cliente antes de su desembolso para reducir el riesgo de sobre endeudamiento en la caja Arequipa, Cañete 2017.</p> <p>3. Conocer si las Políticas de Crédito inciden en la rentabilidad de la caja Arequipa, agencia Cañete</p>	Políticas de créditos en el riesgo crediticio inciden significativamente en la rentabilidad de las entidades financieras del Perú: caso Caja Arequipa Cañete 2017

### 6.2.1 Anexo: Modelo de ficha bibliográfica

AUTOR: María Cristina Matienzo Maguiña

TITULO: Las políticas de créditos en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad del Banco interamericano de finanzas Chimbote 2014

ASESOR: José Mateo Panta Barrios

PUBLICACIÓN: Universidad católica los Ángeles de Chimbote

El crédito es una operación financiera donde presta una cantidad determinada de dinero a otra persona llamada (deudor) en la cual este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera.

## 6.2.2 Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Reciba usted mi cordial saludo:

Mucho agradeceré su participación aportando datos, respondiendo a las preguntas del presente cuestionario, mediante el cual me permitirá realizar mi informe de tesis para optar el título de contador público.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información, de la empresa "Caja Arequipa SAC", para desarrollar el trabajo de investigación cuyo título es: **POLITICAS DE CREDITOS EN EL RIESGO CREDITICIO Y SU INSIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS DEL PERU: CASO EMPRESA CAJA AREQUIPA, CAÑETE, 2017.**

La información que usted proporciona será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo, se le agradeceré por su valiosa información y colaboración.

Entrevistador (a)... CESAR ANTONIO LAZARDA CASTRO... fecha: 13/12/11.

### DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE

1. Edad del representante de la empresa:..... 45 años .....
2. Sexo

Masculino

(X)

CESAR ANTONIO LAZARDA CASTRO  
Gerente de Agencia  
Caja Arequipa



- Femenino
3. Grado
- Primaria completa
- Primaria incompleta
- Secundaria completa
- Secundaria incompleta
- Superior universitaria completa
- Superior universitaria incompleta
- Superior no universitaria completa
- Superior no universitaria incompleta

4. Estado civil:

- Soltero
- Casado
- Conviviente
- Viudo
- Divorciado

5. Profesión: *Administrador* Ocupación: *Gerente de Agencia*

**II POLITICAS DE CREDITOS**

6. ¿Usted conoce las políticas de crédito de la caja Arequipa?

- a. Sí
- b. No

7. ¿Las políticas de crédito de la caja Arequipa se cumplen?

- a. Sí
- b. No cumplen del todo

**CESAR ANTONIO MORAÑA CASTRO**  
Gerente de Agencia  
Caja Arequipa

8. ¿Usted ha leído el manual de políticas de créditos de la caja Arequipa?

a. Si (X)

b. No ( )

### III. RIESGO CREDITICIO

9. ¿Sabe usted a que riesgos crediticios está expuesto la caja?

a. Si (X)

b. No ( )

10. ¿Usted cree que analizo adecuadamente el endeudamiento de los clientes antes de otorgar un crédito?

a. Si (X)

b. No ( )

### VI. EVALUACION DE CREDITOS

11. ¿El cliente cumple con todos los requisitos solicitados para el otorgamiento del crédito?

a. Si cumple (X)

b. No cumple

12. ¿Conoce usted las herramientas de evaluación de créditos?

a. Si (X)

b. No ( )

13. ¿Usted analizó la capacidad de pago que tienen los clientes?

a. Si (X)

b. No ( )

### V. TASAS DE INTERES

  
CESAR ANTONIO MIRANDA CASTRO  
Gerente de Agencia  
Caja Arequipa

14. ¿Conoce usted los tarifarios de la caja Arequipa?

- a. Si (x)
- b. No ( )

15. ¿Cree usted que las tasas de interés de la caja son competitivas?

- a. Si (x)
- b. No ( )

#### VI. PLAZO (TIEMPO)

16. ¿Prefiere usted que los créditos se manejen a corto plazo?

- a. Si (x)
- b. No ( )

TESORO NACIONAL DE CREDITOS  
Gerente de Asesoría  
Caja Arequipa