

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**INCIDENCIA DE LA APLICACIÓN DE ALTERNATIVAS
PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA FINANCIERA
CREDINKA DE LA CIUDAD DEL CUSCO, PERÍODO 2021**

PRESENTADO POR:

Br: EVELIN BANDA CJUMO

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

ASESOR:

Dr. JORGE WASHINTON GUILLERMO ESPINOZA

CUSCO - PERÚ

2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro. CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, Asesor del trabajo de investigación/tesis titulada: Incidencia de la Aplicación de Alternativas para reducir la morosidad en la financiera Credinka de la ciudad del Cusco, periodo 2021
presentado por: Br. Evelyn Barba Gyumo con DNI Nro.: 70041469
presentado por: con DNI Nro.:
para optar el título profesional/grado académico de contador Público

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por dos veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 8 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 26 de Enero de 20 24

Firma

Post firma Dr. Jorge Washinton Guillermo Espinoza

Nro. de DNI 2395-1083

ORCID del Asesor 0000-0003-4806-3169

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 24259:16 91 40902

NOMBRE DEL TRABAJO

INCIDENCIA DE LA APLICACIÓN DE ALTERNATIVAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CREDINKA DE L

AUTOR

Evelin Banda Cjumo

RECUENTO DE PALABRAS

32109 Words

RECUENTO DE CARACTERES

174373 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

159 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.5MB

FECHA DE ENTREGA

Sep 29, 2022 6:01 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 29, 2022 6:06 PM GMT-5**● 8% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 25 palabras)

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada:

A Dios, fuente de sabiduría y fortaleza, por guiar mis pasos y permitirme un día más de vida,

A mi querido padre Rosendo Banda Orccosupa y mi amada madre Feliciano Cjumo Lopez, que a pesar de todas las adversidades siempre estuvieron junto a mí, porque sin su amor, aliento y apoyo incondicional, este logro no sería posible

A ustedes, mis hermanos Ruth Mery, Abel, José, Fernando, Carlos y Gustavo les dedico este logro con todo mi corazón. Gracias por su amor incondicional, su apoyo incansable y por ser los mejores hermanos. Espero que esto solo el inicio de las victorias que habrá en la familia y celebraremos juntos en el futuro.

A Fredy Braulio, mi compañero de vida, por el amor y comprensión que me brindas.

A Todos mis seres queridos que, aunque ya no están junto a mí, siempre los llevo en la memoria.

Con todo mi amor y gratitud.

EVELIN BANDA CJUMO

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, mi alma mater, por haberme acogido en sus aulas en las cuales recibí la formación académica y ahora dar el siguiente paso en mi profesión.

A los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y financieras, los cuales me compartieron sus enseñanzas, experiencia y la orientación para de esa manera poder terminar satisfactoriamente mis estudios.

Al Dr. Jorge W. Guillermo Espinoza, mi asesor por compartirme su conocimiento y recomendaciones para elaborar este trabajo de investigación.

También a todas las personas que me apoyaron de manera directa e indirectamente de las cuales se obtuvo la base de datos para este trabajo de investigación

Con profunda gratitud.

EVELIN BANDA CJUMO

PRESENTACIÓN

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En concordancia al reglamento de grados y títulos de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, con la finalidad de optar la licenciatura académica de Contador Público, pongo a consideración del jurado el presente trabajo de investigación titulado: “INCIDENCIA DE LA APLICACIÓN DE ALTERNATIVAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CREDINKA DE LA CIUDAD DEL CUSCO, PERÍODO 2021”

El presente estudio, se ha desarrollado teniendo en cuenta las líneas de la metodología de investigación, avances científicos y tecnológicos respecto al tema de investigación.

El presente trabajo de investigación tuvo como principal objetivo Determinar de qué manera incide la aplicación de alternativas estratégicas para reducir la morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación intitulado: “INCIDENCIA DE LA APLICACIÓN DE ALTERNATIVAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CREDINKA DE LA CIUDAD DEL CUSCO, PERÍODO 2021”. Surgió debido a la necesidad de investigar sobre la reducción de la morosidad en las instituciones conformantes del sistema financiero, la cual es de vital importancia para la Estabilidad del sistema financiero, dicho factor puede afectar la estabilidad del sistema.

Este trabajo tuvo el enfoque mixto ya que es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos respecto la cartera de crédito por nivel de morosidad, cartera de crédito por nivel de riesgo, tiene como método de investigación al método deductivo, analítico, de tipo aplicada y de nivel no correlación. Tiene como problema general: ¿De qué manera incide la aplicación de alternativas estratégicas para reducir la morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021?

Por consiguiente, se planteó como objetivo general: Determinar de qué manera incide la aplicación de alternativas estratégicas para reducir la morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021. En consecuencia, nuestra hipótesis general de estudio fue: La implementación de estrategias Financieras ayudará a solucionar los problemas por factores internos y externos que conllevan a la morosidad en la que está expuesto la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021. En tal sentido y a efectos de nuestra investigación se tiene como universo estadístico a 110 gestores y/o analistas la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, gestores y/o analistas de créditos de la financiera.

La muestra es no probabilística, se tomó a 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la Financiera Credinka ubicada en la ciudad del Cusco, provincia y departamento del Cusco. Para la medición de las variables se utilizó el cuestionario que tuvo 14 preguntas respecto al cumplimiento del objetivo planteado, siendo contrastada la Hipotesis a través de la Aplicación del Programa Estadístico IBM SPSS STATISTICS V. 25

Se concluye que siendo el valor de Chi cuadrado $X^2 = 32,857^a$ y $P=0.000 < 0.05$ se comprueba la Hipotesis; en consecuencia, existe una correlación positiva y moderada por lo que es rechazada la Hipotesis nula H_0 : y es aceptada la Hipotesis alterna H_a : La implementación de alternativas estratégicas ayudará a solucionar los problemas por factores internos y externos que conllevan a la morosidad en la que está expuesto la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco período 2021 con ello se confirma la Hipotesis planteada.

Palabras clave: Alternativas, Morosidad, Créditos, Clientes

ABSTRACT

This present research work entitled: “INCIDENCE OF THE APPLICATION OF ALTERNATIVES TO REDUCE DEFAULTS IN THE FINANCIAL CREDINKA OF THE CITY OF CUSCO, PERIOD 2021”. arose due to the need to investigate about the reduction of defaults in the institutions that make up the financial system, which is of vital importance for the stability of the financial system, this factor can affect the stability of the system.

This work had a mixed approach as it is a process that collects, analyzes and links quantitative data regarding the credit portfolio by level of defaults, credit portfolio by risk level, it has as a research method the deductive method, analytical, type method. applied and non-correlation level. It has as general problem: How does the application of strategic alternatives affect defaults in the Financial Credinka of the city of Cusco, period 2021?

Therefore, the general objective was proposed: Determine how the application of strategic alternatives affects defaults in the financial Credinka of the city of Cusco, period 2021. Consequently, our general study hypothesis was: The implementation of strategies Financials will help solve the problems due to internal and external factors that lead to the default in which Financial Credinka in the city of Cusco is exposed, period 2021. In this sense and to effects of our research is considered as statistical universe 110 managers and /or analysts at Financial Credinka in the city of Cusco, managers and/or credit analysts at the financial company.

The sample is non-probabilistic, it was taken from 20 senior credit managers and/or analysts from Financial Credinka located in the city of Cusco, province and department of Cusco. To measure the variables, the questionnaire was used, which had 14 questions regarding the fulfillment of the stated objective, the Hypothesis being contrasted through the Application of the IBM SPSS STATISTICS V. 25 Statistical Program.

It is concluded that with the Chi square value $X^2 = 32.857^a$ and $P=0.000 < 0.05$, the hypothesis is verified; Consequently, there is a positive and moderate correlation, so the null hypothesis H_0 is rejected: and the alternative hypothesis H_a is accepted: The implementation of strategic alternatives will help solve the problems due to internal and external factors that lead to defaults in which The Financial Credinka of the city of Cusco is exposed for the period 2021, which confirms the proposed hypothesis.

Keywords: Alternatives, Defaults, Credits, Customers.

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con el reglamento de grados y títulos se pone a disposición el trabajo de investigación titulado: “INCIDENCIA DE LA APLICACIÓN DE ALTERNATIVAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CREDINKA DE LA CIUDAD DEL CUSCO, PERÍODO 2021”. El presente trabajo es el resultado de un proceso extenso de investigación, de esfuerzo para contribuir con el desarrollo de la profesión contable y de nuestra universidad

La presente investigación tiene como propósito promover el fortalecimiento de aplicación de alternativas para reducir la morosidad, a través de la aplicación de los nuevos enfoques, explicar el alcance, los objetivos, así como el proceso de las alternativas para hacer más eficiente la reducción de la morosidad.

El enunciado del problema de investigación es ¿De qué manera incide la aplicación de alternativas estratégicas para reducir la morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021?

Con la finalidad de dar respuesta al problema planteado, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar de qué manera incide la aplicación de alternativas estratégicas para reducir la morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021; para lograr el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

a) Determinar de qué manera influye la política crediticia en la reducción de las debilidades de la entidad en la disminución de los niveles de morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021.

b) Mostrar de qué forma disminuye el enfoque geográfico adoptado en las limitaciones de pago y la reducción de los niveles de morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021

c) Precisar de qué manera la fidelización del cliente ayuda a la disminución en los niveles de morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021.

En razón a ello la investigación tiene como propósito de determinar de qué manera incide la aplicación de alternativas estratégicas para reducir la morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021.

El presente trabajo de investigación consta de cinco capítulos los cuales se desarrolló de la siguiente manera:

Capítulo I.- Planteamiento del problema, donde se detalla la descripción de la realidad problemática, planteamiento del problema y las razones del presente trabajo de investigación.

Capítulo II.- Marco teórico, donde se desarrolla el Marco Legal relacionado al trabajo de investigación, bases teóricas y definiciones de términos que son de vital importancia para entender de mejor manera la presente tesis.

Capítulo III.- Hipotesis y Variables, donde se desarrolla las Hipotesis general y específicas, identificación de variables dependientes e independientes y dimensiones e

indicadores en la operacionalización de las variables y que sustentan el problema planteado son parte fundamenta en la presente tesis.

Capítulo IV.- Metodología de la investigación, donde se desarrolla la metodología utilizada en el presente trabajo de investigación que se plasma en un diseño de investigación, la población y muestra; así mismo se indican las técnicas, instrumentos y metodología utilizada para la realización del presente trabajo de investigación.

Capítulo V.- Análisis y discusión de Resultados, Luego de un trabajo arduo elaborado y poniendo en marcha el trabajo de campo se procedió a hacer el análisis e interpretación de los datos recolectados con lo que se desarrolló el presente trabajo de investigación.

Como resultado se tendrá conclusiones claramente expresadas, así como también sugerencias, bibliografía consultada y los anexos de datos tanto de elaboración propia como la consultados de otros medios de investigación.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
PRESENTACIÓN	4
RESUMEN	5
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN	9
ÍNDICE DE TABLAS	14
ÍNDICE DE FIGURAS	15
CAPÍTULO I	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1. Descripción del Problema	16
1.2. Problema de Investigación	18
1.2.1. Problema General	18
1.2.2. Problemas Específicos	18
1.3. Justificación de la Investigación	18
1.4. Delimitación de la Investigación	19
1.4.1. Delimitación Espacial	19
1.4.2. Delimitación Temporal	19
1.5. Objetivos de la Investigación	19
1.5.1. Objetivo General	19
1.5.2. Objetivos Específicos	20
1.6. Limitaciones de la Investigación	20
CAPÍTULO II	21
MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de la Investigación	21
2.2. Bases Teóricas	25
2.2.1. Sistema Financiero	25
2.2.2. Estructura del Sistema Financiero Nacional	28
2.2.3. Del Crédito	33
2.2.4. La Morosidad	41
2.2.5. Alternativas Estratégicas	52
2.2.6. Financiera Credinka	53
2.2.7. Marco Conceptual	66
2.3. Base Legal	80
2.3.1. Constitución Política del Perú	80
2.3.2. Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros- Ley N° 26702 y sus normas modificatorias	82
2.3.3. Resolución S.B.S. N° 11356-2008 / Reglamento para la Evaluación y Clasificación del deudor y la Exigencia de provisiones	102
2.3.4. Resolución S.B.S. N° 1765-2005 / Reglamento de Transparencia de Información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del Sistema Financiero	105
2.3.5. Resolución S.B.S. N° 479-2007 / Normas complementarias para la prevención de lavado de dinero y activos y/o financiamiento del terrorismo	109
CAPITULO III	113
HIPÓTESIS Y VARIABLES	113
3.1. Hipotesis de la Investigación	113
3.1.1. Hipotesis General	113
3.1.2. Hipotesis Específicas	113
3.2. Identificación de las Variables e Indicadores	114
3.2.1. Variable independiente	114
3.2.2. Variable Dependiente	114
3.3. Operacionalización de las Variables	115
CAPITULO IV	116

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	116
4.1. Tipo y Alcance de Investigación	116
4.1. Tipo de Investigación.....	116
4.2. Nivel de Investigación.....	116
4.2.1. Nivel descriptivo.....	117
4.2.2. Nivel explicativo.....	117
4.3. Población y Muestra.....	117
4.3.1. Población.....	117
4.3.2. Muestra.....	117
4.4. Técnicas de Investigación.....	118
4.4.1. Entrevista.....	118
4.4.2. Análisis documental.....	118
4.4.3. Búsqueda de información bibliográfica.....	119
4.4.4. Trabajo de campo.....	120
4.5. Instrumentos de Recolección de Datos.....	120
4.5.1. Guías de análisis documental.....	120
4.5.2. Encuesta.....	121
4.5.3. Cuestionarios.....	121
4.6. Método de la Investigación.....	122
4.7. Enfoque de Investigación.....	122
4.8. Diseño de Investigación.....	122
CAPÍTULO V.....	123
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	123
5.1. Análisis de Resultados.....	123
5.2. Encuesta.....	124
5.3. Contrastación y Convalidación de la Hipótesis.....	145
5.4. Discusión de Resultados.....	147
CONCLUSIONES.....	149
RECOMENDACIONES.....	153
BIBLIOGRAFÍA.....	155
ANEXOS.....	159
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	159
ENCUESTA.....	160
MATRIZ DE VALIDACIÓN.....	165

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Red de Agencias-Credinka.....	61
Tabla N° 2 Operacionalización de las Variables	115
Tabla N° 3 ¿Cuál es el motivo que determina la conducta de la morosidad?....	124
Tabla N° 4 ¿Qué la identificación de los riesgos de cartera para el otorgamiento de préstamos por el Comité de créditos es?	125
Tabla N° 5 ¿Qué los créditos sin evaluaciones y no corregidos por el comité de créditos afectan al incremento de la morosidad?	127
Tabla N° 6 ¿Cree usted que el número de personas que conforman el área es suficiente para realizar la gestión de cobranza?.....	128
Tabla N° 7 ¿Qué para la recuperación de créditos que se hallan en morosidad existen políticas eficaces?	130
Tabla N° 8 ¿Ud. está al tanto si la Entidad ha elaborado un plan estratégico para disminuir los niveles de morosidad?.....	131
Tabla N° 9 ¿Qué la no fidelización de los clientes influye en el incremento de los niveles de morosidad?	133
Tabla N° 10 ¿Que las malas inversiones de los clientes influyen en el incremento de los niveles de morosidad?	134
Tabla N° 11 ¿Todos los miembros de la entidad conocen los objetivos estratégicos?.....	136
Tabla N° 12 ¿Los directivos y funcionarios claves de la Financiera participan en el establecimiento de los objetivos de las actividades de la cual son responsables?	137
Tabla N° 13 ¿Se efectúa el seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros independientes?	139
Tabla N° 14 ¿El Departamento de Recuperaciones comunica sobre los niveles de morosidad continuamente para el accionar oportuno?.....	140
Tabla N° 15 ¿Qué se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa de manera eficiente y oportuna?	142
Tabla N° 16 ¿Qué se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa, de acuerdo al estado de morosidad?	143

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Sistema Financiero Nacional	28
Figura N° 2 Hechos de importancia.....	59
Figura N° 3 Estructura Accionaria.....	59
Figura N° 4 Evolución del N° de agencias con cartera	60
Figura N° 5 ¿Cuál es el motivo que determina la conducta de la morosidad?	124
Figura N° 6 ¿Qué la identificación de los riesgos de cartera para el otorgamiento de préstamos por el Comité de créditos es?	126
Figura N° 7 ¿Qué los créditos sin evaluaciones y no corregidos por el comité de créditos afectan al incremento de la morosidad?	127
Figura N° 8 ¿Cree usted que el número de personas que conforman el área es suficiente para realizar la gestión de cobranza?.....	129
Figura N° 9 ¿Qué para la recuperación de créditos que se hallan en morosidad existen políticas eficaces?	130
Figura N° 10 ¿Ud. está al tanto si la Entidad ha elaborado un plan estratégico para disminuir los niveles de morosidad?	132
Figura N° 11 ¿Qué la no fidelización de los clientes influye en el incremento de los niveles de morosidad?	133
Figura N° 12 ¿Que las malas inversiones de los clientes influyen en el incremento de los niveles de morosidad?	135
Figura N° 13 ¿Todos los miembros de la entidad conocen los objetivos estratégicos?	136
Figura N° 14 ¿Los directivos y funcionarios claves de la Financiera participan en el establecimiento de los objetivos de las actividades de la cual son responsables?	138
Figura N° 15 ¿Se efectúa el seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros independientes?	139
Figura N° 16 ¿El Departamento de Recuperaciones comunica sobre los niveles de morosidad continuamente para el accionar oportuno?	141
Figura N° 17 ¿Qué se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa de manera eficiente y oportuna?	142
Figura N° 18 ¿Qué se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa, de acuerdo al estado de morosidad?	144

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del Problema.

A nivel nacional, según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, los Créditos del Sistema Financiero registran un crecimiento del 14.0% en los 12 últimos meses. Con una ratio de morosidad de 7.96% que viene ser afectado por un riesgo crediticio alto, para ello las entidades toman medidas y planes estratégicos para controlar de mejor manera esta ratio que afecta su liquidez.

Las entidades Financieras son de gran importancia en una sociedad ya que permite la colocación de créditos para mayor seguridad de los ahorros, así como obtener un crédito a efectos de satisfacer ciertas necesidades como cubrir una deuda, estudios, financiamiento de viviendas, comercio y otras necesidades. El conjunto de entidades que conforman el sistema financiero está organizado de tal forma que intentan llegar a cubrir la mayoría de necesidades que una población puede exigir para que el ciclo económico no pierda su velocidad.

En ese orden de ideas, es que existen establecimientos como los bancos, Cajas Municipales, Cooperativas de Ahorro y Crédito en todo el país, los mismos que conforman el llamado Sistema Financiero Peruano. Estas entidades, tienen como objetivos y funciones que identifican diferentes mercados y distintas necesidades. Los productos y servicios que ofrece el Sistema Financiero afectan directamente la vida de todos los agentes que participan en él, lo que obliga al Estado a realizar una vigilancia a través de normas y regulaciones, otorgando confianza a la sociedad y estabilidad a la economía en general.

Sin embargo, por razones de dinamizar el Sistema Financiero, captar más clientes, o simplemente por ingreso al mercado, muchas empresas financieras otorgan créditos sin el mayor requisito riguroso posible, lo cual en su gran mayoría han sido pasibles de hechos de morosidad por parte de los clientes, quienes no brindaban informaciones legales o reales, que al momento de hacerse efectivo el cobro muchas de las personas solicitantes de créditos estaban no habidos o no identificados.

Se deberían aplicar alternativas para reducir la morosidad como, mejora en la evaluación de riesgos implementando modelos cada vez más sofisticados como la inteligencia artificial y análisis de datos para evaluar la capacidad crediticia de los clientes y mejorar la identificación temprana de señales de riesgo, educación financiera desarrollando programas para educar financieramente a los clientes para que exista una mejor comunicación y comprensión de los términos del préstamo y promover practicas financieras responsables de esta manera facilitar la gestión proactiva de los clientes con dificultades financieras, diversificar de cartera de crédito para evitar el riesgo concentrado diversificando los tipos de préstamos y segmentos de clientes

Así mismo existen otros factores Macroeconómicos (PBI, tipo de cambio monetario; economía del país, etc.) y factores Microeconómicos (políticas de crédito, diversificación del riesgo, cumplimiento del plan de inversión del crédito etc.) Los cuales conllevan al incumplimiento de pago. Sin lugar a dudas los actos de morosidad, afectan directamente en la rentabilidad de las Entidades Financieras, para ello en el presente estudio analizaremos, determinaremos y plantearemos estrategias financieras para reducir la Morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021.

1.2. Problema de Investigación

1.2.1. Problema General

¿De qué manera incide la aplicación de alternativas estratégicas para reducir la morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

a) ¿De qué manera influye la política crediticia en la reducción de las debilidades de la entidad en la disminución de los niveles de morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021?

b) ¿De qué forma disminuye el enfoque geográfico adoptado las limitaciones de pago y la reducción de los niveles de morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021?

c) ¿De qué manera ayuda la fidelización del cliente ayuda a la disminución de los niveles de morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021?

1.3. Justificación de la Investigación

La presente investigación ha surgido debido a la necesidad de determinar los factores que originan la morosidad al que está expuesto la Financiera Credinka. El uso de aplicación de la presente investigación ha sido de impacto principalmente práctico con la finalidad de evitar consecuencias negativas, prevenir y corregir errores, así mismo determinar si la morosidad es un factor de riesgo crediticio que afecta a la Financiera Credinka, establecer las causas de la morosidad de los clientes, precisar si existen alternativas estratégicas implementadas por la entidad materia de

estudio para reducir la mora, y finalmente plantear alternativas estratégicas para hacer frente al problema de morosidad.

Del mismo modo esta investigación permitirá de base para que otras Entidades Financieras puedan tomar como referencia las conclusiones y recomendaciones para enfrentar este problema.

Finalmente, el presente trabajo de investigación que se ha propuesto se debe a la necesidad de determinar de qué manera la aplicación de alternativas estratégicas incide para reducir la morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021. Para lo cual busca analizar teorías claves, según las variables de investigación; también es importante porque permite al investigador enriquecer el marco teórico y práctico de las alternativas estratégicas para reducir la morosidad.

1.4.Delimitación de la Investigación

1.4.1. Delimitación Espacial.

El presente trabajo de Investigación se realizó en la Financiera Credinka ubicada en la Ciudad del Cusco, gestores y/o analistas de créditos de la financiera.

1.4.2. Delimitación Temporal.

El trabajo de investigación se realizó dentro del período 2021.

1.5.Objetivos de la Investigación

1.5.1. Objetivo General

Determinar de qué manera incide la aplicación de alternativas estratégicas para reducir la morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021.

1.5.2. Objetivos Específicos

a) Determinar de qué manera influye la política crediticia en la reducción de las debilidades de la entidad en la disminución de los niveles de morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021.

b) Mostrar de qué forma disminuye la forma el enfoque geográfico adoptado las limitaciones de pago en la reducción de los niveles de morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021.

c) Precisar de qué manera ayuda a la disminución la fidelización del cliente de los niveles de morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021.

1.6. Limitaciones de la Investigación.

El presente estudio tuvo algunas limitaciones, fundamentalmente en la obtención de información, dado que la población de informantes que son 20 gestores y/o analistas de créditos de la Financiera Credinka ubicada en la ciudad del Cusco, provincia y departamento del Cusco, posiblemente no proporcionaron la información correcta, distorsionando la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Antecedente Internacional

El antecedente de la investigación lo constituyen las tesis:

2.1.1 Tesis: “ANÁLISIS DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA CARTERA DE CRÉDITOS DEL IEC – GUAYAQUIL Y PROPUESTA DE MECANISMOS DE PREVENCIÓN DE MOROSIDAD Y TÉCNICAS EFICIENTES DE COBRANZAS”

Presentado por: Br. Carlos Antonio Parrales Ramos, para optar el grado académico de Magister en Administración de Empresas en la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador-2013. (Ramos, 2013)

Cuyas conclusiones son:

La cartera de créditos del IECE-Guayaquil, no está sana, ya que su índice de morosidad es superior. (Ramos, 2013)

1. Las principales debilidades que presenta en la actualidad el departamento de cobranzas del IECE. Guayaquil, son las siguientes: no cuenta con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas y falta de capacitación permanente respecto a la gestión de cobranzas. (Ramos, 2013)
2. El proceso de cobranzas presenta las siguientes debilidades: falta de actualización de la base de datos personales de los clientes, falta de

mecanismos masivos de gestión de cobranzas, poca apertura para el cobro a través de otras instituciones y falta de mecanismos de ayuda a clientes que pueden cancelar sus cuotas. (Ramos, 2013)

Antecedentes Nacionales

2.1.2. -Tesis: “EL CRÉDITO FINANCIERO Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN FINANCIERA DE LAS MYPES DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS – LIMA 2014”.

Presentado por: Br. Marco Antonio Velorio Rodríguez, para optar el grado académico de Maestro en Ciencias Contables y Financieras con Mención en Gestión de Riesgos y Auditoría Integral de la Sección de Posgrado de la Universidad San Martín de Porres-2016. (Rodríguez, 2016)

Cuyas Conclusiones son:

- 1.** El crédito financiero es de gran importancia en el cumplimiento de obligaciones, entonces incide de manera directa en el desarrollo de la gestión financiera de las MYPES del distrito de Los Olivos - Lima 2014. (Rodríguez, 2016)
- 2.** la falta de antecedentes crediticios incide negativamente en la capacidad de obtener financiamiento externo a las MYPES del distrito de Los Olivos debido a que para las instituciones financieras son clientes con alto riesgo. (Rodríguez, 2016)
- 3.** La evaluación de riesgos de las instituciones financieras incide en la estructura de financiamiento de las MYPES del distrito de Los Olivos, debido a que si una Mype está muy apalancada le será muy difícil acceder a nuevo financiamiento. (Rodríguez, 2016)

4. Las líneas de créditos ofrecidas por las instituciones financieras inciden en el nivel de capital de trabajo las MYPES del distrito de Los Olivos, debido a que estas necesitan contar con liquidez para seguir contando con caja, existencias para atender sus ventas. (Rodríguez, 2016)
5. Las garantías solicitadas por las instituciones financieras inciden en los activos netos de las MYPES del distrito de Los Olivos, debido a que ante un incumplimiento de las obligaciones de pago de estas unidades empresariales las instituciones financieras podrían embargar las garantías. (Rodríguez, 2016)
6. Los requisitos exigidos por las instituciones financieras para nuevos créditos inciden en el flujo de caja proyectado de las MYPES del distrito de Los Olivos debido a que uno de los instrumentos que más evalúan los bancos son la capacidad de pago. (Rodríguez, 2016)
7. La tasa de costo efectiva anual (TCEA) incide en la rentabilidad neta de las MYPES del distrito de Los Olivos, debido a que las instituciones financieras ofrecen tasas muy altas a estas unidades empresariales. (Rodríguez, 2016)

2.1.3. -Tesis: “LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA AGENCIA REAL PLAZA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TRUJILLO 2010-2012”.

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS - ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD, presentado por Castañeda Muñoz Elvis Efraín y Tamayo Bocanegra Jenny Johana DE LA UNIVERISIDAD

PRIVADA ANTENOR ORREGO, para Optar el Título Profesional de CONTADOR PÚBLICO. Año- 2013.

Cuyas Conclusiones son:

1. La intención estratégica de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo está compuesta por 29 Indicadores en 4 perspectivas los mismos que se han visto afectados en su cumplimiento, por el incremento de la morosidad en la Ag Real Plaza, pues se enfoca y dedica más tiempo a la recuperación de créditos viéndose afectado el logro de los otros objetivos contemplados en la intención estratégica de la Caja Trujillo.
2. La morosidad durante el 2010-2012 registró incrementos de hasta 11.51% en algunos sectores económicos durante el periodo de evaluación ocasionando ratios elevados de morosidad, los incrementos en las provisiones y el incremento de los castigados en la cartera morosa, los mismos que incidieron negativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
3. La morosidad tuvo un impacto negativo en el alcance de los objetivos, pues el incremento de la morosidad provoca menos colocaciones; deterioro de la cartera; provisiones; rotación de los colaboradores y por ende poca rentabilidad; gastos y pérdidas en la Ag. Real Plaza lo cual se corroboró en la encuesta y entrevista realizada a los colaboradores y administradora de la agencia en estudio.

4. El impacto que ha tenido la morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo Agencia Real Plaza ha sido negativo; y se ha demostrado que el incremento de la morosidad afectó las perspectivas de la intención estratégica en sus indicadores ocasionando el aumento de provisiones, incobrabilidad, refinanciamientos y constantes castigos, por ende la disminución de la rentabilidad, de la variación del costo por riesgo crediticio, y el aumento de la cartera de alto riesgo, con el consiguiente deterioro de sus activos.

2.2.Bases Teóricas

2.2.1. Sistema Financiero

Se desarrollan los siguientes aspectos que son de suma importancia para la realización de nuestro trabajo de investigación.

2.2.1.1. Definición

El sistema financiero se encuentra comprendido por los conjuntos de instituciones intermediarios y mercados donde se canaliza el ahorro hacia la deuda (o inversiones). Con este objetivo, existen dos mecanismos para cumplir con el traslado de recursos: las finanzas indirectas y directas. Las finanzas indirectas requieren la existencia de un intermediario financiero el cual transforma los activos denominados primarios, en activos financieros indirectos, más acordes con las preferencias de los ahorradores. Por ejemplo, los bancos comerciales y los fondos mutuos. Por otro lado, las finanzas directas no requieren la presencia de un intermediario financiero, y las transacciones se realizan en los mismos mercados financieros de bonos, acciones y otros instrumentos financieros. (Soria, 2013)

El mercado de capitales corresponde al segmento del mercado financiero en los que se negocian valores con vencimientos de largo plazo, es decir, mayores a un año. Por su lado, los valores con un vencimiento de corto plazo, se transan en el mercado de dinero. Además de los agentes e intermediarios financieros, el funcionamiento de los mercados financieros requiere la existencia de instituciones que regulen, supervisen y sirvan de estructura para sus operaciones.

En nuestro país, las entidades de regulación y supervisión del sistema financiero son los siguientes:

➤ **La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS)**

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP es el organismo encargado de la regulación y supervisión del Sistema Financiero, de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP , 2016)

Misión: “Proteger los intereses del público, cautelando la estabilidad, la solvencia y la transparencia de los sistemas supervisados, así como fomentar una mayor inclusión financiera y contribuir con el sistema de prevención y detección del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo”. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP , 2016)

¿Qué regula y supervisa la SBS?

1. Empresas del Sistema Financiero.
2. Empresas del Sistema de Seguros.
3. Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

4. Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

➤ **El Banco Central de Reserva del Perú (BCRP)**

El BCRP es una entidad autónoma cuya finalidad es preservar la estabilidad monetaria, mediante el control de la inflación.

Funciones:

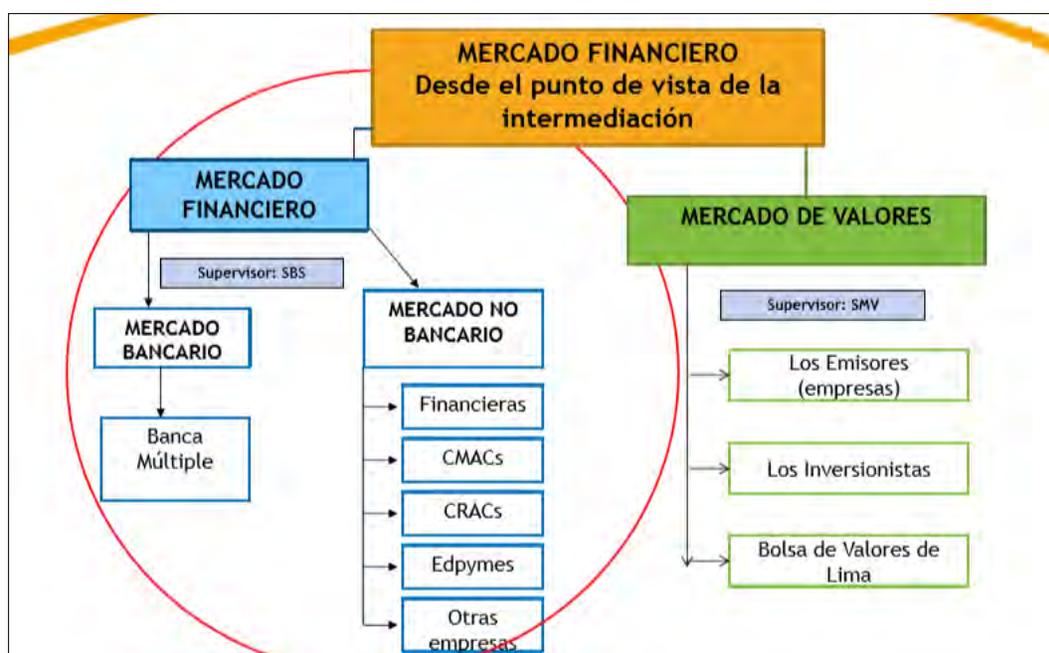
- Regular la moneda y el crédito del sistema financiero.
- Administrar las Reservas Internacionales (RIN).
- Emitir billetes y monedas.
- Informar sobre las finanzas nacionales.

➤ **La Superintendencia del Mercado de Valores (SMV)**

La SMV es un organismo que tiene por finalidad velar por la protección del inversionista, la eficiencia y transparencia de los mercados bajo su supervisión, la correcta formación de precios y la difusión de toda la información necesaria. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP , 2016)

Misión: “Proteger al inversionista y promover el desarrollo de los mercados de valores, de productos y del sistema de fondos colectivos.” (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP , 2016)

Figura N° 1
Sistema Financiero Nacional



Fuente: SBS

2.2.2. Estructura del Sistema Financiero Nacional

2.2.2.1. Sistema Financiero Bancario

Según el Art. 12° de la Ley N° 26702 las entidades que forman parte del sistema financiero deben constituirse bajo la forma de sociedad anónima, salvo aquellas cuya naturaleza no lo permita. Para iniciar sus operaciones, sus organizadores deben recabar previamente de la Superintendencia, las autoridades de organización y funcionamiento, ciñéndose al procedimiento que dice la misma con carácter general. (Soria, 2013)

Se debe indicar que toda persona que opere bajo el marco de la presente Ley requiere de autorización previa de la Superintendencia de acuerdo con las normas establecidas en la presente ley.

Se encuentra conformado por las siguientes instituciones.

- **Banco Central de Reserva del Perú**

El BCRP es una entidad autónoma cuya finalidad es preservar la estabilidad monetaria, mediante el control de la inflación. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2016)

- **Banco de la Nación**

Agente financiero del Estado encargado de las operaciones bancarias del Sector Público.

- **Entidades Bancarias**

Cuyo negocio principal consiste en recibir dinero del público bajo diferentes modalidades y conjuntamente que sus capitales conceden créditos en las diversas modalidades, o aplicarlos a operaciones sujetas de riesgo de mercado. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2016)

BANCA PERUANA:

- Banco Azteca
- BBVA Continental
- Banco De Comercio
- Banco De Crédito
- Banco Falabella
- Banco GNB

- Banbif
- Interbank
- Banco Pichincha
- Banco Ripley
- Santander Perú
- Citibank Del Perú
- Icbc Bank
- Mi Banco
- Scotiabank Perú

2.2.2.2.Sistema Financiero No Bancario

Se encuentra conformado por las siguientes instituciones:

Financieras

Captan recursos del público y cuya especialidad consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero. Son las siguientes:

- Compartamos
- Crediscotia
- Confianza
- Credinka
- Efectiva
- Financiera Oh S.A.
- Financiera Proempresa
- Financiera Qapaq

Caja Municipal de Ahorro y Crédito

Capta recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamientos, dirigidos preferentemente a las pequeñas y micro empresas. Son las siguientes:

- CMAC Cusco
- CMAC Arequipa
- CMAC Sullana
- CMAC del Santa
- CMAC Huancayo
- CMAC Ica
- CMAC Maynas
- CMAC Paita
- CMAC Piura
- CMAC Tacna
- CMAC Trujillo
- CMAC Lima

Empresas de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa-Edpyme

Cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a los empresarios de la pequeña y micro empresa. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2016)

- **Cajas Rurales**

Es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento referentemente a la mediana, pequeña y microempresa del ámbito rural. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2016)

- **Empresas de Arrendamiento Financieros**

Cuya especialidad consiste en la adquisición de bienes muebles e inmuebles, los que serán cedidos en uso a una persona natural o jurídica a cambio del pago de una renta periódica y con la opción de compra dichos bienes por un valor predeterminado. (Ayma, 2013)

- **Centrales de Riesgo**

Son entidades de carácter privado especializadas en el almacenamiento de datos acerca del comportamiento de pago en las obligaciones de las personas naturales o jurídicas. En estas bases de datos se registran no sólo las situaciones de incumplimiento sino la historia crediticia de quienes atienden sus obligaciones oportunamente. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2016)

Estas empresas prestan un servicio de información que permite conocer el comportamiento comercial y financiero de las personas que son reportadas en ella por parte de las entidades de carácter privado o público, entidades financieras o del sector real. Por lo tanto, se convierten en una radiografía de cómo las personas naturales pagan sus obligaciones financieras y de otros tipos. (Manual de Finanzas, 2015)

2.2.3. Del Crédito

El crédito, según algunos economistas, es una especie de cambio que actúa en el tiempo en vez de actuar en el espacio. Puede ser definido como "el cambio de una riqueza presente por una riqueza futura". (Soria, 2013)

En la vida económica y financiera se entiende por crédito, por consiguiente, la confianza que tenemos en la capacidad de cumplir en la posibilidad, voluntad y solvencia de un individuo, por lo que se refiere al cumplimiento de una obligación contraída. (Soria, 2013)

- **Créditos Directos:** Representa los financiamientos que, bajo cualquier modalidad, las empresas del sistema financiero otorguen a sus clientes, originando a cargo de éstos la obligación de entregar un monto de dinero determinado. Corresponde a la suma de los créditos vigentes, reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)
- **Créditos Castigados:** Créditos clasificados como pérdida, íntegramente provisionados, que han sido retirados de los balances de las empresas. Para castigar un crédito, debe existir evidencia real de su irrecuperabilidad o debe ser por un monto que no justifique iniciar acción judicial o arbitral. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

2.2.3.1. *Créditos por categoría de riesgo del Deudor*

- **Créditos en Categoría Normal:** En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas, corresponde a los créditos de los deudores que presentan una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial

y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades; y cumplen puntualmente con el pago de sus obligaciones. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo, corresponde a los créditos de los deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus cuotas de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta 8 días calendario. En los créditos hipotecarios para vivienda, corresponde a los créditos de los deudores que vienen cumpliendo con el pago de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta 30 días calendario. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

- **Créditos en Categoría CPP (Con Problemas Potenciales):** En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas corresponde a los créditos de los deudores que presentan una buena situación financiera y rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses, aunque su flujo de caja, en los próximos doce meses podría debilitarse para afrontar los pagos; o registran incumplimientos ocasionales en el pago de sus créditos que no exceden los 60 días calendario. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo, corresponde a los créditos de los deudores que registran atraso en el pago entre 9 y 30 días calendario. En los créditos hipotecarios para vivienda, corresponde a los créditos de los deudores que muestran atraso entre 31 y 60 días calendario. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

- **Créditos en Categoría Deficiente:** En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores que presentan una situación financiera débil y un flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital e intereses de las deudas, cuya proyección del flujo de caja

no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a cambios en variables significativas, y que muestran una escasa capacidad de generar utilidades; o registran atraso en el pago de sus créditos entre 61 y 120 días calendario. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo se consideran los créditos a los deudores que registran atraso en el pago entre 31 y 60 días calendario. En los créditos hipotecarios para vivienda, corresponde a los créditos de los deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos entre 61 y 120 días calendario. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

- **Créditos en Categoría Dudoso:** En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores que presentan un flujo de caja insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses, y que muestran una situación financiera crítica con un alto nivel de endeudamiento patrimonial; o que registran atrasos entre 121 y 365 días calendario. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo se consideran los créditos de los deudores que registran atraso en el pago de 61 a 120 días calendario, mientras que en los créditos hipotecarios para vivienda corresponde a los créditos de los deudores que muestran atraso entre 121 y 365 días calendario. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

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

calendario. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo considera los créditos de los deudores que presentan atraso en el pago mayor a 120 días calendario, mientras que en los créditos hipotecarios para vivienda comprende los créditos de los deudores que muestran más de 365 días calendario de atraso. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

2.2.3.2. Créditos por tipo

Los créditos se clasifican en ocho tipos tomando en consideración los siguientes criterios: nivel de ventas anuales del deudor, nivel de endeudamiento en el sistema financiero (SF) y destino del crédito. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

- **Créditos Corporativos:** Créditos otorgados a personas jurídicas con ventas anuales mayores a S/. 200 millones en los dos últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados más recientes. Adicionalmente, se consideran como corporativos a los créditos soberanos, a los créditos concedidos a bancos multilaterales de desarrollo, a entidades del sector público (incluyendo gobiernos locales y regionales), a intermediarios de valores, a empresas del sistema financiero, a los patrimonios autónomos de seguro de crédito y a fondos de garantía constituidos conforme a Ley. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

- **Créditos a Grandes Empresas:** Créditos otorgados a personas jurídicas con ventas anuales mayores a S/. 20 millones, pero no mayores a S/. 200 millones en los dos últimos años, o a deudores que hayan mantenido en el último año emisiones de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

- **Créditos a Medianas Empresas:** Créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero (SF) superior a S/. 300 mil en los últimos seis meses y no cumplen con las características para ser considerados como corporativos o grandes empresas. Incluye también los créditos otorgados a personas naturales que tengan un endeudamiento total en el SF (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) superior a S/. 300 mil en los últimos seis meses, siempre que parte de dicho endeudamiento corresponda a pequeñas empresas o a microempresas. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

- **Créditos a Pequeñas Empresas:** Créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20 mil, pero no mayor a S/. 300 mil en los últimos seis meses. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

- **Créditos a Microempresas:** Créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento en el sistema financiero (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20 mil en los últimos seis meses. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

- **Créditos de Consumo:** Créditos otorgados a personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

- **Créditos de consumo revolvente:** Créditos en los que se permite que el saldo fluctúe en función de las decisiones del deudor. Incluye las

modalidades de avances en cuenta corriente, tarjetas de crédito, sobregiros en cuenta corriente, préstamos revolventes y otros créditos revolventes. Asimismo, se considera los productos que permiten reutilizaciones parciales, es decir, que tienen un componente revolvente y otro no revolvente. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

- **Créditos de consumo no-revolvente:** Créditos reembolsables por cuotas, siempre que los montos pagados no puedan ser reutilizables por el deudor. En este tipo de crédito no se permite que los saldos pendientes fluctúen en función de las propias decisiones del deudor. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

- **Créditos Hipotecarios para Vivienda:** Créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas. También incluyen los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o inscripción, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

2.2.3.3. Créditos por Modalidad

- **Arrendamiento Financiero:** Modalidad de crédito mediante un contrato en el cual la institución financiera propietaria de un bien entrega en uso un activo al usuario a cambio del pago de una renta durante un plazo pactado e irrevocable, al término del cual

el arrendatario tendrá la opción de comprarlo. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

- **Comercio Exterior:** Modalidad que comprende los créditos destinados a financiar operaciones de comercio exterior (importación y exportación). (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

- **Descuentos:** Modalidad mediante la cual la institución financiera adquiere el derecho de cobranza del valor de las facturas, pagarés, letras de cambio y otros títulos valores representativos de deuda no vencidos, mediante el endoso de tales instrumentos de crédito. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

- **Factoring:** Modalidad mediante la cual la entidad financiera adquiere, a título oneroso de una persona, facturas comerciales, facturas negociables, facturas conformadas y títulos valores representativos de deuda. La entidad financiera asume el riesgo crediticio de los deudores de los instrumentos adquiridos. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

- **Lease-back:** Modalidad mediante la cual el cliente vende un bien a la institución financiera, la cual a su vez lo cede en arrendamiento por un tiempo determinado, concediéndole además el derecho de opción de compra al término del contrato. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

- **Pignoraticio:** Modalidad que comprende los préstamos otorgados a personas naturales contra entrega física y en garantía del bien, alhajas u otros objetos de oro y plata. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

- **Préstamos:** Modalidad en la que los créditos son concedidos mediante la suscripción de un contrato, que se amortizan en cuotas periódicas o con vencimiento único. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

- **Préstamos no Revolventes para Automóviles:** Son créditos de consumo destinados a la adquisición de automóviles concedidos mediante la suscripción de un contrato, que se amortizan en cuotas periódicas o con vencimiento único. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

- **Tarjetas de Crédito:** Modalidad que comprende los créditos concedidos a los usuarios de las tarjetas de crédito, para adquirir bienes o servicios en establecimientos afiliados, hacer uso de disposición en efectivo u otros servicios asociados, bajo condiciones establecidas contractualmente. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

2.2.3.4. Créditos según su situación

- **Créditos Vigentes:** Créditos otorgados en sus distintas modalidades, cuyos pagos se encuentran al día, de acuerdo con lo pactado. La transferencia de los créditos no pagados se realiza de acuerdo a lo señalado en la definición de créditos vencidos. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

- **Créditos Refinanciados:** Créditos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

- **Créditos Reestructurados:** Créditos, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

- **Créditos Vencidos:** Son los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos. En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 15 días. En los créditos a pequeñas empresas y microempresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 30 días. En los créditos de consumo, hipotecario para vivienda, arrendamiento financiero y capitalización inmobiliaria, corresponde a las cuotas impagas si el atraso es mayor a 30 días y menor a 90 días y al saldo total del crédito si el atraso supera los 90 días. En el caso de sobregiros en cuenta corriente, se considerará como crédito vencido a partir del día 31 de otorgado el sobregiro. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

- **Créditos en Cobranza Judicial:** Corresponde a los créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

- **Créditos Indirectos o Créditos Contingentes:** Representan los avales, las cartas fianza, las cartas de crédito, las aceptaciones bancarias, los créditos aprobados no desembolsados y las líneas de crédito no utilizadas otorgados por las empresas del sistema financiero. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

2.2.4. La Morosidad

2.2.4.1. Definición y Referencias

Dilación, demora, falta de puntualidad en los pagos o en el cumplimiento de las obligaciones

El término moroso es a veces confuso, puesto que se utiliza indistintamente para referirse a conceptos diferentes. Por un lado, el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. (Soria, 2013)

La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación. La consecuencia inmediata de la constitución en mora del deudor es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro. De suerte que, una vez constituido en mora, corresponde al moroso el pago del importe principal de la deuda más los intereses moratorios que resulten de aplicación en función del retraso acumulado que contribuirán a compensar los costes financieros que el retraso en el pago ha originado al acreedor. (Schettino, 2015)

Al mismo tiempo, la palabra moroso tiene otras acepciones y con frecuencia se utiliza en las empresas tanto para designar a aquellos clientes que se retrasan en pagar la factura (después del vencimiento contractual) como para denominar a aquellos deudores definitivamente incobrables y cuyos créditos se cargarán en la contabilidad directamente a pérdidas a través de las cuentas correspondientes (fallidos). (Schettino, 2015)

La morosidad en el sistema micro financiero es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para el su

crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios. (Schettino, 2015)

-Lucha contra la morosidad. La morosología es una disciplina dedicada a la investigación y lucha contra la morosidad desde una perspectiva holística que permite entender el fenómeno desde el punto de vista de las múltiples interacciones que lo provocan y que facilita una comprensión contextual del proceso de la morosidad, de sus protagonistas y de su contexto, e investigando soluciones para esta lacra empresarial. En contra de lo que muchos creen, la morosidad es una realidad compleja. Es un fenómeno poliédrico en el que intervienen diversos condicionantes, por lo que hay que estudiar factores macroeconómicos, microeconómicos, empresariales, antropológicos, históricos, estadísticos, culturales, sociológicos, psicológicos, financieros, legales y de comportamiento humano. (Schettino, 2015)

2.2.4.2. Causas de la Morosidad

A continuación, y siguiendo el esquema de Saurina se revisará brevemente la literatura existente sobre los determinantes de la morosidad: (Schettino, 2015)

- **Factores Macroeconómicos**

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

teóricas de modelos que tratan quiebras de empresas para explicar los determinantes agregados de la morosidad. (Schettino, 2015)

Una conclusión compartida por los modelos teóricos y empíricos es que existe una relación negativa entre ciclo económico y morosidad. Sin embargo, esta relación puede ser afectada por las variables que se usan para medir el ciclo. Adicionalmente, se debe evaluar si la relación entre morosidad y ciclo es sincronizada o incluye rezagos; es decir si es la tasa de crecimiento corriente de la economía es la que determina la morosidad actual, o en periodos previos de expansión generaron una mejor capacidad de pago futura de los agentes y por lo tanto menores tasas de morosidad posteriores. (Schettino, 2015)

Las mayores restricciones de liquidez pueden generar problemas en la capacidad de pagos. Por ejemplo, un aumento generalizado de los salarios, del precio de las materias primas o de los tipos de interés activos puede reducir la capacidad de pago de las empresas o familias (un incremento en los salarios mejora su capacidad de pago). (Schettino, 2015)

Mayores niveles de endeudamiento (medido como porcentaje del PBI o del ingreso medio) pueden aumentar las dificultades de los agentes para hacer frente a sus compromisos, ya sea por el lado del mayor peso del servicio de la deuda como por el menor acceso a créditos nuevos ya que niveles de apalancamiento más alto hacen más difícil obtener financiación adicional. (Schettino, 2015)

Utiliza la tasa de crecimiento del PBI, los salarios y precios reales de las materias primas, los tipos de interés y el ratio de endeudamiento sobre PBI para explicar el ratio de quiebras empresariales en algunos países de la OCDE. (Schettino, 2015)

La probabilidad de mora en el pago de los créditos hipotecarios de las familias como función del nivel de renta, del ratio de servicio de deuda, del cociente entre la

riqueza neta del sector privado y el número de créditos hipotecarios, de la tasa de variación del desempleo y del ratio de endeudamiento sobre el valor de las propiedades inmobiliarias, así como de las restricciones de liquidez que enfrentan los agentes. (Schettino, 2015)

Evalúa a través de un modelo de efectos fijos de datos de panel el impacto del crecimiento económico sobre la solvencia del sistema bancario peruano. Encuentra que la evolución de la tasa de morosidad es contra cíclica, que la volatilidad del tipo de cambio afecta la mora de las colocaciones en moneda extranjera y que las variaciones de las tasas de interés tienen una relación directa con la calidad de la cartera. En el Perú, la investigación sobre los determinantes de la morosidad en las IMF es relativamente nueva y poco desarrollada, uno de los trabajos más conocidos es el documento. (Schettino, 2015)

El objetivo de dicho trabajo es examinar el efecto de las políticas crediticias de las Edpymes sobre los niveles de morosidad observados en sus agencias, utilizando como variables explicativas las características del mercado crediticio local y de las políticas de gestión de créditos de cada entidad y agencia. Estiman un modelo clásico de datos de panel analizando la presencia de efectos fijos y aleatorios en la muestra empleada y adicionalmente, tomando en cuenta la naturaleza censurada de la variable dependiente por la que en los primeros meses de funcionamiento las agencias no tienen tasas de morosidad significativas, presentan los resultados de la estimación de un modelo Tobit con efectos fijos. (Schettino, 2015)

En resumen, los determinantes macroeconómicos de la morosidad se pueden clasificar en tres grandes grupos: variables que miden el ciclo económico, las que afectan

el grado de liquidez de los agentes y aquellas variables que miden el nivel de endeudamiento. (Schettino, 2015)

- **Factores Microeconómicos**

El comportamiento de cada entidad financiera es fundamental para explicar su nivel de morosidad, por ejemplo, aquellas entidades que tengan una política de colocaciones más agresiva se espera que presenten tasas de morosidad mayores. En este sentido, el crecimiento del crédito, el tipo de negocio y los incentivos a adoptar políticas más arriesgadas son los grupos de variables más analizados. (Schettino, 2015)

Uno de los elementos más importantes sobre la tasa de morosidad de una institución bancaria es la velocidad de su expansión crediticia, incrementos importantes en la tasa de crecimiento de las colocaciones pueden ir acompañados de reducciones en los niveles de exigencias a los solicitantes. (Schettino, 2015)

Una posible causa del incremento en la morosidad es el posible incentivo que tengan los gestores a asumir políticas de crédito más arriesgadas. Entidades con problemas de solvencia pueden iniciar una especie de “huida hacia adelante” buscando expansiones en segmentos más rentables, pero con mayores riesgos. (Schettino, 2015)

Por otro lado, la selección adversa también actúa en contra de las instituciones que intentan aumentar rápidamente su participación en el mercado de crédito, ya que, si una entidad intenta arrebatar a los clientes de otro banco, éste probablemente sólo deje marchar a sus peores clientes. Si dicha expansión se hace en un área o segmentos nuevos, los problemas de selección adversa se podrían multiplicar ya que los primeros clientes que acudirán a la nueva entidad serán los de peor calidad. (Schettino, 2015)

El número de agencias de cada entidad se utiliza como un indicador proxy de la diversificación geográfica de cada institución. En principio, el incremento en el número de agencias significa tener acceso a una mayor variedad de mercados lo cual puede generar dificultades en el monitoreo y control con lo que se tiende a empeorar la capacidad de evaluación y de recuperación. (Schettino, 2015)

Por otro lado, en toda entidad crediticia la adecuada vigilancia de los créditos colocados puede ser un determinante importante de la tasa de recuperación. La escasez de los recursos destinados a las tareas de monitoreo es una práctica peligrosa que puede afectar la capacidad de control y recuperación de los créditos otorgados. (Schettino, 2015)

Un indicador bastante común es el monto colocado por empleado. Refleja el monto colocado que, en promedio, cada empleado debe atender y se define como el ratio entre el total de colocaciones sobre el número de empleados. En principio se espera que el efecto de este indicador sobre la tasa de morosidad sea positivo. Sin embargo esta relación no es clara ya que incrementos en el monto colocado por empleado generan mayores tasas de morosidad siempre y cuando este empleado haya superado el punto de saturación de créditos que pueda monitorear eficientemente, es decir que hasta cierto monto colocado, el empleado puede aumentar o mantener la eficiencia de los controles, y que a partir de cierto punto y por el excesivo tamaño del monto que debe supervisar es posible que empiecen a generarse pérdidas de eficiencia en el control. (Schettino, 2015)

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

teorías que plantean una relación positiva, ya que afirman que la existencia de garantías disminuye los incentivos que tiene la institución para un adecuado monitoreo del crédito a la par que puede generar un exceso de optimismo entre los acreditados. (Schettino, 2015)

En el sistema financiero peruano las garantías crediticias se clasifican y se publican teniendo en cuenta su capacidad de ser ejecutadas en el menor plazo posible. De esta manera existen garantías de lenta realización, de rápida realización y otras no clasificadas. Sin embargo y tal como lo reconocen Murrugarra y Ebentreich (1999) en el caso de microcréditos este indicador no es tan preciso, ya que no captura el efecto de otros tipos de garantías bastante usadas por los diferentes tipos de crédito ofrecidos, como son las garantías grupales, las garantías individuales, las cuales son de naturaleza distinta a las garantías reales. (Schettino, 2015)

En resumen, del repaso de la literatura sobre los determinantes microeconómicos de la morosidad se puede concluir que la expansión crediticia, el tipo de diversificación sectorial, los incentivos y nivel de eficiencia de la empresa, la presencia de garantías, el poder de mercado y la solvencia de las entidades son importantes en la determinación de la tasa de morosidad observadas por una institución crediticia. (Schettino, 2015)

Los riesgos de la intermediación financiera están vinculados con aspectos macroeconómicos y microeconómicos, Se pueden distinguir tres enfoques en los estudios que abordan el tema de la morosidad crediticia en el sistema financiero. (Schettino, 2015)

a) Aquellos que tratan de explicar la morosidad crediticia poniendo énfasis en factores macroeconómicos, tales como los ciclos económicos,

b) Aquellos que ponen énfasis en los determinantes microeconómicos, tales como el crecimiento de las colocaciones y la política de créditos que adopta cada institución bancaria.

c) Estudios que incorporan tanto variables macro y microeconómicas como determinantes de la calidad de cartera. (Schettino, 2015)

En la actividad bancaria envuelve tres tipos de riesgos microeconómicos:

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

De igual manera, el Acuerdo de Basilea II considera, además de los riesgos de crédito y de mercado, el riesgo de gestión que implica la pérdida resultante de procesos, personal o sistemas internos inadecuados o ineficientes. (Schettino, 2015)

La calidad de cartera de las micro finanzas es un tema que ha venido cobrando cada vez mayor importancia en los últimos años puesto que; en última instancia, la recuperación de los créditos en el término fundamental de la sostenibilidad de largo plazo de las instituciones financieras es una medida de riesgo de crédito general; que permite evaluar la calidad de sus créditos, comparar una gestión con la de sus principales competidores, así como para la evaluación del supervisor. (Schettino, 2015)

El otorgamiento de microcréditos conlleva un mayor riesgo crediticio, por otra parte; las instituciones microfinancieras se enfrentan a niveles de morosidad más altos y volátiles con respecto a las Instituciones Bancarias (Andrade y Muñoz, 2006). Gestionar, analizar y controlar altos niveles de morosidad permite la autosuficiencia operativa; de

una institución financiera, disminuir gastos operativos asegura la viabilidad de la institución a largo plazo. (Schettino, 2015)

2.2.4.3. Indicadores de Morosidad

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

a. Activo Rentable / Activo Total (%): Este indicador mide la proporción del activo que genera ingresos financieros. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

b. Cartera Atrasada / Créditos Directos (%): Porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.

c. Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN (%):

Porcentaje de los créditos directos en moneda nacional que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

d. Cartera Atrasada ME / Créditos Directos ME (%):

Porcentaje de los créditos directos en moneda extranjera que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

e. Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%):

Porcentaje de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

f. Provisiones / Cartera Atrasada (%): Porcentaje de la cartera atrasada que se encuentra cubierta por provisiones. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

Es importante señalar algunas limitaciones de los indicadores de cartera. Aguilar y Camargo consideran que los indicadores de morosidad se limitan al monto de colocación observado dentro del Balance, lo cual no captura posibles prácticas de venta a precios simbólicos de colocaciones deterioradas, castigos contables y canje de cartera por bonos respaldados por el gobierno. (Schettino, 2015)

Igualmente, estos autores señalan que las mediciones de morosidad son agregadas y estáticas, lo cual contrasta con el comportamiento dinámico de la morosidad de cada portafolio de crédito, que para instituciones financieras tiene un periodo de maduración de aproximadamente 18 meses. Se debe tener en cuenta, que los créditos castigados contablemente están en función de los requerimientos de la regularización; por lo tanto, del cumplimiento de los mismos por parte de los asesores. Por otro lado, si los asesores de las entidades financieras refinancian los créditos, que según su conocimiento tiene alta probabilidad de pagar fechas futuras, disminuyen el ratio de morosidad, pero aumentan el ratio de cartera de alto riesgo. De esta manera podría tener cierta discrecionalidad al momento de manejar los niveles de morosidad. El análisis de la calidad de la cartera de una institución financiera requiere la utilización de un indicador adecuado para tales fines. No existe, sin embargo, unanimidad en la discusión sobre cuál es este “indicador adecuado” de los niveles de morosidad que exhibe la cartera de una entidad crediticia. (Schettino, 2015)

Es de señalar que para el caso de los créditos a la microempresa estas clasificaciones son efectuadas exclusivamente en función de los días de morosidad y por

la totalidad del saldo deudor. Por otro lado, éste es un indicador más fino de la calidad de la cartera ya que considera, a los ocho días de atraso, la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora como cartera atrasada y no sólo las cuotas atrasadas. (Schettino, 2015)

Si en el Perú la morosidad crediticia se incrementara considerablemente el país se podría ver envuelto en una crisis financiera. Cuando se produce la morosidad crediticia primeramente perjudica a la rentabilidad a la vez que se da una ruptura en la rotación de los fondos. Lo que trae consigo que la entidad financiera incremente sus provisiones por los créditos impagos, esto a su vez afecta inmediatamente a las utilidades. Por lo que, un incremento importante en la morosidad hace que el problema de incumplimiento se traduzca en uno de rentabilidad, liquidez y finalmente en un problema de solvencia. (Schettino, 2015)

2.2.5. Alternativas Estratégicas

2.2.5.1. Estrategia

Es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin. La planeación estratégica se puede definir como el arte y ciencia de formular, implantar y evaluar decisiones interfuncionales que permitan a la organización llevar a cabo sus objetivos.

Las estrategias se caracterizan por:

- La incertidumbre: acerca del entorno, el comportamiento de los competidores y las referencias de los clientes.
- La complejidad: derivada de las distintas formas de percibir el entorno y de interrelacionarse éste con la empresa.

•Los conflictos organizativos: entre los que toman decisiones y los que están afectados por ellas.

2.2.6. Financiera Credinka

2.2.6.1. Gobierno Corporativo

Comité De Buen Gobierno Corporativo

El reglamento del comité de buen gobierno corporativo y retribuciones se aprobó el 21 de enero del 2016. Este comité está a cargo del desarrollo y supervisión del Buen Gobierno Corporativo de Financiera Credinka, además de apoyar a la Junta General y al Directorio en las funciones de nominación y remuneración sobre el Directorio, la Gerencia y los altos ejecutivos de la institución. (Schettino, 2015)

Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo

En la actualidad, Financiera Credinka cuenta con un canal de denuncias (denuncia@credinka.com) en el que colaboradores y personal externo pueden comunicarnos eventos que atenten contra la ética. Asimismo, trabajamos con los siguientes documentos a fin de desarrollar una gestión transparente: (Schettino, 2015)

- Código de Principio de Buen Gobierno Corporativo.
- Código de Conducta Ética y Capacidad Profesional.
- Política de Directores Independientes.
- Política para el Tratamiento de Conflicto de Intereses.

2.2.6.2. Pilares Estratégicos

El Planeamiento Estratégico de Credinka, fue elaborado con la participación activa del Directorio y toda la plana gerencial a través de reuniones de trabajo a lo largo del año

2018, con la finalidad de establecer metas y objetivos que guíen una gestión eficaz y eficiente. (Schettino, 2015)

Visión

“Ser una de las principales instituciones financieras líder en microfinanzas en el Perú” (Schettino, 2015)

Misión

“Creces, Crecemos” (Schettino, 2015)

2.2.6.3. Nuestros Valores

- ✓ Confianza
- ✓ Innovación
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Pasión

2.2.6.4. Objetivos Estratégicos

Para el año 2019 Financiera Credinka tiene 5 objetivos estratégicos, los cuales agrupan y conservan la esencia de los objetivos planteados en el año anterior. Con este nuevo enfoque buscamos alinear nuestras actividades agrupándolas dentro del objetivo estratégico que les corresponde, logrando así un desarrollo equilibrado. (Schettino, 2015)

1. Personal Idóneo
2. Procesos eficientes
3. Transformación digital
4. Optimización de Portafolio de Productos
5. Fortalecer el valor patrimonial de forma sostenible

2.2.6.5. Organización

1. Directorio conformado por:

- Sr. José Fernando Romero Tapia

Presidente del Directorio

- Sr. Richard Charles Webb Duarte

Vice - presidente del Directorio

- Sr. Luis Baba Nakao

Director independiente

- Sr. José Hung Wong

Director independiente

- Sr. Jorge Delgado Aguirre

Director Independiente

- Sr. Victor M. Pinto Morante

Director Independiente

- Sr. Diego Guzmán Garabito

Director Independiente

2. Ejecutivos:

- Sr. José Fernando Romero Tapia - Gerente General

3. Plana Gerencial:

- Sr. Manuel Torres Escalante- Gerente de Negocios

- Sr. Juan Carlos Proaño Bernaola- Gerente de Operaciones

- Sr. Ricardo Cesar Van Dyck Arbulu- Gerente de Riesgos

- Sr. Cesar Luis Choy Chong- Gerente de Administración

- Sra. Lilia Béjar Alegria- Gerente de Finanzas
- Sr. Andrés Vargas Apolinario - Gerente Legal
- Sr. Miguel Ikehara Punk -Gerente de Tecnología de la Información
- Sra. Lilia Bejar Alegría- Gerente de Contabilidad
- Sra. Lourdes Manrique Carbajal- Gerente de Auditoría Interna

2.2.6.6. Reseña Histórica

Financiera Credinka, es una institución especializada en las microfinanzas enfocada en el otorgamiento de créditos para la Micro y pequeña empresa. Permitiéndole el acceso a personas de bajos recursos al sistema financiero. (Memoria Anual Financiera Credinka, 2021)

Credinka nació hace 25 años, específicamente en el año 1994 como Caja Rural de Ahorro y Crédito “Quillabamba” en la región Cusco, convirtiéndose en una de las CRAC más reconocida de la región. Es así, que en el año 2007 se dio apertura a nuevas agencias en otras regiones del sur y centro del país, todo esto debido al gran soporte del nuevo accionista principal, DIVISO GRUPO FINANCIERO. (Memoria Anual Financiera Credinka, 2021)

Durante los siguientes años, CRAC Credinka tuvo un crecimiento significativo respaldado por la gran confianza depositada por sus clientes y la buena labor de su gestión. (Memoria Anual Financiera Credinka, 2021)

En los años 2013 y 2014 ingresaron como accionistas, los Fondos de Inversión DANISH MICROFINANCE PARTNERS K/S, establecido por el gobierno de Dinamarca para promover la actividad económica en países con mercados emergentes con un entorno

positivo para las microfinanzas y ACCION GATEWAY FUND, entidad de Acción International, líder en microfinanzas y con más de 40 años de experiencia en la industria financiera peruana, enfocada en el crecimiento en las zonas rurales marginadas del Perú, y en el potencial para llevar a miles de nuevos clientes al sistema financiero formal. (Memoria Anual Financiera Credinka, 2021)

En el año 2015, se dio la oportunidad de convertirnos en una institución más robusta y consolidada, por lo que, con previa autorización de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, nos fusionamos con Financiera Nueva Visión, dando origen a Financiera Credinka, convirtiéndonos en una de las entidades financieras más importantes del país. En esta misma línea de consolidación y crecimiento, en el año 2016, Financiera Credinka decidió absorber la CRAC CAJAMARCA, expandiendo sus operaciones al norte del país en ciudades como Trujillo, Chiclayo y Cajamarca. (Memoria Anual Financiera Credinka, 2021)

Para el año 2017, Financiera Credinka logró realizar su primera emisión pública de deuda de Certificados de Depósitos Negociables por S/ 10 MM, debido a la buena aceptación de estos instrumentos financieros, en el año 2018 se logró realizar la segunda emisión pública de deuda de Certificados de Depósitos Negociables por S/ 13.7 MM, ambas emisiones dentro del I Programa de Certificados de Depósitos Negociables aprobado por S/ 100 MM. (Memoria Anual Financiera Credinka, 2021)

En diciembre del 2018, gracias al respaldo de nuestros principales accionistas, en coordinación y aprobación de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, se realizó la ejecución anticipada del Plan de Adecuación de los años 2019, 2020, 2021 y 2022. Asimismo, se dio apertura de 8 nuevas agencias ubicadas en los departamentos de

Arequipa, Moquegua, Ica, Huancavelica y Tacna. (Memoria Anual Financiera Credinka, 2021)

Financiera Credinka cuenta con más de 90 puntos de atención distribuidos en 15 regiones del país con un total de 1,126 colaboradores y 155,041 clientes. Es importante mencionar, que nuestra fortaleza financiera ha sido ratificada por clasificadoras de riesgo especializadas que nos muestran como una empresa solvente y estable (B/B-). Por otro lado, somos miembros del Fondo de Seguros de Depósitos (FSD) y de la Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú (ASOMIF). (Memoria Anual Financiera Credinka, 2021)

Día a día nos preocupamos por el avance de nuestra gestión, mejorando la cartera de productos y servicios financieros y no financieros que ofrecemos, así como también enfocándonos en la innovación, transformación digital, seguridad, atención al cliente, respaldo y sostenibilidad. En Financiera Credinka estamos convencidos que las actividades de la Micro y pequeña empresa representan un impulso significativo en el crecimiento del país, por eso el compromiso de acompañar y asesorar a nuestros clientes en el desarrollo de sus negocios se mantiene firme con el paso de los años. (Memoria Anual Financiera Credinka, 2021)

2.2.6.7. Hechos de Importancia

Figura N° 2
Hechos de importancia



Fuente: Memoria Anual 2021. Financiera Credinka

2.2.6.8. Estructura Accionaria

La Composición Accionaria de Financiera Credinka S.A. al 31 de diciembre del 2018 es la siguiente:

Figura N° 3
Estructura Accionaria

	ACCIONISTAS	ACCIONES	VALOR NOMINAL	CAPITAL	PARTICIPACION
DIVISO	DIVISO GRUPO FINANCIERO S.A.	125,583,641	S/ 1.00	S/ 125,583,641	82.34%
MAJ INVEST	DANISH MICROFINANCE PARTNERS K/S	12,574,903	S/ 1.00	S/ 12,574,903	8.24%
ACCION	ACCION GATEWAY FUND, LLC	12,574,903	S/ 1.00	S/ 12,574,903	8.24%
	OTROS	1,784,710	S/ 1.00	S/ 1,784,710	1.17%
	TOTAL	152,518,157	S/ 1.00	S/ 152,518,157	100%

Fuente: Memoria Anual 2021. Financiera Credinka

2.2.6.9.Red de Agencias

Como parte de nuestro plan de expansión 2018 y consolidando nuestra red de atención en 15 regiones del Perú, hemos integrado nuevas oficinas en Alto Cayma (Arequipa), Ilo (Moquegua), Nazca, Chíncha e Ica (Ica), Huancavelica, Huanta (Ayacucho) y Ciudad Nueva en Tacna, con el objetivo de incrementar nuestra presencia nacional, atender las necesidades de financiamiento de nuestros grupos de interés en zonas con gran crecimiento económico y fortalecer la actividad comercial de nuestros clientes en corredores económicos en el sur, centro y norte del país. (Schettino, 2015)

Figura N° 4
Evolución del N° de agencias con cartera



Fuente: Memoria Anual 2021. Financiera Credinka.

Durante el año 2018, se modificó la estructura comercial con el fin de mejorar la gestión y supervisión. Teniendo la siguiente distribución regional:

Tabla N° 1
Red de Agencias-Credinka Cusco

REGIÓN	AGENCIA
I CUSCO NORTE	Ag. Abancay
	Ag. Curahuasi
	Ag. Las Américas
	Ag. Anta
	Ag. El Molino
	Ag. El Sol
	Ag. Tica Tica
	Ag. Urubamba
	OE Paruro
	Ag. Kiteni
II CUSCO SUR	Ag. Quebrada
	Ag. Quillabamba
	Ag. Santa Teresa
	Ag. Magisterio
	Ag. Paucartambo
	Ag. San Jerónimo
	Ag. San Sebastián
	Ag. Urcos
	Ag. Challhuahuacho
	Ag. Chumbivilcas
Ag. Espinar	
Ag. Sicuani	

Fuente: Memoria Anual 2021- Financiera Credinka

Elaboración Propia

2.2.6.10. Productos Credinka

Lanzamiento de Nuevos Productos 2018

Buscando ampliar nuestra oferta de productos al cliente de microfinanzas, se introdujo al mercado nuevos productos alineados a las necesidades de nuestros clientes,

todos ellos agrupados en la línea de productos pensada en el beneficio del cliente y sus familias, con el nombre: “Más Bienestar” y en paralelo se introdujo la venta del dispositivo “VendeMas”, perteneciente a Visanet, el cual permite que los microempresarios reciban en sus comercios pagos con tarjeta de débito, crédito, con banda, chip ó contactless. (Memoria Anual Financiera Credinka, 2021)

“MÁS BIENESTAR”

Se comercializan servicios y seguros a un único pago, teniendo como objetivo principal ofrecer una mejor calidad de vida a nuestros clientes. Esta nueva línea de productos está conformada por los siguientes seguros y asistencias.

➤ **Seguro de Accidentes Personales**

Buscamos que nuestros clientes y su familia siempre estén protegidos con nuestro seguro, para lo cual le brindamos indemnizaciones que cubren el fallecimiento o incapacidad, con el respaldo de Rimac Seguros. (Memoria Anual Financiera Credinka, 2021)

➤ **Asistencia Médica**

Nuestra preocupación es brindar tranquilidad y protección a nuestros clientes, otorgando acceso a servicios médicos con atención inmediata, en domicilio, telefónica o en clínica. Incluye orientación nutricional y psicológica, con el respaldo de VDR Asistencias. (Memoria Anual Financiera Credinka, 2021)

➤ **Asistencia Emprendedor**

Brinda protección a nuestro cliente emprendedor, accediendo a beneficios de orientación médica, nutricional y dental, servicios de despensa a domicilio en caso de incapacidad, pago de servicios básicos, orientación académica y legal, con el respaldo de GEA Perú. (Memoria Anual Financiera Credinka, 2021)

➤ **SOAT**

Pensando en la tranquilidad de nuestros clientes, ponemos a su disposición el seguro SOAT, para cubrir los riesgos de muerte y lesiones de los ocupantes que estén dentro o fuera del auto en caso de accidente, con el respaldo de Crecer Seguros. El primer seguro electrónico en microfinanzas. (Memoria Anual Financiera Credinka, 2021)

“VENDE MÁS”

En convenio con VISANET PERÚ, hemos iniciado la comercialización del POS Móvil VendeMás en nuestra red de atención con la oferta valor para nuestros clientes Mype de poder aceptar pagos con tarjeta en sus negocios a través de este dispositivo que los conecta a la modernidad. Asimismo, este producto dinamiza la captación de depósitos, debido a que los cobros realizados por nuestros usuarios mediante el POS son directamente dirigidos a sus cuentas en Credinka. (Memoria Anual Financiera Credinka, 2021)

Experiencia de Atención al Cliente

Establecemos puentes de confianza con nuestros clientes brindándoles soluciones a sus necesidades financieras con productos y servicios oportunos, modernos y cercanos, que sintonicen con cada micro empresario, persona o familia, gestionando una experiencia de calidad de atención a través de nuestros distintos canales. (Memoria Anual Financiera Credinka, 2021)

Entender qué requiere cada cliente demanda cercanía y presencia a través de nuestros puntos de contacto, en nuestra red de agencias con presencia nacional, mediante la interrelación en campo o a través de canales de contacto directo como nuestro call center. Para ello, realizamos capacitaciones a nuestros colaboradores front office con el objetivo de mejorar protocolos de atención e interacción con nuestros clientes. (Memoria Anual Financiera Credinka, 2021)

➤ **Acompañamos a Nuestro Cliente Rural**

Nuestra red de oficinas con incidencia rural nos acerca a clientes que hablan el idioma quechua o Aimara, siendo esta su lengua materna. (Memoria Anual Financiera Credinka, 2021)

Durante el 2018, continuamos con nuestra política de acercamiento a estos sectores, potenciando el contacto con nuestros clientes al contar con colaboradores con conocimiento de dichos idiomas, estableciendo puentes de confianza y facilitando su comodidad en la atención de operaciones, trámites, consultas y otros, tanto en la atención en campo como en plataformas de atención en oficinas. (Memoria Anual Financiera Credinka, 2021)

Asimismo, con el objetivo de promover la inclusión financiera y el acceso al micro ahorro y microcrédito en sectores rurales potenciamos nuestra atención a través del equipo de facilitadoras rurales que imparten charlas de educación financiera en estos sectores.

➤ **Nuestros Colaboradores más Preparados**

El 2018, continuamos con el proceso de inducción a nuestros colaboradores con el protocolo y guía de atención al cliente con el objetivo de mejorar habilidades y buenas prácticas en la interacción que desarrollamos permanentemente con nuestros clientes. Con ello se busca generar un contexto óptimo de atención, enfocándonos en la satisfacción permanente del cliente.

Cabe destacar, que a través del Departamento de Calidad y Servicio al Cliente se ha mantenido un canal de comunicación permanente con todos nuestros colaboradores, brindando consejos y pautas en atención al cliente con el objetivo de mejorar la calidad de servicio ofertada, así como la prestación y orientación que requieren nuestros clientes. De esta forma orientamos esfuerzos para satisfacer a todos los usuarios que acceden a nuestros productos y/o servicios de manera oportuna, efectiva y diligente. Estas acciones también buscan promover la construcción de una relación a largo plazo que se encuentre respaldada por la confianza de nuestros clientes. (Memoria Anual Financiera Credinka, 2021)

➤ **Nuestra Atención Nacional**

Adicional a nuestros más de 90 puntos de atención, con el objetivo de facilitar a nuestros clientes más puntos de atención cercanos a sus zonas de acción, hemos suscrito

convenios con el Banco de la Nación a través de su servicio de recaudación para el pago de cuotas de crédito en ventanillas de esta entidad estatal a nivel nacional y con GLOBOKAS a través de agentes KASNET para el pago de cuotas de crédito en más de 6000 puntos en todo el Perú. (Memoria Anual Financiera Credinka, 2021)

➤ **Canales De Contacto Permanente**

Financiera Credinka con el objetivo de brindar una adecuada atención a los clientes cuenta con una amplia red de agencias y puntos informativos a nivel nacional, así como los siguientes canales de atención:

Página web: www.credinka.com Correo electrónico: reclamos@credinka.com, consultas@credinka.com Escrito: Presentando el documento en cualquiera de las oficinas de atención. (Memoria Anual Financiera Credinka, 2021)

Todas estas facilidades, permiten que nuestros clientes cuenten con un canal permanente para la absolución de todas sus insatisfacciones y requerimientos de manera ágil, satisfaciendo sus necesidades a la brevedad posible. (Memoria Anual Financiera Credinka, 2021)

2.2.7. Marco Conceptual

A) Activo Financiero:

Acudiendo de nuevo a las NIIF, nos encontramos con que un activo financiero son caja, un instrumento de patrimonio neto de otra entidad, un derecho contractual para recibir efectivo u otros activos financieros de otra entidad, para intercambiar activos o

pasivos financieros con otra entidad bajo condiciones que son potencialmente favorables a la entidad, o un contrato que se liquidará o podrá ser liquidado con instrumentos de patrimonio propio y siempre que si no es un derivado, obligue o pueda obligar, a recibir una cantidad variable de sus instrumentos de patrimonio propio. Si es un derivado, pueda ser o será, liquidado mediante una forma distinta al intercambio de una cantidad fija de efectivo o de otro activo financiero por una cantidad fija de instrumentos de patrimonio propio de la empresa; a estos efectos no se incluirán entre los instrumentos de patrimonio propio, aquéllos que sean, en sí mismos, contratos para la futura recepción o entrega de instrumentos de patrimonio propio de la empresa.

Por tanto, la idea fundamental es que un activo es algo positivo, que va a dar lugar tarde o temprano a la entrada de efectivo o de instrumentos de patrimonio neto de otra entidad. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

B) Agentes Económicos:

Los agentes económicos son actores que intervienen en la economía, bajo un determinado sistema económico. Estos toman decisiones buscando optimizar su bienestar.

El concepto de agentes económicos fue creado por economistas con la intención de simplificar los procesos económicos y explicarlos de una manera más sencilla. Se reconoce su origen en los modelos económicos clásicos y neoclásicos. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

Por lo general se consideran tres tipos de agentes económicos:

- Las familias, es un agente económico que consume, ahorra y ofrece trabajo.

La familia se entiende como un grupo de personas que viven juntas, puede tener un solo

individuo o más que no necesariamente tienen un parentesco. La familia consume bienes y servicios buscando satisfacer sus necesidades, ahorra buscando un consumo futuro mayor o se endeuda con la intención de adelantar consumo y ofrece trabajo, sacrificando ocio, para poder consumir bienes. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

- Las empresas, las cuales producen los bienes y servicios económicos, es decir, crean valor y riqueza. Esto lo hacen demandando trabajo de las familias por un salario, capital por unos intereses, dividiéndolos o beneficios y tierra por una renta. Ofrecen los bienes y servicios, que son resultado de su actividad económica, a los consumidores que pueden ser las familias, otras empresas o el estado. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

- El estado, puede ofertar bienes y servicios como productor a través de las industrias nacionales y demandar bienes de las empresas y trabajo de las familias para proveer bienes públicos, como, por ejemplo, las carreteras o seguridad. El estado determina el nivel de impuestos que cobra a los otros agentes económicos que luego son usados en su gasto público. También puede regular precios, establecer leyes, limitar el consumo de ciertos bienes, establecer aranceles etc. Con influencia en las actividades económicas. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

C) Alternativas Estratégicas:

Es el conjunto de decisiones financieras de planificación y control de tu empresa, para utilizar de forma inteligente y eficiente todos tus recursos para conseguir tus objetivos (rentabilidad y tranquilidad) de la forma más rápida y barata posible. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

D) Calidad de Cartera:

Se define como la medida de la solidez y viabilidad de los activos crediticios de una entidad, proporción de la cartera vencida sobre la cartera bruta, expresada en porcentaje, indica la morosidad de una entidad y muestra la capacidad de los deudores para cumplir con sus obligaciones financieras.

Para garantizar la estabilidad financiera y reducir los riesgos asociados al crédito en el sector financiero, esta evaluación detallada incorpora elementos como la solidez crediticia de los prestatarios, la eficacia de las técnicas de gestión de riesgos y la diversificación adecuada de la cartera.

E) Concentración Bancaria:

Proceso mediante el cual se reduce el número de entidades bancarias que operan en el mercado a través, principalmente, de fusiones y adquisiciones realizadas entre ellas. En los últimos años, los cambios económicos, tecnológicos y de regulación han motivado un entorno bancario más competitivo y globalizado, facilitando la concentración bancaria a escala internacional. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

F) Crecimiento del Portafolio:

En el ámbito financiero, se refiere a un proceso estratégico por el cual una institución financiera busca diversificar, aumentar el tamaño y rentabilidad de sus activos mediante la adquisición y gestión eficiente de nuevos instrumentos financieros.

Este aumento planificado puede incluir la incorporación de diversos tipos de activos, la exploración de nuevos mercados o segmentos de clientes y la implementación de prácticas que fomenten la sostenibilidad y el rendimiento óptimo del portafolio, contribuyendo así al fortalecimiento y éxito a largo plazo de la entidad financiera, lo que llevará a la entidad financiera a lograr su objetivo

G) Debilidades de la Entidad:

Se refieren a los aspectos internos o características propias de la empresa que presentan vulnerabilidades, limitaciones o deficiencias en su capacidad para alcanzar sus objetivos financieros.

Las áreas como la gestión de riesgos, la estructura de costos, el control interno, la liquidez, la rentabilidad, la eficiencia operativa y la toma de decisiones financieras pueden ser ejemplos de estas debilidades. Para mejorar la salud financiera de la empresa y reducir los riesgos que puedan afectar su desempeño a largo plazo, es esencial identificar y abordar estas debilidades.

H) Enfoque Geográfico:

En el ámbito financiero, el enfoque geográfico se refiere a la estrategia y análisis que las instituciones emplean para abordar y gestionar las características y particularidades económicas, regulatorias y demográficas de diferentes regiones geográficas.

Este método implica adaptar los productos, servicios y estrategias de marketing a cada área geográfica, reconociendo las diferencias en los comportamientos financieros,

las preferencias del cliente, las regulaciones locales y las circunstancias económicas. Las entidades financieras buscan maximizar su eficacia y relevancia en varios mercados, aprovechando las oportunidades y reduciendo los riesgos relacionados con la diversidad geográfica al utilizar un enfoque geográfico.

I) Estrategias Financieras:

Es la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de los cursos de acción y asignación de los recursos necesarios para alcanzarlos.

Estrategia es la dirección y el alcance de una organización a largo plazo, y permite conseguir ventajas para la organización a través de su configuración de recursos en un entorno cambiante, para hacer frente a las necesidades de los mercados y satisfacer las expectativas de las stakeholders, es decir, quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa. (Schettino, 2015)

J) Fidelización del Cliente:

En el ámbito financiero, se refiere a los métodos y acciones utilizados por las instituciones financieras para establecer y fortalecer relaciones positivas y duraderas con sus clientes. El objetivo principal de la fidelización del cliente es generar lealtad, confianza y satisfacción para que los clientes actuales se mantengan a largo plazo.

Las estrategias de fidelización pueden incluir programas de recompensas, beneficios exclusivos, servicios personalizados, tasas preferenciales, asesoramiento financiero personalizado, entre otros. Estas iniciativas tienen como objetivo animar a los

clientes a continuar con la institución financiera, utilizar una variedad de sus bienes y servicios y recomendarla a otros.

La fidelización implica mantener a los clientes actuales y generar experiencias positivas que fomenten el boca a boca y la adquisición de nuevos clientes. Debido a que cuesta menos retener a un cliente existente que adquirir uno nuevo, las instituciones financieras reconocen que la retención de clientes es esencial para el éxito a largo plazo.

K) Índice de cobranza:

En el ámbito financiero, se describe como una medida que evalúa la eficacia y eficiencia con la que una entidad financiera recupera los fondos otorgados en forma de préstamos o créditos.

Este indicador muestra la capacidad de la empresa para administrar y recuperar sus cuentas pendientes utilizando elementos como la prontitud en el cobro, la reducción de la morosidad y la optimización de los procedimientos administrativos relacionados con la recuperación de deudas. La eficiencia de la institución en la gestión de créditos y cobranzas está relacionada con su nivel de eficiencia. Un índice de cobranza sólido ayuda a mantener la salud financiera y la liquidez de una entidad financiera, lo que contribuye al éxito operativo y a la sostenibilidad de la entidad financiera.

L) Índice de Morosidad:

En el sector bancario, el índice de morosidad, también conocido como ratio de morosidad, es una medida que mide la cantidad de préstamos y créditos que se consideran

morosos en comparación con el total de préstamos y créditos concedidos por una entidad financiera. por una entidad financiera que ha retrasado los pagos.

Este indicador proporciona una evaluación cuantitativa de la calidad de la cartera de préstamos de la institución, enfatizando la cantidad y el porcentaje de préstamos en mora. La medición precisa del índice de morosidad es esencial para evaluar la salud financiera de la entidad, identificar riesgos relacionados con el crédito y orientar estrategias de gestión del riesgo efectivas para reducir las pérdidas potenciales.

M) Índice de satisfacción:

En el mundo financiero, el Índice de Satisfacción del Cliente, también conocido como CSAT, es una medida cuantitativa que evalúa el grado de satisfacción, conformidad y cumplimiento de las expectativas de los clientes con respecto a los productos, servicios, experiencias u otro atributo que ofrece una entidad financiera.

Este indicador tiene como objetivo recopilar las opiniones de los clientes sobre una variedad de factores, incluida la calidad del servicio al cliente, la transparencia de las transacciones, la eficiencia en el manejo de consultas y reclamos y la accesibilidad a productos financieros. Esta herramienta se utiliza en varios puntos del recorrido del cliente, lo que le permite identificar rápidamente las áreas que necesitan mejorar.

Este índice juega un papel importante en la evaluación del desempeño y la competitividad de la institución, ya que sirve como una herramienta clave para identificar áreas de mejora y fortalecer las relaciones con los clientes o usuarios a largo plazo.

N) Intermediarios Financieros:

Los intermediarios financieros están constituidos por las instituciones financieras, los cuales canalizan los ahorros de diversos individuos a los agentes deficitarios a través de préstamos o inversiones. El proceso mediante el cual los ahorros se capitalizan o acumulan en las instituciones financieras, las mismas que después los prestan o invierten, recibe genérico de intermediación. Muchas instituciones pagan directa o indirectamente a sus ahorradores cierto interés sobre sus fondos depositados; otras proporcionan servicios que han de cobrarse a los depositantes. Algunos intermediarios reciben los depósitos de ahorros y prestan este dinero a sus clientes; otros más prestan e intervienen sumas de dinero. En la mayoría de los casos, un intermediario financiero debe operar dentro de ciertas limitaciones legales con respecto a los tipos de préstamos o inversiones que quieran hacer. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

O) Limitaciones de Pago:

Se refieren a las limitaciones u obstáculos que una persona, empresa o institución financiera puede encontrar al cumplir con sus obligaciones de pago. Es posible que estas restricciones se produzcan debido a una variedad de factores, incluyendo una falta de fondos, limitaciones de liquidez, cambios en las circunstancias económicas o problemas operativos.

Las limitaciones de pago pueden manifestarse en una persona o empresa como la incapacidad para pagar deudas pendientes, pagar a proveedores o cumplir con las obligaciones contractuales en los plazos acordados. Una entidad financiera podría enfrentar dificultades para cumplir con los retiros masivos de fondos por parte de los depositantes, lo cual podría resultar en problemas de liquidez debido a las restricciones de

pago. Tanto los deudores como los acreedores deben tener en cuenta las restricciones de pago porque pueden afectar la estabilidad financiera y la reputación de las partes.

P) Morosidad:

Según información del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) la actual crisis internacional afectará al Perú porque disminuirá nuestro crecimiento económico. Asimismo, menciona que cualquier estudio sobre el comportamiento de la morosidad puede verificar que el desempeño de la mora es pro cíclico, es decir, cuando la economía está en el tramo ascendente del ciclo la morosidad disminuye y viceversa. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP , 2016)

El virus de la morosidad se encuentra latente en épocas de bonanza económica y se reactiva en épocas de crisis. Si en el Perú la morosidad crediticia se incrementara considerablemente el país se podría ver envuelto en una crisis financiera. Cuando se produce la morosidad crediticia primeramente perjudica a la rentabilidad a la vez que se da una ruptura en la rotación de los fondos. Lo que trae consigo que la entidad financiera incremente sus provisiones por los créditos impagos, esto a su vez afecta inmediatamente a las utilidades. Por lo que, un incremento importante en la morosidad hace que el problema de incumplimiento se traduzca en uno de rentabilidad, liquidez y finalmente en un problema de solvencia. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP , 2016)

La morosidad constituye un problema de primer orden dentro del contexto actual por lo cual su estudio merece especial atención para determinar las variables que la explican, tanto es así que ha surgido, en España, una nueva disciplina denominada Morosología dedicada a su investigación. (Soria, 2013)

Q) Niveles de Morosidad:

Los niveles de morosidad se utilizan para evaluar la puntualidad en el cumplimiento de obligaciones de pago como préstamos o deudas. La clasificación típica de estos niveles se basa en la cantidad de tiempo que ha transcurrido desde la fecha de vencimiento original hasta el momento del pago. Por lo general, se clasifican en morosidad leve, moderada o grave.

El retraso en el pago es mínimo y puede no afectar significativamente la calificación crediticia en casos de morosidad leve. En situaciones de morosidad moderada, el atraso es más prolongado y puede empezar a afectar la solvencia del deudor. El incumplimiento en casos de morosidad grave es significativo y puede tener consecuencias más graves, como la pérdida de activos o la negativa de futuras líneas de crédito.

Estos niveles son cruciales para los acreedores y las instituciones financieras porque les brindan una comprensión clara de los riesgos asociados con cada deudor.

R) Pasivo Financiero:

Un pasivo financiero es un pasivo que es una obligación contractual de entregar efectivo u otro tipo de activo financiero, o de intercambiar activos o pasivos financieros con alguna otra entidad bajo condiciones potencialmente desfavorables. Un contrato que se liquidará o podrá ser liquidado con instrumentos de patrimonio propio y siempre que, si no es un derivado, obligue o pueda obligar, a entregar una cantidad variable de sus instrumentos de patrimonio propio. Si es un derivado, pueda ser o será, liquidado mediante

una forma distinta al intercambio de una cantidad fija de efectivo o de otro activo financiero por una cantidad fija de instrumentos de patrimonio propio de la empresa; a estos efectos no se incluirán entre los instrumentos de patrimonio propio, aquéllos que sean, en sí mismos, contratos para la futura recepción o entrega de instrumentos de patrimonio propio de la empresa. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

S) Política Crediticia:

La política crediticia es el conjunto de medidas tomadas por el Gobierno de un país para regular los recursos disponibles destinados al crédito. Sumado a esto, también se encarga de estipular las condiciones de acceso al mismo, formando parte de la política monetaria.

La política crediticia forma parte de la política monetaria de un país o zona económica. Su principal objetivo es la regularización de los recursos de crédito que se ofrecen en el mercado. Dentro de dicha regulación se establecen todas las condiciones de acceso al mismo. (José Antonio Ludeña ,2021)

T) Sistema Financiero:

Un sistema financiero es un conjunto de instituciones y mercados, cuya función básica es la transferencia de fondos de los ahorristas hacia los inversionistas a través de dos alternativas. En primer lugar, los intermediarios financieros, como un banco. Los bancos comerciales tradicionales usan los depósitos de unos para financiar los préstamos de otros y están sujetos a un conjunto de regulaciones. En segundo lugar, los mercados

financieros, como los mercados de bonos, acciones, papeles comerciales y derivados financieros. (Soria, 2013)

U) Transacciones Financieras:

Una transacción financiera es un acuerdo, comunicación o movimiento llevado a cabo entre un comprador y un vendedor en la que se intercambia un activo contra un pago. Implica un cambio en el estatus en las finanzas de dos o más negocios o individuos. El comprador y el vendedor son entidades u objetos separados, que generalmente intercambian productos de valor, como información, bienes, servicios o dinero. Seguiría siendo una transacción el intercambio de bienes en un momento dado, y del dinero en otro diferente. Este tipo de operación se conoce como una transacción de dos partes, siendo la primera parte la entrega de dinero, y la parte segunda la recepción de bienes. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

V) Operaciones de Créditos:

Las operaciones de crédito son negociaciones financieras que importan recibir o prestar dinero por parte de las entidades financieras de los clientes o a los clientes, respectivamente. Las operaciones de crédito pasivas son aquellas en las que los clientes depositan su dinero en la entidad financiera (Caja de Ahorro o Plazo Fijo) y la entidad debe devolver el dinero al término del plazo en el primer caso, y en cualquier momento que sea requerido por el cliente, en el segundo, abonando una tasa de interés por el uso del dinero. El interés es mayor en los plazos fijos ya que el banco cuenta con ese dinero para disponer sin restricciones en el plazo pactado. De estas operaciones de crédito,

llamadas colocaciones, el Banco captará efectivo para prestarlo a otros clientes a una tasa de interés mayor al que pagó para recibirlo, tasa que se denomina activa (Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A.; 2010).

W) Rentabilidad

Collins y Porras (1995) definen la rentabilidad como la concentración necesaria para la existencia de las empresas y como un medio para alcanzar ciertos fines, porque una empresa es creada no solo con la finalidad de satisfacer necesidades sino también de obtener una rentabilidad o buenas utilidades a un corto o mediano plazo, a esto Cuervo y Rivero (1986), aporta una definición parecida considerando la rentabilidad como el resultado de varias políticas y decisiones tomadas en una empresa, la cual mide la relación entre los resultados monetarios de unas actividades (reales o esperadas) y los medios empleados para obtenerlos. Cabe destacar que la rentabilidad también puede verse como una medida de cómo una empresa invierte fondos para generar ingresos. (Manual de Finanzas, 2015)

X) Riesgo Crediticio

El otorgamiento de crédito se ha constituido para muchas empresas y entidades financieras en el instrumento de penetración y profundización de mercado, y en consecuencia, la fuente de mayor riesgo de pérdidas y afectación patrimonial; de allí las oleadas de incertidumbre cuando no se cuenta con el personal, o asesoramiento adecuado para mitigar los riesgos de irrecuperabilidad del crédito. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2016)

En ese sentido el riesgo crediticio “Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas”. (Manual de Finanzas, 2015)

2.3.Base Legal

2.3.1. Constitución Política del Perú.

Capítulo V

De la Moneda y la Banca

Artículo 83°. - La ley determina el sistema monetario de la República. La emisión de billetes y monedas es facultad exclusiva del Estado. La ejerce por intermedio del Banco Central de Reserva del Perú. (Francisco, 2014)

Artículo 84°. - El Banco Central es persona jurídica de derecho público. Tiene autonomía dentro del marco de su Ley Orgánica.

La finalidad del Banco Central es preservar la estabilidad monetaria. Sus funciones son: regular la moneda y el crédito del sistema financiero, administrar las reservas internacionales a su cargo, y las demás funciones que señala su Ley Orgánica. (Francisco, 2014)

El Banco informa al país, exacta y periódicamente, sobre el estado de las finanzas nacionales, bajo responsabilidad de su Directorio. (Francisco, 2014)

El Banco está prohibido de conceder financiamiento al erario, salvo la compra, en el mercado secundario, de valores emitidos por el Tesoro Público, dentro del límite que señala su Ley Orgánica. (Francisco, 2014)

Artículo 85°. - El Banco puede efectuar operaciones y celebrar convenios de crédito para cubrir desequilibrios transitorios en la posición de las reservas internacionales.

Requiere autorización por ley cuando el monto de tales operaciones o convenios supera el límite señalado por el Presupuesto del Sector Público, con cargo de dar cuenta al Congreso. (Francisco, 2014)

Artículo 86°. - El Banco es gobernado por un Directorio de siete miembros.

El Poder Ejecutivo designa a cuatro, entre ellos al presidente. El Congreso ratifica a éste y elige a los tres restantes, con la mayoría absoluta del número legal de sus miembros. (Francisco, 2014)

Todos los directores del Banco son nombrados por el período constitucional que corresponde al presidente de la República. No representan a entidad ni interés particular algunos. El Congreso puede removerlos por falta grave. En caso de remoción, los nuevos directores completan el correspondiente período constitucional. (Francisco, 2014)

Artículo 87°. - El Estado fomenta y garantiza el ahorro. La ley establece las obligaciones y los límites de las empresas que reciben ahorros del público, así como el modo y los alcances de dicha garantía. (Francisco, 2014)

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ejerce el control de las empresas bancarias, de seguros, de administración de fondos de pensiones, de las demás que reciben depósitos del público y de aquellas otras que, por realizar operaciones conexas o similares, determine la ley. (Francisco, 2014)

La ley establece la organización y la autonomía funcional de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

El Poder Ejecutivo designa al Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones por el plazo correspondiente a su período constitucional. El Congreso lo ratifica. (Francisco, 2014)

2.3.2. Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros- Ley N° 26702 y sus normas modificatorias.

La presente ley establece el marco de regulación y supervisión a que se someten las empresas que operen en el Sistema Financiero y de Seguros, así como aquellas que realizan actividades vinculadas o complementarias al objeto social de dichas personas. (Francisco, 2014)

Título I

Constitución de las Empresas del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros

Capítulo I

Forma de Constitución y Capital Mínimo

Artículo 12°.- Constitución de Empresas.

Las empresas deben constituirse bajo la forma de sociedad anónima, salvo aquellas cuya naturaleza no lo permita. Para iniciar sus operaciones, sus organizadores deben recabar previamente de la Superintendencia, las autorizaciones de organización y funcionamiento, ciñéndose al procedimiento que dicte la misma con carácter general. (Francisco, 2014)

Tratándose de las empresas que soliciten su transformación, conversión, fusión o escisión, éstas deberán solicitar las autorizaciones de organización y de funcionamiento respecto del nuevo tipo de actividad. (Francisco, 2014)

CONST. Art. 87.

LEY GRAL. Arts. 11, 14, 16, 17, 19 al 21, 23, 26 al 28, 35, 61, 349 (1), 361 (9 y 10), 14ª Disp. Tran.

L.G.S. Arts. 1, 2, 3, 53, 56, 333 al 390.

D.LEG. 757. Art. 5.

I.R. Art. 14.

Artículo 13º.- Estatuto Social.

La escritura social y el estatuto han de adecuarse a la presente ley en términos que obliguen a las empresas a cumplir todas sus disposiciones, y deben ser inscritos en el Registro Público correspondiente. (Francisco, 2014)

Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito y Cajas Municipales de Crédito Popular se regirán por la legislación que les es propia y las normas que señala la presente ley. (Francisco, 2014)

CONST. Arts. 87.

LEY GRAL. Arts. 14, 23 (2), 1ª, 14ª Disp. Tran.

L.G.S. Arts. 5, 6, 15, 16, 54, 55.

C. DE C. Art. 17.

Artículo 14°.- Modificaciones Estatutarias.

Toda modificación estatutaria se sujeta a la regla indicada en el primer párrafo del artículo anterior y debe contar con la aprobación previa de la Superintendencia, sin la cual no procede la inscripción en los Registros Públicos. Se exceptúan las modificaciones derivadas de aumentos del capital social, a que se refiere el primer párrafo del artículo 62°, que, sin embargo, deben ser puestas en conocimiento de la Superintendencia. (Francisco, 2014)

El pronunciamiento debe emitirse en el plazo de treinta (30) días hábiles de presentada la respectiva solicitud; de lo contrario, se tendrá por aprobada la modificación propuesta. (Francisco, 2014)

LEY GRAL. Arts. 13, 62, 64, 1ª Disp. Tran.

L.G.S. Arts. 16, 198, 202.

Artículo 15°.- Denominación Social.

En la denominación social de las empresas debe incluirse específica referencia a la actividad para que se las constituye, aun cuando para ello se utilice apócopos, siglas o idioma extranjero. Les es prohibido utilizar la palabra “central”, así como cualquier otra denominación que confunda su naturaleza. En la denominación social es obligatorio se consigne expresamente la expresión que refleje la naturaleza de la empresa, según corresponda. (Francisco, 2014)

No es necesario que figure el término sociedad anónima o la abreviatura correspondiente.

LEY GRAL. Art. 21.

L.G.S. Arts. 9, 50, 55 (1).

Artículo 16°.- Capital Mínimo.

Para el funcionamiento de las empresas y sus subsidiarias, se requiere que el capital social, aportado en efectivo, alcance las siguientes cantidades mínimas:

A. Empresas de Operaciones Múltiples:

1. Empresa Bancaria: S/. 14 914 000,00
2. Empresa Financiera: S/. 7 500 000,00
3. Caja Municipal de Ahorro y Crédito: S/. 7 500 000,00
4. Caja Municipal de Crédito Popular: S/. 4 000 000,00
5. Entidad de Desarrollo a la Pequeña y Micro Empresa - EDPYME: S/. 678 000,00
6. Cooperativas de Ahorro y Crédito autorizadas a captar recursos del público: S/. 678 000,00
7. Caja Rural de Ahorro y Crédito: S/. 678 000,00

B. Empresas Especializadas:

1. Empresas de Capitalización Inmobiliaria: S/. 4 000 000,00
2. Empresas de Arrendamiento Financiero: S/. 2 440 000,00
3. Empresas de Factoring: S/. 1 356 000,00
4. Empresas Afianzadora y de Garantías: S/. 1 356 000,00
5. Empresas de Servicios Fiduciarios: S/. 1 356 000,00
6. Empresas Administradora Hipotecaria S/. 3 400 000,00

C. Bancos de Inversión: S/. 14 914 000,00

D. Empresas de Seguros:

1. Empresa que opera en un solo ramo (de riesgos generales o de vida): S/. 2 712 000,00
2. Empresa que opera en ambos ramos (de riesgos generales y de vida): S/ 3 728 000,00
3. Empresa de Seguros y de Reaseguros: S/. 9 491 000,00
4. Empresa de Reaseguros: S/. 5 763 000,00

Artículo 17°.- Capital Mínimo De Empresas De Servicios Complementarios Y Conexos.

Para el establecimiento de las empresas de servicios complementarios y conexos, se requiere que el capital social alcance las siguientes cantidades mínimas:

1. Almacén General de Depósito: S/. 2 440 000,00
2. Empresa de Transporte, Custodia y Administración de Numerario: S/. 10 000 000,00
3. Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito y/o de Débito: S/. 678 000,00
4. Empresa de Transferencia de Fondos: S/. 678 000,00
5. Empresas Emisoras de Dinero Electrónico: S/. 2 268 519,00. El citado

capital corresponde al trimestre octubre - diciembre 2012 y posteriormente se sujeta a la actualización trimestral según el procedimiento señalado en el artículo 18° de la Ley 26702. (Francisco, 2014)

Artículo 18°.- Actualización de los Límites.

Las cifras señaladas en el artículo 16° y 17° son de valor constante y se actualizan trimestralmente, en función al Índice de Precios al Por Mayor que, con referencia a todo

el país, publica mensualmente el Instituto Nacional de Estadística e Informática. Las cifras resultantes se redondean a la centena superior. Se considera como índice base el correspondiente a octubre de 1996. (Francisco, 2014)

LEY GRAL. Arts. 16, 17, 63, 95 (1, b), 132 (3), 224, 356 (3), 361.

L.G.S. Arts. 51, 52, 205.

Capítulo II

Autorización de Organización

Artículo 19°.- Organizadores de Empresas.

Las personas naturales o jurídicas que se presenten como organizadores de las empresas a que se refieren el artículo 16° y 17°, deben ser de reconocida idoneidad moral y solvencia económica. No hay número mínimo para los organizadores, sin embargo, por lo menos uno debe ser suscriptor del capital social de la empresa respectiva. (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

La Superintendencia está facultada para autorizar la organización y el funcionamiento de las empresas comprendidas en los artículos 16° y 17° de la presente Ley. En el caso de las empresas comprendidas en los incisos A, B y C del artículo 16° así como del numeral 6 del artículo 17° debe contar con la opinión previa del Banco Central. (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

CONST. Art. 87.

LEY GRAL. Arts. 12, 16, 17, 18, 20 al 23, 25, 42, 349 (1).

L.O.B.C.R. Art. 24 (i).

L.G.S. Arts. 54 (1), 70 al 73.

Artículo 20°.- Impedimentos para ser Organizador.

No pueden ser organizadores de las empresas:

1. Los condenados por delitos de tráfico ilícito de drogas, lavado de activos, financiamiento de terrorismo, terrorismo, atentado contra la seguridad nacional y traición a la patria y demás delitos dolosos, aun cuando hubieran sido rehabilitados.
2. Los que, por razón de sus funciones, estén prohibidos de ejercer el comercio, de conformidad con las normas legales vigentes.
3. Los que se encuentren en proceso de insolvencia y los quebrados
4. Los accionistas mayoritarios de una persona jurídica que se encuentre en proceso de insolvencia o quiebra.
5. Los miembros del Poder Legislativo y de los órganos de gobierno de los gobiernos locales y regionales.
6. Los directores, trabajadores y asesores de los organismos públicos que norman o supervisan la actividad de las empresas. (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)
7. Los directores y trabajadores de una empresa de la misma naturaleza excepto los de una empresa de seguros para organizar otra que opere en ramo distinto.
8. Los que registren protestos de documentos en los últimos cinco años no aclarados a satisfacción de la Superintendencia.
9. Las personas naturales o jurídicas a quienes se les haya cancelado su autorización de operación, o su inscripción en cualquier registro requerido para operar o realizar oferta pública de valores, por infracción legal en el Perú o en el extranjero.
10. Los accionistas mayoritarios de una persona jurídica a la que se le haya cancelado su autorización de operación, o su inscripción en cualquier registro requerido

para operar o realizar oferta pública de valores, por infracción legal, en el Perú o en el extranjero. (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

11. Los que, en los últimos diez años, contados desde la fecha de la solicitud de autorización hayan sido accionistas mayoritarios directamente o a través de terceros, directores, gerentes o ejecutivos principales, de empresas o administradoras privadas de fondos de pensiones, que hayan sido intervenidas por la Superintendencia. No se considerará para estos efectos la participación de una persona por un plazo inferior a un año, acumulado dentro del plazo de los diez años. (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

12. Los que, como directores o gerentes de una persona jurídica, en los últimos diez años, contados desde la fecha de la solicitud de autorización hayan resultado administrativamente responsables por actos que han merecido sanción. (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

13. Los que incurran en conductas personales, profesionales o comerciales que puedan poner en riesgo la estabilidad de la empresa que se proponen constituir o la seguridad de sus depositantes o asegurados. (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

14. Los que participen en acciones, negociaciones o actos jurídicos de cualquier clase, que contravengan las leyes o las sanas prácticas financieras o comerciales establecidas en el Perú o en el extranjero. (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

15. Los que han sido inhabilitados para el ejercicio de cargos u oficios públicos, sea por una infracción penal o administrativa.

Tratándose de una persona jurídica los impedimentos establecidos en los numerales 3, 4, 9, 10, 11, 13 y 14 se considerarán respecto de sus accionistas mayoritarios,

de los que ejercen su control, así como de sus directores, gerentes y ejecutivos principales a la fecha de solicitud de autorización. (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

Artículo 21°.- Solicitud de Organización.

Las solicitudes para la organización de las empresas del sistema financiero y del sistema de seguros deberán contener la información y requisitos de carácter formal que establezca la Superintendencia por norma de carácter general, la misma que señalará el procedimiento a observarse. (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

Se deberá adjuntar a la solicitud el certificado de depósito de garantía constituido en cualquier empresa del sistema financiero regida por la presente ley, a la orden de la Superintendencia por un monto equivalente al cinco por ciento (5%) del capital mínimo. Dicho certificado será devuelto a los organizadores, debidamente endosado en caso sea denegada la solicitud.

Una vez recibida la documentación completa, la Superintendencia la pondrá en conocimiento del Banco Central cuando se trate de empresas precisadas en los incisos A, B y C del artículo 16°, así como en el numeral 6 del artículo 17°. El Banco Central debe emitir su opinión dentro de los treinta (30) días de recibido el oficio respectivo. (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

Dentro de un plazo que no excederá de noventa (90) días de recibida la opinión del Banco Central, la Superintendencia emitirá la resolución que autoriza o que deniega la organización de una empresa. En caso se deniegue la organización, la Superintendencia en la medida de lo practicable y a petición del solicitante, deberá informar las razones de la denegación de dicha solicitud. (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

Artículo 22°.- Requisitos para ser Organizador.

Los organizadores deben cumplir requisitos de idoneidad técnica y moral y no estar incurso en los impedimentos establecidos en el artículo 20°. (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

LEY GRAL. Arts. 19, 20, 21, 134 (2).

Artículo 23°.- Certificado de Autorización de Organización.

Expedida la resolución de autorización de organización, la Superintendencia otorga el certificado correspondiente. Con dicho certificado, los organizadores deberán:

1. Publicarlo por una sola vez en el Diario Oficial El Peruano, dentro de los treinta (30) días de su expedición, bajo sanción de caducidad al término de este plazo.

2. Otorgar la escritura pública correspondiente, en la que necesariamente se inserta dicho certificado, bajo responsabilidad del notario público interviniente.

(Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

3. Realizar las demás acciones conducentes a obtener la autorización de funcionamiento.

El certificado de autorización de organización caduca a los dos (2) años de otorgado.

LEY GRAL. Art. 12.

C.C. Arts. 183 (1), 184, 2003 al 2007.

L.G.S. Arts. 5, 15, 16, 18, 43, 44, 53, 54, 55.

Artículo 24°.- Utilización el Capital.

De acuerdo con las regulaciones establecidas por la Superintendencia, el importe del capital social inicial sólo podrá ser utilizado durante la etapa de organización, para:

1. Cobertura de los gastos que dicho proceso demande.

2. Compra o construcción de inmuebles para uso de la empresa.
3. Compra del mobiliario, equipo y máquinas requeridos para el funcionamiento de la empresa. (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)
4. Contratación de servicios necesarios para dar inicio a las operaciones.

El remanente deberá ser invertido en valores del Estado o en obligaciones del Banco Central, o depositado en una Empresa del país. (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

L.G.S. Art. 24.

L.O.B.C.R. Art. 62.

I.G.V. Art. 1 (b).

Artículo 25°.- Garantía de los Organizadores.

Sin perjuicio del depósito de garantía a que se refiere el artículo 21°, los organizadores garantizan personal y solidariamente la realización de los aportes de capital. Ambas garantías subsisten hasta treinta (30) días después de la asunción de funciones del Directorio.

LEY GRAL. Arts. 19, 21.

C.C. Arts. 1183 y 1186.

L.G.S. Arts. 22 al 30, 52, 59.

Capítulo III

Autorización de Funcionamiento

Artículo 26°.- Comprobaciones para la Resolución de Funcionamiento.

Cuando los organizadores comuniquen por escrito que han cumplido con los requisitos exigidos para el funcionamiento de la empresa, la Superintendencia procederá a las comprobaciones que corresponda. (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

LEY GRAL. Arts. 12, 13, 16, 17, 18, 20, 22, 25, 50, 52, 54, 55, 81,92, 134 (2), 381.

L.G.S. Arts. 5, 6, 51, 52, 54, 59.

R.M. N° 0689-2000-IN-1701

Artículo 27°.- Resolución de Autorización de Funcionamiento.

Efectuadas las comprobaciones que trata el artículo anterior, y dentro de un plazo que no excederá de treinta (30) días, la Superintendencia expide la correspondiente resolución autoritativa y otorga un certificado de autorización de funcionamiento. Este certificado se publica por dos veces alternadas, la primera en el Diario Oficial y la segunda en uno de extensa circulación nacional. Además, debe exhibírsele permanentemente en la oficina principal de la empresa, en lugar visible al público. (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

LEY GRAL. Arts. 12, 26, 28, Glosario (días).

L.G.S. Arts. 43, 44.

C.C. Arts. 183 (1), 184.

Artículo 28°.- Vigencia de la Autorización de Funcionamiento.

El certificado de autorización de funcionamiento es de vigencia indefinida y sólo puede ser cancelado por la Superintendencia como sanción a una falta grave en que hubiere incurrido la empresa.

LEY GRAL. Arts. 26, 27, 114, 356, 361 (9), 362, 381.

Artículo 29°.- Inscripción de Acciones de la Empresa en la Bolsa.

Antes de que las empresas bancarias, financieras y de arrendamiento financiero, así como las empresas del sistema de seguros, inicien sus operaciones con el público, deberán tener inscritas en bolsa las acciones representativas de su capital social.

La Superintendencia podrá exigir a aquellas empresas no comprendidas en el párrafo anterior, su inscripción en bolsa, cuando así lo considere pertinente. (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

L.M.V. Arts. 11, 13, 16, 85, 132 (a, g), 18ª Disp. F. y C.

Empresas del Sistema Financiero**Capítulo I****Disposiciones Generales****Artículo 282.- Definiciones.**

1. Empresa bancaria: es aquella cuyo negocio principal consiste en recibir dinero del público en depósito o bajo cualquier otra modalidad contractual, y en utilizar ese dinero, su propio capital y el que obtenga de otras fuentes de financiación en conceder créditos en las diversas modalidades, o a aplicarlos a operaciones sujetas a riesgos de mercado. (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

2. Empresa financiera: es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero. (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

3. Caja Rural de Ahorro y Crédito: es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a la mediana, pequeña y micro empresa del ámbito rural. (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

4. Caja Municipal de Ahorro y Crédito: es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento, preferentemente a las pequeñas y micro empresas.

5. Caja Municipal de Crédito Popular: es aquella especializada en otorgar crédito pignoraticio al público en general, encontrándose también facultada para efectuar operaciones activas y pasivas con los respectivos Concejos Provinciales y Distritales y con las empresas municipales dependientes de los primeros, así como para brindar servicios bancarios a dichos concejos y empresas. (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

6. Empresa de desarrollo de la pequeña y micro empresa, EDPYME: es aquella cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a los empresarios de la pequeña y micro empresa.

7. Empresa de arrendamiento financiero, cuya especialidad consiste en la adquisición de bienes muebles e inmuebles, los que serán cedidos en uso a una persona natural o jurídica, a cambio del pago de una renta periódica y con la opción de comprar dichos bienes por un valor predeterminado.

8. Empresas de factoring comprendidas en el ámbito de esta Ley, cuya especialidad consiste en la adquisición de facturas negociables, facturas conformadas, títulos valores representativos de deuda y en general cualquier valor mobiliario representativo de deuda y que cumplan con los criterios mínimos establecidos por la Superintendencia en cuanto a volumen de las operaciones antes mencionadas y/o respecto

al riesgo que estas empresas puedan representar para la estabilidad del sistema financiero.
(Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

9. Empresa afianzadora y de garantías, cuya especialidad consiste en otorgar afianzamientos para garantizar a personas naturales o jurídicas. Están comprendidas las sociedades de garantía recíproca a que se refiere el artículo 22 del Reglamento del Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Microempresa y del Acceso al Empleo Decente, aprobado por el Decreto Supremo N° 008-2008-TR.

10. Empresa de servicios fiduciarios, cuya especialidad consiste en actuar como fiduciario en la administración de patrimonios autónomos fiduciarios, o en el cumplimiento de encargos fiduciarios de cualquier naturaleza. (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

11. Cooperativas de Ahorro y Crédito autorizadas a captar recursos del público a que se refiere el artículo 289° de la presente ley.

CONST. Arts. 61, 87.

LEY GRAL. Arts. 1, 7, 8, 9, 11, 12, 16, 18, 177, 217, 221, 223, 224, 283 al 289, 356, 361, 1ª Disp. Tran.

Artículo 284.- Operaciones Realizables por las Empresas Financieras.

Las empresas financieras pueden realizar las operaciones señaladas en los numerales 3b, 6, 15, 23, 28 y 29 del artículo 221 y todas las señaladas en el módulo 2 del artículo 290. Para la ampliación de sus operaciones, deberán cumplir con los requisitos establecidos en este último artículo. (*) (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

(*) Artículo sustituido por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1028, publicado el 22 junio 2008, disposición que entró en vigencia el 1 de diciembre de 2008, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 284.- Operaciones Realizables por las Empresas Financieras

Las empresas financieras pueden realizar las operaciones señaladas en los numerales 1, 2, 3b, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30a, 30b, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41 y 43 del artículo 221. Las demás operaciones señaladas en el artículo 221 también podrán ser realizadas por estas empresas cuando cumplan los requisitos establecidos por la Superintendencia.”
(Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

CONCORDANCIAS: R. SBS N° 1122-2006 (Reglamento para ampliación de operaciones)

R.SBS N° 11698-2008 (Aprueban el nuevo “Reglamento para la ampliación de operaciones”, aplicable a las empresas de operaciones múltiples del sistema financiero)

Artículo 221.- Operaciones y Servicios.

Las empresas podrán realizar las siguientes operaciones y servicios, de acuerdo a lo dispuesto por el capítulo I del título IV de esta sección segunda:

1. Recibir depósitos a la vista;
2. Recibir depósitos a plazo y de ahorros, así como en custodia;
3. Otorgar créditos directos, con o sin garantía;
4. Descontar y conceder adelantos sobre letras de cambio, pagarés y otros documentos comprobatorios de deuda; (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

5. Conceder préstamos hipotecarios y prendarios; y, en relación con ellos, emitir títulos valores, instrumentos hipotecarios y prendarios, tanto en moneda nacional como extranjera;

6. Otorgar avales, fianzas y otras garantías, inclusive en favor de otras empresas del sistema financiero;

7. Emitir, avisar, confirmar y negociar cartas de crédito, a la vista o a plazo, de acuerdo con los usos internacionales y en general canalizar operaciones de comercio exterior;

8. Actuar en sindicación con otras empresas para otorgar créditos y garantías, bajo las responsabilidades que se contemplen en el convenio respectivo;

CONCORDANCIAS: CIRCULAR N° B-2148-2005, Núm. 11 (Créditos Sindicados)

9. Adquirir y negociar certificados de depósito emitidos por una empresa, instrumentos hipotecarios, warrants y letras de cambio provenientes de transacciones comerciales; (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

10. Realizar operaciones de factoring;

11. Realizar operaciones de crédito con empresas del país, así como efectuar depósitos en ellas;

12. Realizar operaciones de crédito con bancos y financieras del exterior, así como efectuar depósitos en unos y otros;

13. Comprar, conservar y vender acciones de bancos u otras instituciones del exterior que operen en la intermediación financiera o en el mercado de valores, o sean auxiliares de unas u otras, con el fin de otorgar alcance internacional a sus actividades.

Tratándose de la compra de estas acciones, en un porcentaje superior al tres por ciento (3%) del patrimonio del receptor, se requiere de autorización previa de la Superintendencia; (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

14. Emitir y colocar bonos, en moneda nacional o extranjera, incluidos los ordinarios, los convertibles, los de arrendamiento financiero, y los subordinados de diversos tipos y en diversas monedas, así como pagarés, certificados de depósito negociables o no negociables, y demás instrumentos representativos de obligaciones, siempre que sean de su propia emisión; (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

CONCORDANCIA: R.G. N° 052-2006-EF-94.45

15. Aceptar letras de cambio a plazo, originadas en transacciones comerciales;

16. Tomar o brindar cobertura de "commodities", futuros y productos financieros derivados; (*)

(*) Numeral sustituido por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1028, publicado el 22 junio 2008, disposición que entró en vigencia el 1 de diciembre de 2008, cuyo texto es el siguiente:

16. Efectuar operaciones con commodities y con productos financieros derivados, tales como forwards, futuros, swaps, opciones, derivados crediticios u otros instrumentos o contratos de derivados, conforme a las normas que emita la Superintendencia."

17. Adquirir, conservar y vender instrumentos representativos de deuda privada e instrumentos representativos de capital para la cartera negociable, que sean materia de algún mecanismo centralizado de negociación conforme a la ley de la materia; (*) (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005) (*) Numeral sustituido por el Artículo 1 del Decreto

Legislativo N° 1028, publicado el 22 junio 2008, disposición que entró en vigencia el 1 de diciembre de 2008, cuyo texto es el siguiente:

"17. Adquirir, conservar y vender valores representativos de capital que se negocien en algún mecanismo centralizado de negociación e instrumentos representativos de deuda privada, conforme a las normas que emita la Superintendencia." (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

18. Adquirir, conservar y vender acciones de las sociedades que tengan por objeto brindar servicios complementarios o auxiliares, a las empresas y/o a sus subsidiarias;

19. Adquirir, conservar y vender, en condición de partícipes, certificados de participación en los fondos mutuos y fondos de inversión; (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

20. Comprar, conservar y vender títulos representativos de la deuda pública, interna y externa, así como obligaciones del Banco Central;

21. Comprar, conservar y vender bonos y otros títulos emitidos por organismos multilaterales de crédito de los que el país sea miembro;

22. Comprar, conservar y vender títulos de la deuda de los gobiernos de los países cuya relación apruebe la Superintendencia; (*) (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

(*) Numeral sustituido por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1028, publicado el 22 junio 2008, disposición que entró en vigencia el 1 de diciembre de 2008, cuyo texto es el siguiente:

"22. Comprar, conservar y vender títulos de la deuda de los gobiernos, conforme a las normas que emita la Superintendencia."

23. Operar en moneda extranjera;

24. Emitir certificados bancarios en moneda extranjera y efectuar cambios internacionales;

25. Servir de agente financiero para la colocación y la inversión en el país de recursos externos; (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

26. Celebrar contratos de compra o de venta de cartera;

27. Realizar operaciones de financiamiento estructurado y participar en procesos de titulización, sujetándose a lo dispuesto en la Ley del Mercado de Valores;

28. Adquirir los bienes inmuebles, mobiliario y equipo;

29. Efectuar cobros, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas y/o bancos corresponsales;

30. a) Emitir cheques de gerencia;

b) Emitir órdenes de pago;

CONCORDANCIAS: R.SBS N° 11698-2008, Art. 6

31. Emitir cheques de viajero;

32. Aceptar y cumplir las comisiones de confianza que se detalla en el artículo 275;

33. Recibir valores, documentos y objetos en custodia, así como dar en alquiler cajas de seguridad; (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

34. Expedir y administrar tarjetas de crédito y de débito;

CONCORDANCIAS: R. SBS. N° 264-2008

R.SBS N° 11698-2008, Art. 6

35. Realizar operaciones de arrendamiento financiero;

36. Promover operaciones de comercio exterior, así como prestar asesoría integral en esa materia;

37. Suscribir transitoriamente primeras emisiones de valores con garantías parcial o total de su colocación;

38. Prestar servicios de asesoría financiera sin que ello implique manejo de dinero de sus clientes o de portafolios de inversiones por cuenta de éstos;

39. Actuar como fiduciarios en fideicomisos;

40. Comprar, mantener y vender oro;

41. Otorgar créditos pignoratícios con alhajas u otros objetos de oro y plata;

42. Realizar operaciones por cuenta propia de "commodities" y de productos financieros derivados; (*)

(*) Numeral derogado por el Artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1028, publicado el 22 junio 2008, disposición que entró en vigencia el 1 de diciembre de 2008.

43. Actuar como originadores en procesos de titulización mediante la transferencia de bienes muebles, inmuebles, créditos y/o dinero, estando facultadas a constituir sociedades de propósito especial; (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

2.3.3. Resolución S.B.S. N° 11356-2008 / Reglamento para la Evaluación y Clasificación del deudor y la Exigencia de provisiones.

Resolución S.B.S.

N° 11356 - 2008

El Superintendente de Banca, Seguros y

Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones:

Considerando:

Que, la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y sus modificatorias, en adelante Ley General, establece en su artículo 222° que, en la evaluación de las operaciones que integran la cartera crediticia deberá tenerse presente los flujos de caja del deudor, sus ingresos y capacidad de servicio de la deuda, situación financiera, patrimonio neto, proyectos futuros y otros factores relevantes para determinar la capacidad del servicio y pago de la deuda; señalando expresamente que el criterio básico es la capacidad de pago del deudor y que las garantías son subsidiarias; (Resolución S.B.S. N° 11356, 2008)

Que, asimismo, el numeral 4 del artículo 132° de la indicada Ley General establece como uno de los medios para atenuar los riesgos del ahorrista, la constitución de provisiones genéricas y específicas; (Resolución S.B.S. N° 11356, 2008)

Que, mediante la Resolución SBS N° 808-2003 del 28 de mayo de 2003 y sus modificatorias, se aprobó el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, en adelante Reglamento; (Resolución S.B.S. N° 11356, 2008)

Que, la actividad crediticia de las empresas del sistema financiero constituye una de las actividades fundamentales que impulsan el crecimiento económico, resultando necesario introducir modificaciones en el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, con la finalidad de ajustar prudencialmente algunos parámetros que permitan una mayor dinámica en el sector financiero, sin perjuicio de su seguridad y transparencia; (Resolución S.B.S. N° 11356, 2008)

Estando a lo opinado por las Superintendencias Adjuntas de Banca y Microfinanzas, de Riesgos, de Seguros y de Asesoría Jurídica, así como por la Gerencia de Estudios Económicos; y, (Resolución S.B.S. N° 11356, 2008)

En uso de las atribuciones conferidas por los numerales 7, 9 y 13 del artículo 349° de la Ley General; (Resolución S.B.S. N° 11356, 2008)

RESUELVE:

Artículo Primero. - Aprobar el nuevo Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, en adelante Reglamento, que forma parte de la presente Resolución. El nuevo Reglamento entrará en vigencia a partir del 1 de julio de 2010, fecha a partir de la cual quedará sin efecto el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones aprobado mediante Resolución SBS N° 808-2003 y sus normas modificatorias. (Resolución S.B.S. N° 11356, 2008)

Artículo Segundo. - Modifíquese a partir del 1 de diciembre de 2008 el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones aprobado mediante Resolución SBS N° 808-2003 y sus normas modificatorias, conforme a lo siguiente:

a) Incorpórese como segundo párrafo del literal 1.4 del Capítulo I “Conceptos y Principios para la Evaluación y Clasificación del Deudor” lo siguiente: (Resolución S.B.S. N° 11356, 2008)

“Se incluyen también en esta categoría los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que, a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o bienes en proceso de inscripción de

dominio, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que derive del crédito otorgado.” (Resolución S.B.S. N° 11356, 2008)

b) Elimínese la Categoría Normal de la Tabla 1, 2 y 3 del numeral 2.1 del Capítulo III “Exigencia de provisiones” e incorpórese la siguiente tabla para los créditos clasificados en la Categoría de Riesgo Normal: (Resolución S.B.S. N° 11356, 2008)

Tipos de crédito	Tasa de provisión
Créditos comerciales	0.7%
Créditos MES	1.0%
Créditos de consumo	1.0%
Créditos hipotecarios para vivienda	0.7%

c) Elimínese el numeral 2.2 del Capítulo III “Exigencia de provisiones”.

d) Sustitúyase el numeral 2.3 del Capítulo III “Exigencia de provisiones” por el siguiente:

“Las empresas deberán constituir las provisiones procíclicas de la Categoría Normal de acuerdo al Anexo I Régimen General de Provisiones Procíclicas.”

a) Sustitúyase el Anexo I “Régimen General de Provisiones Procíclicas”.

FELIPE TAM FOX

Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

2.3.4. Resolución S.B.S. N° 1765-2005 / Reglamento de Transparencia de Información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del Sistema Financiero.

Resolución S.B.S.

N° 1765-2005

El Superintendente de Banca, Seguros y

Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

Considerando:

Que, mediante Ley N° 28587 se aprobó la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, que establece disposiciones adicionales y específicas a las contenidas en la Ley de Protección al Consumidor destinadas a dar una mayor protección a los consumidores de servicios financieros. Dicha norma es aplicable tratándose de los productos y servicios que brinden las empresas de operaciones múltiples que operan en el sistema financiero, empresas cuyo control y supervisión compete a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones de acuerdo a lo dispuesto en la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y sus modificatorias, en adelante Ley General; (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

Que, en la Disposición Transitoria Única de la Ley N° 28587 se encarga a esta Superintendencia emitir, en el plazo de ciento veinte (120) días calendario computados desde su publicación, las normas de carácter reglamentario que sean necesarias para garantizar su cumplimiento; General;

Que, asimismo, se realizó una evaluación de la normativa emitida por la Superintendencia en materia de transparencia de información a fin de detectar aquellas normas que en virtud de la Ley N° 28587 habían sido modificadas y debían ser adecuadas a ella; General; (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

Que, en ese sentido, esta Superintendencia considera necesario contar con un texto unificado de las normas que regulan la transparencia de información y la protección al consumidor en el ámbito del sistema financiero, que comprenda tanto las disposiciones reglamentarias de la Ley N° 28587, así como las normas complementarias previamente emitidas por esta Superintendencia debidamente adecuadas al nuevo marco legal; General; (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

Que, en lo que respecta al cobro de tasas de interés, comisiones y gastos, es de indicar que el artículo 9° de la Ley General, dispone, entre otros, que las empresas del sistema financiero pueden señalar libremente las tasas de interés, comisiones y gastos para sus operaciones activas y pasivas y servicios. Asimismo, la mencionada disposición precisa que las tasas de interés, comisiones y demás tarifas que cobren las empresas del sistema financiero deben ser puestas en conocimiento del público, de acuerdo con las normas que establezca la Superintendencia; General; (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

Que, por su parte, el artículo 181° de la Ley General establece que en la publicidad que efectúen las empresas del sistema financiero en relación con los intereses que reconozcan a los depositantes, es obligatorio indicar el efectivo rendimiento anual de las impositivas; asimismo, se señala que la Superintendencia sanciona la omisión en que se incurra, así como los casos en que la información sea equívoca o induzca a error

Que, la transparencia de información constituye un factor importante para la promoción de la competencia en el mercado, lo que coadyuva al sano desarrollo del sistema y permite a los usuarios tomar mejores decisiones con relación a las operaciones y servicios que deseen contratar con las empresas del sistema financiero sobre una base más informada; General; (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

Que, con la finalidad de mejorar el equilibrio de las relaciones contractuales entre los usuarios y las empresas, la Ley N° 28587 ha dispuesto que la Superintendencia identifique las cláusulas generales de contratación que las empresas supervisadas deberán someter a su aprobación administrativa previa; General; (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

Que, conforme a lo estipulado en el artículo 11° de la Ley N° 28587 se han identificado, previa opinión del INDECOPI emitida mediante Carta N° 738-2005/GEGINDECOPI del 15 de noviembre de 2005, cláusulas relativas al cobro de tasas de interés, comisiones y gastos cuyo contenido tiene el carácter de abusivo y que, por tanto, no podrán ser incorporadas en los contratos o formularios contractuales que utilicen las empresas; General; (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

Que, es necesario que las empresas supervisadas refuercen su función de atención al usuario, sus mecanismos de transparencia y demás funciones conducentes a contar con un sistema de atención al usuario que les permita mejorar los niveles de cumplimiento de las normas de protección al consumidor, de las de transparencia de información, así como de aquellas disposiciones complementarias que emita esta Superintendencia en las referidas materias; General; (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

Estando a lo opinado por las Superintendencias Adjuntas de Banca y Microfinanzas, Riesgos, Asesoría Jurídica, así como por las Gerencias de Estudios Económicos y de Planeamiento y Servicios al Usuario, y; General; (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

En uso de las atribuciones conferidas por los numerales 7 y 18 del artículo 349° de la Ley General; General;

Resuelve:

Artículo Primero. - Aprobar el Reglamento de transparencia de información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero, que forma parte integrante de la presente Resolución. General;

Artículo Segundo.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano” y deja sin efecto las siguientes disposiciones: Circular N° B-2140-2004, F-0480-2004, CM-0327-2004, CR-0196-2004, EDPYME-0113-2004, EAF-0225-2004, FOGAPI-0024-2004, ESF-0010-2004 del 28 de diciembre de 2004; Circular N° B-1995-97, F-338-97, CM-183-97, CR-058-97, EDPYME-012-97 del 23 de septiembre de 1997; Circular N° B-2132-2004, F-472-2004, CM-319-2004, CR-188-2004, EAF-221-2004 del 23 de marzo del 2004; Circular N° B-1939-93, F-282-93, M-281-93, CM-133-93 del 9 de junio de 1993; Circular N° B-1909-92, F-252-92, M-252-92 del 8 de julio de 1992 y el Oficio Circular N° 6871-97 del 28 de octubre de 1997. General; (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

Regístrese, comuníquese y publíquese,

JUAN JOSÉ MARTHANS LEÓN

Superintendente de Banca, Seguros y

Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

2.3.5. Resolución S.B.S. N° 479-2007 / Normas complementarias para la prevención de lavado de dinero y activos y/o financiamiento del terrorismo.

Resolución Sbs N° 479-2007

El Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones:

Considerando:

Que, mediante la Ley N° 27693, modificada por las Leyes Nos. 28009 y 28306, se creó la Unidad de Inteligencia Financiera del Perú (UIF-Perú), como una entidad con personería jurídica de derecho público, encargada del análisis, tratamiento y transmisión de información para la prevención y detección del lavado de activos y/o del financiamiento del terrorismo, así como, de coadyuvar a la implementación por parte de los sujetos obligados a informar del sistema para detectar operaciones sospechosas de lavado de activos y/o de financiamiento del terrorismo; (Resolución S.B.S. N° 479, 2007)

Que, de conformidad con la citada Ley, se considera como sujetos obligados a proporcionar información a la UIF-Perú, entre otras, a las empresas señaladas en los artículos 16° y 17° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (Ley General), aprobada por la Ley N° 26702 y sus modificatorias, así como a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y al Fondo Mivivienda S.A.;

Que, mediante Decreto Supremo N° 163-2002-EF se aprobó el Reglamento de la Ley que crea a la UIF Perú;

Que, mediante Ley N° 28306 se modificó sustancialmente a la Ley N° 27693, señalándose en su Séptima Disposición Complementaria, Transitoria y Final que a propuesta de la UIF-Perú, se debía adecuar su Reglamento a los alcances de la citada modificación; (Resolución S.B.S. N° 479, 2007)

Que, mediante Decreto Supremo N° 018-2006-JUS se aprobó el nuevo Reglamento de la Ley que crea a la UIF-Perú, el cual establece y define el alcance del sistema de prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo con que deben contar los sujetos obligados a informar a la UIF-Perú; (Resolución S.B.S. N° 479, 2007)

Que, de acuerdo con el artículo 17° del Reglamento de la Ley que crea a la UIF-Perú, corresponde a los organismos supervisores de los sujetos obligados ejercer la función de supervisión del sistema de prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, en coordinación con la UIF-Perú, de conformidad con lo señalado en la Ley N° 27693 y sus modificatorias, su Reglamento y sus propios mecanismos de supervisión; para lo cual se deben dictar las normas que resulten necesarias a fin de establecer requisitos y precisiones a los principios, obligaciones y demás alcances establecidos en la Ley que crea a la UIF-Perú y su Reglamento, considerando las características particulares de cada uno de los sujetos obligados bajo el ámbito de su supervisión; (Resolución S.B.S. N° 479, 2007)

Que, en tal sentido, resulta necesario modificar la Resolución SBS N° 1725-2003, norma por la cual se aprueban las Normas Complementarias para la Prevención del Lavado de Activos, con la finalidad de adecuarla a las disposiciones establecidas en la Ley N° 27693 y sus modificatorias, y su nuevo Reglamento; (Resolución S.B.S. N° 479, 2007)

Estando a lo opinado por las Superintendencias Adjuntas de Banca y Microfinanzas, de Riesgos, de Seguros, de Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y de Asesoría Jurídica, así como, en coordinación con la UIF-Perú; y,

En uso de las atribuciones conferidas en los numerales 7 y 10 del artículo 349° y por la Décimo Cuarta Disposición Final y Complementaria de la Ley General; (Resolución S.B.S. N° 479, 2007)

Resuelve:

Artículo Primero. - Aprobar las Normas Complementarias para la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo. - La presente Resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano. (Resolución S.B.S. N° 479, 2007)

Regístrese, comuníquese y publíquese.

FELIPE TAM FOX

Superintendente de Banca, Seguros y

Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

CAPITULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1.Hipotesis de la Investigación

3.1.1. Hipotesis General

La implementación de estrategias Financieras ayudará a solucionar los problemas por factores internos y externos que conllevan a la morosidad en la que está expuesto la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021.

3.1.2. Hipotesis Específicas

- a) La utilización de políticas crediticias influye significativamente en la reducción de las debilidades de la entidad en la disminución de los niveles de morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021.

- b) La adecuada delimitación del enfoque geográfico adoptado disminuye significativamente las limitaciones de pago en la reducción de los niveles de morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021

- c) La adecuada evaluación de la fidelización del cliente ayudará significativamente a la disminución de los niveles de morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021.

3.2. Identificación de las Variables e Indicadores

3.2.1. Variable independiente.

(X) Alternativas Estratégicas.

DIMENSIONES

(X1) Política Crediticia

(X2) Fidelización del cliente

(X3) Enfoque geográfico

3.2.2. Variable Dependiente.

(Y) Morosidad de Créditos

DIMENSIONES

(Y1) Debilidades de la entidad

(Y2) Limitaciones de pago

(Y3) Niveles de morosidad

3.3.Operacionalización de las Variables

Tabla N° 2
Operacionalización de las Variables

<i>VARIABLES</i>	<i>DEFINICION CONCEPTUAL</i>	<i>DEFINICIÓN OPERACIONAL</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES</i>
Variable Independiente (X) ALTERNATIVAS ESTRATÉGICAS	ALTERNATIVAS ESTRATÉGICAS. – Es el conjunto de decisiones financieras de planificación y control de tu empresa, para utilizar de forma inteligente y eficiente todos tus recursos para conseguir tus objetivos (rentabilidad y tranquilidad) de la forma más rápida y barata posible. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)	ESTRÁTEGIAS. - Estrategia es un plan para dirigir un asunto. Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles. La estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación.	(X1) Política Crediticia (X2) Fidelización del cliente (X3) Enfoque geográfico	Sistema Financiero Índice de satisfacción Crecimiento del portafolio
Variable Dependiente (Y) MOROSIDAD DE CRÉDITOS	MOROSIDAD DE CRÉDITOS. La morosidad de un crédito se define como una situación en la que el deudor se ha retrasado tres meses en el pago de los intereses y/o el principal de su deuda. Se trata de una situación de alto riesgo pero que aún no ha caído en la categoría de crédito fallido (irrecuperable). (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)	MOROSIDAD. - La morosidad es la práctica por la cual un deudor, persona física o jurídica, no paga al vencimiento de su obligación. En este caso, dicho deudor es conocido como moroso.	(Y1) Debilidades de la entidad (Y2) Limitaciones de pago (Y3) Niveles de morosidad	Calidad de la cartera Índice de cobranza Índice de endeudamiento

Elaboración Propia

CAPITULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo y Alcance de Investigación.

4.1. Tipo de Investigación.

El presente trabajo es una investigación de tipo aplicada ya que su objetivo es investigar para transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad, en razón que se utilizó la teoría de las Alternativas Estratégicas y Morosidad de Créditos para determinar la incidencia de la primera variable en la segunda, en una realidad concreta como es la Financiera Credinka, ubicada en el departamento del Cusco.

4.2. Nivel de Investigación.

Nuestra investigación tiene un nivel, descriptivo, Explicativo.

La siguiente investigación está bajo el enfoque cuantitativo, con un nivel de investigación descriptivo – explicativo, orientada al descubrimiento de las propiedades particulares del hecho o situación problemática y también a la determinación de la frecuencia con que ocurre el hecho o situación problemática. (Roberto, 2014)

También está orientada al descubrimiento de las causas o consecuencias o condicionantes de la situación problemática. Está dirigida a responder a las causas de los eventos físicos o sociales y su interés se centra en explicar por qué y en qué condiciones ocurre un fenómeno, o por qué dos o más variables se relacionan. (Roberto, 2014)

¿Por qué? La finalidad es determinar por qué un hecho o fenómeno de la realidad tiene tales y cuales características. (Roberto, 2014)

4.2.1. Nivel descriptivo.

Orientada al descubrimiento de las propiedades particulares del hecho o situación problemática y también a la determinación de la frecuencia con que ocurre el hecho o situación problemática. (Dueñas, 2013)

4.2.2. Nivel explicativo.

A través del nivel explicativo se busca encontrar las razones o causas que ocasionan ciertos fenómenos. Su objetivo último es explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste. Los estudios de este tipo implican esfuerzos del investigador y una gran capacidad de análisis, síntesis e interpretación. Asimismo, debe señalar las razones por las cuales el estudio puede considerarse explicativo. (Roberto, 2014)

4.3. Población y Muestra.

4.3.1. Población.

A efectos de nuestra investigación se tiene como universo estadístico a 110 gestores y/o analistas la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, gestores y/o analistas de créditos de la financiera.

4.3.2. Muestra.

La muestra es no probabilística, se tomó a 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la Financiera Credinka ubicada en la ciudad del Cusco, provincia y departamento del Cusco.

4.4. Técnicas de Investigación

4.4.1. Entrevista.

Esta se utiliza con el fin de obtener información en forma amplia y detallada por ello las preguntas suelen ser abiertas y se aplica a quienes poseen datos y experiencias relevantes para el estudio. (Dueñas, 2013)

Existen dos tipos de entrevista:

- Entrevista estructurada
- Entrevista no estructurada

La entrevista es una técnica de interrogatorio que se caracteriza por su aplicación interpersonal o “cara a cara”; al respecto, se entrevistó a los trabajadores que comprende a 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco.

4.4.2. Análisis documental.

La operación que consiste en seleccionar ideas informativamente relevantes de un documento, a fin de expresar su contenido sin ambigüedades para recuperar la información contenida en él. Obviamente que los propósitos del análisis documental trascienden la mera recuperación/difusión de la información. Ellos también se orientan a facilitar la cognición y/o aprendizaje del individuo para que este se encuentre en condiciones de resolver problemas y tomar decisiones en sus diversos ámbitos de acción (Solís Hernández, 2003)

4.4.3. Búsqueda de información bibliográfica.

El objetivo de esta técnica es proporcionar información y asesoramiento a sus usuarios facilitando la localización, el acceso y la utilización de los recursos documentales existentes, facilitando la obtención de referencias bibliográficas sobre cualquier tema de interés. Este trabajo de investigación recurrimos al acceso y utilización de:

- 3 antecedentes a nuestro trabajo de investigación respecto a nuestras variables
- Constitución Política del Perú.
- Sistema Financiero
- Estructura del Sistema Financiero
- Alternativas Estratégicas
- Morosidad en Créditos
- Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado con Decreto Supremo N° 133-2013-EF, publicado el 22.06.2013 y sus modificatorias.
- Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros- Ley N° 26702 y sus normas modificatorias.
- Resolución S.B.S. N° 11356-2008 / Reglamento para la Evaluación y Clasificación del deudor y la Exigencia de provisiones.
- Resolución S.B.S. N° 11356-2008 / Reglamento para la Evaluación y Clasificación del deudor y la Exigencia de provisiones.
- Resolución S.B.S. N° 11356-2008 / Reglamento para la Evaluación y Clasificación del deudor y la Exigencia de provisiones.
- Del Crédito

- Financiera Credinka

4.4.4. Trabajo de campo.

Es uno de los instrumentos que día a día nos permite sistematizar nuestras prácticas investigativas; además, nos permite mejorarlas, enriquecerlas y transformarlas. Según Bonilla y Rodríguez “el diario de campo debe permitirle al investigador un monitoreo permanente del proceso de observación. Puede ser especialmente útil al investigador en él se toma nota de aspectos que considere importantes para organizar, analizar e interpretar la información que está recogiendo” (Bonilla castro, Elssy - Rodriguez Sehk, Penelope, 1997)

En el presente trabajo de investigación, el trabajo de campo consta de aplicación de entrevistas, encuesta y el análisis documental del informe de Auditoría de Cumplimiento.

4.5. Instrumentos de Recolección de Datos

4.5.1. Guías de análisis documental.

Es una de las operaciones fundamentales de la cadena documental. Se trata de una operación de tratamiento. El análisis documental es un conjunto de operaciones encaminadas a representar un documento y su contenido bajo una forma diferente de su forma original, con la finalidad de posibilitar su recuperación posterior e identificarlo. El análisis documental es una operación intelectual que da lugar a un subproducto o documento secundario que actúa como intermediario o instrumento de búsqueda obligado entre el documento original y el usuario que solicita información. El calificativo de

intelectual se debe a que el documentalista debe realizar un proceso de interpretación y análisis de la información de los documentos y luego sintetizarlo. (Ernesto, 2009)

Se analizó la cartera de crédito por nivel de morosidad, cartera de crédito por nivel de riesgo, gestión de riesgos, informe de Auditoría y Estados Financieros y la Memoria Anual de la Financiera.

4.5.2. Encuesta

La encuesta es una técnica de interrogatorio que emplea el cuestionario como instrumento. El cuestionario se caracteriza por ser estructurado y presentarse por escrito. (Dueñas, 2013)

La encuesta se realizó a los 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la Financiera Credinka ubicada en la ciudad del Cusco, provincia y departamento del Cusco, respecto a cumplir nuestro objetivo, Determinar de qué manera la aplicación de alternativas estratégicas incide para reducir la morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021.

4.5.3. Cuestionarios

Un cuestionario es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados.

EL cuestionario es el instrumento de investigación que a través del procedimiento estandarizados de interrogación que permite la comparabilidad de respuestas, obtiene mediciones cuantitativas de una gran variedad de aspectos objetivos y subjetivos de una población (Garcia Fernando, 1977).

Se aplicó 14 preguntas respecto al cumplimiento de nuestro objetivo general, realizadas a los trabajadores 20 conformado por gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la Financiera Credinka, ubicada en la ciudad del Cusco, provincia y departamento del Cusco.

4.6. Método de la Investigación

Método Deductivo.

A partir de las Hipótesis, planteadas hemos llegado a conclusiones específicas respecto a comprobar si la implementación de alternativas estratégicas ayudará a solucionar los problemas por factores internos y externos que conllevan a la morosidad en la que está expuesto la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021.

4.7. Enfoque de Investigación.

La investigación corresponde a un enfoque mixto, ya que es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos respecto la cartera de crédito por nivel de morosidad, cartera de crédito por nivel de riesgo, gestión de riesgos, informe de Auditoría y Estados Financieros y la Memoria Anual de la Financiera, para responder el planteamiento del problema, cumplir los objetivos y comprobar la presunción de la Hipótesis.

4.8. Diseño de Investigación.

El presente trabajo de investigación tiene un diseño no experimental, en vista de que no se manipulará la variable independiente Estrategias Financieras utilizadas por la Financiera Credinka, solo se observará tal como se encuentra en la realidad.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Análisis de Resultados

En este capítulo se contrasta la Hipótesis del trabajo de investigación “INCIDENCIA DE LA APLICACIÓN DE ALTERNATIVAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CREDINKA DE LA CIUDAD DEL CUSCO, PERÍODO 2021”.

Este estudio comprende el cumplimiento de los objetivos siguientes:

- **Objetivo General**

Determinar de qué manera incide la aplicación de estrategias financieras para reducir la morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021.

- **Objetivos Específicos:**

a) Determinar de qué manera influye la política crediticia en la reducción de las debilidades de la entidad en la disminución de los niveles de morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021.

b) Mostrar de qué forma disminuye el enfoque geográfico adoptado las limitaciones de pago y la reducción de los niveles de morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021.

c) Precisar de qué manera la fidelización del cliente ayuda a la disminución de los niveles de morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021

5.2. Encuesta

Encuesta realizada a 20 Gestores y/o Analistas de Créditos de Mayor Antigüedad de la Financiera Credinka Ubicada en la Ciudad del Cusco, Provincia y Departamento del Cusco.

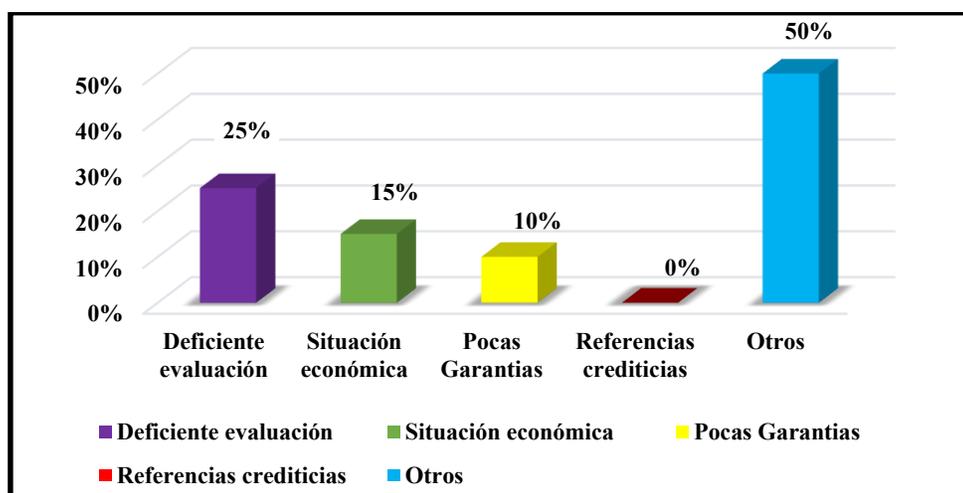
1. De acuerdo con su experiencia ¿Cuál es el motivo que determina la conducta de la morosidad?

Tabla N° 3
¿Cuál es el motivo que determina la conducta de la morosidad?

Respuesta	N° de Encuestados	PORCENTAJE
Deficiente evaluación	5	25%
Situación económica	3	15%
Pocas Garantías	2	10%
Referencias crediticias	0	0%
Otros	10	50%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura N° 5
¿Cuál es el motivo que determina la conducta de la morosidad?



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se muestra en la tabla N° 3 y figura N° 5, el 50% de los trabajadores encuestados que son 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la financiera Credinka, dijeron que el motivo que determina la conducta de la morosidad son otros factores, mientras que el 25% de los encuestados mencionan que es la deficiente evaluación realizada por los analistas de crédito y el 15 % indica que es por la situación económica que atraviesan los clientes debido a la falta de empleo.

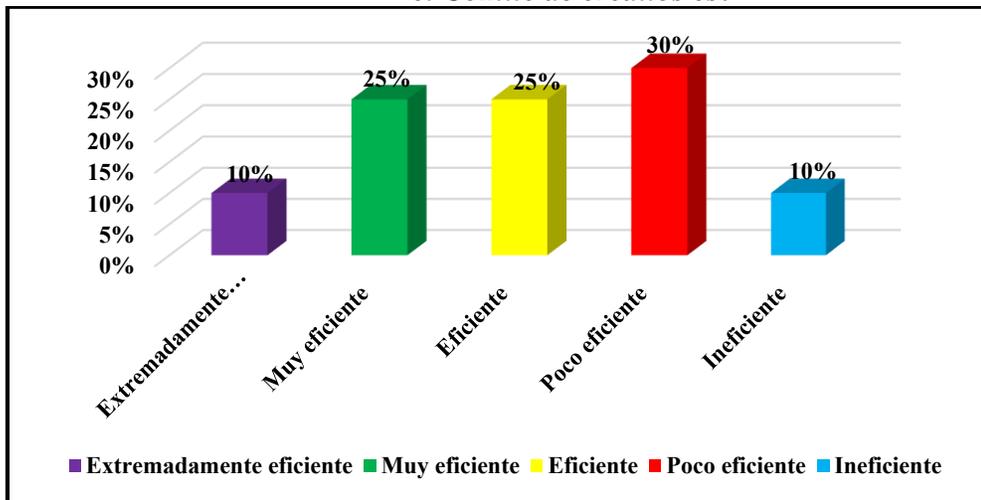
2.- Considera usted ¿Qué la identificación de los riesgos de cartera para el otorgamiento de préstamos por el Comité de créditos es?

Tabla N° 4
¿Qué la identificación de los riesgos de cartera para el otorgamiento de préstamos por el Comité de créditos es?

Respuesta	N° de Encuestados	PORCENTAJE
Extremadamente eficiente	2	10%
Muy eficiente	5	25%
Eficiente	5	25%
Poco eficiente	6	30%
Ineficiente	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura N° 6
¿Qué la identificación de los riesgos de cartera para el otorgamiento de préstamos por el Comité de créditos es?



Fuente: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se muestra en la tabla N° 4 y figura N° 6, el 30% de los trabajadores encuestados que son 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la financiera Credinka, indico que la identificación de los riesgos de cartera para el otorgamiento de préstamos por el Comité de créditos es poco eficiente ya que existe la probabilidad de pérdida debido al incumplimiento en los pagos de cualquier tipo de deuda de parte del deudor, mientras el 25% indico que es muy eficiente y el 25% menciona que es eficiente.

3.- Considera usted ¿Qué los créditos sin evaluaciones y no corregidos por el comité de créditos afectan al incremento de la morosidad?

Tabla N° 5

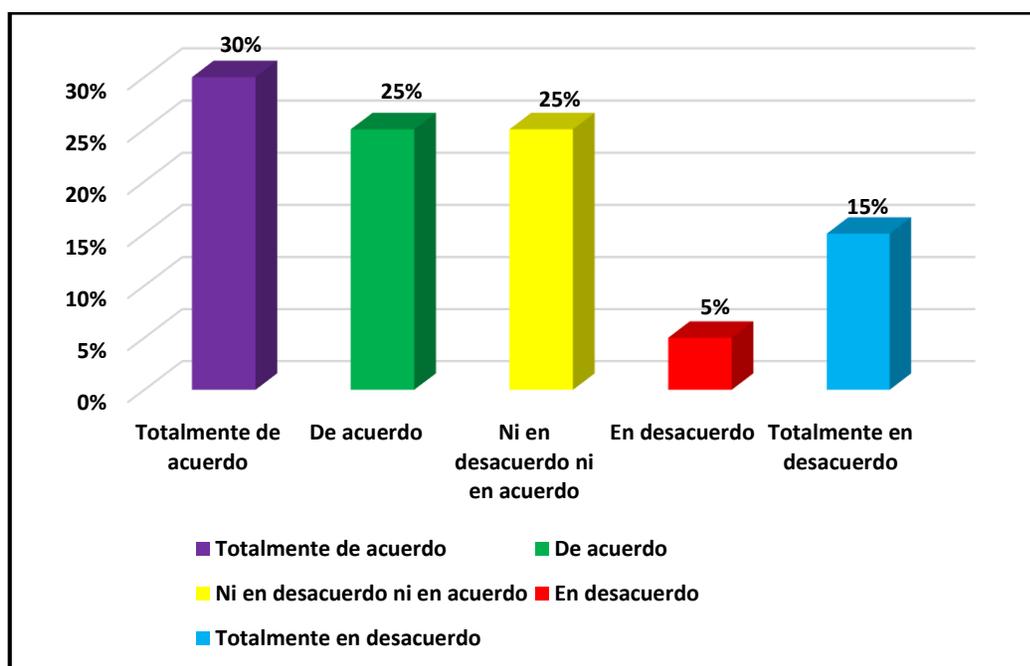
¿Qué los créditos sin evaluaciones y no corregidos por el comité de créditos afectan al incremento de la morosidad?

Respuesta	N° de Encuestados	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	6	30%
De acuerdo	5	25%
Ni en desacuerdo ni en acuerdo	5	25%
En desacuerdo	1	5%
Totalmente en desacuerdo	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura N° 7

¿Qué los créditos sin evaluaciones y no corregidos por el comité de créditos afectan al incremento de la morosidad?



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se muestra en la tabla N° 5 y figura N° 7, el 30% de los trabajadores encuestados que son 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la financiera Credinka, indico estar totalmente de acuerdo con que los créditos sin evaluaciones y no corregidos por el comité de créditos afectan al incremento de la morosidad, mientras el 25% indico estar de acuerdo y el 25% menciona estar ni en desacuerdo ni en acuerdo.

4.- ¿Cree usted que el número de personas que conforman el área es suficiente para realizar la gestión de cobranza?

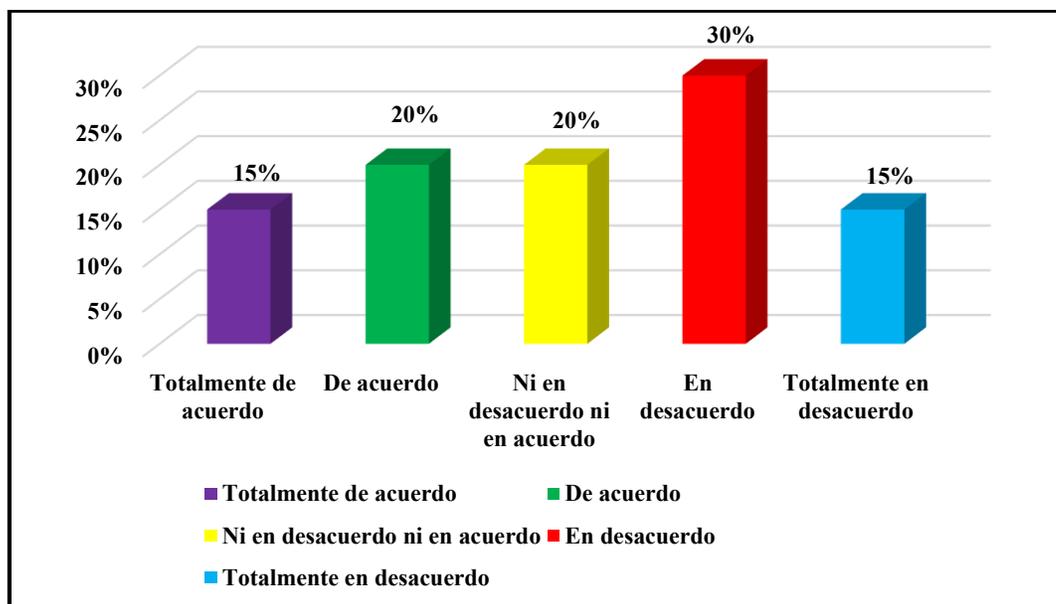
Tabla N° 6
¿Cree usted que el número de personas que conforman el área es suficiente para realizar la gestión de cobranza?

Respuesta	N° de Encuestados	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	3	15%
De acuerdo	4	20%
Ni en desacuerdo ni en acuerdo	4	20%
En desacuerdo	6	30%
Totalmente en desacuerdo	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

Figura N° 8
¿Cree usted que el número de personas que conforman el área es suficiente para realizar la gestión de cobranza?



Fuente: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se muestra en la tabla N° 6 y figura N° 8, el 30% de los trabajadores encuestados que son 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la financiera Credinka, indico estar en desacuerdo con el número de personas que conforman el área para realizar la gestión de cobranza, el cual es imprescindible para cuidar la liquidez y la continuidad de una organización, mientras que el 20% está de acuerdo y el 20% menciona estar ni en desacuerdo ni en acuerdo.

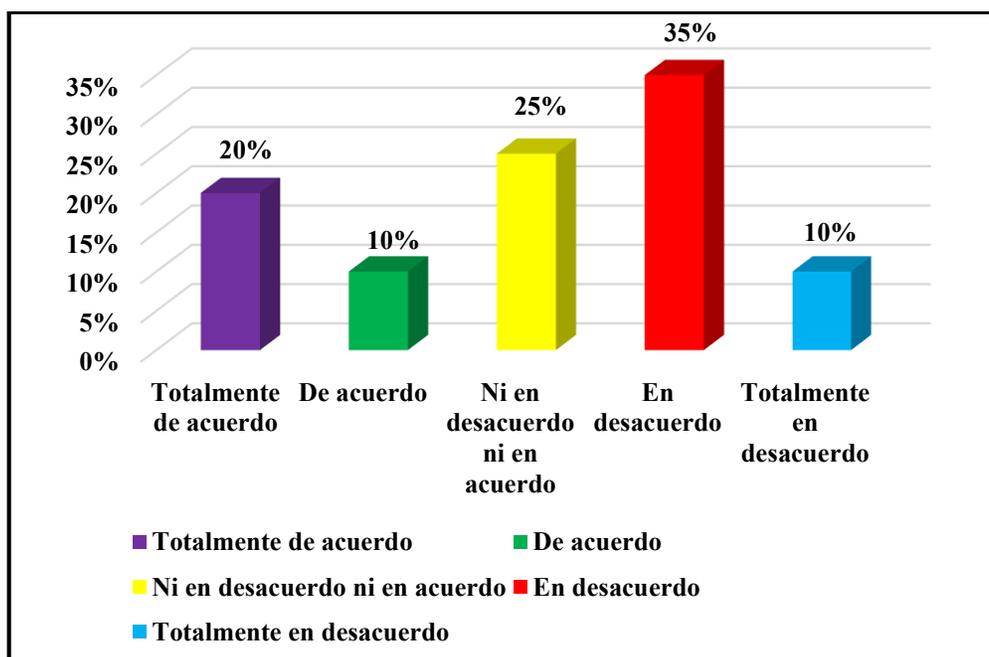
5.- Considera usted ¿Qué para la recuperación de créditos que se hallan en morosidad existen políticas eficaces?

Tabla N° 7
¿Qué para la recuperación de créditos que se hallan en morosidad existen políticas eficaces?

Respuesta	N° de Encuestados	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	4	20%
De acuerdo	2	10%
Ni en desacuerdo ni en acuerdo	5	25%
En desacuerdo	7	35%
Totalmente en desacuerdo	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura N° 9
¿Qué para la recuperación de créditos que se hallan en morosidad existen políticas eficaces?



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se muestra en la tabla N° 7 y figura N° 9, el 35% de los trabajadores encuestados que son 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la financiera Credinka, indican estar en desacuerdo con las políticas para la recuperación de créditos que se hallan en morosidad, siendo las políticas de crédito los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente, mientras el 25% indico estar ni en desacuerdo y de acuerdo y el 20% menciona estar totalmente de acuerdo.

6.- ¿Ud. está al tanto si la Entidad ha elaborado un plan estratégico para disminuir los niveles de morosidad?

Tabla N° 8

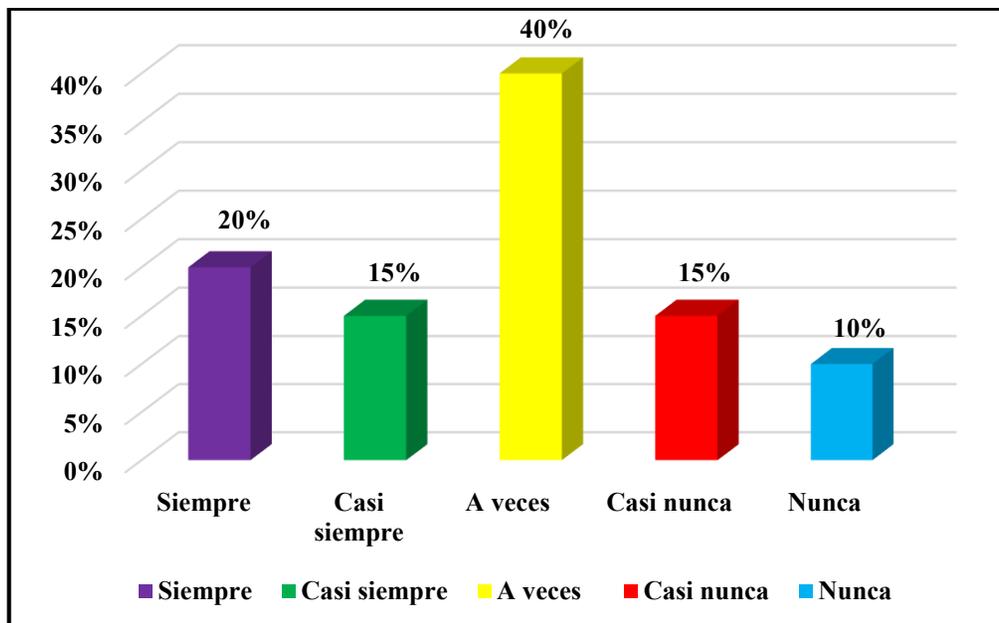
¿Ud. está al tanto si la Entidad ha elaborado un plan estratégico para disminuir los niveles de morosidad?

Respuesta	N° de Encuestados	PORCENTAJE
Siempre	4	20%
Casi siempre	3	15%
A veces	8	40%
Casi nunca	3	15%
Nunca	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

Figura N° 10
¿Ud. está al tanto si la Entidad ha elaborado un plan estratégico para disminuir los niveles de morosidad?



Fuente: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se muestra en la tabla N° 8 y figura N° 10, el 40% de los trabajadores encuestados que son 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la financiera Credinka, indicaron no estar seguros acerca del plan estratégico elaborado por la Entidad para disminuir los niveles de morosidad, lo cual es preocupante porque mediante el cual se implementan los planes operativos para que una empresa pueda alcanzar sus objetivos, mientras que el 20% menciona estar siempre al tanto y el 15% indica estar casi siempre al tanto del plan estratégico.

7.- Cree usted ¿Qué la no fidelización de los clientes influye en el incremento de los niveles de morosidad?

Tabla N° 9

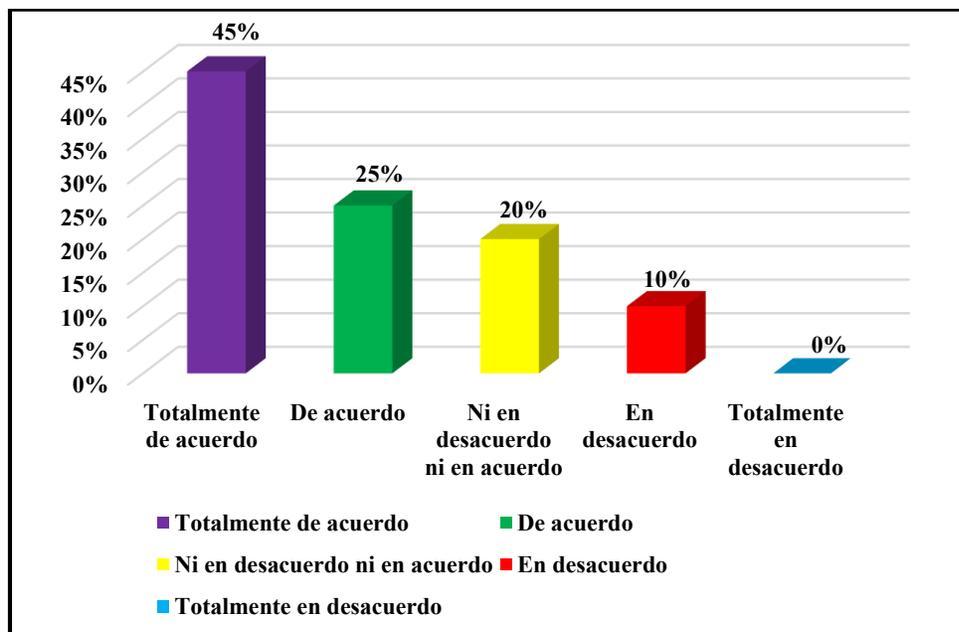
¿Qué la no fidelización de los clientes influye en el incremento de los niveles de morosidad?

Respuesta	N° de Encuestados	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	9	45%
De acuerdo	5	25%
Ni en desacuerdo ni en acuerdo	4	20%
En desacuerdo	2	10%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura N° 11

¿Qué la no fidelización de los clientes influye en el incremento de los niveles de morosidad?



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se muestra en la tabla N° 9 y figura N° 11, el 45% de los trabajadores encuestados que son 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la financiera Credinka, indico estar totalmente de acuerdo que la no fidelización de los clientes influye en el incremento de los niveles de morosidad, mientras que el 25% está de acuerdo y el 20% estar ni en desacuerdo ni en acuerdo.

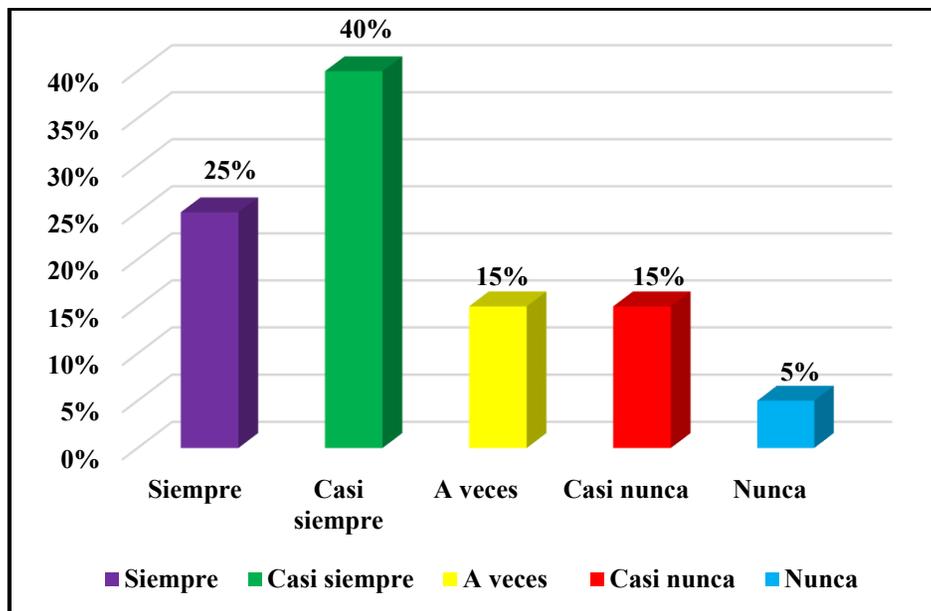
8.- Cree usted ¿Que las malas inversiones de los clientes influyen en el incremento de los niveles de morosidad?

Tabla N° 10
¿Que las malas inversiones de los clientes influyen en el incremento de los niveles de morosidad?

Respuesta	N° de Encuestados	PORCENTAJE
Siempre	5	25%
Casi siempre	8	40%
A veces	3	15%
Casi nunca	3	15%
Nunca	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura N° 12
¿Que las malas inversiones de los clientes influyen en el incremento de los niveles de morosidad?



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se muestra en la tabla N° 10 y figura N° 12, el 40% de los trabajadores encuestados que son 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la financiera Credinka, indican que casi siempre las malas inversiones de los clientes influyen en el incremento de los niveles de morosidad, mientras que el 25% menciona que siempre las malas inversiones de los clientes influyen en el incremento de los niveles de morosidad y el 15% indica que casi nunca

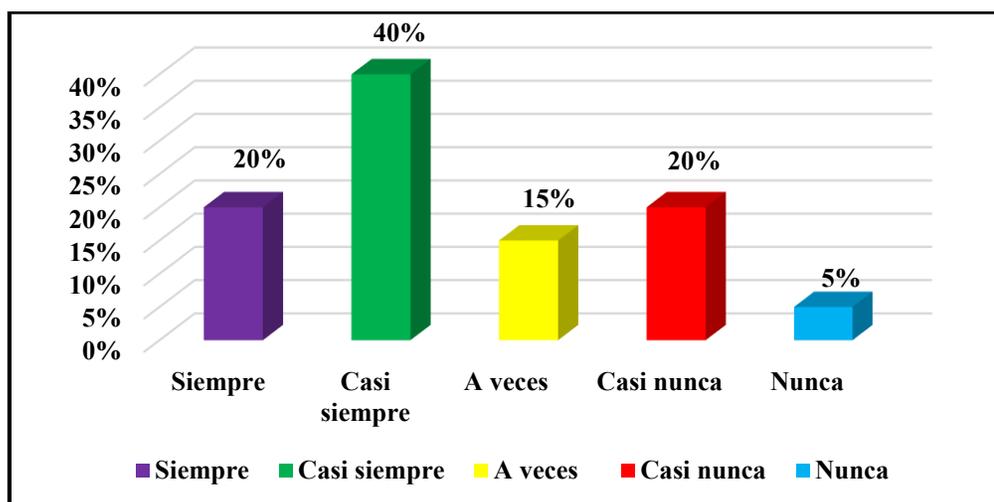
9.- ¿Todos los miembros de la entidad conocen los objetivos estratégicos?

Tabla N° 11
¿Todos los miembros de la entidad conocen los objetivos estratégicos?

Respuesta	N° de Encuestados	PORCENTAJE
Siempre	4	20%
Casi siempre	8	40%
A veces	3	15%
Casi nunca	4	20%
Nunca	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura N° 13
¿Todos los miembros de la entidad conocen los objetivos estratégicos?



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se muestra en la tabla N° 11 y figura N° 13, el 40% de los trabajadores encuestados que son 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la financiera Credinka, indico que casi siempre todos los miembros de la entidad conocen los objetivos estratégicos, lo cual es importante y beneficiosa para el logro de objetivos

de la Financiera, mientras que el 20% de los trabajadores encuestados mencionan que siempre y el 20% menciona que casi nunca.

10.- ¿Los directivos y funcionarios claves de la Financiera participan en el establecimiento de los objetivos de las actividades de la cual son responsables?

Tabla N° 12

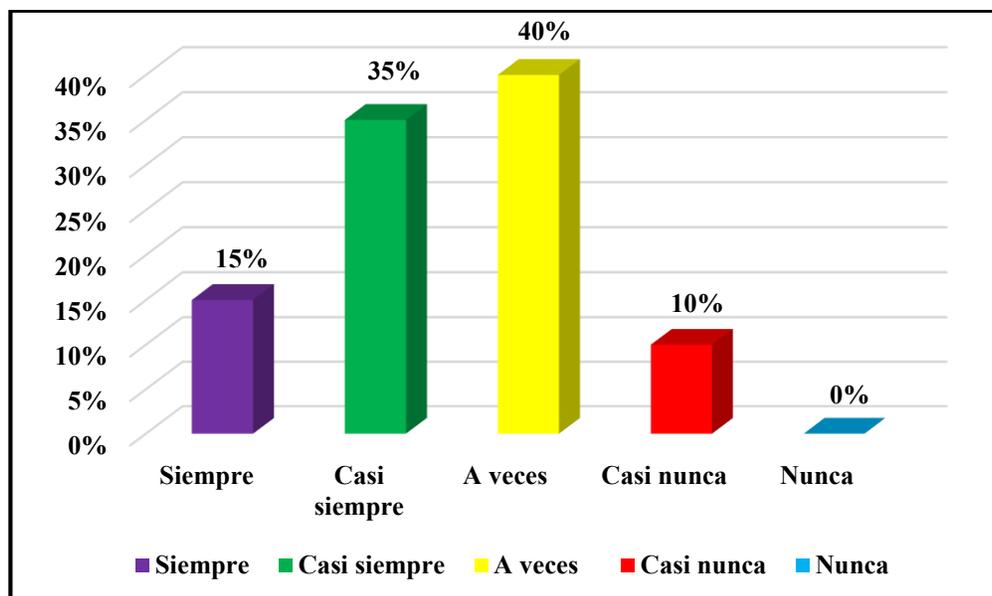
¿Los directivos y funcionarios claves de la Financiera participan en el establecimiento de los objetivos de las actividades de la cual son responsables?

Respuesta	N° de Encuestados	PORCENTAJE
Siempre	3	15%
Casi siempre	7	35%
A veces	8	40%
Casi nunca	2	10%
Nunca	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

Figura N° 14
¿Los directivos y funcionarios claves de la Financiera participan en el establecimiento de los objetivos de las actividades de la cual son responsables?



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se muestra en la tabla N° 12 y figura N° 14, el 40% de los trabajadores encuestados que son 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la financiera Credinka, indicaron que a veces los directivos y funcionarios claves de la Financiera participan en el establecimiento de los objetivos de las actividades de la cual son responsables, el cual no es beneficioso para la financiera, ya que da a conocer la falta de compromiso por parte de los directivos, mientras que el 35% de los trabajadores encuestados indicaron que casi siempre participan y el 15% menciona que la participación es siempre.

11.- ¿Se efectúa el seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros independientes?

Tabla N° 13

¿Se efectúa el seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros independientes?

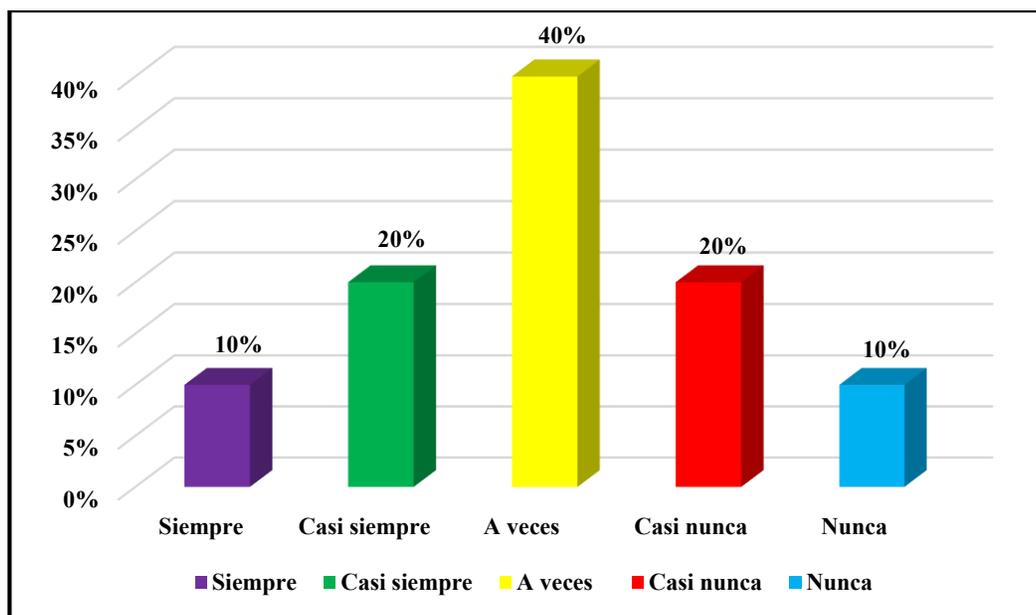
Respuesta	N° de Encuestados	PORCENTAJE
Siempre	2	10%
Casi siempre	4	20%
A veces	8	40%
Casi nunca	4	20%
Nunca	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

Figura N° 15

¿Se efectúa el seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros independientes?



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se muestra en la tabla N° 13 y figura N° 15, el 40% de los trabajadores encuestados que son 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la financiera Credinka, indico que a veces se efectúa el seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros independientes, el cual aumenta la morosidad en la Financiera, perjudicando el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, mientras que el 20% de los trabajadores encuestados indico que casi siempre se realiza este seguimiento y el 20% indico que casi nunca.

12.- ¿El Departamento de Recuperaciones comunica sobre los niveles de morosidad continuamente para el accionar oportuno?

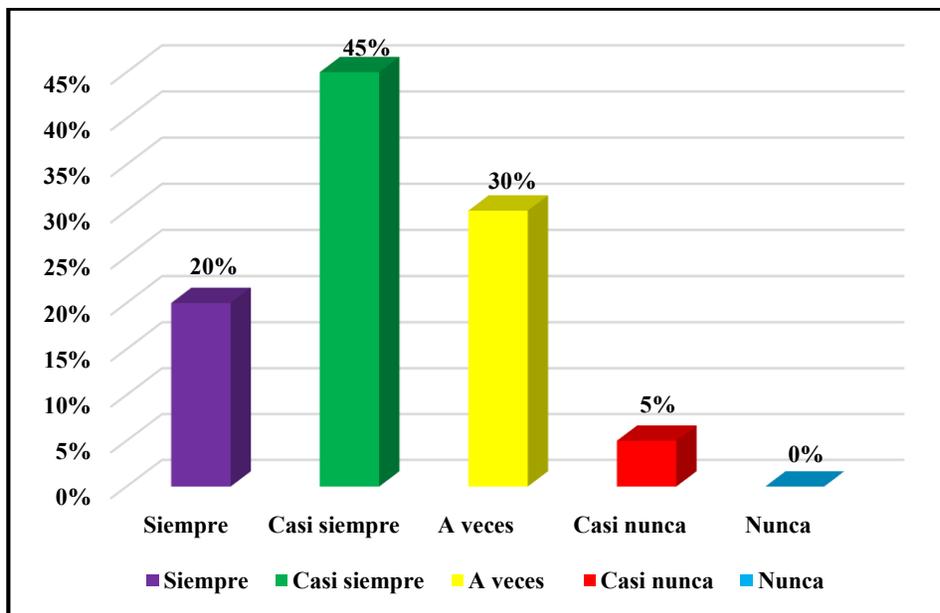
Tabla N° 14
¿El Departamento de Recuperaciones comunica sobre los niveles de morosidad continuamente para el accionar oportuno?

Respuesta	N° de Encuestados	PORCENTAJE
Siempre	4	20%
Casi siempre	9	45%
A veces	6	30%
Casi nunca	1	5%
Nunca	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

Figura N° 16
¿El Departamento de Recuperaciones comunica sobre los niveles de morosidad continuamente para el accionar oportuno?



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se muestra en la tabla N° 14 y figura N° 16, el 45% de los trabajadores encuestados que son 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la financiera Credinka, indico que casi siempre el Departamento de Recuperaciones comunica sobre los niveles de morosidad continuamente para el accionar oportuno, lo cual es preocupante porque no hay comunicación entre los trabajadores y a si la Financiera no podrá lograr sus objetivos, mientras que el 30% de los trabajadores encuestados indico que a veces el Departamento de Recuperaciones comunica sobre los niveles de morosidad continuamente para el accionar oportuno y el 20% menciona que siempre.

13.- Cree Ud. ¿Qué se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa de manera eficiente y oportuna?

Tabla N° 15

¿Qué se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa de manera eficiente y oportuna?

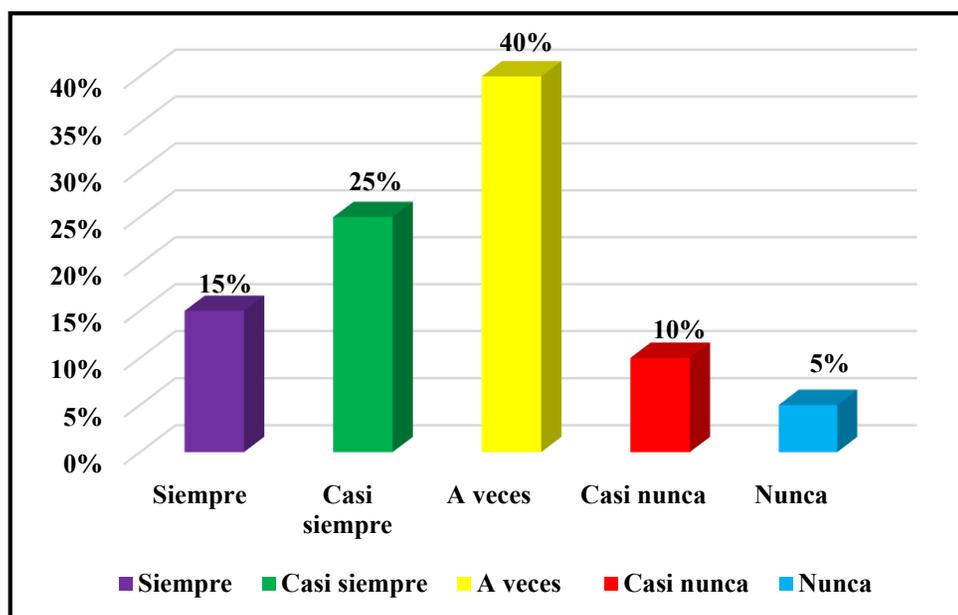
Respuesta	N° de Encuestados	PORCENTAJE
Siempre	3	15%
Casi siempre	5	25%
A veces	8	40%
Casi nunca	2	10%
Nunca	1	5%
TOTAL	19	95%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

Figura N° 17

¿Qué se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa de manera eficiente y oportuna?



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se muestra en la tabla N° 15 y figura N° 17, el 40% de los trabajadores encuestados que son 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la financiera Credinka, indico que a veces se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa de manera eficiente y oportuna lo cual es preocupante para la financiera ya que corresponde al registro contable del monto determinado de las deudas que no se efectuaron su pago en sus fechas de vencimiento, y que registran procedimiento de gestión de cobranza de acuerdo a las normativas vigentes, mientras el 25% menciona que casi siempre se efectúan las provisiones de cobranza dudosa de manera eficiente y oportuna y el 15% indica que siempre se realiza estas provisiones.

14.- Cree Ud. ¿Qué se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa, de acuerdo al estado de morosidad?

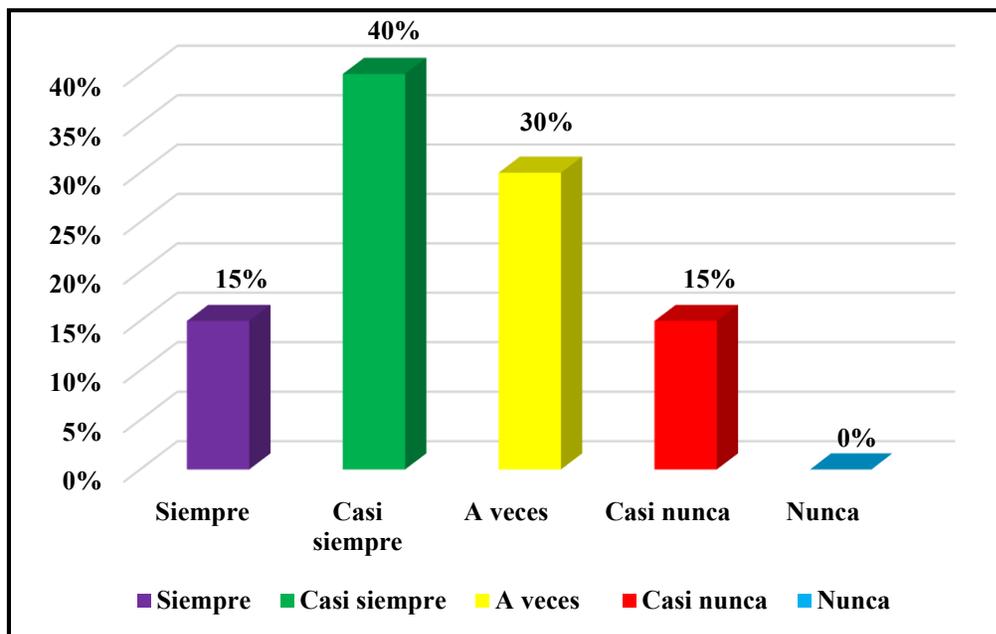
Tabla N° 16
¿Qué se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa, de acuerdo al estado de morosidad?

Respuesta	N° de Encuestados	PORCENTAJE
Siempre	3	15%
Casi siempre	8	40%
A veces	6	30%
Casi nunca	3	15%
Nunca	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

Figura N° 18
¿Qué se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa, de acuerdo al estado de morosidad?



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se muestra en la tabla N° 16 y figura N° 18, el 40% de los trabajadores encuestados que son 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la financiera Credinka, indico que casi siempre se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa, de acuerdo al estado de morosidad del cliente, mientras que el 30% de los trabajadores encuestados indico que a veces se realiza estas provisiones y el 15% menciona que siempre.

5.3. Contrastación y Convalidación de la Hipotesis

APLICACIÓN DEL PROGRAMA ESTADÍSTICO IBM SPSS STATISTICS V. 25

A continuación, comprobaremos la Hipotesis utilizando el programa estadístico IBM SPSS Statistics V.25:

Arribando a los siguientes resultados:

Tablas cruzadas

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
La implementación de alternativas estratégicas * Incidencia para reducir la morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021.	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

Tabla cruzada La implementación de alternativas estratégicas*Incidencia para reducir la morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021.

Incidencia para reducir la morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021.			Siempre	Casi siempre	A veces	Total
La implementación de alternativas estratégicas	Casi siempre	Recuento	10	0	0	10
		% dentro de la implementación de alternativas estratégicas	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	A veces	Recuento	0	6	0	6
		% dentro de la implementación de alternativas estratégicas	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	Casi nunca	Recuento	0	1	3	4
		% dentro de la implementación de alternativas estratégicas	0,0%	25,0%	75,0%	100,0%
Total	Recuento	10	7	3	20	
	% dentro de la implementación de alternativas estratégicas	50,0%	35,0%	15,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado de Pearson

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32,857 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	35,444	4	,000
Asociación lineal por lineal	17,539	1	,000
N de casos válidos	20		

8 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,60.

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

Medidas simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,788	,000
N de casos válidos		20	

HIPÓTESIS GENERAL

Ha: Hipotesis alterna

Ho: Hipotesis Nula

Ha: La implementación de alternativas estratégicas ayudará a solucionar los problemas por factores internos y externos que conllevan a la morosidad en la que está expuesto la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021.

Ho: La implementación de alternativas estratégicas no ayudará a solucionar los problemas por factores internos y externos que conllevan a la morosidad en la que está expuesto la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021.

P = Sig.=0.000 < 0.05  **se acepta Ha.**

ANALISIS.

Del resultado obtenido P = Sig.=0.000 < 0.05 se comprueba la Hipotesis.

5.4. Discusión de Resultados

Con los datos obtenidos, se admite que la Hipotesis general que establece que la implementación de alternativas estratégicas ayudará a solucionar los problemas por factores internos y externos que conllevan a la morosidad en la que está expuesto la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021.

La investigación al respecto determina que la identificación de los riesgos de cartera para el otorgamiento de préstamos por el Comité de créditos es poco eficiente ya que existe la probabilidad de pérdida debido al incumplimiento en los pagos de cualquier tipo de deuda de parte del deudores cómo se puede observar en tabla N° 4 y figura N° 6, después de haberse encuestado a los trabajadores tanto gestores y/o analistas de créditos se concluye que el 30% de los indico que, mientras el 25% indico que es muy eficiente y el 25% menciona que es eficiente. . Por ello es importante que la financiera cuente con un comité que evalúe y determine a que clientes se le debe dar créditos

Respecto a la conducta de morosidad tal y como lo muestra la Tabla N° 5, el personal tanto gestor y/o analistas entrevistados de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021, en su 50% señalan que la entidad no utiliza técnicas adecuadas para la recuperación de los créditos;

Además, Díaz & Torres (2017), señala la conclusión a la que llego la investigación fue que la recuperación de cartera morosa influye en planificar estrategias de recuperación de Financiera Confianza S.A Chota, por lo cual, se recomienda a la empresa adopte la propuesta que se ha planteado para mejorar la mayor reducción de cartera morosa en diferentes tramos y aumentar su rentabilidad de Financiera Confianza S.A Chota.

Después de haber realizado el trabajo de investigación se concluye que la implementación de alternativas estratégicas ayudará a solucionar los problemas por factores internos y externos que conllevan a la morosidad en la que está expuesto la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021, tal como se demuestra con la aceptación de la Hipotesis alterna .

CONCLUSIONES

De la encuesta aplicada a los trabajadores que está compuesta por 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la Financiera Credinka ubicada en la ciudad del Cusco, provincia y departamento del Cusco., se obtuvo las siguientes conclusiones:

1. Se demuestra el cumplimiento del objetivo respecto a Determinar de qué manera la aplicación de estrategias financieras incide para reducir la morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021. Mostrando los resultados siguientes: El 50% de los trabajadores encuestados que son 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la financiera Credinka, dijeron que el motivo que determina la conducta de la morosidad son otros factores. El 30% de los trabajadores encuestados que son 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la financiera Credinka, indico que la identificación de los riesgos de cartera para el otorgamiento de préstamos por el Comité de créditos es poco eficiente ya que existe la probabilidad de pérdida debido al incumplimiento en los pagos de cualquier tipo de deuda de parte del deudor. El 30% de los trabajadores encuestados que son 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la financiera Credinka, indico estar totalmente de acuerdo con qué

los créditos sin evaluaciones y no corregidos por el comité de créditos afectan al incremento de la morosidad. El 30% de los trabajadores encuestados que son 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la financiera Credinka, indico estar en desacuerdo con el número de personas que conforman el área para realizar la gestión de cobranza, el cual es imprescindible para cuidar la liquidez y la continuidad de una organización.

2. El 35% de los trabajadores encuestados que son 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la financiera Credinka, indican estar en desacuerdo con las políticas para la recuperación de créditos que se hallan en morosidad, siendo las políticas de crédito los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. El 40% de los trabajadores encuestados que son 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la financiera Credinka, indicaron no estar seguros acerca del plan estratégico elaborado por la Entidad para disminuir los niveles de morosidad, lo cual es preocupante porque mediante el cual se implementan los planes operativos para que una empresa pueda alcanzar sus objetivos. El 45% de los trabajadores encuestados que son 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la financiera Credinka, indico estar totalmente de acuerdo que la no fidelización de los clientes influye en el incremento de los niveles de morosidad.

3. El 40% de los trabajadores encuestados que son 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la financiera Credinka, indican que casi siempre las malas inversiones de los clientes influyen en el incremento de los niveles de morosidad. El 40% de los trabajadores encuestados que son 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la financiera Credinka, indico que casi siempre todos los miembros de la entidad conocen los objetivos estratégicos, lo cual es importante y beneficiosa para el logro de objetivos de la Financiera. El 40% de los trabajadores encuestados que son 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la financiera Credinka, indico que a veces los directivos y funcionarios claves de la Financiera participan en el establecimiento de los objetivos de las actividades de la cual son responsables, el cual no es beneficioso para la financiera, ya que da a conocer la falta de compromiso por parte de los directivos. El 40% de los trabajadores encuestados que son 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la financiera Credinka, indico que a veces se efectúa el seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros independientes, el cual aumenta la morosidad en la Financiera, perjudicando el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.
4. El 45% de los trabajadores encuestados que son 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la financiera Credinka, indico que casi siempre el Departamento de Recuperaciones comunica sobre los niveles de morosidad continuamente para el accionar oportuno, lo cual es preocupante porque no hay comunicación entre los trabajadores y a si la Financiera no podrá lograr sus

objetivos. El 40% de los trabajadores encuestados que son 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la financiera Credinka, indico que a veces se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa de manera eficiente y oportuna lo cual es preocupante para la financiera ya que corresponde al registro contable del monto determinado de las deudas que no se efectuaron su pago en sus fechas de vencimiento, y que registran procedimiento de gestión de cobranza de acuerdo a las normativas vigentes. El 40% de los trabajadores encuestados que son 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la financiera Credinka, indico que casi siempre se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa, de acuerdo al estado de morosidad del cliente

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la alta gerencia de la Financiera Credinka, con el propósito de Determinar de qué manera la aplicación de estratégicas Financieras incide para reducir la morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021, se formulan las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda enfáticamente a la alta gerencia de Financiera Credinka la implantación de un plan estratégico destinado a hacer frente al problema de la morosidad. Asimismo, se insta a poner en marcha las estrategias ya implementadas para prevenir y reducir significativamente el índice de morosidad, así como para mitigar el riesgo asociado a la cartera de la institución financiera.
2. Se recomienda a la alta dirección de Financiera Credinka que establezca políticas crediticias específicas para la recuperación de los créditos en mora. Esto debería incluir un seguimiento exhaustivo de los créditos por parte de los Analistas de Crédito en colaboración con el departamento de recuperaciones. Además, se

sugiere que se realice un informe periódico sobre los niveles de morosidad de la Financiera para un mejor control de la cartera en riesgo.

3. Se recomienda a los analistas y gestores de Financiera Credinka llevar a cabo una delimitación geográfica adecuada al perfilar a posibles clientes para la concesión de créditos. Esto implica la identificación de los sectores que presentan un mayor riesgo crediticio, con el fin de evitar la otorgación de créditos a sectores vulnerables.
4. Se recomienda a la alta dirección de Financiera Credinka implementar estrategias proactivas con el objetivo de fidelizar a los clientes. Esto podría incluir la realización periódica de capacitaciones para los analistas y gestores, enfocadas en mejorar el trato al cliente. Asimismo, es importante concienciar a los colaboradores sobre la situación de la cooperativa y establecer atractivos incentivos para aquellos que alcancen las metas propuestas. El propósito es que los empleados se identifiquen con la institución y puedan desempeñar sus funciones de manera efectiva y transparente.

BIBLIOGRAFÍA

El Orden de la presente bibliografía obedece por defecto al formato APA 6ta edición.

Barrientos, J. C. (2015). *La Auditoría de Cumplimiento y su Incidencia en la Gestión Pública del Centro Vacacional Huampaní-Chosica-Lima 2014*. Lima, Perú.

Blanco, S. A. (2018). *Auditoria de Control Interno*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Bonilla castro, Elssy - Rodriguez Sehk, Penelope. (1997). *Más allá de los métodos. La investigación en ciencias sociales*. colombia: Norma.

Constitución Política del Perú . (29 de Diciembre de 1993). *Diario Oficial el Peruano*.
Lima.

Contraloría General de la República. (Agosto de 2014). *Marco Conceptual de Control Interno*.

Lima, Perú.

Contraloria General de la Republica, E. P. (enero de 2014). *Manual de auditoria de cumplimiento*. *Diario el Peruano*, pág. 7.

Directiva N° 007-2014-CG/GCSII, Auditoría de Cumplimiento. (10 de Octubre de 2014). *Auditoría de Cumplimiento*. *Diario Oficial El Peruano*. Lima, Perú.

Dueñas, C. d. (2013). *Estadística Aplicada* . Lima: Moshera S.R.L.

- Ernesto, M. L. (2009). *Métodos y Técnicas de Investigación*. México: Editorial TRILLAS .
- Francisco, A. I. (2014). *Manual de Normas Generales de Control Gubernamental*. Lima: Pacífico Editores S.A.C.
- García Fernando, M. (1977). *el analisis de la realidad social, s y tecnicas*. Madrid: la encuesta.
- Huaranga, L. U. (2019). La Auditoría de Cumplimiento y su Incidencia en la Gestión Administrativa de las Unidades Ejecutoras de la Policia Nacional del Perú, 2016-2017. Lima, Perú.
- J. Francisco Álvarez Illanes . (2014). *Manual de Normas Generales de Control Gubernamental*. Lima: Pacífico Editores S.A.C.
- La Contraloría General de la República del Perú. (12 de Agosto de 2018). Pack por la Integridad. *Obras Públicas*. Lima, Perú.
- Ley de 105 Delitos Aduaneros, Ley N° 288008 y sus Normas Modificatorias. (18 de Junio de 2003). *Diario Oficial El Peruano*. Lima, Perú.
- Ley General de Aduanas, aprobada por el Decreto Legislativo N° 1053. (26 de Junio de 2008). *Diario Oficial El Peruano*. Lima, Perú.
- Ley N° 27785 Ley Órgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú. (22 de Julio de 2002). *Diario Oficial El Peruano*. Lima, Perú.
- Manual de Finanzas. (12 de Marzo de 2015). *Centrales de Riesgo: Manual de Finanzas*.
Obtenido de Manual de Finanzas:
<http://www.coomeva.com.co/disenno/elearning/usodecredito/tema5-01.html>

Memoria Anual Financiera Credinka. (2021). Obtenido de

https://www.credinka.com/credinka/archivos/memoria_institucional/Memoria_2021.pdf

Ramos, B. C. (3 de Junio de 2013). "*Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IEC-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza*". Guayaquil, Ecuador.

Resolución de Contraloría N° 195-88-CG. (18 de Julio de 1988). *Diario Oficial El Peruano* . Lima, Perú.

Resolución de Contraloría N°136-2018-CG. (02 de Mayo de 2018). *Diario Oficial El Peruano*. Lima, Perú.

Resolución de Contraloría N° 273-2014-CG. (12 de Mayo de 2014). Normas Generales de Control Gubernamental. *Normas Generales de Control Gubernamental*. Lima, Lima, Perú: Contraloría General de la República .

Resolución S.B.S. N° 11356. (19 de Noviembre de 2008). *Diario Oficial El Peruano*. Lima, Perú.

Resolución S.B.S. N° 1765. (29 de Noviembre de 2005). *Diario Oficial El Peruano*. Lima, Perú.

Resolución S.B.S. N° 479. (20 de Abril de 2007). *Diario Oficial El Peruano*. Lima, Perú.

Roberto, H. S. (2014). *Metodología de la Investigación Sexta Edición*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Rodriguez, B. M. (28 de Marzo de 2016). *"El crédito Financiero y su Incidencia en el desarrollo de la Gestión Financiera de las MYPES del Distrito de Los Olivos-Lima 2014"*. Lima, Perú.
- Schettino, M. (2015). *Economía en un día*. México: Paidós.
- Solís Hernández, I. A. (05 de octubre de 2003). *El análisis documental como eslabón para la recuperación de información y los servicios*. Recuperado el 03 de julio de 2020, de <http://www.monografias.com/>
- Soria, C. J. (2013). *Finanzas Aplicadas a la Gestión Empresarial*. Lima-Perú: CECOF ASESORES.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP . (20 de Mayo de 2016). Programa de Asesoría a Docentes. Lima, Perú.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (23 de Abril de 2017). *Glosario de Términos e Indicadores Financieros*. Lima, Perú.
- Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria. (s.f.). Obtenido de www.sunat.gob.pe
- Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado con Decreto Supremo N° 133-2013-EF y sus Modificatorias. (22 de Junio de 2013). *Diario Oficial El Peruano*. Lima, Perú.

ANEXOS
ANEXO N.º 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

“INCIDENCIA DE LA APLICACIÓN DE ALTERNATIVAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CREDINKA DE LA CIUDAD DEL CUSCO, PERÍODO 2021”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA PRINCIPAL ¿De qué manera incide la aplicación de alternativas estratégicas para reducir la morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>a) ¿De qué manera influye la política crediticia en la reducción de las debilidades de la entidad en la disminución de los niveles de morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021?</p> <p>b) ¿De qué forma disminuye el enfoque geográfico adoptado en las limitaciones de pago y la reducción de los niveles de morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021?</p> <p>c) ¿De qué manera la fidelización del cliente ayuda a la disminución de los niveles de morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar de qué manera incide la aplicación de alternativas estratégicas para reducir la morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a) Determinar de qué manera influye la política crediticia en la reducción de las debilidades de la entidad en la disminución de los niveles de morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021.</p> <p>b) Mostrar de qué forma disminuye el enfoque geográfico adoptado en las limitaciones de pago y la reducción de los niveles de morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021.</p> <p>c) Precisar de qué manera la fidelización del cliente ayuda a la disminución de los niveles de morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL. La implementación de alternativas estratégicas ayudará a solucionar los problemas por factores internos y externos que conllevan a la morosidad en la que está expuesto la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICO.</p> <p>a) La utilización de políticas crediticias influye significativamente en la reducción de las debilidades de la entidad en la disminución de los niveles de morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021</p> <p>b) La adecuada delimitación del enfoque geográfico adoptado disminuye significativamente las limitaciones de pago en la reducción de los niveles de morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021</p> <p>c) La adecuada evaluación de la fidelización del cliente ayudará significativamente a la disminución de los niveles de morosidad en la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2021.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE (X) ALTERNATIVAS ESTRATÉGIAS</p> <p>DIMENSIONES (X1) Política Crediticia (X2) Fidelización del cliente (X3) Enfoque geográfico</p> <p>VARIABLES DEPENDIENTES (Y) MOROSIDAD DE CRÉDITOS</p> <p>DIMENSIONES (Y1) Debilidades de la entidad (Y2) Limitaciones de Pago (Y3) Niveles de Morosidad</p>	<p>POBLACIÓN A efectos de nuestra investigación se tiene como universo estadístico a 110 gestores y/o analistas la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, gestores y/o analistas de créditos de la financiera.</p> <p>MUESTRA La muestra será no probabilística, se tomará a 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la Financiera Credinka ubicada en la ciudad del Cusco, provincia y departamento del Cusco.</p>	<p>MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN •Deductivo •Analítico</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN • Descriptivo – explicativo.</p> <p>TECNICAS DE INVESTIGACIÓN •Análisis documental •Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS •Fichas bibliográficas •Guías de entrevista.</p> <p>PROCESAMIENTO DE DATOS •Microsoft Office Word. •Microsoft Office Excel. •IBM SPSS Statistics 21.</p>

ANEXO N.º 02**ENCUESTA****Instrucciones:**

La Técnica de la Encuesta, está orientada a buscar información de interés sobre el tema **“INCIDENCIA DE LA APLICACIÓN DE ALTERNATIVAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CREDINKA DE LA CIUDAD DEL CUSCO, PERÍODO 2021”**; al respecto, se le pide a los trabajadores que son 20 gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la Financiera Credinka ubicada en la ciudad del Cusco, provincia y departamento del Cusco, de que en las preguntas que a continuación se acompaña, elegir la alternativa que consideres correcta, marcando para tal fin con un aspa (X) al lado derecho, tu aporte será de mucho interés en este trabajo de investigación. Se le agradece su participación.

DATOS GENERALES:

a) Edad: años

b) Sexo:

Masculino

Femenino

1.- De acuerdo con su experiencia ¿Cuál es el motivo que determina la conducta de la morosidad?

- a) Deficiente evaluación
- b) Situación económica
- c) Pocas garantías

- d) Referencias Crediticias
- e) Otros

2.- Considera usted ¿Qué la identificación de los riesgos de cartera para el otorgamiento de préstamos por el Comité de créditos es?

- a) Extremadamente eficiente ()
- b) Muy Eficiente ()
- c) Eficiente ()
- d) Poco Eficiente ()
- e) Ineficiente ()

3.- Considera usted ¿Qué los créditos sin evaluaciones y no corregidos por el comité de créditos afectan al incremento de la morosidad?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni en desacuerdo ni en acuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

4.- ¿Cree usted que el número de personas que conforman el área es suficiente para realizar la gestión de cobranza?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni en desacuerdo ni en acuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

5.- Considera usted ¿Qué para la recuperación de créditos que se hallan en morosidad existen políticas eficaces?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni en desacuerdo ni en acuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

6.- ¿Ud. está al tanto si la Entidad ha elaborado un plan estratégico para disminuir los niveles de morosidad?

- a) Siempre ()
- b) Casi Siempre ()
- c) A veces ()
- d) Casi Nunca ()
- e) Nunca ()

7.- Cree usted ¿Que la no fidelización de los clientes influye en el incremento de los niveles de morosidad?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni en desacuerdo ni en acuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

8.- Cree usted ¿Que las malas inversiones de los clientes influyen en el incremento de los niveles de morosidad?

- a) Siempre ()
- b) Casi Siempre ()
- c) A veces ()
- d) Casi Nunca ()
- e) Nunca ()

9.- ¿Todos los miembros de la entidad conocen los objetivos estratégicos?

- a) Siempre ()
- b) Casi Siempre ()
- c) A veces ()
- d) Casi Nunca ()
- e) Nunca ()

10.- ¿Los directivos y funcionarios claves de la Financiera participan en el establecimiento de los objetivos de las actividades de la cual son responsables?

- a) Siempre ()
- b) Casi Siempre ()
- c) A veces ()
- d) Casi Nunca ()
- e) Nunca ()

11.- Usted cree, ¿Qué se efectúa el seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros independientes?

- a) Siempre ()
- b) Casi Siempre ()
- c) A veces ()

d) Casi Nunca ()

e) Nunca ()

12.- Cree Ud. ¿El Departamento de Recuperaciones comunica sobre los niveles de morosidad continuamente para el accionar oportuno?

a) Siempre ()

b) Casi Siempre ()

c) A veces ()

d) Casi Nunca ()

e) Nunca ()

13.- Cree Ud. ¿Qué se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa de manera eficiente y oportuna?

a) Siempre ()

b) Casi Siempre ()

c) A veces ()

d) Casi Nunca ()

e) Nunca ()

14.- Cree Ud. ¿Qué se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa, de acuerdo al estado de morosidad?

a) Siempre ()

b) Casi Siempre ()

c) A veces ()

d) Casi Nunca ()

e) Nunca ()

ANEXO N.º 03**MATRIZ DE VALIDACIÓN****VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.****MEDIANTE CRITERIO DE EXPERTOS EN LA ESPECIALIDAD.****G U I A:**

El presente documento, tiene por finalidad el de recabar la información útil de personas experto y especializadas en el tema de la investigación. La validez y la confiabilidad del instrumento de recolección de datos se componen de (9) ítems según prelación y con la respectiva escala de estimación que a continuación se indica:

Indica una ausencia de elementos que absuelven la interrogante planteada.

Representa una absolución escasa de la interrogante.

Significa la absolución de los ítems en términos intermedios.

Representa estimación que el trabajo de investigación absuelve en gran medida la interrogante planteada.

Representa el mayor valor de escala y debe ser asignado cuando se aprecie que el ítem es absoluto por el trabajo de investigación de una manera totalmente suficiente.

MARQUE CON UNA X EN LA ESCALA QUE SE CONSIGNA A LA DERECHA DE CADA ÍTEM SEGÚN LA OPCIÓN QUE LE CORRESPONDE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.		ESCALA DE VALIDACIÓN				
1	¿Considera Ud. que los ítems de los instrumentos de recolección de datos miden lo que pretende medir?					
2	¿Considera Ud. que la cantidad de ítems formulados en esta versión son suficientes para tener una comprensión del tema en estudio?					
3	¿Considera Ud. que los ítems consignados en este instrumento son una muestra representativa del universo materia de estudio?					
4	¿Considera Ud. que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento se orienta a los objetivos planteados?					
5	¿Considera Ud. que si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares obtendríamos datos también similares?					
6	¿Considera Ud. que los conceptos y/o términos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos propios de las Hipotesis y variables de estudio?					
7	¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones?					
8	¿Considera Ud. ¿Que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?					
9	¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?					

10.- ¿A su criterio qué aspectos se tiene que modificar o qué ítems se tendrían que incrementarse o disminuir, para mejorar el instrumento de recolección de datos?

.....

.....