

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO
ABAD DEL CUSCO**

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN CONTABILIDAD MENCIÓN FINANZAS

EMPRESARIALES



TESIS:

***“DETERMINACIÓN DE LA MORA EN CRÉDITOS
Y SU IMPACTO EN LAS PÉRDIDAS DE LA
FINANCIERA CREDINKA DE LA CIUDAD DEL
CUSCO, PERÍODO 2018”***

PRESENTADO POR: Bachiller. Glemar Yail Arias Jarufe

*Para optar al grado académico de Maestro en Contabilidad, mención
Finanzas Empresariales.*

ASESOR: Dr. Jorge W. Guillermo Espinoza.

**CUSCO – PERÚ
2021**

PRESENTACIÓN

SEÑOR DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En concordancia al Reglamento de Grados de la Escuela de PosGrado y con la finalidad de optar al Grado Académico de Magister en Contabilidad con mención en Finanzas Empresariales, pongo a consideración del jurado el presente trabajo de investigación titulado: **“DETERMINACIÓN DE LA MORA EN CRÉDITOS Y SU IMPACTO EN LAS PÉRDIDAS DE LA FINANCIERA CREDINKA DE LA CIUDAD DEL CUSCO, PERÍODO 2018”**.

El presente estudio, se ha desarrollado teniendo en cuenta las líneas de la metodología de investigación, que está enmarcado dentro de los avances científicos y tecnológicos que abarca el tema de investigación.

DEDICATORIA

A mis padres **GLENIS GUADALUPE JARUFE ALFARO Y MARCO ANTONIO ARIAS CASTAÑEDA** por la inspiración a ser una mejor persona siempre y su apoyo incondicional, por su ejemplo de grandes personas y motivación en la vida.

A mi familia en general porque siempre están acompañándome en mis decisiones y están a mi lado en todo momento.

A todas las personas que hicieron realidad este trabajo.

ARIAS JARUFE GLEMAR YAIL

AGRADECIMIENTO

A mis padres por llevarme en el camino correcto de la vida y brindarme el ejemplo necesario, por su apoyo incondicional, por sus palabras y ejemplo de ser una mejor persona cada día, por el aliento de poder lograr mis objetivos, por un buen consejo después un mal día, gracias por todo padres.

A mis docentes por la enseñanza y transmisión de sus experiencias en el proceso de aprendizaje de mis estudios de posgrado.

ARIAS JARUFE GLEMAR YAIL

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas Específicos	2
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.4. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.5.1. Objetivo general	4
1.5.2. Objetivos específicos.....	4
CAPÍTULO II	5
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	5
2.1. BASES TEÓRICAS	5
2.1.1. Sistema Financiero	5
2.1.1.1. Estructura del Sistema Financiero Nacional	8
2.1.2. Del Crédito	12
2.1.3. La Morosidad	21
2.1.4. Financiera CREDINKA	32
2.1. BASE LEGAL	46
2.2.1. Constitución Política del Perú.....	46
2.2.2. 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.	49
2.2.3. Resolución S.B.S. N° 11356-2008 / Reglamento para la Evaluación y Clasificación del deudor y la Exigencia de provisiones.....	70
2.2.4. Resolución S.B.S. N° 1765-2005 / Reglamento de Transparencia de Información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del Sistema Financiero.....	73
2.2.5. Resolución S.B.S. N° 479-2007 / Normas complementarias para la prevención de lavado de dinero y activos y/o financiamiento del terrorismo	77
2.2. MARCO CONCEPTUAL (PALABRAS CLAVES)	80
2.3. ANTECEDENTES EMPÍRICOS DE LA INVESTIGACIÓN	95
2.4.1. Antecedente Internacional	95
2.4.2. Antecedente Nacional.....	96

CAPÍTULO III	98
HIPÓTESIS GENERAL Y VARIABLES	98
3.1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS	98
3.1.1. Hipótesis General	98
3.1.2. Hipótesis Específicos	98
3.2. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES	98
3.2.1. Variable Independiente	98
3.2.2. Variable Dependiente	98
CAPITULO IV	99
METODOLOGÍA	99
4.1. Ámbito de Estudio: Localización Política y Geográfica	99
4.2. Tipo y Nivel de Investigación	99
4.2.1. Tipo de investigación	99
4.2.2. Nivel de Investigación	99
4.3. UNIDAD DE ANÁLISIS	100
4.4. POBLACIÓN DE ESTUDIO	100
4.5. TAMAÑO DE MUESTRA	100
4.6. TÉCNICAS DE SELECCIÓN DE MUESTRA	101
4.7. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	101
4.8. TÉCNICA DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN	101
4.9. TÉCNICA PARA DEMOSTRAR LA VERDAD O FALSEDAD DE LA HIPÓTESIS	101
CAPÍTULO V	103
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	103
5.1. PROCESAMIENTO, ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	103
5.2. Pruebas de Hipótesis	118
CONCLUSIONES	121
RECOMENDACIONES	123
BIBLIOGRAFÍA	124
ANEXOS	126
ANEXO N° 01	126
MATRIZ DE CONSISTENCIA	126
ANEXO N° 02	1
ENCUESTA N° 01	1

ANEXO N° 03	7
MATRIZ DE VALIDACIÓN	7
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS. MEDIANTE CRITERIO DE EXPERTOS EN LA ESPECIALIDAD.	7

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Motivo que determina la conducta de la morosidad	103
Tabla 2 Identificación de los riesgos de cartera para el otorgamiento de préstamos por el Comité de créditos es eficiente	104
Tabla 3 Créditos sin evaluaciones y no corregidos por el comité de créditos afectan al incremento de la morosidad	105
Tabla 4 Personas que conforman el área es suficiente para realizar la gestión de cobranza .	106
Tabla 5 Recuperación de créditos que se hallan en morosidad existen políticas eficaces	107
Tabla 6 Entidad ha elaborado un plan estratégico para disminuir los niveles de morosidad	109
Tabla 7 La no fidelización de los clientes influye en el incremento de los niveles de morosidad	110
Tabla 8 Las malas inversiones de los clientes influyen en el incremento de los niveles de morosidad.....	111
Tabla 9 Miembros de la entidad conocen los objetivos estratégicos	112
Tabla 10 Los directivos y funcionarios claves de la Financiera participan en el establecimiento de los objetivos de las actividades de la cual son responsables	113
Tabla 11 Se efectúa el seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros independientes.....	114
Tabla 12 El Departamento de Recuperaciones comunica sobre los niveles de morosidad continuamente para el accionar oportuno	115
Tabla 13 Se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa de manera eficiente y oportuna	116

Tabla 14 Se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa, de acuerdo al estado de morosidad.....	117
--	-----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Sistema Financiero Nacional	8
Figura 2 Hechos de importancia.....	38
Figura 3 Estructura Accionaria	38
Figura 4 Evolución del N° de agencias con cartera	39
Figura 5 Motivo que determina la conducta de la morosidad.....	103
Figura 6 Identificación de los riesgos de cartera para el otorgamiento de préstamos por el Comité de créditos es eficiente	104
Figura 7 Créditos sin evaluaciones y no corregidos por el comité de créditos afectan al incremento de la morosidad.....	105
Figura 8 Personas que conforman el área es suficiente para realizar la gestión de cobranza	106
Figura 9 Recuperación de créditos que se hallan en morosidad existen políticas eficaces....	108
Figura 10 Entidad ha elaborado un plan estratégico para disminuir los niveles de morosidad	109
Figura 11 La no fidelización de los clientes influye en el incremento de los niveles de morosidad.....	110
Figura 12 Las malas inversiones de los clientes influyen en el incremento de los niveles de morosidad.....	111
Figura 13 Miembros de la entidad conocen los objetivos estratégicos.....	112
Figura 14 Los directivos y funcionarios claves de la Financiera participan en el establecimiento de los objetivos de las actividades de la cual son responsables.....	113
Figura 15 Se efectúa el seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros independientes.....	114

Figura 16 El Departamento de Recuperaciones comunica sobre los niveles de morosidad continuamente para el accionar oportuno 115

Figura 17 Se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa de manera eficiente y oportuna 116

Figura 18 Se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa, de acuerdo al estado de morosidad..... 117

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado **“DETERMINACIÓN DE LA MORA EN CRÉDITOS Y SU IMPACTO EN LAS PÉRDIDAS DE LA FINANCIERA CREDINKA DE LA CIUDAD DEL CUSCO, PERÍODO 2018”** cumplió los objetivos planteados, llegando a los siguientes resultados:

Se demuestra el cumplimiento del objetivo respecto a Determinar el nivel de la mora en créditos y su impacto en las pérdidas de la Financiera CREDINKA de la ciudad del Cusco, período 2018. Mostrando los siguientes resultados:

El 40% de los encuestados mencionan que el motivo que determina la conducta de la morosidad es la deficiente evaluación crediticia realizada a los clientes. El 45% de los trabajadores entre analistas y gestores encuestados de la financiera CREDINKA, indican que para la recuperación de créditos que se hallan en morosidad no existen políticas eficaces. El 60% del personal entre gestores y analistas de crédito encuestados de la financiera CREDINKA, indican que desconocen acerca de la elaboración de un plan estratégico para disminuir los niveles de morosidad. El 55% del personal entre gestores y analistas de créditos encuestados de la financiera CREDINKA desconoce sobre si todos los miembros de la entidad conocen los objetivos estratégicos. El 50% del personal encuestado entre gestores y analistas de crédito encuestados de la financiera CREDINKA, desconocen acerca de la participación de los directivos y funcionarios claves de la financiera en el establecimiento de los objetivos de las actividades de la cual son responsables.

El 40% del personal encuestado entre gestores y analistas de crédito de la financiera CREDINKA, indica que no se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa de manera eficiente y oportuna. El 40% del personal encuestado entre gestores y analistas de crédito de la financiera CREDINKA indica que no se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa. El 60% del personal encuestado entre gestores y analistas de crédito de la financiera CREDINKA indica que el departamento de recuperaciones no comunica sobre los niveles de morosidad continuamente para el accionar oportuno. El 75% del personal entre gestores y analistas de crédito encuestados de la financiera CREDINKA mencionan que si se efectúa el seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros independientes.

El 40% del personal encuestado considera que no es eficiente la identificación de los riesgos de cartera para el otorgamiento de préstamos por el comité de créditos. El 70% del personal encuestado de la financiera CREDINKA considera que los créditos sin evaluaciones y no corregidos por el comité de créditos afectan al incremento de la morosidad.

El 80% del personal entre gestores y analistas de crédito, mencionan que las malas inversiones de los clientes si influyen en el incremento de los niveles de morosidad. El 75% del personal entre gestores y analistas de crédito encuestados, indican que la no fidelización de los clientes si influye en el incremento de los niveles de morosidad.

El Autor.

GLEMAR YAIL ARIAS JARUFE

ABSTRAC.**THEY SUMMARIZE**

The present research work entitled "DETERMINATION OF CREDIT TIME AND ITS IMPACT ON THE LOSSES OF THE FINANCIAL CREDINKA OF THE CITY OF CUSCO, PERIOD 2018" met the objectives set, reaching the following results:

The fulfillment of the objective is demonstrated with respect to Determining the level of the default in credits and its impact on the losses of the Financial CREDINKA of the city of Cusco, period 2018. Showing the following results:

40% of respondents mention that the reason that determines delinquent behavior is the poor credit evaluation made to customers. 45% of the workers among analysts and managers surveyed of the financial CREDINKA, indicate that for the recovery of loans that are in default there are no effective policies. 60% of the staff among managers and credit analysts surveyed of the financial CREDINKA, indicate that they are unaware of the elaboration of a strategic plan to reduce delinquency levels. 55% of the personnel between managers and credit analysts surveyed of the financial CREDINKA do not know if all the members of the entity know the strategic objectives. 50% of the personnel surveyed among managers and credit analysts surveyed of the financial CREDINKA, are unaware of the participation of the directors and key officers of the financial institution in establishing the objectives of the activities for which they are responsible.

40% of the personnel surveyed among managers and credit analysts of the financial CREDINKA, indicates that the provisions of doubtful collection accounts are not carried

out efficiently and in a timely manner. 40% of the personnel surveyed among managers and credit analysts of the financial CREDINKA indicates that the provisions of doubtful collection accounts are not made. 60% of the personnel surveyed among managers and credit analysts of the financial CREDINKA indicates that the recovery department does not communicate on delinquency levels continuously for timely action. 75% of the personnel between managers and credit analysts surveyed of the financial CREDINKA mention that if the credits in judicial demand are followed up, and control in independent registries.

40% of the personnel surveyed consider that the identification of portfolio risks for the granting of loans by the credit committee is not efficient. 70% of the personnel surveyed of the financial CREDINKA consider that credits without evaluations and not corrected by the credit committee affect the increase in delinquency.

80% of the personnel between managers and credit analysts mention that the bad investments of the clients do influence the increase of the delinquency levels.

75% of the staff among managers and credit analysts surveyed, indicate that customer loyalty does not influence the increase in delinquency levels.

The author.

GLEMAR YAIL ARIAS JARUFE

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado: **“DETERMINACIÓN DE LA MORA EN CRÉDITOS Y SU IMPACTO EN LAS PÉRDIDAS DE LA FINANCIERA CREDINKA DE LA CIUDAD DEL CUSCO, PERÍODO 2018”**, investigación que tiene como objetivo principal “Determinar el nivel de la mora en créditos y su impacto en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018”.

Para llegar a solucionar la problemática, cumplir y contrastar los objetivos e hipótesis planteadas respectivamente en el trabajo de investigación, se desarrolló los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I: planteamiento del problema. - En este capítulo se expone: Situación Problemática, Formulación del Problema, Problema General, Problemas Específicos, Justificación de la investigación, Objetivos de la Investigación, Objetivo General y Objetivos Específicos. (Resolución Nro. CU-0356-2017-UNSAAC, 2017)

CAPÍTULO II: Marco Teórico Conceptual. - Este capítulo comprende: Bases Teóricas, Marco Conceptual (palabras claves) y Antecedentes empíricos de la investigación. (Resolución Nro. CU-0356-2017-UNSAAC, 2017)

CAPÍTULO III: Hipótesis General y Variables. - Este capítulo comprende: Hipótesis, Hipótesis general, Hipótesis específicas, Identificación de variables e indicadores y Operacionalización de variables. (Resolución Nro. CU-0356-2017-UNSAAC, 2017)

CAPÍTULO IV: Diseño Metodológico. - Este capítulo comprende: Ámbito de estudio: localización política y geográfica, Tipo y nivel de Investigación, Unidad de análisis, Población de estudio, Tamaño de muestra, Técnicas de selección de muestra,

Técnicas de recolección de información, Técnicas de análisis e interpretación de la información y Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas.

CAPITULO V: Resultados y Discusión. - Este capítulo comprende: Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados, Pruebas de hipótesis y Presentación de resultados. (Resolución Nro. CU-0356-2017-UNSAAC, 2017)

Conclusiones y Recomendaciones. - Se establece las conclusiones y recomendaciones propuestas a la presente investigación. (Resolución Nro. CU-0356-2017-UNSAAC, 2017)

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

A nivel nacional, según la Superintendencia de Banca y Seguros los Créditos del Sistema Financiero registran un crecimiento del 14.0% en los 12 últimos meses. Con un 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 este 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.

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 socios, 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.

Así mismo existen 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 y determinaremos el nivel de la mora en créditos y su impacto en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de la mora en créditos y su impacto en las perdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

a.- ¿Cuál es el nivel de provisiones en estimaciones de cobranza y su impacto en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018?

b.- ¿Cuál es el nivel de Créditos sin evaluación y no corregidos en comité de créditos y su impacto en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018?

c.- ¿Cuál es el nivel de las malas inversiones de los clientes y su impacto en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018?

d.- ¿Cuál es el nivel de los clientes no fidelizados y su impacto en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente proyecto de investigación, se justifica en la necesidad de determinar los factores que originan la morosidad y su impacto en las pérdidas de la Financiera Credinka, durante el periodo 2018; 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.

La realización del presente trabajo, permite construir, validar y aplicar instrumentos que permitan medir las variables planteadas, brindando aportes importantes y demostrando que el nivel de mora en créditos impacta significativamente en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018.

1.4. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.

El presente estudio tiene algunas limitaciones, fundamentalmente en la obtención de información, dado que la población de informantes, posiblemente no proporcionan la información correcta, distorsionando la investigación.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Determinar el nivel de la mora en créditos y su impacto en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

- a) Determinar el nivel de provisiones en estimaciones de cobranza y su impacto en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018.
- b) Determinar el nivel de Créditos sin evaluación y no corregidos en comité de créditos y su impacto en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018.
- c) Determinar el nivel de las malas inversiones de los clientes y su impacto en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018.
- d) Determinar el nivel de los clientes no fidelizados y su impacto en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. BASES TEÓRICAS

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

2.1.1. Sistema Financiero

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:

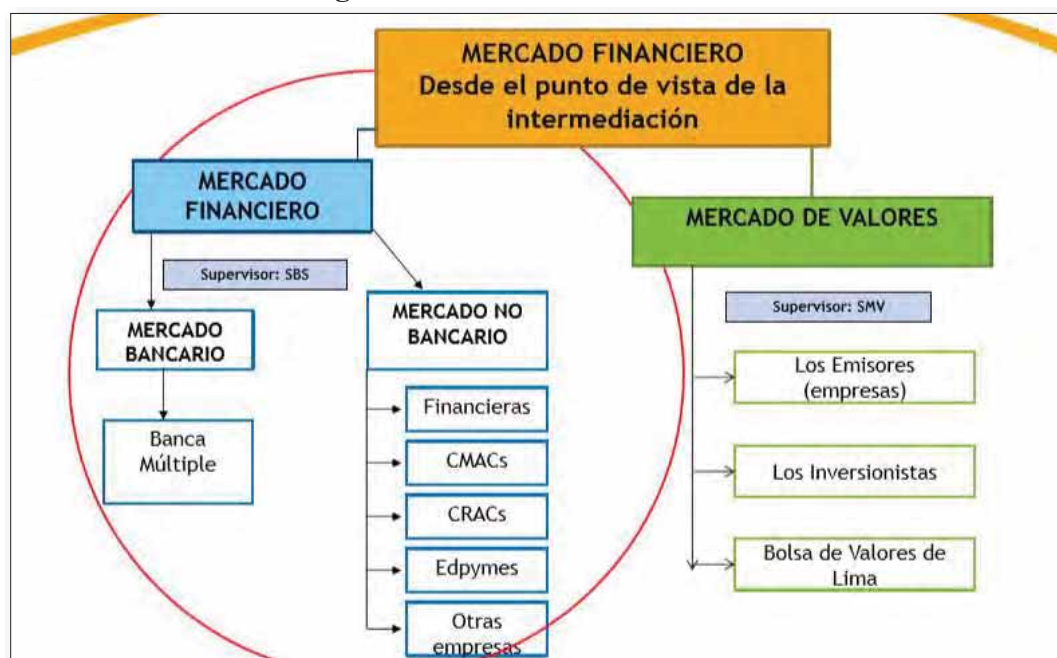
- Regular la moneda y el crédito del sistema financiero.
- Administrar las Reservas Internacionales (RIN).
- Emitir billetes y monedas.
- Informar sobre las finanzas nacionales.

➤ **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 1 Sistema Financiero Nacional



Fuente: SBS

2.1.1.1. Estructura del Sistema Financiero Nacional

➤ *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

➤ ***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 S.A
- 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)

2.1.2. 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)

2.1.2.1. *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)

2.1.2.2. *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)

2.1.2.3. *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)

2.1.2.4. *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)

2.1.3. La Morosidad

2.1.3.1. Definición y referencias

Dilación, demora, falta de puntualidad en los pagos o en el cumplimiento de las obligaciones (Real Academia Española, 2014)

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. (Cortez, 2011)

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). (Cortez, 2011)

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. (Peña, 2014)

-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. (Peña, 2014)

2.1.3.2. Causas de la Morosidad

A continuación y siguiendo el esquema de Saurina se revisará brevemente la literatura existente sobre los determinantes de la morosidad: (Cárdenas, 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. (Cárdenas, 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. (Cárdenas, 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). (Cárdenas, 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. (Cárdenas, 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 contracíclica, 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. (Cárdenas, 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 empleada¹⁴ 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. (Cárdenas, 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. (Cárdenas, 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. (Cárdenas, 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. (Cárdenas, 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. (Cárdenas, 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. (Cárdenas, 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. (Cárdenas, 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. (Cárdenas, 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. (Cárdenas, 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. (Cárdenas, 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. (Cárdenas, 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 micro financieras 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)

2.1.3.3. 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. (Cárdenas, 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 está 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. (Cárdenas, 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. (Cárdenas, 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. (Cárdenas, 2015)

2.1.4. Financiera CREDINKA

2.1.4.1. *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. (Memoria Anual - Financiera Credinka, 2018)

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: (Memoria Anual - Financiera Credinka, 2018)

- 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.

2.1.4.2. *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. (Memoria Anual - Financiera Credinka, 2018)

VISIÓN

“Ser una de las principales instituciones financieras líder en microfinanzas en el Perú”
(Memoria Anual - Financiera Credinka, 2018)

MISIÓN

“Creces, Crecemos” (Memoria Anual - Financiera Credinka, 2018)

2.1.4.3. *Nuestros Valores*

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

2.1.4.4. *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. (Memoria Anual - Financiera Credinka, 2018)

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

2.1.4.5. 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

2.1.4.6. *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, 2018)

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, 2018)

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, 2018)

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, 2018)

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, 2018)

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, 2018)

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, 2018)

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, 2018)

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, 2018)

2.1.4.7. *Hechos de Importancia*

Figura 2 Hechos de importancia



Fuente: Memoria Anual 2018. Financiera Credinka

2.1.4.8. Estructura Accionaria

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

Figura 3 Estructura Accionaria

DIVISO	DIVISO GRUPO FINANCIERO S.A.	125,583,641	1/1.00	125,583,641	10.34%
MAJ INVEST	DANISH MICROFINANCE PARTNERS K/S	12,574,903	1/1.00	12,574,903	0.24%
ACCION	ACCION GATEWAY FUND, L.L.C.	12,574,903	1/1.00	12,574,903	0.24%
	OTROS	1,784,710	1/1.00	1,784,710	1.17%
	TOTAL	152,518,157	1/1.00	152,518,157	100%

Fuente: Memoria Anual 2018. Financiera Credinka

2.1.4.9. 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, Chincha 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. (Memoria Anual - Financiera

Figura 4 Evolución del N° de agencias con cartera



Credinka, 2018)

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

Cuadro N° 0 1 Red de Agencias-Credinka

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
	Ag. Quebrada
	Ag. Quillabamba
	Ag. Santa Teresa
	Ag. Magisterio
Ag. Paucartambo	
II CUSCO SUR	Ag. San Jerónimo
	Ag. San Sebastián
	Ag. Urcos
	Ag. Challhuahuacho
	Ag. Chumbivilcas
	Ag. Espinar
Ag. Sicuani	
III AREQUIPA	Ag. Alto Cayma
	Ag. Cayma
	Ag. La Negrita
	Ag. La Pampilla
	Ag. Paucarpata
	Ag. Río Seco
	Ag. Camaná
	Ag. Cocachacra
	Ag. El Pedregal
	Ag. La Joya
	Ag. Ilo
	Ag. Moquegua
	Ag. Santa Rosa
Ag. Tacna I	

	Ag. Tacna III
IV	Ag. Llave
PUNO	Ag. Puno
	Ag. San Román
	Ag. Túpac Amaru
	Ag. Yunguyo
	OE. Desaguadero
	OE. Juli
	OE. San José
	Ag. Ayaviri
	Ag. Azángaro
	Ag. Huancane
	Ag. Macusani
IV	Ag. Atahualpa
CAJAMARCA	Ag. Bambamarca
	Ag. Cajamarca
	Ag. Chota
	Ag. Cutervo
	Ag. Cajabamba
	Ag. Celendin
	Ag. Huamachuco
	Ag. San Marcos
	OE. Chilete
VI	Ag. Andahuaylas
AYACUCHO	Ag. Ayacucho
	Ag. Chincha
	Ag. Huancavelica
	Ag. Huancayo
	Ag. Huanta
	Ag. Ica
	Ag. Nazca
	Ag. Puquio
VII	Ag. Chiclayo
COSTA	Ag. Chimbote
	Ag. Trujillo
	Ag. Caquetá
LIMA	Ag. San Isidro

Fuente: Memoria Anual 2018- Financiera Credinka

Elaboración Propia

2.1.40. *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, 2018)

“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: (Memoria Anual - Financiera Credinka, 2018)

➤ **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, 2018)

➤ **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, 2018)

➤ **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, 2018)

➤ **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, 2018)

“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, 2018)

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, 2018)

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, 2018)

➤ ACOMPAÑAMOS A NUESTRO CLIENTE RURAL

Nuestra red de oficinas con incidencia rural nos acerca a clientes que hablan el idioma Quechua o Aymara, siendo esta su lengua materna. (Memoria Anual - Financiera Credinka, 2018)

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, 2018)

Asimismo, con el objetivo de promover la inclusión financiera y el acceso al microahorro y microcrédito en sectores rurales potenciamos nuestra atención a través del equipo de facilitadoras rurales que imparten charlas de educación financiera en estos sectores. (Memoria Anual - Financiera Credinka, 2018)

➤ **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. (Memoria Anual - Financiera Credinka, 2018)

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, 2018)

➤ **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, 2018)

➤ **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, 2018)

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, 2018)

2.1. BASE LEGAL

2.2.1. 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. (Constitución Política del Perú, 1993)

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. (Constitución Política del Perú, 1993)

El Banco informa al país, exacta y periódicamente, sobre el estado de las finanzas nacionales, bajo responsabilidad de su Directorio. (Constitución Política del Perú, 1993)

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. (Constitución Política del Perú, 1993)

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. (Constitución Política del Perú, 1993)

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. (Constitución Política del Perú, 1993)

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. (Constitución Política del Perú, 1993)

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. (Constitución Política del Perú, 1993)

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. (Constitución Política del Perú, 1993)

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. (Constitución Política del Perú, 1993)

2.2.2. 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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

Artículo 13°.- 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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito y Cajas Municipales de Crédito Popular se registrarán por la legislación que les es propia y las normas que señala la presente ley. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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, aún cuando hubieran sido rehabilitados. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)
2. Los que, por razón de sus funciones, estén prohibidos de ejercer el comercio, de conformidad con las normas legales vigentes. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)
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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)
5. Los miembros del Poder Legislativo y de los órganos de gobierno de los gobiernos locales y regionales. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)
6. Los directores, trabajadores y asesores de los organismos públicos que norman o supervisan la actividad de las empresas. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)
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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

8. Los que registren protestos de documentos en los últimos cinco años no aclarados a satisfacción de la Superintendencia. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

15. Los que han sido inhabilitados para el ejercicio de cargos u oficios públicos, sea por una infracción penal o administrativa. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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°. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)
2. Otorgar la escritura pública correspondiente, en la que necesariamente se inserta dicho certificado, bajo responsabilidad del notario público interviniente. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)
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 N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

Artículo 24°.- UTILIZACIÓN DEL 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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)
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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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 N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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 N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

La Superintendencia podrá exigir a aquellas empresas no comprendidas en el párrafo anterior, su inscripción en bolsa, cuando así lo considere pertinente. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO

CAPITULO 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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

11. Cooperativas de Ahorro y Crédito autorizadas a captar recursos del público a que se refiere el artículo 289° de la presente ley. (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. (*) (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

(*) 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: (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

“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.” (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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) (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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. b) Otorgar créditos directos, con o sin garantía;
4. Descontar y conceder adelantos sobre letras de cambio, pagarés y otros documentos comprobatorios de deuda; (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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; (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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; (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

8. Actuar en sindicación con otras empresas para otorgar créditos y garantías, bajo las responsabilidades que se contemplen en el convenio respectivo; (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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; (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

10. Realizar operaciones de factoring;

11. Realizar operaciones de crédito con empresas del país, así como efectuar depósitos en ellas; (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

12. Realizar operaciones de crédito con bancos y financieras del exterior, así como efectuar depósitos en unos y otros; (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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; (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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; (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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." (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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; (*) (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

(*) 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." (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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; (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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; (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

22. Comprar, conservar y vender títulos de la deuda de los gobiernos de los países cuya relación apruebe la Superintendencia; (*) (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

(*) 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; (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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; (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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; (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

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; (Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros , 2019)

2.2.3. 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.” (Resolución S.B.S. N° 11356, 2008)

e) Sustitúyase el Anexo I “Régimen General de Provisiones Procíclicas”. (Resolución S.B.S. N° 11356, 2008)

FELIPE TAM FOX
Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

2.2.4. 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; (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

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 imposiciones; 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; General; (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

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; (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

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; (Resolución S.B.S. N° 1765, 2005)

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

2.2.5. 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.; (Resolución S.B.S. N° 479, 2007)

Que, mediante Decreto Supremo N° 163-2002-EF se aprobó el Reglamento de la Ley que crea a la UIF Perú; (Resolución S.B.S. N° 479, 2007)

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, (Resolución S.B.S. N° 479, 2007)

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. (Resolución S.B.S. N° 479, 2007)

2.2. MARCO CONCEPTUAL (PALABRAS CLAVES)

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)

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)

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)

DÉFICIT:

El déficit es una situación en la que los gastos superan a los ingresos, las importaciones superan a las exportaciones, las pérdidas superan a las ganancias, etc. Es decir, el déficit se refiere a una situación de escasez de un bien. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

ECONOMÍA DE ESCALA:

La economía de escala se refiere al poder que tiene una empresa cuando alcanza un nivel óptimo de producción para ir produciendo más a menor coste, es decir, a medida que la producción en una empresa crece, sus costes por unidad producida se reducen. Cuanto más produce, menos le cuesta producir cada unidad. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

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)

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)

SISTEMA DE PAGOS:

Los sistemas de pagos son la infraestructura básica de los mercados financieros y como tal son imprescindibles para la actividad económica, ya que a través de ellos se canalizan cuantiosos pagos interbancarios que los agentes económicos efectúan entre sí por transacciones de bienes, servicios y valores. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

También se puede definir como un conjunto de procedimientos, reglas y acuerdos que establecen las bases para el traslado de dinero de la cuenta de un participante en el sistema a la de otro. La construcción y funcionamiento de estos sistemas requieren la participación multidisciplinaria de profesionales ya que es necesario dar cuenta de aspectos no sólo financieros y económicos, sino también legales que den seguridad jurídica a las transacciones, y tecnológicos que den un soporte técnico a los sistemas informáticos y cubrir, así, los riesgos económicos, legales y operativos. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

La importancia de los Sistemas de Pagos radica en que permiten la transferencia de dinero entre los agentes económicos, aportando mayor seguridad y eficiencia a las transacciones en la economía, estos sistemas son un pilar fundamental para la ejecución de la política monetaria al permitir la aplicación eficiente de los instrumentos monetarios. Así por ejemplo, la inyección y el retiro de liquidez inmediatos son posibles hoy en día gracias a los sistemas desarrollados para que los recursos fluyan en las operaciones interbancarias a través de las transacciones en los sistemas de pagos. Una de las reflexiones de Greenspan en su libro “The Age of Turbulence” es que si se quisiera

paralizar una economía bastaría con destruir su sistema de pagos. Así de importantes son los sistemas de pagos. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

En noviembre de 2009 se promulgó la Ley de los Sistemas de Pagos y de Liquidación de valores, Ley N° 29440. Dichos sistemas tienen como finalidad principal la ejecución de órdenes de transferencia de fondos y de valores entre sus participantes. Esta Ley confiere al Banco Central la función de supervisar los sistemas de pagos, con el objetivo de promover la seguridad y eficiencia de los mismos. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

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)

SUPERÁVIT:

Superávit hace referencia a la situación económica en la cual, los ingresos son superiores a los gastos. Cuando hablamos de la situación de un país, el término adecuado es superávit fiscal. Y en el caso del comercio exterior, un país se encuentra en superávit

cuando el volumen de exportaciones es superior al de las importaciones. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP , 2016)

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)

CONCEPTO DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS:

La función principal de las Entidades Financieras es intermediar los fondos disponibles, provenientes de las captaciones y recursos propios aportados por los accionistas y los generados por el negocio, a personas o empresas debidamente identificados y que son calificados como sujetos de crédito. (Soria, 2013)

Cada Entidad Financiera desarrolla estrategias de promoción de sus servicios, para seleccionar clientes que le garanticen el retorno del financiamiento a otorgar en las condiciones de riesgo previstas. Para tal efecto, los Bancos orientan su organización a la evaluación de negocios y análisis de riesgo, en términos de personas y pequeños

negocios, dando lugar a la Banca de Consumo; asimismo, se orientan a medianos y grandes negocios, los que requieren un trato especializado y con los cuales incluso se realizan negocios compartidos con otros bancos, es el caso de la Banca Corporativa. Algunos Bancos desarrollan labores de Banca de Inversión, es decir de asesoría especializada en la promoción de inversiones y en la estructuración de financiamientos alternativos. (Soria, 2013)

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).

TASA ACTIVA Y TASA PASIVA:

- **Tasa activa o de colocación**

Es la tasa de interés que reciben los intermediarios financieros de los demandantes por los préstamos otorgados. Es decir, la que te cobra el banco por el dinero que te presta.

- **Tasa pasiva o de captación**

Es la tasa de interés que pagan los intermediarios financieros a los oferentes de recursos por el dinero captado. Es decir, la que te paga el banco por tus depósitos. (Peña, 2014)

Las tasas de interés activas que pagan los usuarios del crédito dependen de las tasas pasivas, de los gastos de otorgamiento del crédito, del riesgo de incumplimiento y de los costos económicos de operación del sistema financiero. (Peña, 2014)

Las tasas pasivas entran como componente de las tasas activas a través del llamado costo porcentual promedio de captación (CPP), que es la tasa promedio de tasas pasivas pagadas en un periodo determinado por el sistema financiero según los ahorros captados del público en sus distintas modalidades, ponderado por el valor asociado a cada denominación, Entonces, las tasas activas dependen positivamente de este costo porcentual promedio de captación; cuando éste aumenta, las tasas activas también se incrementan. La relación se comprende en la medida que, para el sistema financiero es un costo importante el pago de los rendimientos, que surgen de la aplicación de las tasas pasivas a los depósitos o capitales captados. (Peña, 2014)

Los gastos de otorgamiento del crédito son un componente de las tasas activas, que paga el usuario del crédito, por los costos administrativos y de investigación en que incurre el intermediario para otorgar el crédito. En ocasiones, estos gastos se pagan aparte, ya sea en la apertura del contrato o se distribuyen entre las amortizaciones pactadas. (Manual de Finanzas, 2015)

Importante es el componente representado por el riesgo de incumplimiento, que se calcula con base en una variable aleatoria y la distribución de la probabilidad de que el usuario no cumpla con el pago del crédito pactado. Una vez estimada la probabilidad de incumplimiento sobre un conjunto de créditos otorgados, el intermediario, al conocer el monto de capital prestado, infiere el monto de dicho capital que puede tomarse incobable. Dicho monto se aplica a los créditos recuperables en la forma de una tasa adicional, y se aumenta a la tasa activa. De esta forma, el intermediario garantiza, en condiciones normales, la recuperación del capital prestado, en beneficio propio y de los ahorradores. A través de este procedimiento, los propios usuarios del crédito que cumplen, pagan por los que fallan. (Manual de Finanzas, 2015)

Los costos económicos de operación de los intermediarios deben absorberse por los usuarios del crédito a través de su adición, en términos porcentuales, a la tasa activa. Estos costos están representados por los gastos administrativos (sueldos y salarios), gastos de capital y utilidades normales del sistema financiero. (Manual de Finanzas, 2015)

En resumen, la tasa activa de interés es una función: del costo porcentual promedio de captación CPP, de los gastos por otorgamiento del crédito, del riesgo de incumplimiento y de los costos de la intermediación. (Manual de Finanzas, 2015)

La relación funcional de la tasa activa con respecto a cada factor es positiva, lo que indica que si aumenta alguna de ellas, la tasa activa aumenta en cierta proporción. (Manual de Finanzas, 2015)

Tasa pasiva de interés es la que representa el rendimiento que el intermediario paga a los propietarios del capital o fondos que se están prestando. Tasa activa de interés es la

que representa el rendimiento que el usuario del crédito paga al intermediario por la utilización de los fondos. Esto nos lleva a reconocer que la tasa pasiva y la tasa activa, si bien están muy relacionadas, no son iguales. La diferencia está representada tanto por los costos de la intermediación, como por los riesgos que involucran las operaciones de crédito. (Manual de Finanzas, 2015)

Los intermediarios financieros, que llevan a cabo la función de canalizar el ahorro del público a los usuarios del crédito, están interesados en contar con un flujo constante y suficiente de recursos monetarios, para llevar a cabo eficientemente su labor de intermediación. De este proceso depende que el ahorro corriente de la sociedad se canalice a la inversión productiva, y al sostenimiento de un nivel adecuado de demanda agregada, al promover así la estabilidad y el crecimiento de la economía. (Manual de Finanzas, 2015)

Por tal razón, los intermediarios financieros deben ofrecer al público ahorrador una tasa de interés pasiva que le resulte atractiva en términos pecuniarios. Esto significa que, además del servicio de custodia de los fondos del público, el sistema financiero debe garantizarle al ahorrador una tasa pasiva que lo compense por la falta de liquidez, así como por la pérdida de poder adquisitivo, que potencialmente enfrenta su capital durante el tiempo que éste se encuentre en poder del intermediario. Esta pérdida tiene su origen tanto en la inflación, como en la depreciación cambiaria que puede ocurrir durante el periodo transcurrido antes del vencimiento del depósito, título o bono que garantiza la custodia. Adicionalmente, el público ahorrador espera un premio que estimule su abstinencia de consumir, premio que depende del plazo y del riesgo de mercado que involucre la operación. Dentro de la gama de posibilidades que el sistema financiero

ofrece al ahorrador, existe gran número de opciones que están libres de este riesgo de mercado o riesgo bursátil. (Manual de Finanzas, 2015)

Otro factor que deben tomar en cuenta los intermediarios para fijar las tasas pasivas que ofrecen a los ahorradores, por las distintas opciones de inversión financiera, son las tasas de interés pasivas que pagan los mercados financieros de otros países por inversiones equivalentes. En ausencia de controles cambiarios, e incertidumbre por tipos de cambio, los ahorradores pueden ser atraídos por instituciones fuera de las fronteras nacionales para hacer inversiones de cartera. Esta fuga de capitales resulta particularmente importante cuando en un ambiente de altas expectativas inflacionarias e incertidumbre cambiaria, los ahorradores encuentran que sus ahorros están mejor protegidos en una institución extranjera que en una doméstica. (Manual de Finanzas, 2015)

En resumen, los determinantes de la tasa de interés pasiva son:

la tasa esperada de inflación, la tasa esperada de depreciación cambiaria, las tasas de interés que pagan instituciones financieras de otros países, los factores financieros asociados a cada operación y el premio al ahorrador. (Manual de Finanzas, 2015)

A su vez, los dos primeros factores dependen de las condiciones generales de la economía y de las expectativas del público frente a ellas. El tercero depende de la situación económica de otros países: El cuarto depende tanto de riesgo de mercado o bursátil de cada inversión, como del plazo de vencimiento (que afecta la tasa a través de éste y los demás factores). El quinto depende de otras condiciones y es denominado tasa libre de riesgo. (Manual de Finanzas, 2015)

La tasa activa, siempre es mayor, porque la diferencia entre las dos es la que le permite al intermediario financiero cubrir sus costos administrativos, dejando además una utilidad. Esa diferencia entre la tasa activa y la tasa pasiva constituye el margen de intermediación del banco.

El intermediario financiero obtiene su tasa activa tomando como base la tasa pasiva, sus gastos operativos, su renta esperada, el encaje promedio del sistema (lo que debe tener depositado en el banco central), más los componentes inflacionarios y de riesgo propios de la economía. (Manual de Finanzas, 2015)

Tasa activa = Tasa pasiva + Gastos operativos + Ganancia + Encaje promedio del sistema + Componente inflacionario + Componente de riesgo

La diferencia entre las dos tasas refleja la eficiencia del sistema financiero, la capacidad de pago de los deudores y, en cierta forma, de la confianza en el comportamiento de la economía. Si la tasa activa crece mucho, la inversión cae, puesto que el financiamiento de la inversión es muy caro y no conviene invertir. Si la tasa pasiva baja mucho, los ahorradores pierden interés y prefieren consumir a ahorrar. En consecuencia, si el diferencial de tasas (tasa activa – tasa pasiva) es muy grande, no habrá ahorro ni inversión, lo que provoca un serio desajuste, puesto que estas dos variables tienen una relación muy cercana con el superávit comercial y el déficit gubernamental. (Schettino, 2015)

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. (Porras, 1995)

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. (Porras, 1995)

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”. (Porras, 1995)

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. (Porras, 1995)

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 los stakeholders, es decir, quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa. (Porrás, 1995)

2.3. ANTECEDENTES EMPÍRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1. Antecedente Internacional

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” (Ramos, 2013)

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:

1. La cartera de créditos del IECE-Guayaquil, no está sana, ya que su índice de morosidad es superior. (Ramos, 2013)
2. 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)

3. 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)

2.4.2. Antecedente Nacional

Tesis: “El Crédito Financiero y su Incidencia en el desarrollo de la Gestión Financiera de las MYPES del Distrito de Los Olivos – Lima 2014” (Rodríguez, 2016)

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. (Rodriguez, 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. (Rodriguez, 2016)
5. Las garantías solicitadas por las instituciones financieras incide 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. (Rodriguez, 2016)
6. Los requisitos exigidos por las instituciones financieras para nuevos créditos incide 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. (Rodriguez, 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. (Rodriguez, 2016)

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS GENERAL Y VARIABLES

3.1.FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis General

El nivel de mora en créditos impacta significativamente en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018.

3.1.2. Hipótesis Específicos

- a. El nivel de las provisiones en estimaciones de cobranza dudosa impacta significativamente en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018.
- b. El nivel de los créditos sin evaluación y no corregidos en comité de créditos impacta significativamente en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018.
- c. El nivel de las malas inversiones de los clientes impacta significativamente en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018.
- d. El nivel de los clientes no fidelizados impacta significativamente en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018.

3.2. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

3.2.1. Variable Independiente

X. DETERMINACIÓN DE LA MORA EN CRÉDITOS

3.2.2. Variable Dependiente

Y. PÉRDIDAS

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Ámbito de Estudio: Localización Política y Geográfica

El presente estudio de investigación se llevara a cabo en la ciudad del Cusco, que se encuentra situada en la zona central y sur oriental del Perú, exactamente en la parte occidental del valle del río Watanay. El departamento tiene una extensión de 76,225 Km², el 5.9% del territorio peruano (1'285,215 Km²). (Wikipedia, 2018)

Limita por el norte con las selvas de Junín y Ucayali, por el sur con Arequipa y Puno, por el este con el gran llano amazónico de Madre de Dios y por el oeste con la sierra de Apurímac y la selva de Ayacucho. (Wikipedia, 2018)

4.2. Tipo y Nivel de Investigación

4.2.1. 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. (Dueñas, 2013)

4.2.2. Nivel de Investigación

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. (Dueñas, 2013)

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. (Dueñas, 2013)

¿Por qué? La finalidad es determinar por qué un hecho o fenómeno de la realidad tiene tales y cuales características. (Dueñas, 2013)

4.3. UNIDAD DE ANÁLISIS

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

4.4. POBLACIÓN DE ESTUDIO

El universo de la investigación comprende a (20) gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco.

4.5. TAMAÑO DE MUESTRA

La muestra es no probabilística, en consecuencia, (20) gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, que se sometieron a evaluación:

Se estimó el tamaño de la muestra según plantean Munch Lourdes y Ángeles Ernesto (Ernesto, 2009)

La muestra ajustada son 20 elementos objetos de estudio.

4.6. TÉCNICAS DE SELECCIÓN DE MUESTRA

En la presente investigación se utilizará la técnica del vaciado de datos, la misma que consiste en la obtención de la data numérica del área de créditos donde se certifica la lista de clientes en mora.

4.7. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En la presente investigación se utilizará la técnica de la encuesta o del vaciado de datos que nos permitira obtener informacion de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias y análisis cuantitativo del contenido de datos. (Roberto, 2014)

4.8. TÉCNICA DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para el procesamiento de la información se utilizará la estadística descriptiva para determinar si el nivel de mora en créditos impacta significativamente en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, mediante porcentajes, desviación estándar; así como la estadística inferencial para determinar el grado de correlación entre las variables de estudio mediante el coeficiente de correlación de Pearson. Para el procesamiento de los datos se utilizara el programa estadístico Excel. (Roberto, 2014)

4.9. TÉCNICA PARA DEMOSTRAR LA VERDAD O FALSEDAD DE LA HIPÓTESIS

Se demostrara la hipótesis mediante la técnica de la hipótesis nula que es la afirmación que se pondrá a prueba. Y mediante intervalos de confianza que es un método de

comprobación de hipótesis, y se basa en una estimación de los parámetros de la misma. En este tipo de prueba, la fórmula consiste en encontrar la media de la muestra y se compara con el error estándar para determinar cuál es mayor y aceptar la hipótesis nula. En otras palabras, esto se aproxima a cuán seguro (o convencido) se está de la hipótesis y el nivel de confianza. (Roberto, 2014)

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. PROCESAMIENTO, ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1.2. ENCUESTA APLICADA A 20 GESTORES Y/O ANALISTAS DE CRÉDITOS DE LA FINANCIERA CREDINKA UBICADA EN LA CIUDAD DEL CUSCO.

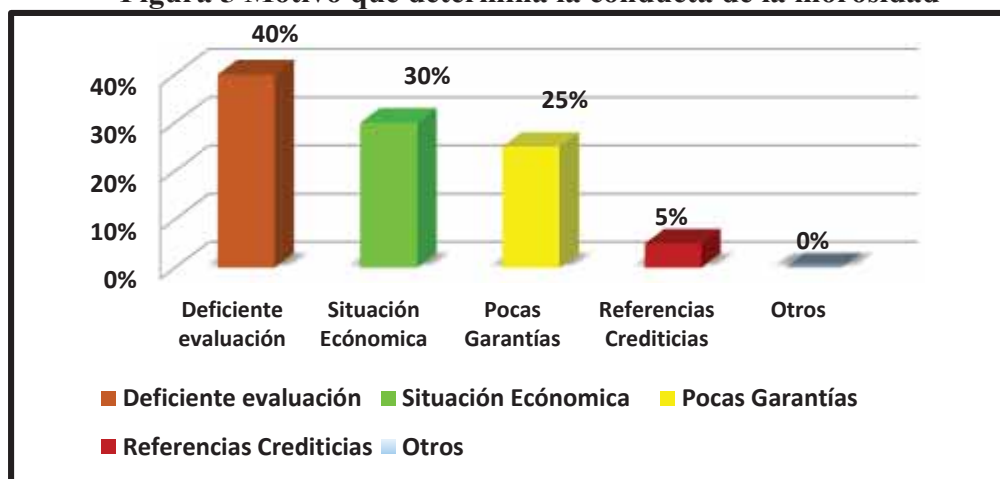
1. De acuerdo con su experiencia ¿Cuál es el motivo que determina la conducta de la morosidad?

Tabla 1 Motivo que determina la conducta de la morosidad

RESPUESTA	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Deficiente evaluación	8	40%
Situación Económica	6	30%
Pocas Garantías	5	25%
Referencias Crediticias	1	5%
Otros	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada
Elaboración Propia

Figura 5 Motivo que determina la conducta de la morosidad



Fuente: Encuesta Aplicada
Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con el Cuadro N° 01, el 40% de los encuestados mencionan que el motivo que determina la conducta de la morosidad es la **deficiente evaluación crediticia**.

También podemos observar que el 30% es debido a la situación económica, el 25% a las pocas garantías, mientras que el 5% a las referencias crediticias.

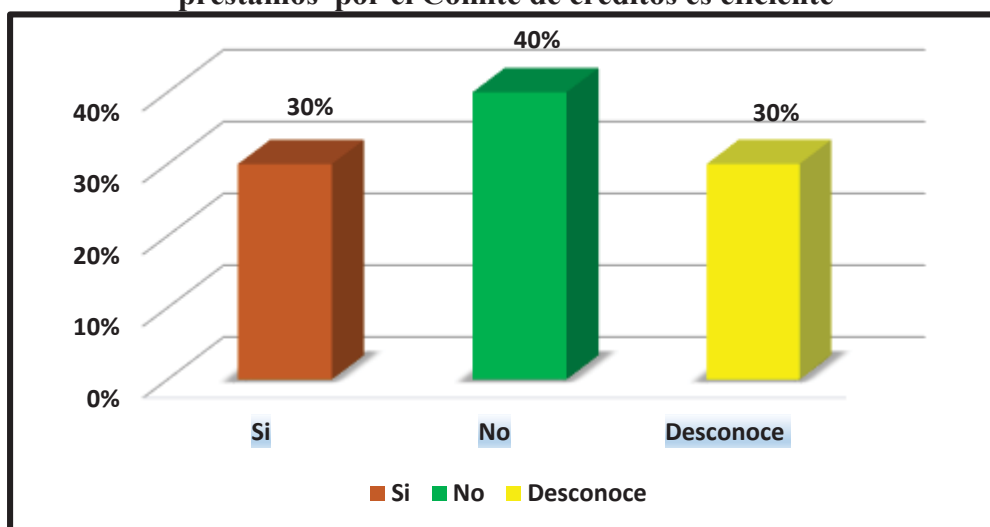
2. Considera usted ¿Qué la identificación de los riesgos de cartera para el otorgamiento de préstamos por el Comité de créditos es eficiente?

Tabla 2 Identificación de los riesgos de cartera para el otorgamiento de préstamos por el Comité de créditos es eficiente

RESPUESTA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	6	30%
No	8	40%
Desconoce	6	30%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada
Elaboración Propia

Figura 6 Identificación de los riesgos de cartera para el otorgamiento de préstamos por el Comité de créditos es eficiente



Fuente: Encuesta Aplicada
Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con el Cuadro N° 02, el 40% del personal encuestado considera que no es eficiente la identificación de los riesgos de cartera para el otorgamiento de préstamos por el Comité de créditos, mientras que el 30% considera que si es eficiente la identificación de los riesgos de cartera para el otorgamiento de préstamos y el 30% desconoce sobre el tema.

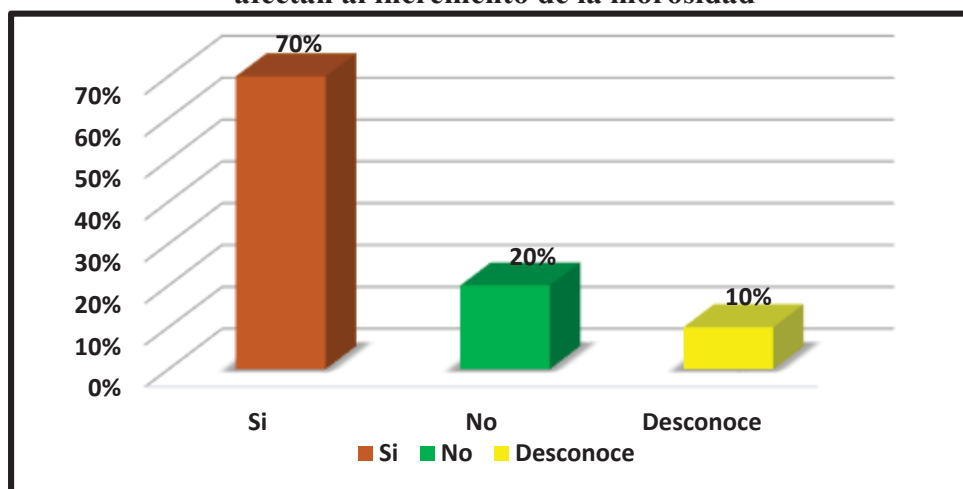
3. Considera usted ¿Qué los créditos sin evaluaciones y no corregidos por el comité de créditos afectan al incremento de la morosidad?

Tabla 3 Créditos sin evaluaciones y no corregidos por el comité de créditos afectan al incremento de la morosidad

RESPUESTA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	14	70%
No	4	20%
Desconoce	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada
Elaboración Propia

Figura 7 Créditos sin evaluaciones y no corregidos por el comité de créditos afectan al incremento de la morosidad



Fuente: Encuesta Aplicada
Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con el Cuadro N° 03, el 70% del personal encuestado de la Financiera Credinka considera que los créditos sin evaluaciones y no corregidos por el comité de créditos afectan al incremento de la morosidad, mientras que el 20% indica que los créditos sin evaluaciones y no corregidos no afectan al incremento de la morosidad y el 10% desconoce sobre el tema.

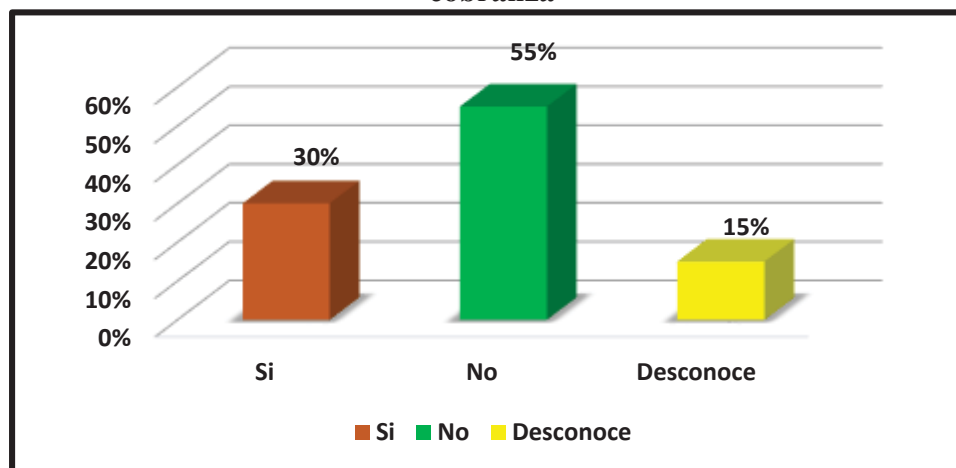
4. ¿Cree usted que el número de personas que conforman el área es suficiente para realizar la gestión de cobranza?

Tabla 4 Personas que conforman el área es suficiente para realizar la gestión de cobranza

RESPUESTA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	6	30%
No	11	55%
Desconoce	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada
Elaboración Propia

Figura 8 Personas que conforman el área es suficiente para realizar la gestión de cobranza



Fuente: Encuesta Aplicada
Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en el Cuadro N° 04, el 55% del personal entre gestores y analistas de créditos encuestados de la Financiera Credinka indica, que el número de personas que conforman el área **NO** es suficiente para realizar la gestión de cobranza, mientras que el 30% respondió que el número de personas que conforman el área **SI** es suficiente para realizar la gestión de cobranza y el 15% desconoce sobre el tema.

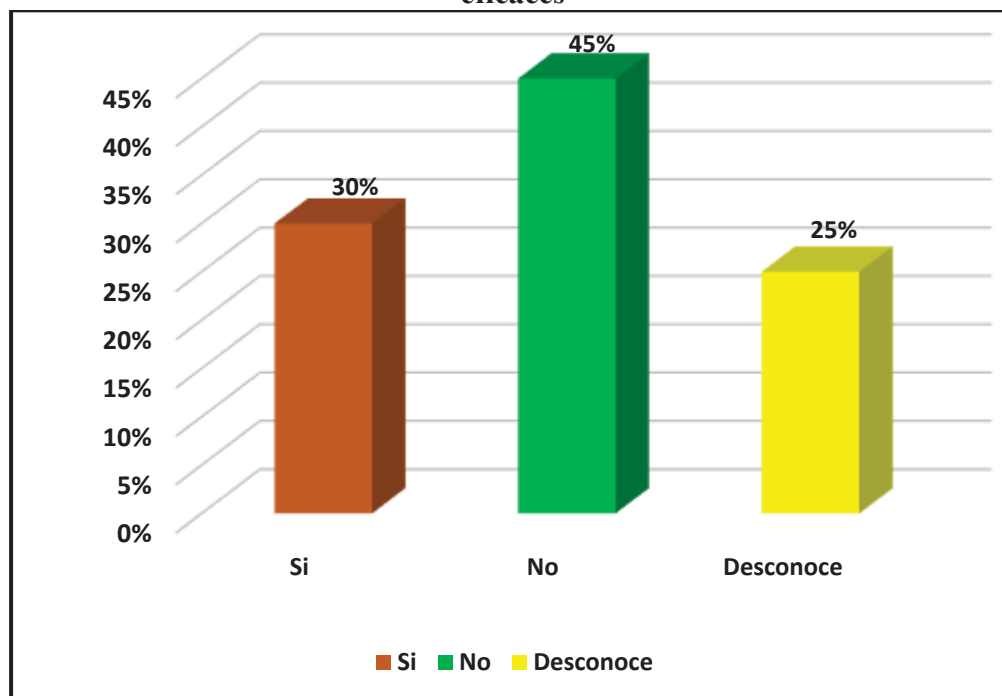
5. Considera usted ¿Qué para la recuperación de créditos que se hallan en morosidad existen políticas eficaces?

Tabla 5 Recuperación de créditos que se hallan en morosidad existen políticas eficaces

RESPUESTA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	6	30%
No	9	45%
Desconoce	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada
Elaboración Propia

Figura 9 Recuperación de créditos que se hallan en morosidad existen políticas eficaces



Fuente: Encuesta Aplicada
Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Como se muestra en el Cuadro N° 05, el 45% de los trabajadores entre analistas y gestores encuestados de la Financiera Credinka, indican que para la recuperación de créditos que se hallan en morosidad **NO** existen políticas eficaces, mientras que el 30 % respondieron que para la recuperación de créditos que se hallan en morosidad existen políticas eficaces y un 25% desconoce sobre el tema.

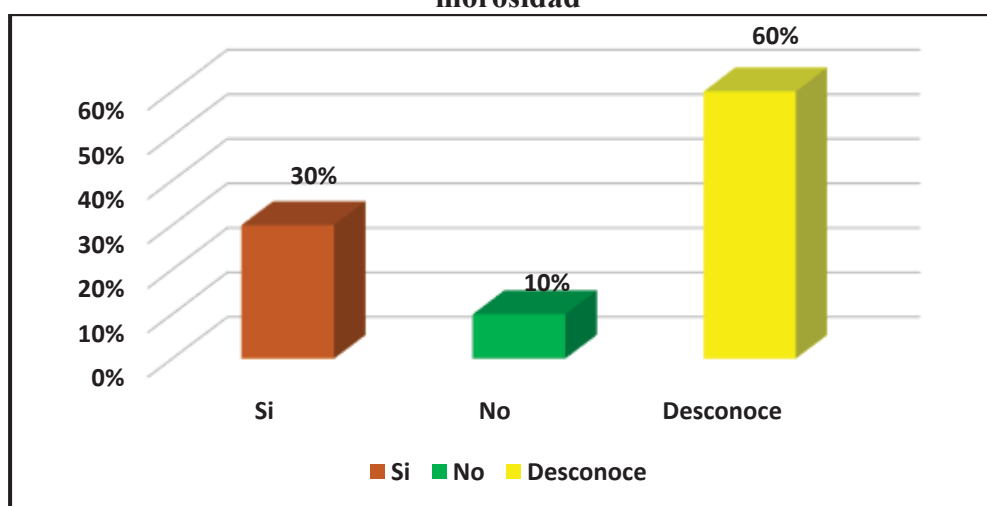
6. ¿Ud. está al tanto si la Entidad ha elaborado un plan estratégico para disminuir los niveles de morosidad?

Tabla 6 Entidad ha elaborado un plan estratégico para disminuir los niveles de morosidad

RESPUESTA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	6	30%
No	2	10%
Desconoce	12	60%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada
Elaboración Propia

Figura 10 Entidad ha elaborado un plan estratégico para disminuir los niveles de morosidad



Fuente: Encuesta Aplicada
Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en el Cuadro N° 06, el 60% del personal entre gestores y analistas de crédito encuestados de la Financiera Credinka, indican que **DESCONOCEN** acerca de la elaboración de un plan estratégico para disminuir los niveles de morosidad, mientras que el 30% menciona que **SI** está al tanto acerca de la elaboración de un plan estratégico para disminuir los niveles de morosidad y el 10% desconoce sobre el tema.

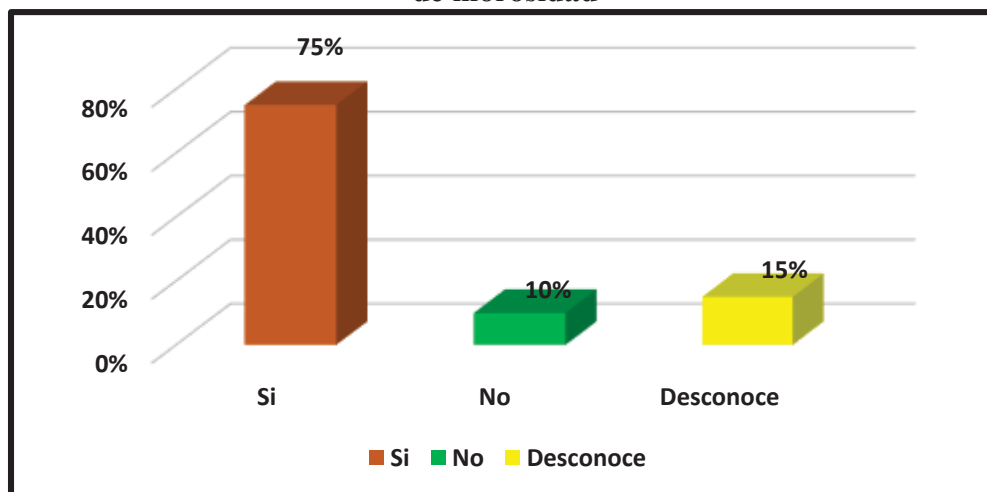
7. Cree usted ¿Que la no fidelización de los clientes influye en el incremento de los niveles de morosidad?

Tabla 7 La no fidelización de los clientes influye en el incremento de los niveles de morosidad

RESPUESTA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	15	75%
No	2	10%
Desconoce	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada
Elaboración Propia

Figura 11 La no fidelización de los clientes influye en el incremento de los niveles de morosidad



Fuente: Encuesta Aplicada
Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en el Cuadro N° 07, el 75% del personal entre gestores y analistas de crédito encuestados, indican que la no fidelización de los clientes SI influye en el incremento de los niveles de morosidad, mientras que el 15% desconoce sobre el tema y

un 10% menciona que la no fidelización de los clientes NO influye en el incremento de los niveles de morosidad.

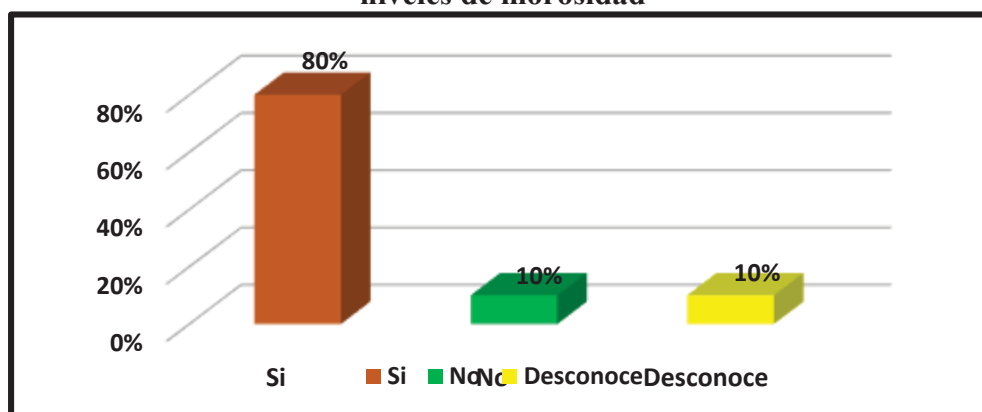
8. Cree usted ¿Que las malas inversiones de los clientes influyen en el incremento de los niveles de morosidad?

Tabla 8 Las malas inversiones de los clientes influyen en el incremento de los niveles de morosidad

RESPUESTA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	16	80%
No	2	10%
Desconoce	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada
Elaboración Propia

Figura 12 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 el Cuadro N° 08, el 80% del personal entre gestores y analistas de crédito, mencionan que las malas inversiones de los clientes SI influyen en el incremento de los niveles de morosidad, mientras que el 10 % indican que las malas inversiones de

los clientes NO influyen en el aumento de los niveles de morosidad y el 10 % restante no conoce sobre el tema.

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

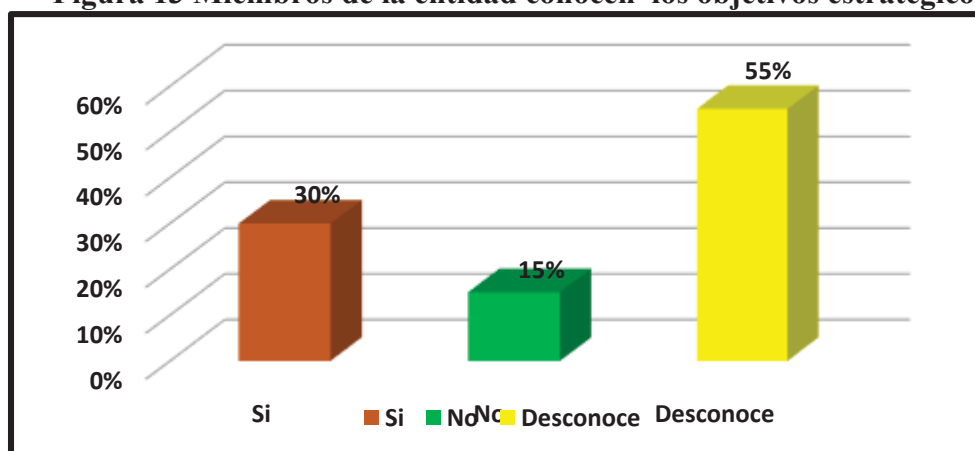
Tabla 9 Miembros de la entidad conocen los objetivos estratégicos

RESPUESTA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	6	30%
No	3	15%
Desconoce	11	55%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaboración Propia

Figura 13 Miembros de la entidad conocen los objetivos estratégicos



Fuente: Encuesta Aplicada

Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en el Cuadro N° 09, el 55% del personal entre gestores y analistas de crédito encuestados de la Financiera Credinka. DESCONOCE sobre si todos los miembros de la entidad conocen los objetivos estratégicos, mientras que el 30% indica que todos los miembros de la entidad conocen los objetivos estratégicos y el 15% menciona que NO.

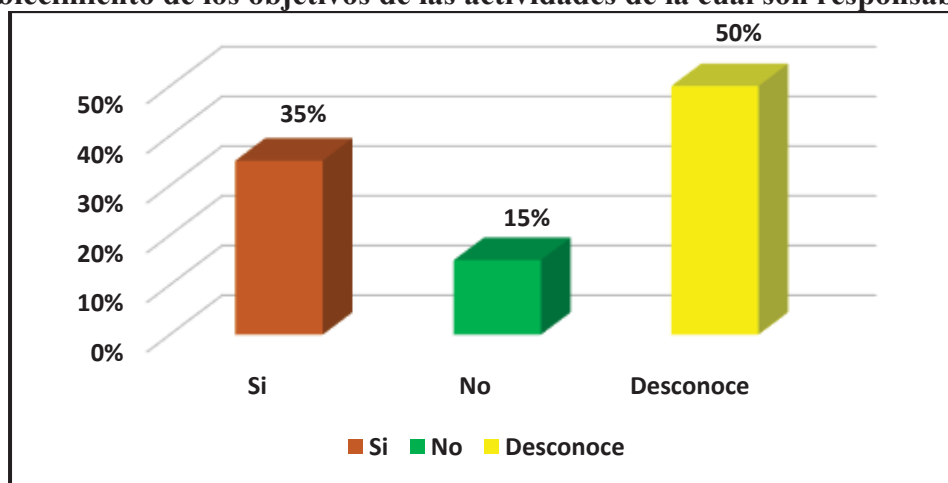
10. ¿Los directivos y funcionarios claves de la Financiera participan en el establecimiento de los objetivos de las actividades de la cual son responsables?

Tabla 10 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
Si	7	35%
No	3	15%
Desconoce	10	50%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada
Elaboración Propia

Figura 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 observa en el Cuadro N° 10, el 50% del personal encuestado entre gestores y analistas de crédito encuestados de la Financiera Credinka, DESCONOCEN acerca de la participación de los directivos y funcionarios claves de la Financiera en el

establecimiento de los objetivos de las actividades de la cual son responsables, mientras que el 35% indica que los directivos y funcionarios claves de la Financiera participan en el establecimiento de los objetivos de las actividades de la cual son responsables y el 15% menciona que NO.

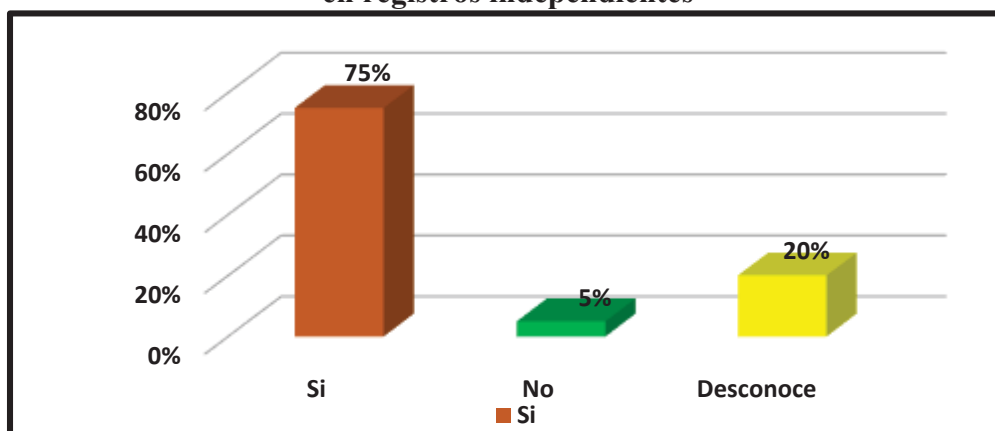
11. ¿Se efectúa el seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros independientes?

Tabla 11 Se efectúa el seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros independientes

RESPUESTA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	15	75%
No	1	5%
Desconoce	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada
Elaboración Propia

Figura 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 el Cuadro N° 11, el 75% del personal entre gestores y analistas de crédito encuestados de la Financiera Credinka mencionan que **SI** se efectúa el

seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros independientes, mientras que el 20 % **DESCONOCE** sobre el tema y el 5% indica que **NO** se efectúa el seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros independientes.

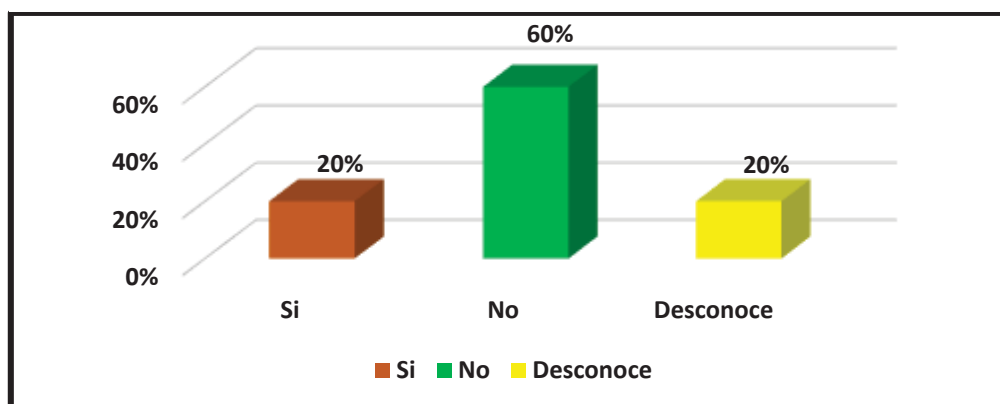
12. ¿El Departamento de Recuperaciones comunica sobre los niveles de morosidad continuamente para el accionar oportuno?

Tabla 12 El Departamento de Recuperaciones comunica sobre los niveles de morosidad continuamente para el accionar oportuno

RESPUESTA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	4	20%
No	12	60%
Desconoce	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada
Elaboración Propia

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



Fuente: Encuesta Aplicada
Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en el Cuadro N° 12, el 60% del personal encuestado entre gestores y analistas de crédito de la Financiera Credinka indica que el Departamento de

Recuperaciones **NO** comunica sobre los niveles de morosidad continuamente para el accionar oportuno, mientras que el 20% menciona que el Departamento de Recuperaciones **SI** comunica sobre los niveles de morosidad continuamente para el accionar oportuno y el 20% **DESCONOCE** sobre el tema.

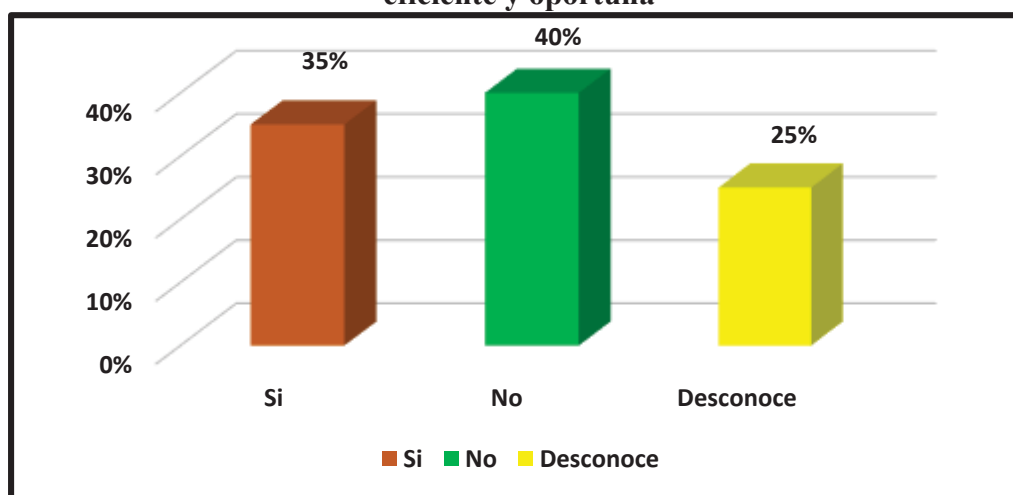
13. Cree Ud. ¿Qué se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa de manera eficiente y oportuna?

Tabla 13 Se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa de manera eficiente y oportuna

RESPUESTA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	7	35%
No	8	40%
Desconoce	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada
Elaboración Propia

Figura 17 Se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa de manera eficiente y oportuna



Fuente: Encuesta Aplicada
Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en el cuadro N° 13, el 40% del personal encuestado entre gestores y analistas de crédito de la Financiera Credinka, indica que **NO** se efectúan las provisiones

de cuentas de cobranza dudosa de manera eficiente y oportuna, mientras que el 35% mencionan que **SI** se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa de manera eficiente y oportuna y el 25% **DESCONOCE** sobre el tema.

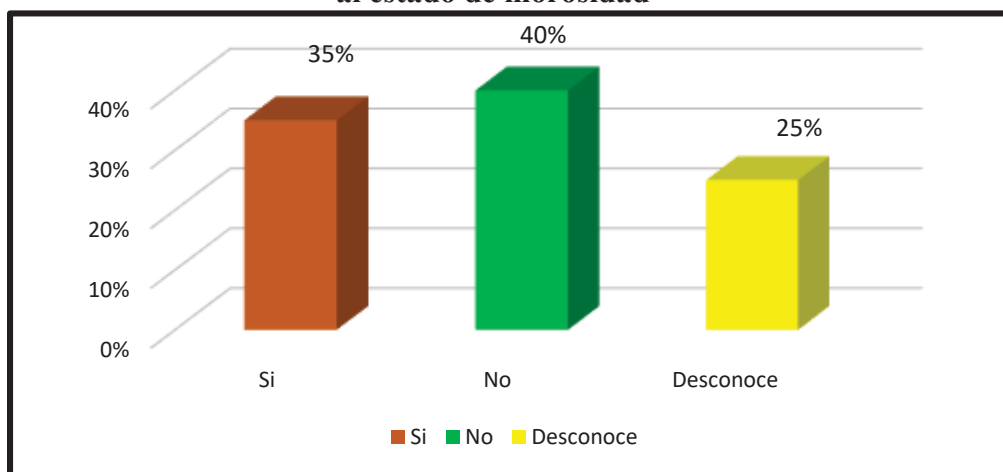
14. Cree Ud. ¿Qué se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa, de acuerdo al estado de morosidad?

Tabla 14 Se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa, de acuerdo al estado de morosidad

RESPUESTA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	7	35%
No	8	40%
Desconoce	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada
Elaboración Propia

Figura 18 Se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa, de acuerdo al estado de morosidad



Fuente: Encuesta Aplicada
Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en el Cuadro N° 14, el 40% del personal encuestado entre gestores y analistas de crédito de la Financiera Credinka indica que **NO** se efectúan las provisiones

de cuentas de cobranza dudosa, de acuerdo al estado de morosidad, mientras que el 35% menciona que **SI** se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa, de acuerdo al estado de morosidad y el 25 % **DESCONOCE** sobre el tema.

5.2. Pruebas de Hipótesis

De los resultados obtenidos en el trabajo de campo según las encuestas, a continuación confrontamos las hipótesis utilizando el programa estadístico IBM SPSS Statistics V.21:

Con 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
Nivel de la mora en créditos * Nivel de pérdidas de la Financiera Credinka	20	100,0 %	0	0,0%	20	100,0 %

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

		Tabla cruzada Nivel de la mora en créditos*Nivel de pérdidas de la Financiera Credinka		Total	
		Nivel de pérdidas de la Financiera Credinka			
			NO	DESCONOCE	
Nivel de la mora en créditos	SI	Recuento	3	0	16
		% dentro de Nivel de la mora en créditos	18,8%	0,0%	100,0%
	NO	Recuento	0	0	2
		% dentro de Nivel de la mora en créditos	0,0%	0,0%	100,0%
	DESCONOCE	Recuento	0	2	2
		% dentro de Nivel de la mora en créditos	0,0%	100,0%	100,0%
Total	Recuento	3	2	20	
	% dentro de Nivel de la mora en créditos	15,0%	10,0%	100,0%	

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,500 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	13,781	4	,008
Asociación lineal por lineal	9,434	1	,002
N de casos válidos	20		
a. 8 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,20.			

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

Medidas simétricas			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coficiente de contingencia	,711	,000
N de casos válidos		20	

INTERPRETATION PRUEBA DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

El nivel de mora en créditos impacta significativamente en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018.

Ha: El nivel de mora en créditos impacta significativamente en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018.

Ho: El nivel de mora en créditos **NO impacta** significativamente en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018.

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

ANALISIS.

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

CONCLUSIONES

De la encuesta aplicada al personal entre gestores y analistas de crédito de mayor antigüedad de la Financiera Credinka se obtuvo las siguientes conclusiones:

Se demuestra el cumplimiento del objetivo respecto a **DETERMINAR EL NIVEL DE LA MORA EN CRÉDITOS Y SU IMPACTO EN LAS PÉRDIDAS DE LA FINANCIERA CREDINKA DE LA CIUDAD DEL CUSCO, PERÍODO 2018.**

Mostrando los siguientes resultados:

1. El 40% de los encuestados mencionan que el motivo que determina la conducta de la morosidad es la deficiente evaluación crediticia realizada a los clientes. El 45% de los trabajadores entre analistas y gestores encuestados de la financiera CREDINKA, indican que para la recuperación de créditos que se hallan en morosidad no existen políticas eficaces. El 60% del personal entre gestores y analistas de crédito encuestados de la financiera CREDINKA, indican que desconocen acerca de la elaboración de un plan estratégico para disminuir los niveles de morosidad. El 55% del personal entre gestores y analistas de crédito encuestados de la financiera CREDINKA desconoce sobre si todos los miembros de la entidad conocen los objetivos estratégicos. El 50% del personal encuestado entre gestores y analistas de crédito encuestados de la financiera CREDINKA, desconocen acerca de la participación de los directivos y funcionarios claves de la financiera en el establecimiento de los objetivos de las actividades de la cual son responsables.

2. El 40% del personal encuestado entre gestores y analistas de crédito de la financiera CREDINKA, indica que no se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa de manera eficiente y oportuna. El 40% del personal encuestado entre gestores y analistas de crédito de la financiera CREDINKA indica que no se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa. El 60% del personal encuestado entre gestores y analistas de crédito de la financiera CREDINKA indica que el departamento de recuperaciones no comunica sobre los niveles de morosidad continuamente para el accionar oportuno. El 75% del personal entre gestores y analistas de crédito encuestados de la financiera CREDINKA mencionan que si se efectúa el seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros independientes.
3. El 40% del personal encuestado considera que no es eficiente la identificación de los riesgos de cartera para el otorgamiento de préstamos por el comité de créditos. El 70% del personal encuestado de la financiera CREDINKA considera que los créditos sin evaluaciones y no corregidos por el comité de créditos afectan al incremento de la morosidad.
4. El 80% del personal entre gestores y analistas de crédito, mencionan que las malas inversiones de los clientes si influyen en el incremento de los niveles de morosidad.
5. El 75% del personal entre gestores y analistas de crédito encuestados, indican que la no fidelización de los clientes si influye en el incremento de los niveles de morosidad.

RECOMENDACIONES

La alta gerencia debe implementar una calificación crediticia efectiva; para evitar que accedan a la cartera de morosidad y tardía de pago; Para esto, es esencial crear alertas tempranas y crear una evaluación para detectar sesgos tempranos o clientes que no pagan.

La financiera CREDINKA debe desarrollar un plan predeterminado que brinde facilidades de alivio de la deuda congelando los intereses a través de un acuerdo extrajudicial con más de 120 días, de pagos y préstamos vencidos cuando la falta de capacidad esté justificada por una nueva valoración; además de realizar campañas de reducción de intereses y pagos atrasados de préstamos en litigios; multas y préstamos difíciles de recuperar; Este plan debe incluir gestores de cobranza y asesores que atiendan a estos clientes en su cartera.

La financiera CREDINKA debe establecer mecanismos preventivos y psicológicos de recolección; Con este fin, los empleados deberían poder hacer que esta propuesta tenga el efecto deseado, ya que se recomienda informar a todos los empleados sobre los objetivos estratégicos desarrollados para la financiera CREDINKA y las metas propuestas para estos objetivos.

BIBLIOGRAFÍA

- Ayma, M. M. (2013). *Contabilidad Bancaria y de Seguros*.
- Cárdenas, G. A. (12 de Enero de 2015). *Análisis de la Morosidad de las Instituciones Microfinanzas (IMF) en el Perú*. Lima, Perú.
- Constitución Política del Perú. (29 de Diciembre de 1993). *Diario Oficial El Peruano*. Lima.
- Cortez, G. C. (2011). Competencia y Eficiencia en el Sector Bancario en el Perú. *Actualidad Empresarial*, 13,14 y 15.
- Dueñas, C. D. (2013). *Estadística Aplicada-Primera Edición*. Lima: Editorial MOSHERA S.R.L.
- Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A. (23 de Enero de 2010). Lima, Perú.
- Ernesto, M. L. (2009). *Métodos y Técnicas de Investigación*. México: Editorial TRILLAS .
- Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros . (02 de Enero de 2019). *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.coomewa.com.co/disenno/elearning/usodecredito/tema5-01.html>
- Memoria Anual - Financiera Credinka. (10 de Diciembre de 2018). *Memoria Anual 2018*. Lima, Perú.
- Peña, C. S. (2014). *Finanzas I*. Lima: Deposito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N°2014-03852.
- Porrás, J. C. (1995). *Empresas que perduran*. Estados Unidos: Irish Booksellers.
- 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.

Real Academia Española. (26 de Enero de 2014). *Término Morosidad: Real Academia Española*.

Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/?w=morosidad>

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.

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.

Wikipedia. (12 de Diciembre de 2018). *Ubicación Geografica de la ciudad del Cusco*. Obtenido de <https://www.wikipedia.org>

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“DETERMINACIÓN DE LA MORA EN CRÉDITOS Y SU IMPACTO EN LAS PÉRDIDAS DE LA FINANCIERA CREDINKA DE LA CIUDAD DEL CUSCO, PERIODO 2018”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA PRINCIPAL ¿Cuál es el nivel de la mora en créditos y su impacto en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS a) ¿Cuál es el nivel de provisiones en estimaciones de cobranza y su impacto en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018? b) ¿Cuál es el nivel de Créditos sin evaluación y no corregidos en comité de créditos y su impacto en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018? c) ¿Cuál es el nivel de las malas inversiones de los clientes y su impacto en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018? d) ¿Cuál es el nivel de los clientes no fidelizados y su impacto en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar el nivel de la mora en créditos y su impacto en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS a) Determinar el nivel de provisiones en estimaciones de cobranza y su impacto en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018. b) Determinar el nivel de Créditos sin evaluación y no corregidos en comité de créditos y su impacto en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018. c) Determinar el nivel de las malas inversiones de los clientes y su impacto en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018. d) Determinar el nivel de los clientes no fidelizados y su impacto en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL El nivel de mora en créditos impacta significativamente en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS a) El nivel de las provisiones en estimaciones de cobranza dudosa impacta significativamente en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, periodo 2018. b) El nivel de los créditos sin evaluación y no corregidos en comité de créditos impacta significativamente en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018. c) El nivel de las malas inversiones de los clientes impacta significativamente en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018. d) El nivel de los clientes no fidelizados impacta significativamente en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, periodo 2018.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE X.DETERMINACIÓN DE LA MORA EN CRÉDITOS</p> <p>Dimensiones: - Provisiones en estimaciones de cobranza dudosa. - Créditos sin evaluaciones y no corregidos en comité de créditos. - Malas inversiones de los clientes. - Clientes no finalizados.</p> <p>Indicadores: X1. Créditos Otorgados con vencimiento menor a 7 días. X2. Evaluación económica financiera X3. Capital de trabajo y activo fijo X4. Protocolos y buena presencia</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE Y. PÉRDIDAS</p> <p>Dimensiones: - Créditos con vencimiento, según cronograma de pagos - Comités de mora y créditos - Seguimiento del plan de inversión - Atención al cliente</p> <p>Indicadores Y1. Créditos con problemas de pago y deficiente de pago Y2. Ingresos inflados Y3. Generación de capacidad de pago Y4. Uniformidad y atención personalizada</p>	<p>POBLACIÓN El universo de la investigación comprende a (20) gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco.</p> <p>MUESTRA La muestra será no probabilística, se tomara el total de los elementos (20) gestores y/o analistas de créditos de mayor antigüedad de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco.</p>	<p>METODOS DE INVESTIGACIÓN Inductivo Deductivo Analítico</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Descriptivo – explicativo.</p> <p>TECNICAS DE INVESTIGACIÓN Análisis documental Entrevista Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS Fichas bibliográficas Guías de entrevista. Cuestionarios</p> <p>PROCESAMIENTO DE DATOS Microsoft Office Word. Microsoft Office Excel. IBM SPSS Statistics 21.</p>

ANEXO N° 02

ENCUESTA N° 01

Instrucciones:

La Técnica de la Encuesta, está orientada a buscar información de interés sobre el tema **“DETERMINACIÓN DE LA MORA EN CRÉDITOS Y SU IMPACTO EN LAS PÉRDIDAS DE LA FINANCIERA CREDINKA DE LA CIUDAD DEL CUSCO, PERIODO 2018”**; al respecto, se le pide al personal encuestado entre gestores y analistas de crédito de la financiera Credinka de la ciudad del Cusco, 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

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

a) Primaria

b) Secundaria Incompleta

c) Secundaria Completa

d) Superior Incompleto

e) Superior Completo

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

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

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

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

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

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

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

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

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

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

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

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....
.....

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

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

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

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

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

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....
.....

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) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....

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

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....

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

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....

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

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....

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

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....

ANEXO N° 03

MATRIZ DE VALIDACIÓN

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS. MEDIANTE CRITERIO DE EXPERTOS EN LA ESPECIALIDAD.

GUIA:

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	1	2	3	4	5

	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?	1	2	3	4	5
3	¿Considera Ud. que los ítems consignados en este instrumento son una muestra representativa del universo materia de estudio?	1	2	3	4	5
4	Considera Ud. que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento se orienta a los objetivos planteados?	1	2	3	4	5
5	¿Considera Ud. que si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares obtendríamos datos también similares?	1	2	3	4	5
6	¿Considera Ud. que los conceptos y/o términos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos propios de las hipótesis y variables de estudio?	1	2	3	4	5
7	Considera Ud. que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones?	1	2	3	4	5
8	Considera Ud. Que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento.	1	2	3	4	5

9	Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio.	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

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?

.....

.....

.....