



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“EVALUACIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CAT PERÚ S. A, INDEPENDENCIA, 2019”.

Tesis para optar el título profesional de:

CONTADORA PÚBLICA

Autora:

Lesly Ann Arias Aguirre

Asesor:

Mg. Ruperto Hernán Arias Fratelli

Lima - Perú

2020

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Mg. Ruperto Hernán Arias Fratelli, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de CONTABILIDAD Y FINANZAS, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Lesly Ann Arias Aguirre

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: “EVALUACIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CAT PERÚ S.A, INDEPENDENCIA, 2019”. para aspirar al título profesional de: CONTADOR PÚBLICO por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, AUTORIZA al o a los interesados para su presentación.

Mg. Ruperto Hernán Arias Fratelli

Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Lesly Ann Arias Aguirre para aspirar al título profesional con la tesis denominada: “EVALUACIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CAT PERÚ S.A, INDEPENDENCIA, 2019”.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado
Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a mi hijo Iann, que es el ser más importante en mi vida y a mis padres por todo el apoyo incondicional y la confianza brindada en todo este tiempo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a mi pequeño hijo, la personita que ha estado conmigo en los buenos y malos momentos, dándome siempre su amor incondicional.

TABLA DE CONTENIDO

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS.....	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	22
CAPÍTULO III. RESULTADOS	30
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	65
REFERENCIAS	70
ANEXOS.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i>	23
Tabla 2 <i>Área Comercial y Créditos</i>	25
Tabla 3 <i>Estructura del Activo %</i>	35
Tabla 4 <i>Estructura del Pasivo</i>	36
Tabla 5 <i>Colocaciones Brutas</i>	37
Tabla 6 <i>Morosidad y Cobertura de provisiones %</i>	38
Tabla 7 <i>Cartera Atrasada y Provisiones</i>	38
Tabla 8 <i>Otros Activos</i>	39
Tabla 9 <i>Estructura del Pasivo</i>	40
Tabla 10 <i>Patrimonio Neto</i>	41
Tabla 11 <i>Estructura del Estado de Resultado</i>	41
Tabla 12 <i>Créditos Atrasados / Créditos Directos</i>	44
Tabla 13 <i>Provisiones / Créditos Atrasados</i>	45
Tabla 14 <i>Cartera Alto Riesgo / Créditos Directos</i>	45
Tabla 15 <i>ROE</i>	45
Tabla 16 <i>ROA</i>	46
Tabla 17 <i>Política de Créditos para No Clientes</i>	48
Tabla 18 <i>Tipo de Tarjeta de Crédito</i>	52
Tabla 19 <i>Perfil del Cliente</i>	53
Tabla 20 <i>Responsabilidades de la Red de Agencias</i>	61
Tabla 21 <i>Ficha de Cotejo</i>	77
Tabla 22 <i>Guía de Observación</i>	78

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> Logo de CRAC CAT PERÚ S. A.....	30
<i>Figura 2</i> Accionariado de CRAC CAT PERÚ S.A.....	31
<i>Figura 3</i> Organigrama de Red de Agencias	31
<i>Figura 4</i> Aplicativo WAP	32
<i>Figura 5</i> Participación de las cuentas del Activo	35
<i>Figura 6</i> Participación de las cuentas del Pasivo y Patrimonio	36
<i>Figura 7</i> Colocaciones Brutas	37
<i>Figura 8</i> Calidad de la Cartera de Créditos	38
<i>Figura 9</i> Cartera Atrasada y Provisiones	39
<i>Figura 10</i> Evolución del Pasivo	40
<i>Figura 11</i> Participación de las cuentas del Estado de Resultado	42
<i>Figura 12</i> Utilidad del Ejercicio.....	44
<i>Figura 13</i> Parámetros de Evaluación de Credito para No Clientes.....	47
<i>Figura 14</i> Parámetros de Evaluación de Crédito para Clientes.....	48
<i>Figura 15</i> Segmentación del Cliente para disponibilidad de A.E.	49
<i>Figura 16</i> Segmentación del Cliente por su comportamiento.....	52
<i>Figura 17</i> Flujograma de procesos de distribución de la BD de clientes pre - evaluados .	54
<i>Figura 18</i> Flujograma del proceso de abono de productos financieros en Cuentas interbancarias.....	62
<i>Figura 19</i> Flujograma del proceso de refinanciamiento	63

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de determinar de qué manera la evaluación de créditos de consumo incide en la morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT PERÚ S.A. Independencia, 2019.

Se consideró como metodología de investigación cuantitativa, porque tiene aspectos cuantitativos, de tipo aplicada, de diseño no experimental de corte transversal, descriptiva y correlacional. De manera, que se consideró como población para el análisis documentario: los documentos financieros y administrativos; tales como: Estados Financieros del 1er y 2do trimestre del 2019 y las políticas de créditos, los manuales y procedimientos de la Red de Agencias del 2019 y de otros años anteriores que se utilizaron como complemento en la investigación; además de ello, se realizó la observación directa en el piso de ventas y plataforma de la agencia; en donde, se recabo información de todos los colaboradores del área comercial de Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT PERÚ S.A, de la agencia Independencia durante el año 2019; este análisis es de suma importancia para poder conocer e identificar los procedimientos para la evaluación de los créditos.

Se aplicó la técnica del análisis documental y la observación de los procesos que realizan los colaboradores de CRAC CAT PERÚ S.A, en el tema de Evaluación de Créditos de consumo. Además, se realizó el análisis comparativo los EE. FF del 1er y 2do trimestre del 2019 con el fin de poder reflejar la calidad de la cartera de créditos y la morosidad.

Los resultados obtenidos permitieron demostrar la incidencia que existe entre las variables Evaluación de créditos de consumo y Morosidad, de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT PERÚ S.A.

Palabras clave: Evaluación de Créditos, Morosidad.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad el mercado financiero peruano es muy competitivo y demandante, por ello, el segmento de la Banca Retail ha ido teniendo mayor participación a lo largo de los últimos años, debido al dinamismo del consumo en los centros comerciales; puesto que, se enfoca en personas naturales tanto dependientes como independientes formales e informales; los cuales, tienen la necesidad de disposición de dinero para la adquisición de bienes de consumo y/o para el pago de servicios; por esta razón, estas Entidades de financiamiento se encuentran en establecimientos comerciales tales como supermercados y tiendas por departamento; lo cual, alienta al incremento de las colocaciones de tarjetas de créditos y/o préstamos personales; es por ello, que nace la Banca Retail, teniendo políticas crediticias parcialmente flexibles, brindando facilidades de crédito a sus clientes.

Por esta razón, este segmento financiero está sumamente expuesto al incremento de la morosidad, trayendo consigo problemas de solvencia y rentabilidad en un tiempo determinado, en el caso de no contarse con políticas de crédito necesarias para poder mitigar el riesgo de crédito y reducir la morosidad. Siendo el problema principal que afrontan estas Entidades, la recuperación de créditos luego de haber sido desembolsados; ya que, existe la posibilidad de incumplimiento de pago por parte del deudor, debido a deficiencias en la evaluación crediticia referidas a las políticas de crédito parcialmente flexibles.

La presente investigación se sitúa en el Centro Comercial Plaza Lima Norte del distrito de Independencia; en donde, se encuentran varias Entidades Financieras con distintas modalidades de evaluación crediticia guiadas según sus políticas de crédito y que están dirigidas a distintas formas de financiamiento.

Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT S.A (ex Banco Cencosud), realiza operaciones de intermediación financiera en los supermercados como Metro y Wong y tiendas por departamento Paris; teniendo como misión ser referente en el servicio financiero, mediante la búsqueda de soluciones financieras en el sector Retail.

En este sentido, CRAC CAT PERÚ S.A, brinda soluciones de financiamiento a los clientes de sus tiendas vinculadas y otros establecimientos afiliados, mediante el constante abordaje y captación de clientes, que realizan los Asesores de Productos Financieros (APFs), para evaluarlos y posteriormente otorgarles una tarjeta de crédito y/o préstamo, satisfaciendo las necesidades de financiamiento.

El problema fundamental que afronta Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT PERÚ S.A, es la recuperación de sus créditos, después de haber sido otorgado mediante una Tarjeta de Crédito Cencosud Scotiabank (VISA y MASTRCARD) y/o préstamo de efectivo; puesto que, existe una gran incertidumbre en el cumplimiento de pago por parte del cliente; ya que, estas colocaciones masivas tienen un alto grado de riesgo de crédito; debido a una política de crédito parcialmente flexible y/o deficiencias en las evaluaciones, el uso incorrecto de la tarjeta de crédito, el sobreendeudamiento, entre otros factores de riesgo de crédito; por ello, trae como consecuencia la morosidad en la cartera de créditos.

En tal sentido, se debe establecer una adecuada evaluación de crediticia mediante la reestructuración de una política de créditos más sólida, con el fin de fortalecer la cartera de créditos vigente y recuperar la cartera de créditos vencida; de esta manera, poder reducir la morosidad en la Entidad.

Por esta razón, el presente estudio responde a este interrogante ¿De qué manera la evaluación de créditos de consumo incide en la morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT PERÚ S.A. Independencia,2019?, teniendo como objetivo principal:

Determinar de qué manera la evaluación de créditos de consumo incide en la morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT PERÚ S.A. Independencia, 2019.

Para esta investigación se pretenderá explicar la incidencia existente entre la evaluación créditos y la morosidad, con el fin de mejorar la praxis realizada en el área comercial; puesto que, es el primer filtro indispensable en la evaluación de los créditos, la cual, trabaja en conjunto con el área de créditos y posteriormente con el área de cobranzas; y de esta manera generar un mayor desempeño en la toma de medidas correctivas a fin de reducir la morosidad,

Por lo mencionado anteriormente, esta investigación se ha desarrollado para mejorar la evaluación de créditos y dar solidez a la política de crediticia; de esta manera, reducir la morosidad en la Entidad; puesto que es un componente importante para el logro de las metas y objetivos propuestos como del incremento de la rentabilidad.

1.1.1. Antecedentes

Distintas investigaciones se han realizado sobre Evaluación de Créditos y la Morosidad. Por ello, en la presente investigación, se presentan una serie de fuentes de información provenientes de tesis de los distintos repositorios académicos, libros y artículos científicos, que sirvieron como fuente principal para la elaboración de la investigación.

Antecedentes Internacionales

Variable Independiente: Evaluación de créditos de consumo

En su investigación (Lopez Ronquillo, 2016, pág. 41) menciona, que el crédito de consumo “es el dinero otorgado por una institución financiera a un solicitante (cliente), con el fin de que éste satisfaga sus necesidades inmediatas de efectivo,(...); para lo cual, el cliente deberá ser calificado (...) para conocer su comportamiento y capacidad de pago”;

de igual manera, (Díaz & Del Valle Guerra, 2017, pág. 23), lo considera “como un préstamo a corto plazo que va a satisfacer las necesidades propias de las unidades familiares, para la adquisición de bienes o servicios (...)”.

Los aspectos de evaluación crediticia como el conocimiento del sujeto de crédito y la capacidad de pago son claves para el análisis en el otorgamiento de créditos; puesto que, el 1er aspecto evalúa la solvencia moral, su reputación y su disposición para el cumplimiento de sus compromisos con terceros; además de conocer su historial crediticio; el 2do aspecto realiza un análisis financiero exhaustivo, tal como lo mencionan (Hernandez Corrales, Meneses Cerron, & Benavides, 2005, pág. 1).

Según (Marín Hernández & Martínez García, 2003, pág. 138) indican que, “(...) en el crédito puro y/o financiero, el riesgo está concentrado en un solo beneficiario”; es por ello, que “el riesgo de crédito es un factor fundamental de la rentabilidad bancaria, ya que un mal manejo de éste representa una de las causas principales del quebranto económico de un banco”, tal como lo sostiene (Chavarín Rodríguez, 2015, pág. 1).

Por lo mencionado anteriormente, para (Checkley, 2003, pág. 33), en su libro “Manual para el Análisis del Riesgo de Crédito”, menciona que, la manera adecuada de garantizar las condiciones y procedimientos de los créditos se cumplan y que estén procediendo de manera aceptable es la necesaria supervisión y control permanente de la cartera de créditos y de esta manera identificar los créditos deteriorados para las medidas correctivas.

Variable Dependiente: Morosidad

Según (Rodríguez Angulo & Silva Guillen, 2017, pág. 10), sustentan que, la morosidad es una variable que afecta directamente a las entidades bancarias, las empresas y a la sociedad, las cuales están clasificados de acuerdo al grado de morosidad.

Por lo expuesto, se puede decir que una inadecuada evaluación crediticia genera un significativo incremento de la morosidad, pasando de una cartera de créditos vigente a una en atraso; de esta manera, desmejorando la solvencia de la Entidad; por ello; “el control de la morosidad en los préstamos es una de las tareas más críticas que afronta la institución financiera para asegurar su supervivencia a largo plazo”, tal como lo mencionan en su libro (D. Westley & Branch, 2000, pág. 71).

El incremento de la cartera de créditos vencida es causado por el incumplimiento de pago en las obligaciones de los clientes, debido al descuido y/o malas prácticas internas en el proceso del otorgamiento del crédito; las cuales, se vienen dando de manera continua en las entidades financieras, generando serios problemas de morosidad, tal como lo señalan (Morales Castro & Morales Castro, 2014, pág. IX) en su libro “Crédito y Cobranza”.

Ante lo expuesto (Tierra Chacra, 2015, pág. 7), en su investigación” EL RIESGO DE CRÉDITO Y LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORAMBATO CÍA. LTDA. DEL CANTÓN AMBATO”, la autora alega que:

La morosidad es (...) fruto tanto de factores internos, como: la falta de seguimiento a la cartera en mora o el no cobro a los clientes en forma oportuna; y de factores externos, que (...) depende del cliente a quien se le ha otorgado el crédito.

Antecedentes Nacionales

Variable Independiente: Evaluación de créditos de consumo

(Muñoz, 1999, pág. 2), menciona en su artículo científico que, “la velocidad a la que crece el portafolio de colocaciones durante un boom de crédito puede por sí mismo empeorar los problemas de información que enfrentan los banqueros”.

En tal sentido, el crédito “es una operación financiera donde una persona presta una cantidad determinada de dinero a otra persona llamada "deudor", (...) se compromete a devolver la cantidad solicitada (...) según las condiciones establecidas para dicho préstamo (...)”, tal como lo sustenta (Ticse Quispe, 2019, pág. 14).

Por lo mencionado anteriormente, para (Gonzales Vásquez, 2017, pág. 10).indica que, “el responsable del análisis y además evaluación de los clientes (...) tendrá que ser un profesional muy entendido en la materia y capacitado para tomar las decisiones correctas, (...)”.

“(...) la administración o manejo del riesgo de crédito busca garantizar una tasa de retorno ajustada por riesgo para las instituciones financieras manteniendo las exposiciones al riesgo crediticio bajo estándares aceptables” (S.B.S, 2013, pág. 3).

Según, (Mauricio Pachas, 2011), el financiamiento de los créditos de consumos en los últimos años ha presentado un alto incremento, mediante el uso de las Tarjetas de Crédito; el cual, permite el acceso inmediato a las personas y/o familias a la obtención financiamiento, de este modo se incrementa la disposición para comprar bienes, adquirir servicios, y/o disponer de dinero en efectivo; sin embargo, mediante estas operaciones se eleva la carga financiera, comprometiendo los flujos futuros de ingresos de los tarjetahabientes, debido a los altos costos que se aplican a los créditos de consumo.

En su investigación (Estrada Casas & Gutiérrez Valencia, 2017, pág. 6), concluyen que “el incumplimiento del análisis de los factores de evaluación al otorgar un préstamo a sus clientes influye en la morosidad de los clientes, indicando la falta de seriedad por parte del analista de crédito”.

(Pérez Vallenas & Pérez Vallenas, 2019, pág. 4), alegan que, la evaluación crediticia con un adecuado criterio formado en el análisis y estudio de la morosidad, nos va a

permitir conocer la situación real que atraviesa la cartera de créditos; de esta manera, poder reducir el índice de morosidad.

Variable Dependiente: Morosidad

Un factor de riesgo es “la falta de cultura de financiera promueve altos niveles de endeudamiento”, tal como lo indican en su investigación (Mazzotti del Águila, Morales Alarcón, Moreno Castillo, & Pacheco Córdova, 2017, pág. 52).

(Lara Rubio, Rodríguez Bolívar, & Rayo Cantón, 2011, pág. 24), mencionan en su artículo científico que la morosidad, es “todo aquel atraso en el pago que conlleve un coste para la organización”; la cual, trae como consecuencia la reclasificación de la situación de su cartera pasando de vigentes, reestructuradas, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial. Sin embargo, debido a la implementación de nuevas campañas atractivas y flexibles realizadas en conjunto por el área de riesgos y cobranzas (Soluciones de Pago), se ha podido ir recuperando la situación de los créditos vencidos pasando a ser refinanciados, de esta manera reducir la morosidad en los créditos. Por esta razón (Gutiérrez Romaní, 2017, pág. 1), en su publicación menciona que, “el área de cobranzas es muy importante ya que se encarga de la recuperación de los créditos otorgados por el área de créditos, por eso es necesario que ambas áreas trabajen de manera coordinada”.

“La morosidad se define como toda obligación financiera que reporta un retraso mayor a treinta días desde su vencimiento”. (Pérez Valdez & López Rojas, 2017, pág. 20).

Según (Carrillo García, 2017, pág. V), en su investigación menciona que la morosidad en los créditos, se ve afectada tanto por factores macroeconómicos, como por factores microeconómicos; es por ello, que la política y la evaluación de créditos tienen gran incidencia en la morosidad.

Por ello, en su investigación (Jaramillo Cano & Trevejo Curi, 2017, pág. 9) indican que, “es primordial que los bancos implementen medidas de control (...) con la finalidad de mantener los ratios de morosidad dentro de los márgenes establecidos en sus políticas, que le permitan operar de manera rentable o sostenible (...)”.

Para (Lizarraga Peralta, 2013, pág. 2), la morosidad representa el riesgo de crédito ante la incertidumbre del incumplimiento de pago por parte del deudor una vez desembolsado el préstamo.

La calidad de la cartera conlleva a una reclasificación del cliente a una categoría de mayor riesgo, (...) y obliga a las entidades a tener un mayor nivel de provisiones, (...) para hacer frente a la deuda en caso de impagos, tal como lo indica (De los Angeles Coral Mendoza, 2010, pág. 7).

En su investigación (Vasquez Medina, 2012, pág. 57), concluye que, las causas que generan el incremento de la morosidad son: la ineficiente evaluación del crédito, presión por la colocación de créditos para el cumplimiento de sus metas, sobreendeudamiento del cliente; impactando en el deterioro de la cartera de créditos; debido a la omisión de procedimientos importantes que se deben de realizar para el otorgamiento de un crédito.

1.1.2. Bases Teóricas

Variable Independiente: Evaluación de Créditos de consumo

(Vela Zavala & Caro Anchay, 2015), mencionan que el crédito es:

Entendido como un proceso, consiste en que una persona natural o persona jurídica otorgue un financiamiento a otra persona natural o jurídica, a cambio de que esta última, en un periodo posterior devuelva el financiamiento recibido conjuntamente con una retribución, conocida como tasa de interés compensatoria o tasa de interés activa, la cual expresa el

valor del dinero en el tiempo, más otros gastos asociados al financiamiento, si los hubiese.

(De la Cruz Gracia, 2016), en su trabajo de titulación, menciona que

El crédito juega un papel primordial en una sociedad, ya que permite utilizar recursos que no son propios para adelantar transitoriamente las medidas de consumo e inversión, así mismo que permite cubrir gastos, una situación que suele afectar a las familias que mantienen ingresos bajos.

(Ñañez Rentería , 2018), en su investigación recomienda que

“Fortalecer los sistemas de control, supervisión y monitoreo de créditos otorgados en la perspectiva de asegurar el retorno del mismo. Así como la innovación e implementación de estrategias”.

(Flores Mamani, 2015), el autor alega que:

Realizar siempre una buena verificación in situ de los negocios de los pequeñas y microempresas (...) determina hasta que monto y a qué plazo se les puede dar el crédito, pues sin una buena evaluación, estaremos sobre estimando sus inventarios, y esto nos puede llevar a realizar malos estados financieros, que nos llevara a la sobre estimación de sus ingresos o egresos, y esto perjudicaría al cliente, pues lo podríamos sobre endeudar o simplemente no le podríamos determinar su verdadera capacidad de pago.

Variable Dependiente: Morosidad

(Castañeda Muñoz & Tamayo Bocanegra, 2013) en su Tesis para obtener el Título

Profesional de Contador Público, define a la morosidad como:

“(…) 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”.

(Aguilar & Camargo, "Análisis de la morosidad en las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú", 2002), mencionan que:

El objetivo (...) es identificar las variables que afectan la morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) peruanas. Se propone identificar la importancia relativa de tres tipos de variables. En primer lugar, variables de carácter agregado o macroeconómico (...). En segundo lugar, variables microeconómicas (...). Finalmente, variables relacionadas con las dinámicas locales de los mercados donde las IMF realizan sus operaciones (PBI regional o departamental, dinámica de plaza financiera local, estructura de la actividad productiva local, etcétera).

(Aguilar, Camargo, & Morales Saravia, Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano, 2004), alegan que:

La política crediticia expansiva, la diversificación de la cartera de colocaciones por tipo de crédito y sectores, la eficiencia de la empresa en el manejo del riesgo, la presencia de garantías, la solvencia y otros incentivos que tienen las entidades para expandirse y el poder de mercado de la entidad, son importantes factores en la determinación de la morosidad observada en las colocaciones de una institución crediticia.

(González Pascual & Gomes Bastos, 2014), en su investigación mencionan que:

(...) no se puede evitar por completo la morosidad puesto que en cualquier actividad donde exista un pago aplazado siempre existe probabilidad de que se produzca impago. Lo que sí se puede hacer es tratar de prevenir y reducir al máximo su montante.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la evaluación de créditos de consumo incide en la morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT PERÚ S.A, Independencia, 2019?

1.2.2. Problema específico

1. ¿De qué manera la política de la evaluación de créditos de consumo incide en la morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT PERÚ S.A, Independencia, 2019?
2. ¿De qué manera el manual de la evaluación de créditos de consumo incide en la morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT PERÚ S.A, Independencia, 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar de qué manera la evaluación de créditos de consumo incide en la morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT PERÚ S.A, Independencia, 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar de qué manera la política de la evaluación de créditos de consumo incide en la morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT PERÚ S.A, Independencia, 2019.
2. Determinar de qué manera el manual de la evaluación de créditos de consumo incide en la morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT PERÚ S.A, Independencia, 2019.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La evaluación de créditos de consumo incide en la morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT PERÚ S.A, Independencia, 2019.

1.4.2. Hipótesis específicas

1. La política de la evaluación de créditos de consumo incide en la morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT PERÚ S.A, Independencia, 2019.
2. El manual de la evaluación de créditos de consumo incide en la morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT PERÚ S.A, Independencia, 2019.

1.5. Determinación de las Variables

Variable 1 = Evaluación de Créditos de consumo

Variable 2 = Morosidad

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

2.1.1. Según su propósito.

El presente trabajo de investigación, según su propósito es **aplicada**; puesto que, busca explicar la relación entre la evaluación de créditos de consumo y la morosidad, con el fin de tomar adecuadas decisiones para la mejora y/o solución del problema. Según (Naghi Namakforoosh, 2000, pág. 44), la investigación aplicada se enfoca en la toma de decisiones importantes con el propósito mejorar y/o resolver problemas.

2.1.2. Según el alcance de investigación.

La presente investigación tiene un nivel **correlacional**, porque, se enfoca en conocer la vinculación y asociación que existen entre las dos variables. Tal como lo menciona (M. Gomez, 2006, pág. 68), la investigación correlacional tiene una o varias relaciones entre dos conceptos o variables que aportan cierta información explicativa.

2.1.3. Según el diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es **no experimental transversal**, porque la variable independiente no puede ser manipulada, por esta razón, solo puede observarse el problema para luego analizarlo; además de ello, es **transversal**; ya que, solo se pueden recolectar datos en un momento dado, como lo indica (Toro Jaramillo & Parra Ramirez, 2006, pág. 158).

2.1.4. Según el tipo de datos empleados

Este tipo de investigación de acuerdo a los datos empleados es **cuantitativo**; puesto que, recopila datos para luego analizarlos y obtener resultados donde se establezcan semejanzas y proporciones diferenciadas. Por lo expuesto, según (Barragan, y otros, 2003, pág. 118), la investigación cuantitativa es aquella que opera principalmente con cantidades cuya finalidad es establecer semejanzas y diferencias en proporciones.

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	EXPRESADO
V1 Evaluación de créditos de consumo	Determina la posibilidad o el impedimento del otorgamiento de un préstamo; ya que, se evalúa que el crédito solicitado sea recuperado en el tiempo pactado.	Política de crédito	Historial crediticio	Análisis documental
			Capacidad de pago	
			Perfil del cliente	
			Modalidad de crédito	
			Procedimientos	
		Manual de créditos	Responsabilidades	
			Funciones	
			Capacitaciones	
			Índice de morosidad	
			Nivel de sobreendeudamiento	
V2 Morosidad	Se denomina morosidad a aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación	Política de recuperaciones	Estados Financieros	Encuesta y Análisis documental
			Ratios Financieros	
		Gestión de cobranzas	Canales de gestión	
			Cartera de créditos	
			Días de atraso	
Compromiso de pago				

Fuente: Elaboración Propia.

2.3. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.3.1. Población

Para la presente investigación se determinó dos tipos de poblaciones: la 1era definida por **documentos financieros** (Estados financieros del 2019) y **administrativos** (Manual de agencias, políticas y procedimientos para la evaluación de los créditos) y la 2da conformada por una población de 22 empleados del área Comercial de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT PERÚ S.A de la agencia Independencia del C.C. Plaza Lima Norte.

(Vargas Sabadías, 1995, pág. 33) en su libro Estadística Descriptiva e Inferencial, define qué, población “(...) es el conjunto de los elementos que van hacer observados en la realización de un experimento (...)”

2.3.2. Muestra

La unidad de análisis que se tomó en la muestra es de tipo **documental** y **censal no probabilística**, puesto que, se ha seleccionado la muestra de acuerdo al criterio del investigador; el cual, incluye los Estados financieros (**Estado de Situación Financiera del 1er y 2do trimestre del presente año**), Política de Gestión de Riesgo de Crédito, Manual de Agencias (**Manual de procesos red de agencias - versión 1.0 (24/07/2019)** y **otros manuales complementarios de años anteriores**); y a toda la población conformada por 22 empleados del área Comercial y de Créditos de CRAC CAT PERÚ S.A; puesto que, todos ellos tienen conocimiento sobre la evaluación de los créditos y la morosidad que se presentada en la Entidad.

(Abascal & Grande, 2005, pág. 69), definen que el **muestreo no probabilístico**, “(...) no se basa en un proceso de azar, sino que es el investigador el que elige la muestra (...) puede realizarse de distintas formas utilizando la información previa del investigador o buscando maneras más sencillas de selección”.

Tabla 2

Área Comercial y Créditos

N°	COLABORADORES	MUESTRA
1	Asesores de Productos Financieros	10
2	Asesores de Servicios	11
3	Jefe de Agencia	1

Fuente: Elaboración propia.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.4.1. De recolección de datos

Para el desarrollo del presente estudio se ha utilizado diversas fuentes de información. Por esta razón, para la profundización y la ampliación de la investigación se requirió el análisis de documentos tanto financiero como administrativo recabado de la Entidad estudiada y la observación de los procesos que realiza el área comercial para la evaluación de los créditos.

Según (Yuni & Urbano, 2006, pág. 29) las técnicas de recolección de datos son “(...) procedimientos mediante los cuales se generan informaciones validadas y confiables para ser utilizadas como datos científicos, la función primordial (...) es la observación y el registro de los fenómenos empíricos”.

2.4.1.1. Técnicas

Las técnicas empleadas en la investigación para la recopilación de información fueron el Análisis Documental y la Observación, tomando como medida el levantamiento de información documental y de manera presencial respectivamente.

a) Análisis Documental: Técnica que ha permitido describir de manera unificada la información recopilada con el fin de facilitar su manipulación; la cual, evalúa y selecciona el contenido de los documentos a analizar, partiendo del problema planteado de la investigación; es por ello, que se realizó una minuciosa revisión de la política de créditos, requisitos de afiliación, solicitud de afiliación, documentos contractuales para el otorgamiento de la tarjeta de crédito (Contrato, Hoja de Resumen, Desgravamen, entre otros), actas de capacitación de los cursos normativos del personal de la agencia del C.C. Plaza Lima Norte, manual de agencia, reportes del avance en la activación Tarjetas de crédito, Avance de Efectivo, Súper Avance; de esta manera poder cruzar información con el registro de ventas y el índice de morosidad de la agencia donde presenta ciertos problemas de impago de sus créditos.

Para (Bisquerra Alzina, y otros, 2009, pág. 349), “el análisis documental es una actividad sistemática y planificada que consiste en examinar documentos ya escritos (...)”.

b) Observación: Se realizó en el piso de venta y plataforma de la agencia Plaza Lima Norte; en donde, se observó la conducta, el conocimiento y los procesos realizados para la afiliación de tarjetas mediante el aplicativo WAP que emplean los Asesores de Productos Financieros (APFs) al dirigirse a los clientes potenciales; además de ello, en la plataforma de atención se observó el comportamiento y la atención que realizan los Asesores de Servicios y la información que brindan a los clientes de la Entidad, por último se observó las actividades que realiza el Asesor Senior y el Jefe de Agencia.

“Es el proceso dirigido a percibir determinados aspectos de la realidad objetiva, (...) aplicando técnicas e instrumentos adecuados y precisos para recabar información (...) que se consideran básicos para construir el conocimiento científico”, tal como lo indica (Rojas Soriano, 1988, pág. 165)

2.4.1.2. Instrumentos

Los instrumentos utilizados en esta investigación fueron:

- a) **Lista de cotejo:** Para el análisis de documentos específicos, que permitió la recopilación de información de manera estructurada y ordenada, mediante un cuadro de doble entradas; en donde, se listaron los documentos utilizados por la Entidad, que han sido recopilados para la investigación, tal como se muestra en el anexo 1.
- b) **Guía de observación:** Este instrumento permitió recabar información primaria sin modificar el entorno ni los procesos realizados, de manera estructurada previamente diseñada, enfocada en recoger hechos específicos del problema de investigación a través del registro de lo observado, obtenida por el personal involucrado.

2.5. Procedimiento

En el proceso de investigación del análisis documental, se realizaron los siguientes procedimientos:

1. Descargue información financiera (Estados Financieros del 1er y segundo trimestre del presente año, por medio de la S.M.V; puesto que, que la Entidad cotiza en bolsa; es por ello, que tiene sus Estados Financieros expuestos al público.

2. Solicite al Jefe de Agencia que se me proporcione el Manual de Agencias para la revisión correspondiente y otros documentos complementarios.
3. Finalmente, al tener la documentación tanto financiera como administrativa, se procedió al análisis de información documental de manera ordenada y estructurada.

Para el levantamiento de información mediante la observación directa se procedió a realizar lo siguiente:

1. Me reuní con el Jefe de Agencia de Caja de Ahorro y Crédito CAT PERU S. A, para explicarle el objetivo de la técnica de la observación en el desarrollo de la presente investigación, para que me permitiera realizarla, haciéndole seguimiento a los colaboradores del área comercial de la agencia Independencia del C.C. Plaza Lima Norte, desde la primera etapa en el proceso de captación del cliente hasta su término con la entrega de la tarjeta de crédito u otro producto financiero que se pudiera realizar en mi visita
2. Se coordinó mi visita a la agencia de Metro Plaza Lima Norte en la plataforma y piso de ventas a las 09:00: am.
3. Se contó con la colaboración de los colaboradores de la agencia, sin problema alguno.
4. El tiempo de duración para el levantamiento de información fue de 3 horas aproximadamente; en donde pude conocer e identificar las distintas operaciones y procedimientos que realizan los colaboradores operativos de la agencia en mención.

2.6. Aspectos éticos

En la presente investigación se tomaron en cuenta los siguientes aspectos éticos:

1. La aprobación de la empresa en estudio para el desarrollo de la investigación, mediante la toma de datos para la generación de los resultados.
2. La información brindada por la Entidad quedará bajo la confidencialidad del investigador.
3. El investigador es quien asume toda responsabilidad sobre la información brindada por la Entidad, y costos generados para el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Para la presente Tesis, se dispuso la realización de la lista de cotejo y guía de observación: las cuales, se encuentran relacionados con las variables y dimensiones a analizar, donde se involucra al personal del área comercial en la realización de los procesos de evaluación de los créditos.

Los resultados obtenidos del Análisis Documental y la Observación, se encuentran alineados con los objetivos de la investigación con el propósito de determinar de qué manera la evaluación de créditos de consumo incide en la morosidad de la CRAC CAT PERU SA.

3.1. Perfil de la Entidad



Figura 1 Logo de CRAC CAT PERÚ S. A

Fuente: CRAC CAT PERÚ S.A.

Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A (ex Banco Cencosud), nació como una subsidiaria de Cencosud S.A, la cual, opera desde el 2 agosto del 2012, en sus distintas tiendas vinculadas; tales como: Supermercados Metro, Wong y Tiendas por departamento Paris; dedicándose de manera exclusiva al financiamiento de compras en sus establecimientos afiliados, mediante el uso de la Tarjeta de Crédito Cencosud (Visa y MasterCard). y disposición de efectivo a través de productos como: Avance de Efectivo,

Súper Avance y Súper Avance Plus (compra de deuda de otras EFIs). En mayo del 2018 Scotiabank Perú y Cencosud firman una alianza por 15 años, donde adquiere el 51% de las acciones de Banco Cencosud, convirtiéndose en febrero del 2019 en CRAC CAT PERÚ S.A. (Apoyo & Asociados, 2019, pág. 3).

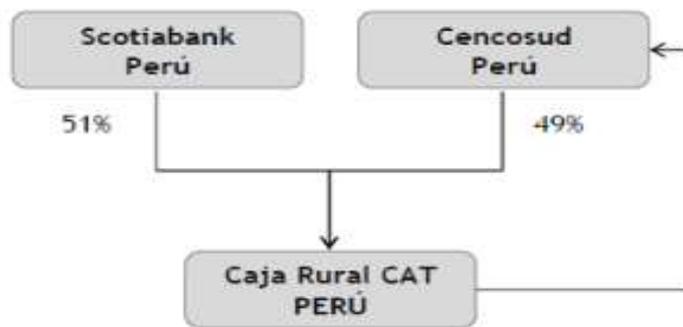


Figura 2 Accionariado de CRAC CAT PERÚ S.A.

Fuente: Scotiabank

3.1.2. Organigrama de Red de Agencias

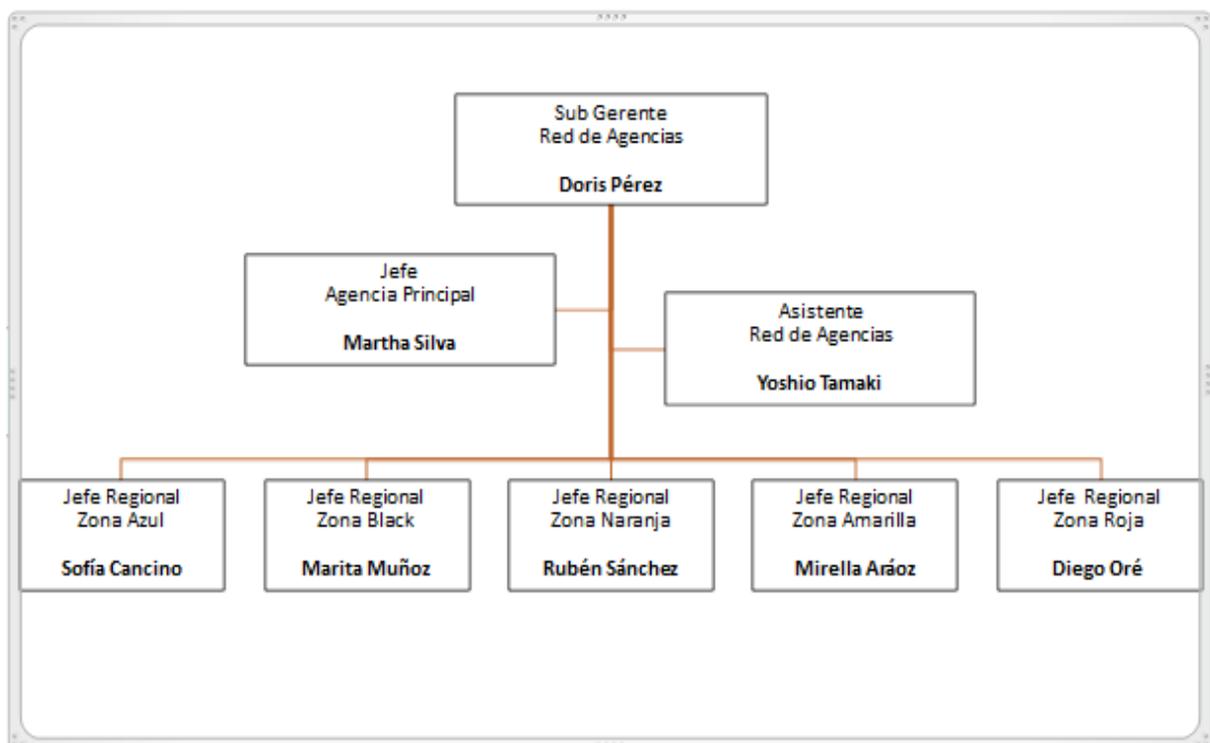


Figura 3 Organigrama de Red de Agencias

Fuente: CRAC CAT PERÚ S.A.

En el transcurso del año CRAC CAT PERÚ S.A., ha ido cambiando el organigrama de la Red de Agencias llegando a dividirse en 5 zonas; en tal sentido, la agencia Independencia del C.C. Plaza Norte; la cual, se estudia en la presente investigación, se encuentra posicionada en la zona naranja.

3.2. Objetivo General

Determinar de qué manera la evaluación de créditos de consumo incide en la morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A.

Observación

Para el desarrollo del presente objetivo se aplicó la técnica de la observación; la cual, me permitió conocer que aplicativo y/o sistema que emplea la Entidad para evaluar la solicitud de afiliación en el otorgamiento de una tarjeta de crédito u otro producto financiero.

En tal sentido se pudo observar que CRAC CAT PERÚ, para la evaluación de las distintas solicitudes de financiamiento emplea el aplicativo WAP y el sistema Siebel.

- El aplicativo WAP, es empleada como 1er filtro por la Entidad; el cual, permite al APF y/o AS consultar de manera rápida y eficiente, si el solicitante del producto financiero califica o no para continuar el proceso de evaluación.



Figura 4 Aplicativo WAP
Fuente: CRAC CAT PERU S.A

- También es empleado el Sistema Siebel CRM; la cual, es una herramienta analítica que tiene distintas funciones y estructuras, donde se registra la información de la solicitud de tarjeta de crédito, requerimiento de distribución de distintos productos financieros, reclamos, etc. para su posterior aprobación o rechazo mediante el área encargada. En el caso de colocación de TC u otros productos financieros, es gestionada por el área comercial, área de créditos, área de activaciones; los cuales intervienen de forma directa.

De acuerdo a las observaciones realizadas en el área comercial, he podido determinar que hay ciertas deficiencias en el desarrollo de los distintos procesos que se realizan de manera continua en las aplicaciones y sistemas mencionados anteriormente.

Cabe mencionar que el aplicativo WAP con el que cuenta la Entidad, presenta fallas en la actualización de ciertos tipos de tramites; ya que, en algunos casos los tramites regulares en la solicitud de TC suelen ser rechazados al ingresar la información del solicitante en el Siebel; por lo tanto, no es cien por ciento seguro que este tipo de tramite sea aprobado; sin embargo, el tramite express siempre es aprobado por el Siebel y por el analista de créditos.

Asimismo, se encontró carencias y flexibilidades en el proceso de evaluación del solicitante de la tarjeta de crédito; las cuales, se deben a ciertos factores:

- Manipulación de información por parte del APF en el proceso de afiliación.
- Falta del requerimiento de documentos que sustenten los ingresos del solicitante como: boletas de pago, recibo por honorarios, entre otros.
- Falta de requerimiento que sustente el domicilio del solicitante mediante el recibo de servicios o contrato de arrendamiento.
- Información limitada sobre el producto financiero por parte del APF en la captación de clientes potenciales, guiados por la presión de las metas.

- Falta de cultura financiera por el desconocimiento sobre el uso de la TC.
- Inseguridad del cliente en la obtención de la TC; puesto que, son guiados solo por la intención de compra de ciertos productos promocionales.

Análisis Documental

En la presente investigación se ha analizado los estados financieros de Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A, en donde se refleja la situación actual de la Entidad respecto a la evaluación de créditos y la morosidad de un periodo a otro; de tal manera, que se realizaron comparaciones y el análisis de información financiera del 1er y 2do trimestre del presente año, con el fin de comprobar la relación existente entre las variables de la investigación.

También, se realizó el análisis de ratios relacionados con el problema de la investigación realizando la comparación entre los trimestres del precedente año.

Además de ello, se tomó para el análisis documental los manuales y procedimientos realizados por la Entidad, en la evaluación, otorgamiento y recuperación de los créditos; con el fin de contrastar las hipótesis realizadas en el desarrollo de la investigación

Asimismo, los resultados de esta investigación se complementan con la observación directa realizada al personal del área comercial de CRAC CAT PERÚ S.A de la agencia Independencia del C.C. Plaza Lima Norte.

Estado de Situación Financiera del 1er y 2do trimestre del 2019

Análisis vertical:

Este análisis se fundamenta en la determinación proporcional de cada una de las partidas dentro del total del grupo: Activo y Pasivo-Patrimonio que se considera como el 100%.

Activo: En el presente Estado de Situación Financiera se verifica en el Activo, que la cuenta con mayor participación es la Cartera de Créditos; la cual, representa en el segundo trimestre del 2019 con un 78.0%, siendo este rubro el principal de la Entidad; puesto que, el giro del negocio se enfoca en la colocación de créditos a personas naturales con la finalidad de satisfacer las necesidades de consumo; además, el Disponible se coloca con un peso de 16.7%, las cuentas por cobrar con 3.5% y el resto de activos el 1.8% (fondos interbancarios, inmueble, maquinaria., equipo, intangibles y otros activos). Tal como lo muestra en la siguiente tabla.

Tabla 3
Estructura del Activo %

Rubros	Mar-19	Jun-19
Disponible	18.7%	16.7%
Fondos interbancarios	0.0%	0.0%
Cartera de créditos	75.8%	78.0%
Cuentas por cobrar	4.2%	3.5%
Inmuebles, mobiliario y equipo (neto)	0.4%	0.4%
Activo intangible	0.1%	0.1%
Otros activos	0.8%	1.2%
Total de activos	100.0%	100.0%

Fuente: S.M.V - Elaboración propia

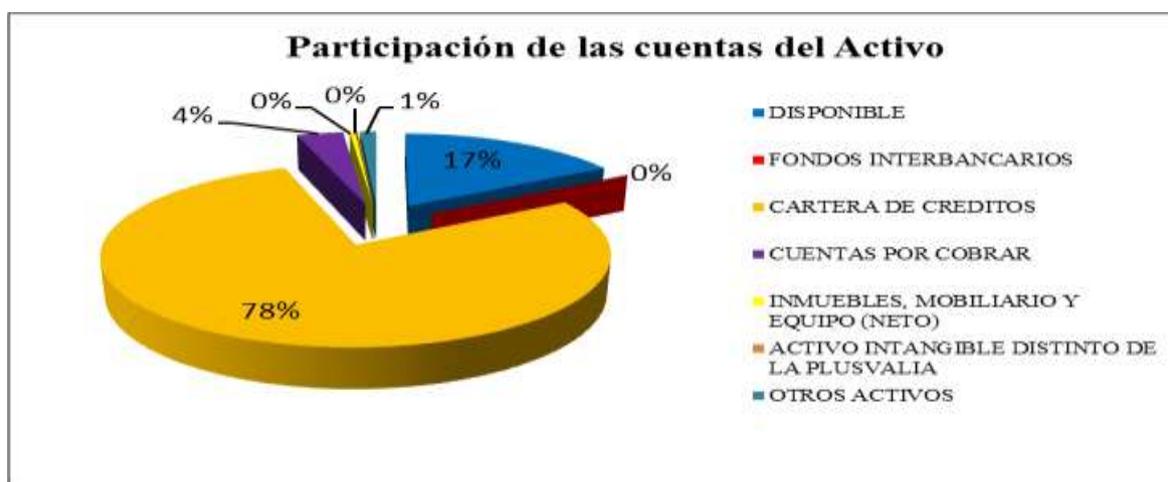


Figura 5 Participación de las cuentas del Activo

Fuente: Elaboración propia.

Pasivo y Patrimonio Respecto a las cuentas del Pasivo y Patrimonio las obligaciones con el Público constituyen el pasivo más importante teniendo una participación del 52.6% en el segundo trimestre del 2019; siendo uno de los rubros principales de la Entidad; ya que, no solo se dedica a la colocación de crédito sino también a la captación de dinero mediante las cuentas a plazo fijo. Asimismo, el Patrimonio compuesto por el capital social y los resultados netos del ejercicio tienen una participación del 19.50% a junio del 2019.

Tabla 4

Estructura del Pasivo

Rubros	Mar-19	Jun-19
Obligaciones con el público	57.6%	52.6%
Depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales	1.86%	1.12%
Adeudos y obligaciones financieras	16.6%	21.2%
Cuentas por pagar	4.8%	4.3%
Provisiones	0.1%	0.1%
Impuestos corrientes	0.1%	0.0%
Impuesto a la renta diferido	0.00%	0.00%
Otros pasivos	0.28%	1.22%
Patrimonio	18.66%	19.50%
Total de pasivos y patrimonio	100.0%	100.0%

Fuente: S.M.V - Elaboración propia



Figura 6 Participación de las cuentas del Pasivo y Patrimonio

Fuente: Elaboración propia.

Análisis Horizontal

Este análisis mide los cambios que se producen en la estructura Estado de Situación Financiera de la Entidad a través del tiempo.

Colocaciones: Las colocaciones brutas a junio totalizaron S/ 855,8 MM, cifra superior en 1% al trimestre anterior, asimismo, la cartera de créditos refinanciada presenta un crecimiento del 101% al periodo en análisis, esto se debe al incremento de campañas de soluciones de pago a favor de los clientes con más de 30 días de atraso. Respecto a los créditos vencidos para el segundo trimestre del 2019 presentan un incremento del 3%; sin embargo, los créditos vigentes han tenido un retroceso del -1%, presentando al cierre de marzo S/ 797,97 MM a comparación del cierre de junio con 792,2 MM, habiéndose reducido las colocaciones de créditos.

Tabla 5

Colocaciones Brutas

Colocaciones Brutas	Mar-19	Jun-19	Variación trimestral Jun-19/Mar-19	
			Abs.	%
Colocaciones vigentes	797,967	792,210	-5,757	-1%
Refinanciados	10,372	20,848	10,476	101%
Vencidos	41,443	42,767	1,324	3%
Total de colocaciones Brutas	849,782	855,825	6,043	1%

Fuente: S.M.V - Elaboración propia

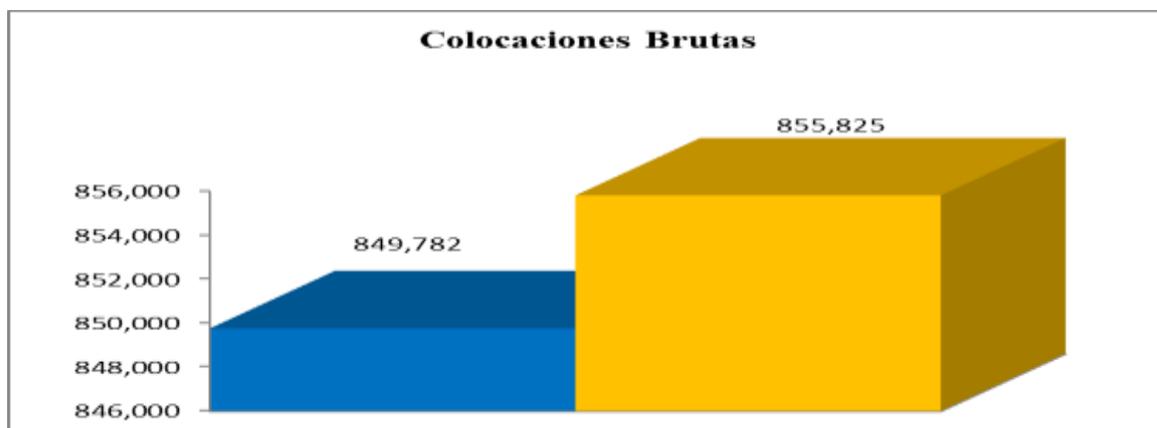


Figura 7 Colocaciones Brutas

Fuente: S.M.V – Elaboración propia

Cartera de créditos: La cartera de créditos vencida ha aumentado en 3% en el segundo trimestre del año alcanzando un saldo de S/ 42,8 MM, teniendo como resultado un índice de morosidad (colocaciones atrasadas / colocaciones brutas) de 5% a junio 2019. Asimismo, las provisiones para colocaciones a junio 2019 alcanzaron S/ 75 MM, mostrando un incremento de 11.3% en el segundo trimestre, con lo que el aprovisionamiento (provisiones por cartera de créditos respecto a saldo de cartera atrasada) a junio 2019 fue de 175%, nivel holgado, satisfactorio.

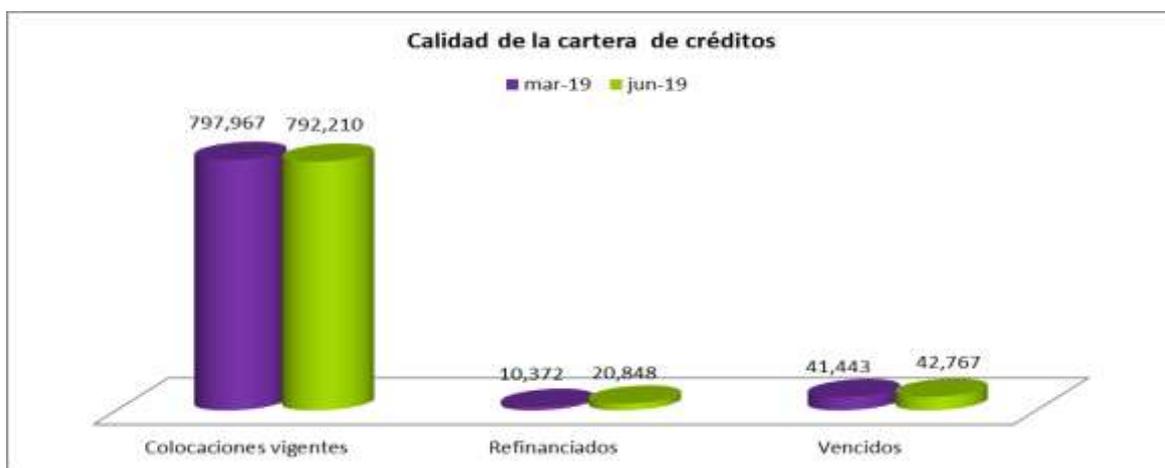


Figura 8 Calidad de la Cartera de Créditos
Fuente: S.M.V – Elaboración propia

Tabla 6

Morosidad y Cobertura de provisiones %

	Mar-19	Jun-19
Cobertura de Provisiones	163%	175%
Morosidad	4.9%	5.0%

Fuente: S.M.V – Elaboración propia

Tabla 7

Cartera Atrasada y Provisiones

	Mar-19	Jun-19
Vencidos	41,443	42,767
Provisiones	67,362	74,985

Fuente: S.M.V – Elaboración propia



Figura 9 Cartera Atrasada y Provisiones
Fuente: S.M.V – Elaboración propia

Los otros Activos de la Entidad totalizaron en junio a S/ 52,5 MM, habiendo disminuido en un -7% a comparación del trimestre anterior que totalizo en S/ 56,7 MM.

Tabla 8

Otros Activos

RUBROS	Mar-19	Jun-19	Variación Trim. Jun-19 / Mar-19	
			Abs.	%
Cuentas por cobrar	43,107	34,708	-8,399	-19%
Inmuebles, mobiliario y equipo (neto)	4,180	4,275	95	2%
Activo intangible distinto de la plusvalía	1,474	1,276	-198	-13%
Impuesto a la renta diferido	4,236	4,027	-209	-5%
Otros activos	3,687	8,251	4,564	124%
Total de activos	56,684	52,537	-4,147	-7%

Fuente: S.M.V – Elaboración propia

Pasivos: En el segundo trimestre del 2019 los pasivos totales alcanzaron la cifra de S/ 805,7 MM, cifra inferior en S/ 33,6 MM (-4%) a marzo del 2019, esta disminución se explicada debido al retroceso que ha tenido la Entidad en la captación de clientes en sus cuentas pasivas (obligaciones con el público) que al cierre del segundo trimestre del 2019 alcanza tener 526 MM, lo que representa -11% a comparación del trimestre anterior, el

cual, cerró con un total de S/ 594,3 MM; además, se observa que la cuenta Adeudos y Otros Pasivos tuvieron un incremento al cierre de junio con 24% y 326% respectivamente.

Tabla 9

Estructura del Pasivo

RUBROS	Mar-19	Jun-19	Variación Trim. Jun-19 / Mar-19	
			Abs.	%
Obligaciones con el publico	594,304	526,015	-68,289	-11%
Depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales	19,165	11,233	-7,932	-41%
Adeudos y obligaciones financieras	171,573	212,099	40,526	24%
Cuentas por pagar	49,822	43,154	-6,668	-13%
Provisiones	744	680	-64	-9%
Impuestos corrientes	885	322	-563	-64%
Otros pasivos	2,860	12,184	9,324	326%
Total Pasivo	839,353	805,687	-33,666	-4%

Fuente: S.M.V – Elaboración propia

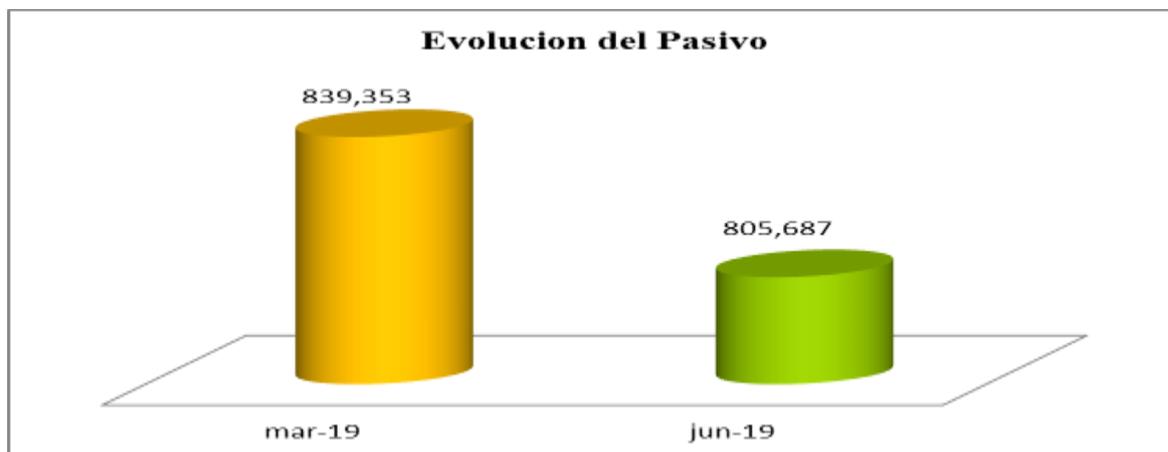


Figura 10 Evolución del Pasivo

Fuente: S.M.V – Elaboración propia

Patrimonio:

El Patrimonio a junio 2019 ascendió a S/ 195.2 MM, habiéndose incrementado en S/ 2.6 M representando un 1% en el segundo trimestre del año; la cual, se explica debido a la mejora en el resultado acumulado. El capital social se mantiene constante al cierre de junio del 2019.

Tabla 10

Patrimonio Neto

RUBROS	Mar-19	Jun-19	Variación Trim. Jun-19 / Mar-19	
			Abs.	%
Capital social	196,610	196,610	0	0%
Resultados Acumulados	-7,992	-7,992	0	0%
Resultado Neto del Ejercicio	3,927	6,554	2,627	67%
Total Patrimonio	192,545	195,172	2,627	1%

Fuente: S.M.V – Elaboración propia

Estado de Resultados del 1er y 2do trimestre del 2019
Análisis vertical

Para la aplicación del método vertical o estructural al presente estado financiero, se considera a los ingresos totales como el 100% y de acuerdo a ello, se distribuye proporcionalmente a cada uno de sus componentes

En la estructura de sus cuentas se refleja una mayor participación en relación a los ingresos totales (100%), la cuenta de ingresos por intereses, representando un 99.1% en el segundo trimestre del 2019; lo cual, es el ingreso que tiene la Entidad por el cobro de los intereses generados por los créditos otorgados; asimismo, la cuenta provisión de créditos directos y gastos administrativos, tienen una participación del 51.6% y 43.6% respectivamente; además de ello, se observa que la utilidad neta tiene una participación del 3.5% del total de los ingresos.

Tabla 11

Estructura del Estado de Resultado

Fuente: S.M.V – Elaboración propia

	Mar-19		Jun-19		Variación Trim Jun-19 / Mar-19	
		%		%	Abs.	%
Ingresos por intereses	95,553	96.5%	185,429	99.1%	89,876	94%
(-) Gastos por intereses	-10,870	-11.0%	-21,318	-11.4%	-10,448	96%
Ingresos por servicios financieros	14,199	14.3%	22,787	12.2%	8,588	60%
Resultado por operaciones financieras	112	0.1%	178	0.1%	66	59%
Ingresos totales	98,994	100.0%	187,076	100.0%	88,082	89%
(-) Provisiones para créditos directos	-46,932	-47.4%	-96,456	-51.6%	-49,524	106%
(-) Gastos de administración	-46,527	-47.0%	-81,517	-43.6%	-34,990	75%
(-) Depreciaciones y amortizaciones	-623	-0.6%	-1,206	-0.6%	-583	94%
(-) Valuación de activos y provisiones	-456	-0.5%	-1,110	-0.6%	-654	143%
Otros ingresos y egresos	1,732	1.7%	3,512	1.9%	1,780	103%
Impuesto a la renta	-2,261	-2.3%	-3,745	-2.0%	-1,484	66%
Utilidad del Ejercicio	3,027	4.0%	6,554	3.5%	2,627	67%



Figura 11 Participación de las cuentas del Estado de Resultado

Fuente: S.M.V – Elaboración propia

Análisis Horizontal

Para efectos de este tipo de análisis, el cálculo de los valores y de los porcentajes en el Estado de Resultados es similar al del Estado de situación financiera; para su aplicación se requiere por lo menos dos estados contables consecutivos a un mismo periodo,

considerando el periodo más antiguo como base y el más reciente como periodo a electo de evaluación

Ingresos por intereses: La Entidad registro ingresos generados por intereses entre enero y junio del 2019, totalizando S/ 185.,4 MM; los cuales, estuvieron compuestos de un 99% por intereses de la cartera de créditos directos; los cuales tienen un incremento trimestral de 94% para el segundo trimestre del presente año, debido al mayor volumen de colocaciones.

Gasto por intereses: Respecto a los gastos por intereses, estos ascendieron a S/ 21,3 MM; los cuales para el segundo trimestre del 2019 ascendieron a un 96%, debido a mayores intereses en Adeudos a S/ 3,7 MM; además las provisiones para créditos directos aumentaron en 106%, alcanzando S/ 96.5 MM.

Ingresos por servicios financieros netos: En el segundo trimestre del 2019 la Entidad registro un total de S/ 22,8 MM por concepto de ingreso por servicios financieros; el cual, tuvo un incremento de un 60 % respecto al 1er trimestre como consecuencia de la Alianza estratégica entre Scotiabank y Cencosud para alinear sus metodologías.

Valuación de activos y provisiones: Alcanzaron un total de S/ 1,1 MM, superior en S/ 654 MM respecto al 1er trimestre del año, debido a mayores provisiones de líneas contingentes y cuentas por cobrar.

Gastos de administración: Se totalizo en S/ 81,5 MM en el segundo trimestre del 2019, esta cifra se incrementó en un 75% a comparación del trimestre anterior.

Utilidad neta: En CRAC CAT PERÚ S.A, a junio del 2019 alcanzo un total de 6,6 MM, a comparación del trimestre anterior; donde alcanzo un total de 3,9 MM, representando un incremento de 67% de junio; esta utilidad se explica debido al incremento de las provisiones; ya que, la Entidad se encuentra enfocada en mejorar la estructura del portafolio con una mayor participación de perfiles de menor riesgo.

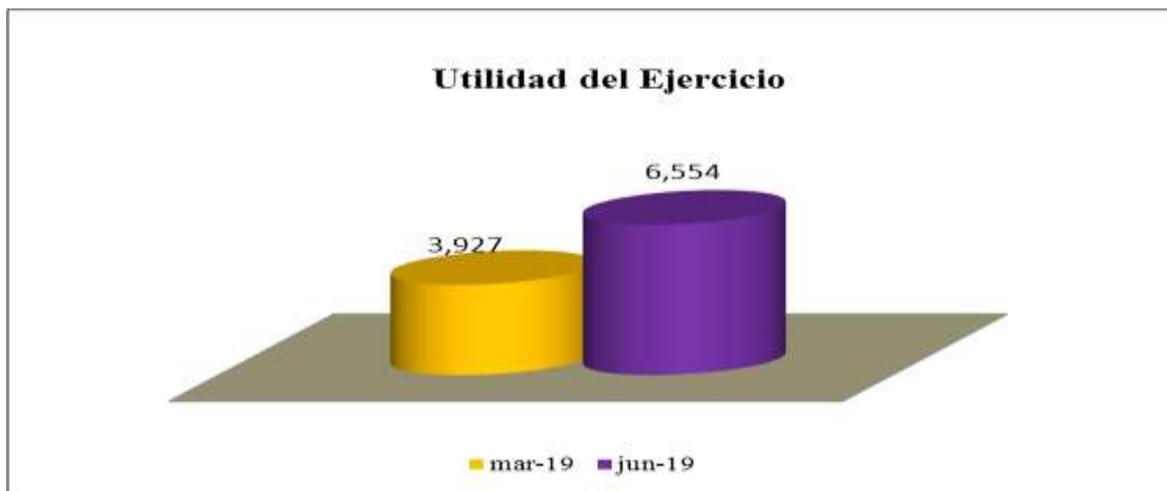


Figura 12 Utilidad del Ejercicio

Fuente: S.M.V – Elaboración propia

Ratios Financieros 1er y 2do trimestre del 2019

A continuación, se muestran los ratios-financieros elaborados con los Estados Financieros presentados por CRAC CAT PERÚ S.A, en el 1er y 2do trimestre del presente año.

Calidad de Activos:

Tabla 12

Créditos Atrasados / Créditos Directos

	Marzo		Junio	
<u>Créditos Atrasados</u>	<u>41443</u>		<u>42767</u>	
Créditos directos	849782	4.9%	855,825	5.0%

Fuente: Elaboración propia

A junio del 2019 el índice de morosidad alcanzo un 5%, habiéndose incrementado en un 0.1% respecto del trimestre anterior; en tanto, alcanzo una morosidad del 4.9%.

Tabla 13

Provisiones / Créditos Atrasados

	Marzo		Junio	
<u>Provisiones</u>	<u>67362</u>		<u>74985</u>	
Créditos Atrasados	41443	162.54%	42,767	175.33%

Fuente: Elaboración propia

En el segundo trimestre del 2019, se alcanzó un aprovisionamiento de los créditos en atraso del 175.33%; el cual, registro un incremento del 12.79%, respecto al cierre del trimestre anterior, siendo este incremento satisfactorio.

Tabla 14

Cartera Alto Riesgo / Créditos Directos

	Marzo		Junio	
<u>Cartera Alto Riesgo</u>	<u>51815</u>		<u>63615</u>	
Créditos directos	849782	6.10%	855,825	7.43%

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la morosidad de la cartera de alto riesgo se refleja un incremento del 1.34% para el 2do trimestre del 2019.

Rentabilidad:

Respecto a la Rentabilidad sobre el Patrimonio en el 1er trimestre del 2019 alcanzo un de rentabilidad 5.90%; asimismo, para el segundo trimestre del presente año, se registra un incremento a 6.04%.

Tabla 15

ROE

	Marzo		Junio	
<u>Util. Neta Anualizada</u>	<u>11362</u>		<u>11796</u>	
Patrimonio	192545	5.90%	195172	6.04%

Nota: Los valores anualizados se obtienen de la siguiente manera: valor del mes + valor a diciembre del año anterior - valor del mismo mes del año anterior.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16

ROA

	Marzo		Junio	
<u>Utilidad neta</u>	<u>11362</u>		<u>11796</u>	
<u>Activo</u>	1031898	1.10%	1000868	1.18%

Nota: Los valores anualizados se obtienen de la siguiente manera: valor del mes + valor a diciembre del año anterior - valor del mismo mes del año anterior.

Fuente: Elaboración propia

Al cierre del segundo trimestre del 2019 se registra un incremento del 0.08%; puesto que alcanzó una rentabilidad sobre el activo de 1.18% a comparación del trimestre anterior siendo su rentabilidad de 1.10%

3.3. Objetivo Especifico 1

Determinar de qué manera la política de la evaluación de créditos de consumo incide en la morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A.

Análisis documental

En el desarrollo del presente objetivo se empleó la técnica del análisis documental, donde se recabo información de la política de riesgo de credito de la Entidad, para su respectivo estudio y análisis.

– **Política para la Evaluación del Riesgo de Crédito - Versión 8.6 (07/11/2019)**

El presente documento establece los criterios y políticas para el otorgamiento de tarjetas de crédito en las evaluaciones en etapa de originación, respetando los lineamientos definidos en la Política de Gestión de Riesgo de Crédito, asegurando de esta forma un adecuado nivel de riesgo en la originación y gestión del portafolio.

1. Política de Otorgamiento de Crédito

No Clientes:

Para la calificación de solicitudes de tarjeta de crédito se tomará en cuenta los siguientes parámetros.

Parámetros Generales		No Clientes	
		Preevaluado	Regular
Nacionalidad		Peruana	Peruana Extranjeros c/carnet de extranjería y residencia \geq 12 m
Edad		Mayoría de edad	
Comportamiento Cencosud	Castigos	Sin castigo 24 últimos meses	
	Cobranza judicial	Sin crédito cobranza judicial 12 últimos meses	
	Reestructurado	Sin crédito reestructurado 12 últimos meses	
	Refinanciado	Sin crédito refinanciado 12 últimos meses	
	Vencidos	Sin crédito vencido 6 últimos meses	
Comportamiento Externo	Nro Entidades	Hasta 6 entidades con saldo	
	Último mes	100% Normal o Vacío	100% Normal o Vacío
	6 últimos meses	Normal en los últimos 6 meses	Hasta 1 vez CPP en los 6 últimos meses
	Endeudamiento	No Sobreendeudado (Incluye deuda contingente)	
	Segmentos de riesgo	1 – 5 y 11**	1 – 4 y del 11 - 13
Base negativa*		No figurar en la base negativa	
Línea	Mínima	S/ 300	S/ 300

* No estar registrado en algún archivo negativo interno, del Sistema Financiero, de organismos nacionales o internacionales que implique que sea considerado no apto como sujeto de crédito. (Base de Lavado de Activos, Terrorismo, Personas o direcciones relacionadas a Empresas Fraudulentas y base de Empresas Fraudulentas). Además, no estar registrado en la relación de personas de la lista SDN de la OFAC.

**Segmento no bancarizado 11 con información de prospectos con altos montos en transacciones en las tiendas del grupo Cencosud (Flag Top 30).

Figura 13 Parámetros de Evaluación de Crédito para No Clientes

Fuente: CRAC CAT PERU SA-Política para la Evaluación de Riesgo de Crédito

Tabla 17

Política de Créditos para No Clientes

Situación laboral	Antigüedad laboral mínima	Condición de vivienda
Dependientes, con ingresos variables o fijos.	Dependientes: 3 meses de antigüedad laboral.	Familiar
Profesionales o técnicos independientes.	Profesional independiente: 6 meses de antigüedad laboral.	Alquilada
Independientes con negocio propio.	Independientes no profesional: 12 meses con el negocio.	Propia Financiada
Rentistas, ingresos por el arrendamiento de inmuebles.	Rentista: 12 meses como rentista.	Propia
Cesantes o Jubilados		De la empresa
		No se aceptan tipos de residencia temporal (hospedajes, hoteles, etc.)

Fuente: Política para la Evaluación de Riesgo de Credito CRAC CAT PERU SA-Elaboración propia

Clientes:

Para calificar a los productos financieros de la Caja, el cliente debe cumplir los siguientes parámetros:

Parámetros Generales		Clientes
Comportamiento Externo	Sistema Financiero	Calificación 100% Normal último mes.
		Calificación máxima Normal últimos 6 meses.
		Sin créditos castigados en los últimos 24 meses.
		Sin créditos en cobranza judicial en los últimos 12 meses.
		Sin créditos reestructurados en los últimos 12 meses.
		Sin créditos refinanciados en los últimos 12 meses.
		Sin créditos vencidos en los últimos 6 meses.
Comportamiento Interno	Cencosud	No presentar morosidad al momento de la evaluación.
		No estar en situación de refinanciamiento.
		No estar en situación de castigo
Filtros Sociodemográficos	Edad	Mayoría de edad
	Ingreso	Ingreso Bruto Mínimo S/. 500
Línea Mínima		SAE y SAP: S/. 1,500
Plazo Máximo		36 meses

Figura 14 Parámetros de Evaluación de Crédito para Clientes

Fuente: Política para la Evaluación de Riesgo de Credito CRAC CAT PERÚ

Los clientes de CRAC CAT PERÚ S.A, deben de cumplir ciertos parámetros para poder acceder a los distintos productos de financiamiento que ofrece la Entidad con el fin de garantizar el cumplimiento de sus obligaciones; es por ello, que se presentan los siguientes parámetros establecidos en la política de riesgo de crédito.

Disposición de Efectivo (Avance o AE)

Para acceder a disposición de efectivo de la línea de tarjeta de crédito, el cliente debe cumplir los parámetros generales establecidos en la presente política. El porcentaje de disponibilidad de efectivo se determinará de acuerdo al segmento de cliente:

Segmento Cliente	% DE
1	100.0%
2	100.0%
3	75.0%
4	50.0%
5	0.0%

Figura 15 Segmentación del Cliente para disponibilidad de A.E.

Fuente: Política para la Evaluación de Riesgo de Credito CRAC CAT PERU

Los porcentajes de disposición de efectivo, son asignados sobre la línea de crédito de tarjeta activa.

Incremento de Línea (IL)

Adicionalmente a los parámetros generales de clientes establecidos en la presente política, se debe cumplir con lo siguiente:

- Ser identificado bajo el segmento de clientes IL 1, 2 y 3.

Parámetros específicos:

- No estar identificado como Sobreendeudado.

- Ser cliente de la Caja Cencosud Scotiabank con una antigüedad mínima de 6 meses.
- No haber recibido incremento de línea o Súper Avance Efectivo en los 3 últimos meses o Súper Avance Plus en los 12 últimos meses previos a la evaluación.
- No contar con oferta de Súper Avance Plus en campaña vigente.

Súper Avance Efectivo (SAE)

El producto de Súper Avance Efectivo es una línea paralela asociada a la tarjeta de crédito de libre disponibilidad de efectivo.

Adicional a los parámetros generales establecidos en la presente política, se debe considerar la segmentación SAE, la cual consta de 5 perfiles de riesgo (del 1 al 5).

Parámetros específicos:

- No estar identificado como Sobreendeudado.
- Haber sido elegido bajo los criterios establecidos por Riesgo.

Súper Avance Plus (SAP)

El producto de Súper Avance Plus es una línea paralela a la tarjeta de crédito destinada a cancelar la deuda de tarjeta de crédito de consumo del cliente en otras entidades financieras.

Adicional a los parámetros generales establecidos en la presente política, se debe considerar la misma segmentación de clientes utilizada en SAE, la cual consta de 5 perfiles de riesgo (del 1 al 5).

Parámetros Específicos:

- No estar identificado como Sobreendeudado.
- Ser cliente de la Caja Cencosud Scotiabank con una antigüedad mínima de 6 meses.
- Tener saldo crédito empresarial vacío, 0 o $> S/. 2,000$

2. Política de mitigación

La presente política tiene la finalidad de asegurar un adecuado manejo de la exposición frente al riesgo de crédito, asegurando que los clientes presentan signos de deterioro sean adecuadamente identificados y tratados, con el objetivo de mitigar su impacto sobre la calidad de la cartera; es por ello, que se aplican las siguientes acciones de mitigación, producto de la evaluación masiva realizada de manera mensual.

Acciones de mitigación

- a) Clientes de la cartera activa, que tengan las siguientes características:
 - Default mayor a 30 días.
 - 1 a 30 días mora.
 - Antigüedad de tarjeta de crédito mayor a 3 meses.
- b) Segmentación de clientes Mitigación: Las segmentaciones van del 1 al 5 y un último grupo identificado como sin perfil (SP).
- c) Rango de línea de tarjeta de crédito.
- d) Porcentaje de utilización de la tarjeta de crédito.

3. Clientes con perfil de Alto Riesgo

De acuerdo al comportamiento interno del cliente se ha definido el perfil de “Alto Riesgo” de la siguiente manera: Clientes clasificados con el perfil 5, según la segmentación interna de comportamiento; es por ello, que el monitoreo de los clientes con perfil de alto riesgo se efectuará con frecuencia mensual.

Segmento Interno de comportamiento	
1	No Alto Riesgo
2	
3	
4	
5	

Figura 16 Segmentación del Cliente por su comportamiento

Fuente: Política para la Evaluación de Riesgo de Crédito CRAC CAT PERU

– Manual de producto tarjetas Banco Cencosud - versión 4.4 (16/11/2016)

Respecto al presente manual describe las características y ventajas de las tarjetas del Banco Cencosud (**ahora CRAC CAT PERU S.A.**), así como establecer el procedimiento operativo de las mismas

Tarjeta de crédito Cencosud

Tarjetas de crédito emitidas por CRAC CAT PERU S.A desde la emisión del manual en el 2016 hasta el presente año.

Tabla 18

Tipo de Tarjeta de Crédito

TARJETA CENCOSUD	2016	2017	2018	2019
VISA CLASICA	√	√	√	√
MASTERCARD CLASICA	√	√	√	√
VISA GOLD	√	√	√	
MASTERCARD GOLD	√	√	√	
VISA SIGNATURE	√	√	√	√
MAYERCARD BLACK	√	√	√	√

Fuente: CRAC CAT PERU S.A.- Elaboración propia

Análisis: Se observa que las tarjetas de crédito emitidas por la entidad se han ido manteniendo entre el 2016 y 2018; sin embargo, en el 2019 las tarjetas Visa Gold y MC Gold, ya no se emiten en el 2019, pero se mantiene como un producto vigente en el parque de Tarjetas.

Perfil del cliente

En el proceso de evaluación del cliente la Entidad toma la siguiente información para realizar el análisis correspondiente para el otorgamiento de una Tarjeta de Crédito

Tabla 19

Perfil del Cliente

PERFIL DEL CLIENTE		
DATOS GENERALES	INGRESOS MINIMOS	INFORMACION CREDITICA
EDAD: Entre 21 y 70 años (hasta los 78 años sólo si posee experiencia crediticia).	Ingreso Bruto de S/ 550 Ingreso neto de S/ 440 Soles.	No debe presentar calificación negativa en el Sistema financiero.
NACIONALIDAD: Peruana. En caso de ser extranjero deberá de tener residencia mínima en el Perú de 12 meses y poseer carnet de extranjería.	El tipo de producto dependerá de la Evaluación.	No debe presentar crédito micro-empresarial en el Sistema Financiero.
ZONA DE RESIDENCIA: Se debe preguntar la dirección actual donde reside el cliente.		

Fuente: CRAC CAT PERU SA - Elaboración propia

Análisis: Al respecto se aprecia en la presente tabla que el perfil del cliente de la Entidad, no cuenta con un perfil completo que donde pueda identificarse el riesgo que representa el cliente en el proceso del otorgamiento de un crédito.

– **Manual de procesos distribución de la BD de clientes pre evaluados a la red de agencias (TC y Súper Avance) - versión 1.0 (01/08/2016)**

Se verifica que en este documento se establecen los lineamientos, actividades y controles para la distribución de la base de datos de clientes pre evaluados para **TC y Súper Avance**; además de ello, contiene el procedimiento a seguir para la distribución de

la base de datos de clientes de la Red de Agencias del Banco (**ahora CRAC CAT PERU S.A**).

Se puede apreciar en el siguiente grafico el diagrama de proceso de distribución de BD clientes pre evaluados

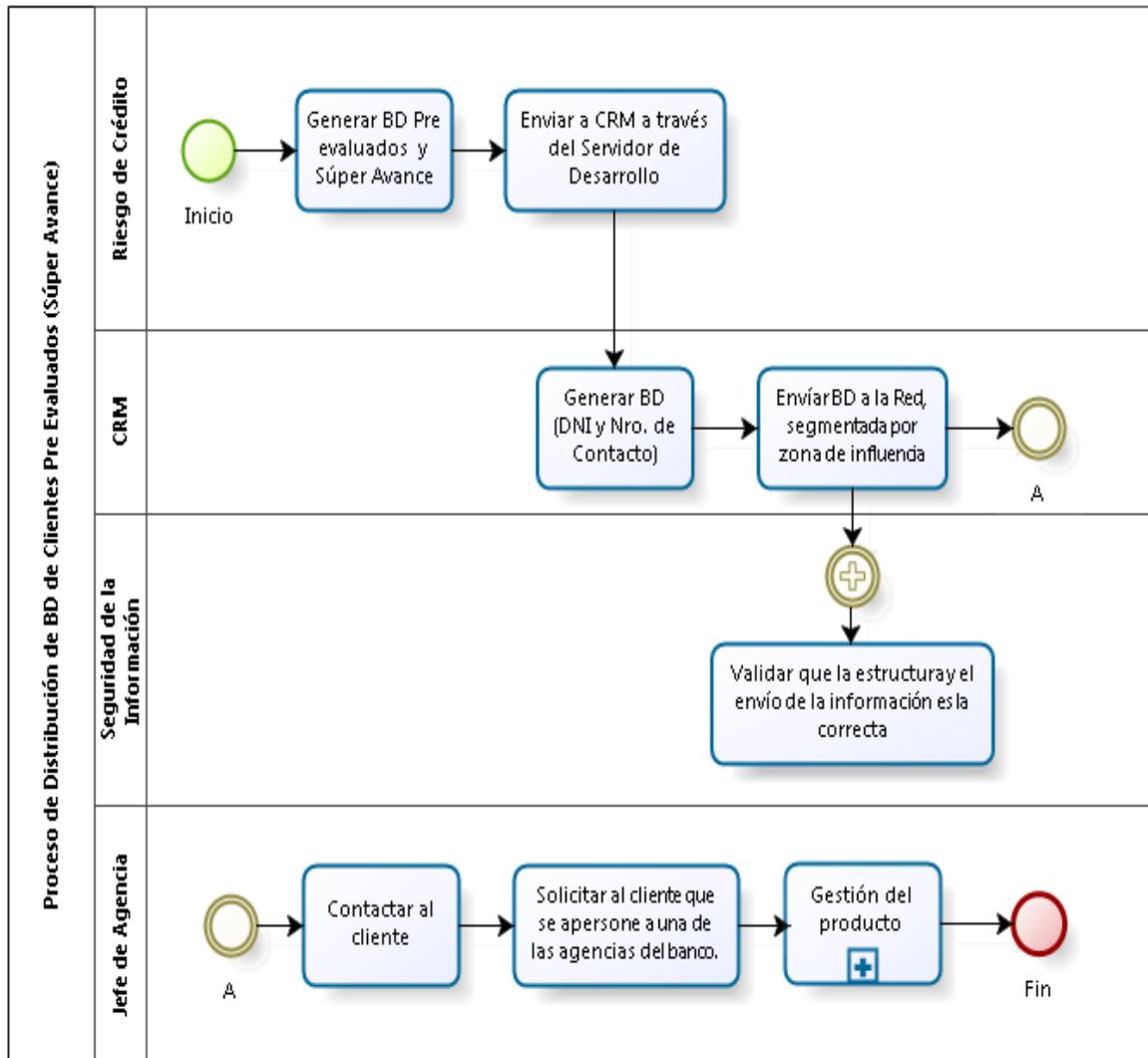


Figura 17 Flujograma de procesos de distribución de la BD de clientes pre - evaluados

Fuente: Manual de procesos de CRAC CAT PERU SA

Análisis: Con la incorporación de este nuevo proceso, la Entidad, tiene la posibilidad de incrementar la colocación de TC y poder desembolsar mayores préstamos de efectivo, mediante el Súper Avance; por ello, es aplicado en toda la Red de Agencias, exclusivamente para prospectos de clientes pre evaluados que aplican a estos productos.

3.4. Objetivo Especifico 2

Determinar de qué manera el manual de la evaluación de créditos de consumo incide en la morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A.

Observación

Para este objetivo se empleó la técnica de la **observación directa**; en donde, se tomó como base la guía de observación empleada en el área comercial de la Entidad para el levantamiento de información desde la captación del cliente en el piso de venta hasta la entrega de la Tarjeta de Credo y/o desembolso del préstamo en plataforma, en donde se observó lo siguiente

Proceso de originacion de Tarjeta de Crédito

Abordaje

- El primer filtro para la colocación de las tarjetas de créditos son los Asesores de Productos Financieros (APFs), mediante el abordaje directo en el piso de venta en Metro Plaza Norte a la gran mayoría de Clientes del mencionado Hipermercado.
- Los APFs utilizan la aplicación **WAP**; el cual, es un sistema integrado que lleva la información de cierta cantidad de usuarios y/o clientes dependientes e independientes que califican para la obtención de una Tarjeta de Créditos, Súper avance, Avance de efectivo y Súper Avance Plus (compra de deuda); con solo el registro de su DNI en la aplicación, de obtener una respuesta positiva en el WAP, el APF le ofrece y le brinda información sobre el producto financiero aprobado, si el cliente acepta la afiliación.

Afiliación

- Se procede a la toma de información para su evaluación mediante la **solicitud de afiliación de Tarjeta de Crédito** de ser el producto en campaña, sin embargo, si cuenta con otra clase de producto pre-aprobado se deriva a plataforma para su posterior desembolso si es el caso de Súper Avance, Súper Avance Plus y/o Avance de Efectivo.
- La solicitud de afiliación conlleva en su registro información del solicitante de la Tarjeta de Crédito como datos personales e información laboral, información adicional como fecha de pago, modalidad de envío de información referente al estado de cuenta y por último la aceptación del registro de información mediante firma del solicitante.

Evaluación y Aprobación

- Luego la solicitud es verificada e ingresada al sistema Siebel por el Asesor de Servicios, Asesor Senior y/o Jefe de Agencia, para su posterior evaluación por el área de créditos. La evaluación para la originación de la Tarjeta de Crédito depende del tipo de trámite que aparezca en el WAP; ya que, puede ser un trámite express donde el solicitante se encuentra pre-aprobado, es por ello, que no se realiza ningún tipo de verificación; sin embargo, si el trámite es regular solo se realiza la validación de la dirección mediante una llamada telefónica por el analista de créditos.

Acuerdo de entrega de TC

- De haberse aprobado la solicitud de afiliación por el área de créditos, en plataforma el Asesor de Servicios realiza la validación biométrica del solicitante para la validación de su identidad, en tanto se procede con la firma de los documentos contractuales de la Tarjeta de Crédito, tales como: Contrato de TC,

Hoja de resumen (tarifario), Seguro de desgravamen, Doc. Derecho de información y autorización y tratamiento de datos, Solicitud de afiliación y otros documentos adicionales como Acuse de entrega de TC, Doc. Origenación de clave PIN y copia de DNI.

- Después de haberse realizado la firma de los documentos contractuales, el Asesor de Servicios procede a embozar la tarjeta virgen de acuerdo al tipo de TC aprobada (Visa Clásica, Visa Gold, Mc Clásica, Mc Gold, Visa Signatur y Mc Black), mediante el aplicativo MIG que transfiere la información del cliente (nombre del cliente y número de tarjeta) al Expressi y termina con la impresión de la tarjeta por medio de la embozadora.

Activación de la TC

- Luego se realiza la originación de la clave PIN; el cual, lo genera el cliente mediante el PIN PAD y se procede a realizar la activación de la cuenta de financiera de la tarjeta de crédito mediante el aplicativo Siebel; en donde, el área de activación realiza la aprobación de la cuenta de la TC, quedando activa para su utilización.

Entrega de TC

- Se finaliza la entrega de la tarjeta con la explicación de las condiciones de contractuales de la Hoja de Resumen; asimismo, el Asesor realiza la venta cruzada (Cross Selling), ofreciéndole los beneficios de los productos financieros que adicionalmente tiene aprobados (SAE y/o AE) o servicios financieros como seguros anexos a la TC.

Proceso de desembolso de Súper Avance, Súper Avance Plus, Avance de Efectivo

A todo cliente con más de 5 meses de permanencia, con buen comportamiento de pago y buen historial crediticio, se le ofrecen campañas de SAE, SAP y AE asociadas a tasas preferenciales, mediante los diferentes canales de atención como centro de tarjetas, central telefónica, páginas web.

El Asesor de Servicios valida la campaña a la que se acoge el cliente mediante el aplicativo WAP donde indica el monto del préstamo, TCEA y demás comisiones por el desembolso.

Desembolso en cajero corresponsal

- El cliente solicita el desembolso del **SAE, AE**; mediante el requerimiento de desembolso que se realiza en el Siebel.
- Se genera el simulador del producto aprobado donde se registra el monto solicitado, el plazo, TEA y TCEA.
- Mediante la aceptación condiciones del préstamo, el AS procede con la validación de identidad con la presentación del DNI y el registro de la huella biométrica por la aplicación BIOMACH.
- Cliente firma el requerimiento de desembolso; el cual, se adjunta al legajo de préstamo, junto con la validación biométrica y la copia de DNI; los cuales serán firmados y sellados por el AS responsable y además es validada por otro AS, ASS, y/o Jefe de Agencia.
- Finalmente se cierra el requerimiento con el retiro de dinero en la caja del Hipermercado hasta un monto máximo de s/ 8,000, de ser superior el monto del retiro se realiza el desembolso por transferencia.

Desembolso por transferencia interbancaria

- Cliente en campaña, solicita transferencia de súper avance a su cuenta interbancaria que puede ser: BCP, INTERBANK, SCOTIABANK, BBVA CONTINENTAL y/o BANCO DE LA NACION; el cual, será transferida en un plazo máximo de 48 horas hábiles.
- En el requerimiento de desembolso en la descripción se coloca el n° de cuenta interbancaria y n° de cuenta de ahorros, para la transferencia correspondiente; además, se registra los datos del préstamo en el formato de desembolso en CCI.
- El AS valida la identidad del cliente mediante la presentación del DNI del cliente y la validación biométrica; el cual, se adjunta al legajo de desembolso, además del formato de desembolso en CCI, este debe ser firmado y sellado por el AS responsable del préstamo y además de ser validada por otro AS, ASS, y/o Jefe de Agencia.
- Asimismo, se procede a adjuntar los documentos en el Siebel para que el área de créditos realice la verificación correspondiente; además de ello, se envía el correo correspondiente al área de operaciones interbancarias ajuntando los documentos antes mencionados, para su posterior desembolso.

Desembolso por transferencia interbancaria del SAP

- De igual manera que el desembolso por transferencia interbancaria se realiza la validación de la campaña por el WAP, donde se identifica la TEA y TCEA de la compra de deuda.
- Se genere el simulador antes mencionado; en la cual, se registra el monto del préstamo, plazo, TEA y TCEA.

- Se procede con la validación de identidad, previamente habiendo aceptado las condiciones de la compra de deuda por parte del cliente.
- Se adjunta los documentos antes mencionados, sin embargo, se agrega la solicitud de compra de deuda de Tarjetas de Crédito para otro banco en vez del formato de desembolso en CCI; en donde, se registra los datos de la Entidad Financiera y los estados de cuenta correspondientes para la comprar la deuda.
- Se adjunta los documentos previamente firmados y sellados por el AS responsable y validado por otro AS a cargo y/o ASS o Jefe de agencia; para que, posteriormente se adjunte al Siebel y se envíe el correo respectivo con destino a Operaciones Interbancarias.

Todos los documentos físicos mencionados anteriormente son enviados por valija mediante Hermes para su posterior digitalización y envío a la Agencia Principal donde se realiza la verificación de documentación.

Análisis documental

Para el presente objetivo se emplea el análisis documental; el cual recoge información de las responsabilidades y funciones de cada colaborador de acuerdo al cargo correspondiente en el área comercial de la agencia independencia; además de ello, se identifica el proceso de transferencia de los préstamos a cuentas en otros bancos y el proceso que se realiza en la recuperación de los créditos vencidos.

Manuales y procedimientos de la Red de Agencias

CRAC CAT PERU S.A; en el transcurso de los años en que viene operando ha ido implementando diversos manuales de procesos para cada tipo de operación que realiza la Red de Agencias; donde se ha ido reforzado y actualizando los procedimientos para las operaciones que viene realizando hasta la actualidad.

– **Manual de Procesos Red de la Agencias - versión 1.0 (24/07/2019)**

El presente manual tiene como objetivo identificar las responsabilidades de la Red de Agencias (Agencia Principal y Oficinas especiales) de CRAC CAT PERÚ S.A (ex Banco Cencosud) en temas comerciales, operativos y regulatorios y además de ello, estandarizar los controles en toda la Red de Agencias.

Tabla 20

Responsabilidades de la Red de Agencias

RESPONSABILIDADES	
Asesor de Producto Financiero (APF)	Jefe de Agencia / Jefe de Oficina Especial / Supervisor de Agencia
Es el responsable de captar a todos los clientes dentro de tienda a quienes ofrecerá los productos financieros del banco, principalmente tarjetas y seguros.	Es el responsable de supervisar las funciones que ejecuta el personal de la agencia: Asesor de Servicio Sénior, Asesores de Servicio / As. Junior y Asesor de productos financieros (APF). Tiene a su cargo la administración del recurso humano de la agencia, gestión comercial, control de temas operativos y control de los productos financieros que ofrece la Entidad.
Asesor de Servicio / As. Junior	
Es el responsable de brindar atención a todos los clientes en la Plataforma de servicios, realizar venta cruzada de los productos designados por la Gerencia Comercial.	
Asesor de Servicio Sénior:	Jefe Regional
Es el responsable de Supervisar las funciones que ejecuta el personal de la agencia: Asesor de Servicio / As. Junior y Asesor de productos financieros (APF) en sus tareas diarias. Asumiendo las mismas responsabilidades del Jefe de Agencia.	Es el responsable de un grupo de agencias (dividido por Zonas). Tiene a cargo todo el personal comercial, Jefes de Agencia, Supervisores, Asesores Sénior, Asesores de Servicio / As. Junior y Asesores de producto financiero. Su función principal es administrar eficientemente las agencias a su cargo y lograr los objetivos asignados por la Gerencia Comercial.

Fuente: CRAC CAT PERÚ S.A.

Análisis: En el presente manual se describen las responsabilidades, funciones y procedimientos a llevar a cabo por el personal de la Agencia; de tal manera, que se realice de manera estructurada y ordenada el desarrollo de los procesos desde la apertura de la agencia hasta el cierre.

Para complementar la investigación documental respecto a los manuales y procedimientos que viene utilizando la Entidad, se ha recopilado manuales que han sido

publicados de manera interna desde el año 2016 a la actualidad; con la finalidad de lograr un mayor entendimiento:

– **Manual de proceso de abono de productos financieros en cuentas interbancarias para la red de agencias - versión 1.0 (10/05/2017)**

El presente documento busca implementar las bases de la nueva modalidad de financiamiento de los préstamos preferentes tales como: Avance de Efectivo y Súper Avance mediante la transferencia interbancaria en las distintas Agencias Bancarias, cuya finalidad es el incremento de colocaciones mediante esta modalidad de préstamos y el de ofrecer al cliente un canal más seguro para el desembolso de los Producto Financieros que maneja Banco Cencosud (ahora CRAC CAT PERU S.A).

Se observa el Proceso de Venta y registro de Productos Financieros mediante la transferencia del préstamo (Súper Avance y Avance de Efectivo).

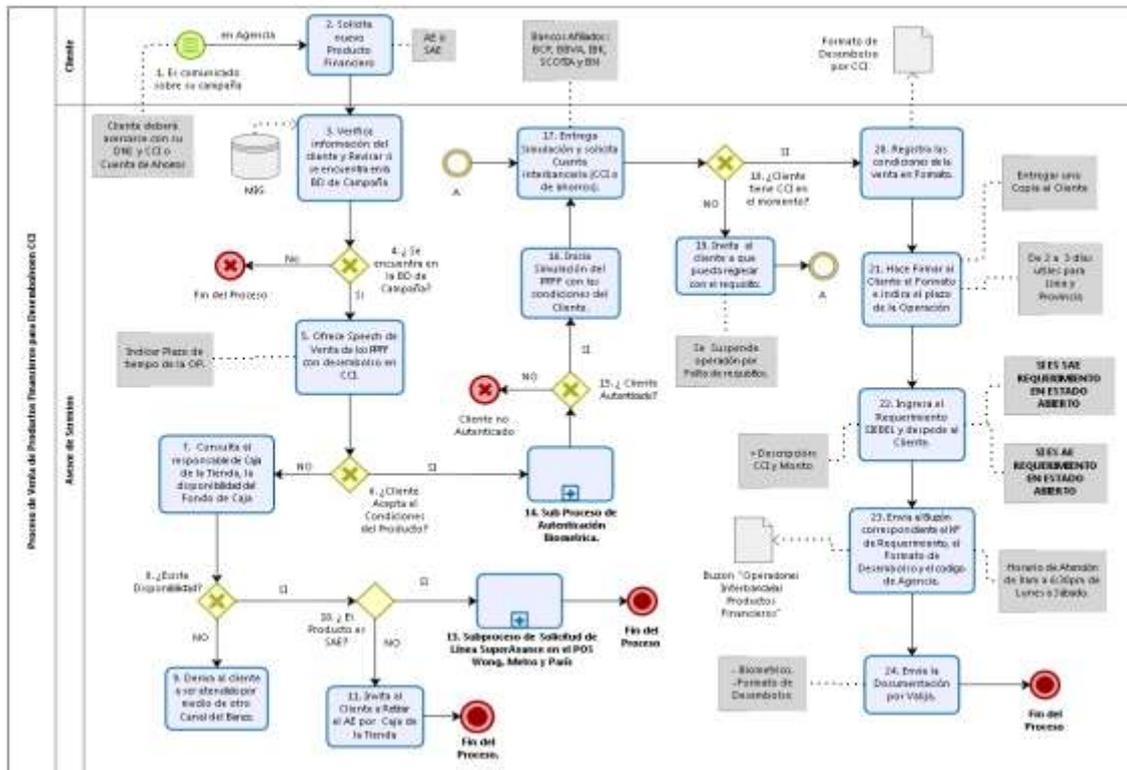


Figura 18 Flujograma del proceso de abono de productos financieros en Cuentas interbancarias

Fuente: CRAC CAT PERU SA -Manual de proceso de abono de productos financieros en cuenta interbancaria

– **Manual de procesos refinanciamiento - versión 1.1 ((16/04/2018)**

El presente manual tiene como objetivo definir la operatividad para las operaciones de refinanciamiento de deudas para clientes en situación de mora.

Se puede visualizar en el flujograma el proceso del refinanciamiento de los créditos que se encuentren en situación de mora

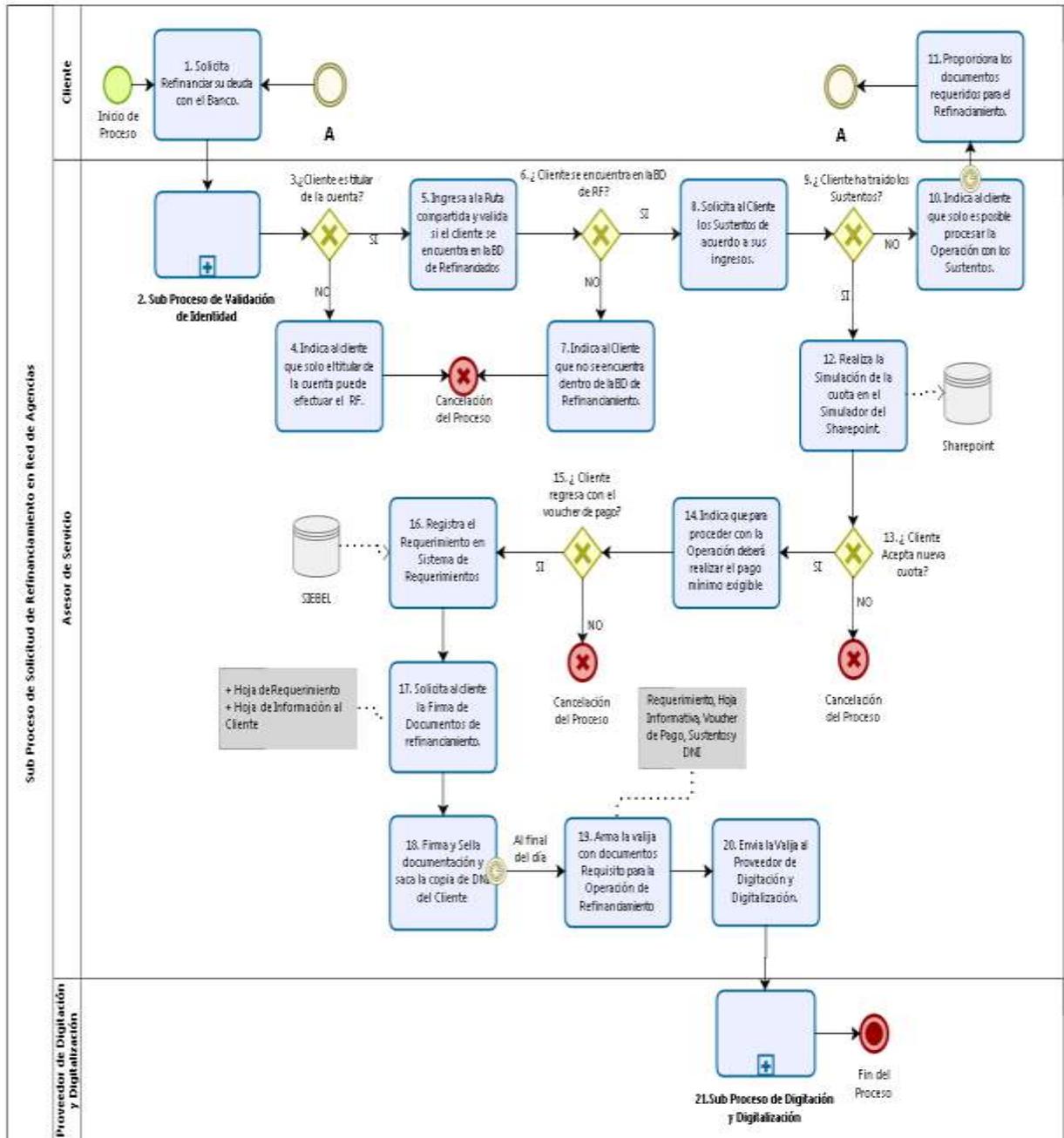


Figura 19 Flujograma del proceso de refinanciamiento

Fuente: Manual de procesos de Refinanciamiento CRACK PERU SA

Análisis: En el presente flujograma se muestra el proceso de refinanciamiento desde el acercamiento del clientes hasta el proceso de recepción de documentación; asimismo, se menciona que los clientes con acceso al refinanciamiento de la deuda total son aquellos que tienen de 60 a más días de atraso para el presente manual , sin embargo las condiciones en el tiempo han variado ahora para el acceso al refinanciamiento son 40 días de atraso, habiéndose reducido el tiempo con el fin de brindar al cliente soluciones de pago oportunas.

CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

De acuerdo a los hallazgos obtenidos mediante las observaciones y el análisis documental de los Estados Financieros, Política de crédito y Manuales de procesos que presenta la Entidad, la investigación tiene como objetivo principal determinar la incidencia existente entre sus variables.

4.1.1. Discusión de la Hipótesis General

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, se valida que la hipótesis general establece que la evaluación de créditos de consumo incide en la morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT PERÚ S.A. Independencia, 2019, tal como se comprueba mediante la observación y análisis documental de los Estados Financieros realizado en el capítulo III de la pág. 32 y 33, (tabla 5), pág. 37 y (tabla 6) pág. 38.

En tal sentido, (Vasquez Medina, 2012, pág. 57), en su investigación concluye que, las causas que generan el incremento de la morosidad son: la ineficiente evaluación del crédito, presión por la colocación de créditos para el cumplimiento de sus metas, sobreendeudamiento del cliente; impactando en el deterioro de la cartera de créditos; debido a la omisión de procedimientos importantes que se deben de realizar para el otorgamiento de un crédito.

Asimismo, (Chavarín Rodríguez, 2015, pág. 1), en su publicación titulada "Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México", el autor concluye que, “el riesgo de crédito es un factor fundamental de la rentabilidad bancaria, ya que un mal manejo de éste representa una de las causas principales del quebranto económico de un banco”.

Por otro lado, los resultados guardan relación con lo señalado por (Morales Castro & Morales Castro, 2014, pág. IX) en su libro “Crédito y Cobranza”, en donde mencionan que, el incremento de la cartera de créditos vencida es causado por el incumplimiento de pago en las obligaciones de los clientes, debido al descuido y/o malas prácticas internas en el proceso del otorgamiento del crédito; las cuales, se vienen dando de manera continua en las entidades financiera, generando serios problemas de morosidad.

4.1.2. Discusión de la Hipótesis Especifica 1

Respecto a la hipótesis específica 1, la política de la evaluación de créditos de consumo incide en la morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT PERÚ S.A, Independencia, 2019; esta afirmación es aceptada de acuerdo a los resultados obtenidos; la cual, es respaldada por el análisis documental de la Política de créditos y el Manual de producto descrito en el capítulo precedente, (fig.13-17), (tabla 17-19) y pág. 46-54.

Por lo tanto, en su investigación (Jaramillo Cano & Trevejo Curi, 2017, pág. 9) indican que, “es primordial que los bancos implementen medidas de control (...) con la finalidad de mantener los ratios de morosidad dentro de los márgenes establecidos en sus políticas, que le permitan operar de manera rentable o sostenible (...)”.

Sin embargo, para (Gonzales Vásquez, 2017, pág. 10), menciona que, “el responsable del análisis y además evaluación de los clientes (...) tendrá que ser un profesional muy entendido en la materia y capacitado para tomar las decisiones correctas, (...)”.

4.1.3. Discusión de la Hipótesis Especifica 2

En relación de la hipótesis específica 2, el manual de la evaluación de créditos de consumo incide en la morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT PERÚ S.A,

Independencia, 2019, es validada de acuerdo a los resultados obtenidos en el capítulo anterior, siendo respaldada por la observación realizada en el área comercial de la agencia y el análisis de los distintos Manuales de procesos de la Entidad, pág. 55-60, (tabla 20) pág. 51, (fig. 18) pág. 62, (fig. 19) pág. 63 respectivamente.

En tal sentido, (Mauricio Pachas, 2011), indica que, el financiamiento de los créditos de consumos en los últimos años ha presentado un alto incremento, mediante el uso de las Tarjetas de Crédito; el cual, permite el acceso inmediato a las personas y/o familias a la obtención financiamiento, de este modo se incrementa la disposición para comprar bienes, adquirir servicios, y/o disponer de dinero en efectivo; sin embargo, mediante estas operaciones se eleva la carga financiera, comprometiendo los flujos futuros de ingresos de los tarjetahabientes, debido a los altos costos que se aplican a los créditos de consumo. Por otro lado, (Ticse Quispe, 2019, pág. 14), sustenta que, el crédito “es una operación financiera donde una persona presta una cantidad determinada de dinero a otra persona llamada "deudor", (...) se compromete a devolver la cantidad solicitada (...) según las condiciones establecidas para dicho préstamo (...)”

En tanto, esta información guarda relación con lo que manifiesta (Gutiérrez Romaní, 2017, pág. 1), en su publicación “el área de cobranzas es muy importante ya que se encarga de la recuperación de los créditos otorgados por el área de créditos, por eso es necesario que ambas áreas trabajen de manera coordinada”.

4.2. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos y a las discusiones desarrolladas se concluye que:

1. Se determinó que la evaluación de créditos de consumo incide en la morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT PERÚ S.A.

Según los hallazgos encontrados en la **pág. 32 y 33**; se determinó la incidencia existente entre la evaluación de créditos de consumo y la morosidad; puesto que, de acuerdo a la observación directa realizada al área comercial de CRAC CAT PERÚ S.A, se detectó ciertos problemas en el proceso de evaluación de los créditos en la etapa de captación y aprobación de los clientes potenciales, debido a las ineficiencias existentes en la actualización del aplicativo WAP, estos resultados se contrastan con los resultados del análisis documental realizado sobre los Estados Financieros de la Entidad, encontrados en la **tabla 5, pág. 37 y tabla 6, pág. 38** ; en donde, se muestra que la cartera de **créditos vigentes** alcanza una ligera disminución en un -1% para el 2do trimestre del 2019, debido al incumplimiento de pago de los clientes, a causa de los factores de riesgo externo e internos; en tanto, la **morosidad de la cartera de créditos** se posiciono en un 5%, en relación al trimestre anterior que alcanzó un índice de morosidad del 4.9%; es por ello, que la Entidad a fin de contrarrestar la morosidad ha incrementado el **aprovisionamiento de la cartera de créditos**, alcanzando un 175% para el 2do trimestre del 2019, de esta manera poder mitigar el riesgo de crédito. Por lo tanto, con una adecuada evaluación de créditos desde la etapa de captación se reflejaría la disminución de la cartera de créditos vencida, siendo de suma importancia el control y el seguimiento del credito de manera oportuna, a fin de reducir la morosidad.

2. La política de la evaluación de créditos de consumo tiene gran incidencia en la morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT PERÚ S.A.

Se concluye que, el incumplimiento de las políticas en la evaluación de créditos en la Entidad incide negativamente en la morosidad de CRAC CAT PERÚ; es por ello, que se debería llevar un adecuado seguimiento sobre el cumplimiento de las políticas de crédito a fin de evitar las malas prácticas en el proceso de evaluación de los clientes potenciales; puesto que, es de vital importancia el debido respeto de los lineamientos definidos en la política de créditos; la cual, permita asegurar una adecuada gestión del riesgo de crédito antes de ser aprobado, para que no desmejore la calidad del portafolio, con la finalidad de mantener una cartera de créditos sólida y rentable.

3. El manual de la evaluación de créditos de consumo incide en la morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT PERÚ S.A.

De acuerdo a lo observado y el análisis respectivo de los manuales de procesos de la Entidad; se evidenció algunas falencias en el proceso de colocación de tarjetas de créditos por parte de los colaboradores del área comercial; debido a ello, es que se genera una significativa incidencia desfavorable en la morosidad de la Entidad. Es por ello, que una adecuada capacitación al personal sobre los procedimientos para el otorgamiento de los créditos, ayudaría a reducir el riesgo del incumplimiento de pago por parte de los clientes; ya que, al conocer los procedimientos de crédito permite al afiliador, asesor de servicio y analista de crédito, evaluar al cliente potencial respecto a su información personal, económico y social; puesto que, ante un error o mala evaluación en el otorgamiento de un crédito la Entidad corre el riesgo de sufrir la incobrabilidad del mismo y el deterioro de la cartera de créditos; generando inestabilidad en la rentabilidad de la Entidad.

REFERENCIAS

- Abascal, E., & Grande, I. (2005). *Análisis de Encuestas*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Aguilar, G., & Camargo, G. (2002). "Análisis de la morosidad en las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú". *Revista del Departamento de Economía Pontificia Universidad Catolica del Perú*, 3.
- Aguilar, G., Camargo, G., & Morales Saravia, R. (2004). *Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano*. Instituto de Estudios Peruanos.
- Apooyo & Asociados. (2019). *CRAC CAT Perú S.A. (Ex Banco Cencosud S.A.)*.
- Barragan, R., Salman, T., Ayllon, V., Sanjines, J., Langer, E., Cordova, J., & Rojas, R. (2003). *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación*. La Paz: Fundacion PIEB.
- Bisquerra Alzina, R., Dorio Alcaraz, I., Gómez Alonso, J., Latorre Beltran, A., Martinez Olmo, F., Massot Lafon, I., . . . Vilá Baños, R. (2009). *Metodología de la Investigación Educativa*. Barcelona: La Muralla S.A.
- Carrillo García, J. M. (2017). INCIDENCIA DE LA EVALUACION CREDITICIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CREDITOS MICROEMPRESA EN UNA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TINGO MARIA. *TESIS*. UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA, TINGO MARIA.
- Castañeda Muñoz, E. E., & Tamayo Bocanegra, J. J. (2013). LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA AGENCIA REAL PLAZA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TRUJILLO 2010-2012. *TESIS*. UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO, Trujillo.

Chavarín Rodríguez, R. (2015). "Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México". *Scielo*, 1. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx>:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462015000100073

Checkley, k. (2003). *Manual para el Analisis del Riesgo de Credito*. Barcelona: Ediciones Gestion 2000 S.A.

D. Westley, G., & Branch, B. (2000). *Dinero Seguro: Desarrollo de cooperativas de ahorro y credito eficaces en Amercia Latina* . Washington D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.

De la Cruz Gracia, J. (2016). ANÁLISIS FINANCIERO DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA EMPRESA QUEVALL QUEZADA VALLE Y COMPAÑÍA DEL PERIODO 2015. *TESIS*. UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES, Machacala.

De los Angeles Coral Mendoza, F. (2010). ANÁLISIS ECONOMETRICO DE LA MOROSIDAD DE LAS INSTITUCIONES MICROFINANCIERAS Y DEL SISTEMA BANCARIO PERUANO, ENERO 2004-JULIO 2009. *TESIS*. UNIVERSIDAD DE PIURA, Piura.

Diaz, C. M., & Del Valle Guerra, Y. (2017). RIESGO FINANCIERO EN LOS CRÉDITOS AL CONSUMO DEL SISTEMA BANCARIO VENEZOLANO 2008-2015. *Redalyc*, 23. Obtenido de <http://www.redalyc.org>:
<http://www.redalyc.org/html/709/70952383002/>

Estrada Casas, S. S., & Gutiérrez Valencia, A. N. (2017). “PROCESO DE EVALUACION DE CRÉDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA AGENCIA SABOGAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE CRÉDITO Y

AHORRO TRUJILLO EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL PERIODO
2016”. *TESIS*. UNIVERSIDAD DE CAJAMARCA, Cajamarca.

Flores Mamani, A. E. (2015). “EVALUACION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS
PARA OTORGAR CRÉDITOS A PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS EN
FINANCIERA EDYFICAR Y COMO TRASCIENDE EL SISTEMA
FINANCIERO EN LOS CLIENTES, JULIACA - 2013”. *TESIS*. Universidad
Nacional Del Altiplano, Puno.

Gonzales Vásquez, A. J. (2017). Análisis en el Otorgamiento de los Créditos Comerciales
en la Empresa Industrial Litografía Manix S.A.C., 2015-2016. *TESIS*.

UNIVERSIDAD LAS AMERICAS, LIMA. Obtenido de

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe>:

[http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/90/archivo-
tesis%206.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/90/archivo-tesis%206.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

González Pascual, J., & Gomes Bastos, R. (2014). *LA MOROSIDAD; UN ACUCIANTE
PROBLEMA FINANCIERO DE NUESTROS DÍAS*. UNIVERSIDAD DE
ZARAGOZA, Contabilidad y Control de Gestión, Zaragoza.

Gutiérrez Romaní, A. L. (2017). Propuesta de mejoras en la gestión de cobranzas, para
optimizar la recuperación de los créditos otorgados en la cooperativa de ahorro y
créditos Inmaculada Concepcion de Canta, 2017. *UNIVERSIDAD PRIVADA DEL
NORTE*, 1. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe>:

<http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12622>

Hernandez Corrales, L., Meneses Cerron, L., & Benavides, J. (2005). DESARROLLO DE
UNA METODOLOGÍA PROPIA DE ANÁLISIS DE CRÉDITO EMPRESARIAL
EN UNA ENTIDAD FINANCIERA. *Scielo*, 1. Obtenido de

[http://www.scielo.org.co:](http://www.scielo.org.co)

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232005000400007

Jaramillo Cano, F. L., & Trevejo Curi, A. E. (2017). Determinantes de la Morosidad en el Sistema Bancario en una Economía Dolarizada: El caso del Perú durante el período 2005 - 2016". *TESIS*. UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA, LIMA.

Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe:](http://repositorio.usil.edu.pe)

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2723/1/2017_Jaramillo_Determinantes-de-la-morosidad.pdf

Lara Rubio, J., Rodríguez Bolívar, M. P., & Rayo Cantón, S. (11 de Junio de 2011). Un caso empírico en la evaluación del riesgo de crédito de una institución de microfinanzas peruana. *Redalyc*, 24. Obtenido de [http://www.redalyc.org:](http://www.redalyc.org)

<http://www.redalyc.org/pdf/2816/281622820003.pdf>

Lizarraga Peralta, N. (2013). Gestion de riesgo de crédito y su incidencia en la moroidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público de la región La Libertad-2012. *TESIS*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO, Trujillo.

Lopez Ronquillo, M. J. (Enero de 2016). “EL RIESGO DE CRÉDITO EN LA CARTERA DE CONSUMO Y SU RELACIÓN CON EL SOBREENDEUDAMIENTO”. *TESIS*. UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, GUAYAQUIL – ECUADOR.

Obtenido de [http://repositorio.ug.edu.ec:](http://repositorio.ug.edu.ec)

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/9670/1/Tesis%20Riesgo%20de%20Credito%20en%20cartera%20de%20consumo%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20sobreendeudamiento.pdf>

M. Gomez, M. (2006). *Introduccion a la metodologia de la Investigacion Cientifica*.

Cordoba: Brujas.

Marin Hernandez, S., & Martinez Garcia, F. J. (2003). *CONTABILIDAD BANCARIA:*

Financiers, de Gestion y Auditoria. Madrid: EDICIONES PIRAMIDE.

Mauricio Pachas, P. (2011). TARJETAS DE CRÉDITO EN AUMENTO:

SOBREENDEUDAMIENTO, ALTO RIESGO ¿LA REGULACIÓN? *Gestión en el Tercer Milenio*, 1.

Mazzotti del Águila, A. I., Morales Alarcón, M. E., Moreno Castillo, E. R., & Pacheco

Córdova, J. J. (2017). Características en la estructura de endeudamiento del sistema bancario en jóvenes de 20 a 30 años y el impacto en sus compromisos de pago.

TESIS. UNIVERCIDAD PRIVADA DE CIENCIAS APLICADAS, LIMA.

Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe>:

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621868/PACHECO_CJ.pdf;jsessionid=EFEC4A67A59410A6DEDF005102650DD4?sequence=5

Morales Castro, A., & Morales Castro, J. A. (2014). *Credito y Cobranza*. Mexico: GRUPO

EDITORIAL PATRIA.

Muñoz, J. (1999). Calidad de cartera del sistema bancario: Una aproximación al caso

peruano. *ESTUDIOS ECONÓMICOS*, 2.

Naghi Namakforoosh, M. (2000). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Noriega

editores.

Ñañez Rentería , P. L. (2018). ESTRATEGIAS PARA DISMINUIR EL INDICE DE

MOROSIDAD DE EDPYME ALTERNATIVA. *TESIS*. FACULTAD DE

CIENCIAS EMPRESARIALES SEÑOR DE SIPAN, Pimentel.

Peréz Valdez, E. G., & Lopéz Rojas, M. G. (30 de Diciembre de 2017).

DETERMINANTES QUE EXPLICAN LA MOROSIDAD DE LAS CAJAS RURALES DE AHORRO Y CRÉDITO DURANTE EL PERÍODO 2009 al 2016. APLICACIÓN DE LOS RESULTADOS A LA GESTIÓN DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES . *TESIS*. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ, LIMA. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/>: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12823/Lopez%20Rojas_Perez%20Valdez_Determinantes_explican_morosidad1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez Vallenas, N. P., & Pérez Vallenas, M. (2019). EVALUACIÓN CREDITICIA Y MOROSIDAD EN CLIENTES DE MI BANCO, OFICINA PRINCIPAL CUSCO 2019. *Tesis*. UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, Cusco.

Rodríguez Angulo, J. M., & Silva Guillen, J. F. (2017). Perfiles morosos en tarjeta habientes de bancos privados del municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela. *Visión Gerencial*, 10.

Rojas Soriano, R. (1988). *Investigación social teoría y praxis*. Mexico: Plaza y Valdés S.A.

S.B.S. (7 de Enero de 2013). *Indicadores alternativos de riesgo de crédito en el Perú: matrices de transición crediticia condicionadas al ciclo económico*. LIMA: S.B.S. Obtenido de <http://www.sbs.gob.pe/>: http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ddt_ano2013/SBS-DT-001-2013.pdf

Ticse Quispe, P. E. (2019). ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE FINANCIERA EDYFICAR OFICINA ESPECIAL-EL TAMBO. *TESIS*. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO

DEL PERU, HUANCAYO. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe>:

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1620/TESIS%20%2810%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tierra Chacra, J. (2015). “EL RIESGO DE CRÉDITO Y LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORAMBATO CÍA. LTDA. DEL CANTÓN AMBATO”. *Tesis*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, Ambato, Ecuador.

Toro Jaramillo, I., & Parra Ramirez, R. (2006). *Metodo y Conocimiento: Metodologia de la Investigacion*. Medellin: Universidad EAFIT.

Vargas Sabadías, A. (1995). *Estadística Descriptiva e Inferencial*. La Mancha: COMPOBELL S.L. Murcia.

Vasquez Medina, M. (2012). Causas de la morosidad y su efecto en las Instituciones Financieras de la ciudad de Chepén Enero-Junio 2012. *Tesis*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO, Trujillo.

Vela Zavala, S., & Caro Anchay, A. (2015). *Herramientas Financieras en la Evaluación del Riesgo de Crédito*. Lima: Fondo Editorial de la UIGV.

Yuni, J., & Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación*. Cordoba: Brujas.

ANEXOS

Anexo n° 01

Tabla 21

Ficha de Cotejo

N°	Documentos	SI	NO
1	Estado de Situación Financiera 1er y 2do trimestre 2019	✓	
2	Estado de Resultados 1er y 2do trimestre del 2019	✓	
3	Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera	✓	
4	Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera	✓	
5	Análisis Vertical del Estado Resultados	✓	
6	Análisis Horizontal del Estado Resultados	✓	
7	Ratios Financieros Comparativos del 1er y 2do trimestre del 2019	✓	
8	Política para la Evaluación del Riesgo de Crédito - Versión 8.6 (07/11/2019)	✓	
9	Manual de procesos red de agencias - versión 1.0 (24/07/2019)	✓	
	Adicionalmente se solicita otros manuales complementarios		
10	Manual de procesos refinanciamiento - versión 1.1 (16/04/2018)	✓	
11	Manual de proceso de abono de productos financieros en Cuentas interbancarias para la red de agencias - versión 1.0 (10/05/2017)	✓	
12	Manual de producto tarjetas Banco Cencosud - versión 4.4 (16/11/2016)	✓	
13	Manual de procesos distribución de la BD de clientes pre evaluados a la red de agencias (TC y Súper Avance) - versión 1.0 (01/08/2016)	✓	

Fuente: Elaboración propia

Anexo n° 02
Guía de Observación

INSTRUCCIONES: Observe si la ejecución de las actividades que se enuncian las realiza el personal de CRAC CAT PERÚ S.A, que se está evaluando y marcar con una “X” el cumplimiento o no en la columna correspondiente, además, es importante anotar las observaciones pertinentes.

Tabla 22

Guía de Observación

	Procesos a Evaluar	Registro de cumplimiento			Observaciones
		SI	NO	Algunas veces	
	En el abordaje a los clientes potenciales, el APF suele explicar de manera clara y transparente las características de la Tarjeta de Credito				
	El APF utiliza de manera correctas las herramientas que le proporciona la Entidad a fin de incrementar las colocaciones de TC				
	En el proceso de afiliación el APF llena la solicitud de TC de manera correcta a fin de minimizar el tiempo de evaluación.				
	En plataforma, el cliente absuelve todas sus dudas respecto a la utilización de TC				
	EL Asesor de servicios explica de manera clara y transparente el tarifario de la TC u otro producto financiero.				
	El tiempo de atención de una solicitud de TC se realiza en el menor tiempo posible				
	Al finalizar la entrega de la TC, el AS le brinda la copia de su contrato				
	La venta cruzada que realizan los AS se brindan de manera recurrente				
	Los clientes que se encuentran en plataforma son atendidos de manera eficiente				
	Los reclamos atendidos por los AS se dan de manera recurrente				
	Tanto los AS como APFs conocen las políticas y procedimientos de las operaciones y tramites que se realiza en la agencia				

Fuente: Elaboración propia.

Anexo n° 03

CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO CAT PERU S.A.				
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA				
PASIVO				
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	594,304	57.59%	526,015	52.56%
Obligaciones a la Vista	0	0.00%	0	0.00%
Obligaciones por Cuentas de Ahorro	1	0.00%	1	0.00%
Obligaciones por Cuentas a Plazo	592,978	57.46%	525,402	52.50%
Otras Obligaciones	1,325	0.13%	607	0.06%
Bancos y otras entidades del sistema financiero del país	14,101	0.00%	19,340	0.00%
DEPÓSITOS DE EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO Y ORGANISMOS FINANCIEROS INTERNACIONALES	19,165	1.86%	11,233	1.12%
Depósitos a la Vista	0	0.00%	0	0.00%
Otras disponibilidades	0	0.00%	11	0.00%
Depósitos de Ahorro	0	0.00%	0	0.00%
PROVISIONES A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS	19,165	1.86%	11,233	1.12%
ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS	171,573	16.63%	212,099	21.19%
Adeudos y Obligaciones con el Banco Central de Reserva del Perú	0	0.00%	0	0.00%
Adeudos y Obligaciones con Empresas e instituciones financieras del país	171,573	16.63%	212,099	21.19%
Adeudos y Obligaciones con Empresas e instituciones financieras del Exterior	0	0.00%	0	0.00%
Otros Adeudos y Obligaciones del país y del exterior	0	0.00%	0	0.00%
Valores y Títulos	0	0.00%	0	0.00%
DERIVADOS PARA NEGOCIACIÓN	0	0.00%	0	0.00%
DERIVADOS DE COBERTURA	797,960	0.00%	792,290	0.00%
Cartera de Créditos Vigentes	797,960	0.00%	792,290	0.00%
CUENTAS POR PAGAR	49,822	4.83%	43,154	4.31%
PROVISIONES	744	0.07%	680	0.07%
Provisión para Créditos Contingentes	0	0.00%	0	0.00%
Provisión para Cartera en Cobranza Judicial	744	0.07%	680	0.07%
Otros	0	0.00%	0	0.00%
DERIVADOS PARA NEGOCIACION	885	0.09%	322	0.03%
IMPUESTOS CORRIENTES	0	0.00%	9	0.00%
IMPUESTO A LA RENTA DIFERIDO	2,860	0.28%	12,184	1.22%
TOTAL DEL PASIVO	839,353	81.34%	805,696	80.50%
PATRIMONIO				
Capital social	196,610	19.05%	196,610	19.64%
Capital adicional	0	0.00%	0	0.00%
Bienes Recibidos en Pago y Adjudicados	0	0.00%	0	0.00%
Acciones Propias en Cartera	0	0.00%	0	0.00%
Reservas	0	0.00%	0	0.00%
Resultados Acumulados	-7,992	-0.77%	-7,992	-0.80%
Resultado Neto del Ejercicio	3,927	0.38%	6,554	0.65%
Ajustes al Patrimonio	0	0.00%	0	0.00%
ACTIVO INTANGIBLE DISTINTO DE LA PLUSVALIA	192,547	18.66%	195,172	19.50%
TOTAL DEL PATRIMONIO	1,031,898	100.00%	1,000,868	100.00%
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	1,031,898	100.00%	1,000,868	100.00%
IMPUESTOS CORRIENTES	0	0.00%	0	0.00%
IMPUESTO A LA RENTA DIFERIDO	4,236	0.41%	4,027	0.40%
ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA	0	0.00%	0	0.00%

OTROS ACTIVOS	3,687	0.36%	8,251	0.82%
TOTAL DEL ACTIVO	1,031,898	100.00%	1,000,868	100.00%

Fuente: Superintendencia de Mercado de Valores – Elaboración propia

Anexo n° 04

CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO CAT PERU S.A.				
ESTADO DE RESULTADOS				
(EN MILES DE NUEVOS SOLES)				
Cuenta	mar-19	%	jun-19	%
INGRESOS POR INTERESES				
Disponible	370	0.4%	803	0.4%
Fondos interbancarios	434	0.5%	437	0.2%
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados	0	0.0%	0	0.0%
Inversiones disponibles para la venta	0	0.0%	0	0.0%
Inversiones a vencimiento	0	0.0%	0	0.0%
Cartera de créditos directos	94,749	99.2%	184,189	99.3%
Resultado por operaciones de cobertura	0	0.0%	0	0.0%
Cuentas por cobrar	0	0.0%	0	0.0%
Otros ingresos financieros	0	0.0%	0	0.0%
TOTAL INGRESOS POR INTERESES	95,553	100.0%	185,429	100.0%
GASTOS POR INTERESES				
Obligaciones con el público	-9,038	-9.5%	-16,919	-9.1%
Fondos interbancarios	0	0.0%	0	0.0%
Depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales	-190	-0.2%	-434	-0.2%
Adeudos y obligaciones financieras	-1,638	-1.7%	-3,958	-2.1%
Adeudos y obligaciones con el Banco Central de Reserva del Perú	0	0.0%	0	0.0%
Adeudos y obligaciones del sistema financiero del país	-1,638	-1.7%	-3,958	-2.1%
Adeudos y Obligaciones con Instituciones Financieras del Exter. y Organ. Financ. Internac.	0	0.0%	0	0.0%
Otros Adeudos y Obligaciones del País y del Exterior	0	0.0%	0	0.0%
Comisiones y otros cargos por adeudos y obligaciones financieras	0	0.0%	0	0.0%
Valores, Títulos y Obligaciones en Circulación	0	0.0%	0	0.0%
Intereses de cuentas por pagar	-4	0.0%	-7	0.0%
Resultado por operaciones de cobertura	0	0.0%	0	0.0%
Otros Gastos Financieros	0	0.0%	0	0.0%
TOTAL GASTOS POR INTERESES	-10,870	-11.4%	-21,318	-11.5%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	84,683	88.6%	164,111	88.5%
(-) Provisiones para créditos directos	-46,932	-49.1%	-96,456	-52.0%
MARGEN FINANCIERO NETO	37,751	39.5%	67,655	36.5%
INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	15,270	16.0%	31,417	16.9%
Ingresos por créditos indirectos	0	0.0%	0	0.0%
Ingresos por Fideicomisos y Comisiones de Confianza	58	0.1%	393	0.2%

Ingresos por emisión de dinero electrónico	0	0.0%	0	0.0%
Ingresos Diversos	15,212	15.9%	31,024	16.7%
GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	-1,071	-1.1%	-8,630	-4.7%
Gastos por créditos indirectos	0	0.0%	0	0.0%
Gastos por Fideicomisos y Comisiones de Confianza	0	0.0%	0	0.0%
Prima al fondo de seguro de deposito	-686	-0.7%	-1,293	-0.7%
Gastos Diversos	-385	-0.4%	-7,337	-4.0%
MARGEN FINANCIERO NETO DE INGRESOS Y GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	51,950	54.4%	90,442	48.8%
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados				
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados	0	0.0%	0	0.0%
Inversiones en commodities	0	0.0%	0	0.0%
Inversiones disponibles para la venta	0	0.0%	0	0.0%
Derivados de negociación	0	0.0%	0	0.0%
Resultado por operaciones de cobertura	0	0.0%	0	0.0%
Ganancias (pérdidas) en participaciones	0	0.0%	0	0.0%
Utilidad- pérdida en diferencia de cambio	65	0.1%	74	0.0%
Otros	47	0.0%	104	0.1%
MARGEN OPERACIONAL	52,062	54.5%	90,620	48.9%
GASTOS DE ADMINISTRACION				
Gastos de Personal y Directorio	-13,272	-13.9%	-27,566	-14.9%
Gastos por Servicios Recibidos de Terceros	-33,075	-34.6%	-53,580	-28.9%
Impuestos y Contribuciones	-180	-0.2%	-371	-0.2%
DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	-623	-0.7%	-1,206	-0.7%
MARGEN OPERACIONAL NETO	4,912	5.1%	7,897	4.3%
VALUACIÓN DE ACTIVOS Y PROVISIONES				
Provisiones para créditos indirectos	0	0.0%	0	0.0%
Provisiones para Incobrabilidad de cuentas por cobrar	-369	-0.4%	-1,057	-0.6%
Provisión para bienes realizable, recibidos en pago, recuperados y adjudicados y otros	0	0.0%	0	0.0%
Provisión para activos no corrientes mantenidos para la venta	0	0.0%	0	0.0%
Deterioro de inversiones	0	0.0%	0	0.0%
Deterioro de inmuebles, mobiliario y equipo	0	0.0%	0	0.0%
Deterioro de activos intangibles	0	0.0%	0	0.0%
Provisiones para litigios y demandas	-87	-0.1%	-53	0.0%
Otras provisiones	0	0.0%	0	0.0%
RESULTADO DE OPERACIÓN	4,456	4.7%	6,787	3.7%
Otros ingresos y egresos	1,732	1.8%	3,512	1.9%
RESULTADO DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	6,188	6.5%	10,299	5.6%
IMPUESTO A LA RENTA	-2,261	-2.4%	-3,745	-2.0%
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	3,927	4.1%	6,554	3.5%

Fuente: Superintendencia de Mercado de Valores – Elaboración propia

Anexo n° 05: Matriz de consistencia

PROBLEMA		OBJETIVOS		HIPOTESIS		VARIBLES	METODOLOGIA
P E	PG	OG	Determinar de qué manera la evaluación de créditos de consumo incide en la morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT PERÚ S.A Independencia, 2019.	HG	La evaluación de créditos de consumo incide en la morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT PERÚ S.A Independencia, 2019.	Variable 1 Evaluación de créditos de consumo	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada. NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Correlacional. UNIDAD DE ESTUDIO: Está representada por Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT PERÚ S.A. ✓ Población y Muestra Para la investigación es de 22 empleados del área Comercial. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Utilizado para la recolección y análisis de datos: ✓ Técnicas: Análisis documental Observación. ✓ Instrumentos: Lista de cotejo Guía de Observación
	PE1	OE1	Determinar de qué manera la política de la evaluación de créditos de consumo incide en la morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT PERÚ S.A Independencia, 2019?	HE1	La política de la evaluación de créditos de consumo incide en la morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT PERÚ S.A Independencia, 2019.	Variable 2 Morosidad	
	PE2	OE2	Determinar de qué manera el manual de la evaluación de créditos de consumo incide en la morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT PERÚ S.A Independencia, 2019?	HE2	El manual de la evaluación de créditos de consumo incide en la morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT PERÚ S.A Independencia, 2019.		

