



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES**



**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**INFORME DE APLICACIÓN PRÁCTICA**

**“ANÁLISIS DE LAS CAUSAS QUE INCIDEN EN LOS ÍNDICES DE MORA  
DE LOS CRÉDITOS FINANCIEROS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO  
Y CRÉDITO AREQUIPA AGENCIA PUNO”**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER:**

**MILAGROS SUCASACA BENAVENTE**

**PROMOCIÓN 2010 - II**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**PUNO – PERÚ**

**2013**



## UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

#### ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

#### "ANÁLISIS DE LAS CAUSAS QUE INCIDEN EN LOS ÍNDICES DE MORA DE LOS CRÉDITOS FINANCIEROS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO AREQUIPA AGENCIA PUNO" INFORME DE APLICACIÓN PRÁCTICA

PRESENTADO POR:

Bach. MILAGROS SUCASACA BENAVENTE  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 29/01/2013

APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE

.....  
Dr. DAVID MOISÉS CALISAYA ZEVALLOS

PRIMER MIEMBRO

.....  
Msc. GUSTAVO ADOLFO TORRES ORIHUELA.

SEGUNDO MIEMBRO

.....  
Msc. PERCY QUISPE PINEDA.

TERCER MIEMBRO

.....  
CPC. MARCO FELIX ROMANI ALEJO.

DIRECTOR

.....  
Msc. HEBER DAVID POMA CORNEJO.

ASESOR

.....  
Msc. JUAN MOISÉS MAMANI MAMANI.



## DEDICATORIA

*Este trabajo va dedicado a  
Dios por darme la oportunidad de la  
vida.*

*A mis padres por brindarme  
su apoyo incondicional en cada  
uno de los pasos que doy.*

*A mis dos tesoros por ser mi  
fortaleza día a día a FLOR  
y THIAGO mis hijos.*



## AGRADECIMIENTO

*Agradezco a la Universidad Nacional del Altiplano, y Escuela Profesional de Ciencias Contables por haberme abierto las puertas de este prestigioso templo del saber, cuna de buenos profesionales.*

*Al Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas.*

*Me gustaría que estas líneas sirvieran para expresar mi más profundo y sincero Agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo, en especial al Dr. Heber Poma Cornejo, director de este trabajo, por la orientación, el seguimiento y la supervisión continúa de la misma, pero sobre todo por la motivación y el apoyo recibido a lo largo de estos años.*

*Especial reconocimiento merecen cada uno de los docentes que conforman nuestra prestigiosa escuela profesional por la motivación y apoyo que ofrecen a cada uno de los estudiantes.*

*A la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, en especial a todos los colaboradores de la Agencia Puno, por el apoyo en el trabajo desarrollado brindándome información para el desarrollo de este.*

*Un agradecimiento muy especial merece la comprensión, paciencia y el ánimo recibidos de mi familia.*

*A todos ellos, muchas gracias.*



## INDICE

RESUMEN .....	1
INTRODUCCIÓN .....	3
CAPITULO I.....	5
MARCO TEORICO Y MARCO CONCEPTUAL.....	5
1. MARCO TEORICO.....	5
1.1. Sistema financiero: .....	5
1.2. Sistemas financiero peruano:.....	7
1.3. Principios Generales del Sistema Financiero.....	11
1.4. Teoría del Crédito .....	13
1.5. Características del Crédito: .....	21
1.6. Políticas de Créditos:.....	23
1.7. Pautas para Fijar Políticas de Crédito: .....	23
1.8. Diseño de Política de Créditos:.....	25
1.9. Razones que Determinan las Políticas de Créditos.....	26
1.10. Evaluación Crediticia .....	27
1.11. Aspectos de la Evaluación de un Crédito: .....	31
1.12. Riesgo de Crédito .....	35
1.13. Índice de Morosidad .....	37
1.2. MARCO CONCEPTUAL .....	40
CAPITULO II.....	47
PROBLEMÁTICA .....	47
2.1. Planteamiento del Problema.....	47
2.2. Problema General.....	48



2.3. Problemas Especificos.....	48
2.4. Objetivo General:.....	49
CAPITULO III.....	50
PLANIFICACIÓN.....	50
3.1. Planificación del Trabajo .....	50
CAPÍTULO IV .....	52
EJECUCIÓN:.....	52
4.1. Ejecución del trabajo: .....	52
CAPITULO V .....	75
RESULTADOS:.....	75
5.1. Determinar el procedimiento en la colocación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Arequipa – Agencia Puno.....	75
5.2. Determinar las consecuencias que provocan los índices de mora en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa – Agencia Puno.....	77
CONCLUSIONES.....	81
RECOMENDACIONES.....	82
BIBLIOGRAFIA .....	83
WEB GRAFÍA .....	85
ANEXOS .....	86



## RESUMEN

El presente trabajo lleva como título “ANÁLISIS DE LAS CAUSAS QUE INCIDEN EN LOS ÍNDICES DE MORA DE LOS CRÉDITOS FINANCIEROS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO AREQUIPA AGENCIA PUNO”, el cual constituirá una herramienta que nos permitirá conocer la gestión realizado por los analistas de crédito, sobre el proceso de otorgamiento de créditos, y su influencia que este tiene en los índices de mora de la CMAC – Arequipa Agencia Puno.

Para ello se ha planteado como objetivo general: Analizar las causas que indican en la colocación de créditos que influyen en los índices de mora en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa - Agencia Puno

Como primer objetivo específico se ha planteado: “Determinar el procedimiento en la colocación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Arequipa – Agencia Puno”. El segundo objetivo específico es: “Determinar las consecuencias que provocan los índices de mora en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa – Agencia Puno”.

Para el logro de los objetivos propuestos se estableció como población a la Institución Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, Agencia Puno, que cuenta con un número total de 24 Analistas de Créditos, quienes se dedican al otorgamiento y recuperación de créditos a los cuales se les realizo una encuestas, que nos permitió analizar lo documentación existente sobre otorgamiento de créditos y índices de mora.

Con los resultados obtenidos del trabajo se obtuvo las siguientes conclusiones:



Para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, el otorgamiento de créditos influye directamente con los índices de mora puesto como hemos podido observar muchas veces que el otorgamiento de créditos se basa por la presión a las metas establecidas dejando de lado algunas pautas establecidas en las políticas de créditos.

- a) Las actitudes de los trabajadores de la CMAC – Arequipa muchas o todas las veces se basan en el principio básico de un crédito que es la confianza hacia el cliente dejando de lado una evaluación profunda a él, trayendo como consecuencia el deterioro del crédito.
  
- b) Las causas que influyen en el deterioro del crédito y como consecuencia de ello los índices de mora, se observó que es la ausencia de una buena evaluación cualitativa y económica al cliente, que esto surge a consecuencia de la presión en el logro de metas planteadas por la institución, y ausencia de la recuperación oportuna del crédito.





## INTRODUCCIÓN

Todas las instituciones del Sistema Financiero en general persiguen un solo objetivo que es el de colocar dinero y su utilidad fluye del diferencial entre las tasas de captación y las políticas de otorgamiento de crédito del dinero prestado. Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que sea.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa es una institución líder dentro del sistema de cajas municipales del Perú, creada con el objetivo estratégico de constituirse en un elemento fundamental de descentralización financiera y democratización del crédito, permitiendo incrementar la cobertura y acceso no solo a las microempresas urbanas sino también a las rurales.

Una de las preocupaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, es el mejoramiento de la calidad de otorgamiento de crédito, ya que de no ser el caso esto afectaría directamente a los índices de morosidad de la CMAC – Arequipa; en este contexto es necesario realizar una evaluación del proceso del otorgamiento de créditos, por lo que me planteo la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las causas que inciden en la colocación de créditos que influyen en los índices de mora de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa - Agencia Puno?; Para de esta manera establecer las causas que influyen directamente en los índices de mora y como consecuencia del otorgamiento del crédito lo cual nos permitirá mejorar la calidad del proceso de otorgamiento de créditos de la institución.

La estructura del presente trabajo consta de cinco capítulos como son:



**Capítulo I:** Marco Teórico, y Marco Conceptual, se conceptuara definiciones relacionadas al tema, lo que dará consistencia y respaldo al trabajo.

**Capítulo II:** Problemática y Objetivos, es este capítulo se especificada el por qué y los orígenes del problema a realizar, para luego poder formularlos mediante objetivos.

**Capítulo III:** Planificación, En este capítulo se señalara los pasos y procedimientos a seguir para la resolución de los objetivos planteados.

**Capítulo IV:** Ejecución, se considerada cada uno de los pasos planteados en la planificación, se utilizara métodos y técnicas para lograr los objetivos.

**Capítulo V:** Resultados, en este capítulo se mostrara los resultados de acuerdo a los objetivos planteados, que se obtendrán a consecuencia de la ejecución del trabajo.



## CAPITULO I

### MARCO TEORICO Y MARCO CONCEPTUAL

#### 1. MARCO TEORICO

##### 1.1. Sistema financiero:

En Revista Caballero Bustamante, Primera Quincena de Enero - 2013, señala, El sistema financiero se rige por lo dispuesto en la Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financieros y del Sistema y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros emanada por la S.B.S., el Banco Central de Reserva del Perú y el Ministerio de Economía y Finanzas. El objetivo principal de la Ley es propender al funcionamiento de un sistema financiero competitivo, sólido y confiable, que contribuya al desarrollo nacional.

(APAZA MEZA & QUISPE RAMOS )Conjunto de instituciones que actúan como intermediarios, captando recursos de los agentes económicos y encargándolos hacia la financiación. Se sitúan



dentro de un marco institucional que viene dado por el Ministerio de Economía y Finanzas.

Son tres agentes que participan en el funcionamiento del Sistema Financiero:

- a. El Gobierno
- b. El Banco
- c. Los Intermediarios Financieros

(En Informe BCRP de Octubre 2009, Resolución N° 14353 S.B.S del 30/10, 2009). El sistema financiero está conformado por el conjunto de Instituciones bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguro, que operan en la intermediación financiera (actividad habitual desarrollada por empresas e instituciones autorizadas a captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos e inversiones).

Es el conjunto de instituciones encargadas de la circulación del flujo monetario y cuya tarea principal es canalizar el dinero de los ahorristas hacia quienes desean hacer inversiones productivas. Las instituciones que cumplen con este papel se llaman "Intermediarios Financieros" o "Mercados Financieros".

El sistema financiero peruano incluye a diferentes tipos de instituciones que captan depósitos: bancos, empresas financieras, cajas municipales de ahorro y crédito, cajas rurales y el banco de la Nación que es una entidad del estado.

## 1.2. Sistemas financiero peruano:

### Estructura del Sistema Financiero



#### 1.2.1. Sistema Financiero Bancario

##### a) Banco Central de Reservas del Perú – BCRP.

(Ferrer Quea, 2004), Es el organismo que se encarga de la política monetaria del Perú, cuyo fin es preservar la estabilidad monetaria.



## **b) Superintendencia de Banca y Seguros**

(Ferrer Quea, 2004), Es el encargado de la regulación y supervisión de los Sistemas Financiero, de Seguro y, a partir del 25 de Julio del 2000, del Sistema Privado de Pensiones según lo estipulado por la Ley N° 27328.

## **c) Empresas del Sistema Financiero en el PERÚ**

(Ferrer Quea, 2004). Conforme al ordenamiento legal vigente para el Sistema Financiero Peruano, las empresas que están bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros han sido clasificadas por la modalidad de gestión en catorce grupos:

- **Empresas Bancarias:**

Es aquella cuyo principal negocio consiste en recibir dinero del público en depósito o bajo cualquier otra modalidad contractual, y en utilizar ese dinero, su propio capital y el que obtenga de otras fuentes de financiamiento en conceder crédito en las diversas modalidades, o a aplicarlos a operaciones sujetas a riesgos de mercado.

- **Empresa Financiera:**

Es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero.



- **Caja Municipal de Ahorro y Crédito:**

Es aquella que capta recursos públicos y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento preferentemente a la mediana, pequeña y microempresa.

- **Caja Rural de Ahorro y Crédito**

Es aquella que capta recursos públicos y cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a la mediana, pequeña y microempresa del ámbito rural.

- **Caja Municipal de Crédito Popular**

Es aquella entidad financiera especializada en otorgar créditos pignoraticio al público en general, encontrándose para efectuar operaciones y pasivas con los respectivos Consejos Provinciales, Distritales y con las empresas municipales dependientes de los primeros, así como para brindar servicios bancarios a dichos concejos y empresas.

- **Empresa de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa EDPYME.**

Es aquella cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a los empresarios de la pequeña y micro-empresa.

- **Cooperativas de ahorro y crédito:**

Cooperativas de Ahorro y Crédito autorizadas a captar recursos del público.



- **Empresas de arrendamiento financiero:**

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

- **Empresa afianzadora y de garantías:**

Cuya especialidad consiste en otorgar afianzamiento para garantizar a personas naturales o jurídicas ante otras empresas del sistema financiero o ante empresas del extranjero, en operaciones vinculadas con el comercio exterior.

- **Almacenes Generales de Depósito:**

Empresas establecidas en el país que cuentan con amplios espacios y bodegas para recepcionar bienes de terceros, objeto de comercialización en el mercado interno o externo con participación de los entes de intermediación financiera.

- **Empresas de Seguros:**

Tienen por objeto celebrar contratos a través de los cuales se obliga, dentro de ciertos límites y a cambio de una prima, a indemnizar un determinado perjuicio, o a reponer un capital, una renta u otra prestación pactada, en el caso de ocurrir un determinado suceso futuro incierto.





- **Sociedades Tituladoras:**

Su operatividad consiste en emitir Bonos u otros papales comerciales y obtener recursos para facilitarlos a los solicitantes, previo proceso de titularización de los Activos del usuario, en respaldo de la deuda asumida y formalizar mediante contrato.

- **Empresas de Servicios de Canje:**

Recibe y remite los cheques a cargo de otras empresas producto de operaciones realizadas en los Bancos fuera de horario y días calendario de funcionamiento de la Cámara de Compensación del Banco Central de Reserva.

- **Empresas de Servicio fiduciarios:**

Cuya especialidad consiste en actuar como fiduciario en la administración de patrimonios autónomos fiduciarios, o en el cumplimiento de encargos fiduciarios de cualquier naturaleza.

- **Empresa de factoring:**

Su giro consiste en la adquisición de facturas conformadas, títulos – valores y en general cualquier valor mobiliario representativo de deudas.

### **1.3. Principios Generales del Sistema Financiero**

(CABALLERO, 2013), Los principios generales, que rigen para las autoridades, empresas y agentes participantes en el sistema financiero:



- a. La inversión extranjera en las empresas del sistema financiero tienen igual tratamiento que el capital nacional, con sujeción en su caso, a los convenios internacionales sobre la materia.
- b. De ser pertinente la Superintendencia podrá tomar en cuenta el principio de reciprocidad, cuando se vea afectado el interés público.

Las disposiciones de carácter general dictadas por la Superintendencia de Banca y Seguros o el Banco Central de Reserva no pueden discriminar entre:

- Empresas de igual naturaleza,
- Empresas de distinta naturaleza, en lo referente a una misma operación,
- Empresas establecidas en el país respecto de sus similares en el exterior,
- Personas naturales y jurídicas extranjeras residentes frente a las nacionales, en lo referente a la recepción de créditos.

El Estado está impedido de participar en el Sistema Financiero Nacional, salvo a través de las inversiones que poseen en COFIDE como Banco de Desarrollo.

Las empresas del Sistema Financiero disponen de libertad para asignar sus recursos, teniendo siempre en cuenta el criterio de la diversificación del riesgo, razón por la cual se prohíbe de constitución de empresas dedicadas a apoyar a un solo sector de la actividad económica.



Las empresas del Sistema Financiero gozan de libertad para establecer sus tasas de interés, comisiones y gastos para sus operaciones activas, pasivas y servicios, observando, para el caso de las tasas de interés, los límites fijados por el BCR.

Las tasas de interés, comisiones y demás tasas y tarifas cobradas deben ser estas en conocimiento del público.

#### **1.4. Teoría del Crédito**

En nuestro idioma, tiene una concepción muy amplia. Se puede de hablar de reputación, de solvencia: este comerciante si tiene crédito podemos hablar de plazos para pagar algo: tiene tres meses de crédito. También se puede hablar de autoridad, aceptación este escritor tiene crédito. En fin, la utilizamos de diferentes formas. (TAVERNIER, s.f.)

Sin embargo, en la mayoría de las aceptaciones se encuentra una cosa en común, crédito significa tener confianza en alguien o algo. (TAVERNIER, s.f.).

Ahora bien, en la práctica bancaria común, se trata de otorgarle en préstamo a una persona física o moral o a un grupo de ellas, una cantidad de dinero a un plazo determinado y con una tasa de interés a cubrir además del capital prestado, como retribución a dicho préstamo. Consiste también en avalar una persona física o moral frente a terceros. (TAVERNIER, s.f.).

##### **1.4.1. Crédito**

El crédito es una operación financiera donde una persona física o jurídica (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra



persona física o jurídica (deudor), en la cual este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera.

La palabra crédito viene del latín *creditus* (sustantivación del verbo *credere*: creer), que significa "cosa confiada". Así "crédito" en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza. Se considerará crédito, el derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora una cantidad en numerario para otros. En general es el cambio de una riqueza presente por una futura, basado en la confianza y solvencia que se concede al deudor. (WIKIPEDIA, 2009).

#### **1.4.2. Tipos de Créditos:**

(Superintendencia de Banca y Seguros, 2009). La cartera de créditos será clasificada en ocho (8) tipos.

##### **1.4.2.1. Créditos Corporativos:**

(Superintendencia de Banca y Seguros, 2009). Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayor a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados más recientes del deudor. Si el deudor no cuenta con estados



financieros auditados, los créditos no podrán ser considerados en esta categoría.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor disminuyesen a un nivel no mayor a S/. 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas.

Adicionalmente, se considerarán como corporativos a los créditos soberanos, a los créditos concedidos a bancos multilaterales de desarrollo, a entidades del sector público, a intermediarios de valores, a empresas del sistema financiero, a los patrimonios autónomos de seguro de crédito y a fondos de garantía constituidos conforme a Ley.

#### **1.4.2.2. Créditos A Grandes Empresas:**

(Superintendencia de Banca y Seguros, 2009). Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

- a. Ventas anuales mayores a S/. 20 millones pero no mayores a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor.
- b. El deudor ha mantenido en el último año emisiones vigentes de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor excediesen el umbral de S/. 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos



corporativos, siempre que se cuente con estados financieros anuales auditados. Asimismo, si el deudor no ha mantenido emisiones vigentes de instrumentos de deuda en el último año y sus ventas anuales han disminuido a un nivel no mayor a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a medianas empresas, a pequeñas empresas o a microempresas, según corresponda, en función del nivel de endeudamiento total en el sistema financiero en los últimos (6) meses.

#### **1.4.2.3. Créditos a Medianas Empresas:**

(Superintendencia de Banca y Seguros, 2009). Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

- a. Tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses, y que no cumplan con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas.
- b. Ventas anuales no mayores a S/. 20 millones.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor fuesen mayores a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos o el deudor hubiese realizado alguna emisión en el mercado de capitales, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas o corporativos, según corresponda. Asimismo, si el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser



reclasificados como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento.

Se considera también como créditos a medianas empresas a los créditos otorgados a personas naturales que posean un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) superior a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses, siempre que una parte de dicho endeudamiento corresponda a créditos a pequeñas empresas o a microempresas, caso contrario permanecerán clasificados como créditos de consumo.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda), se redujera a un nivel no mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos de consumo (revolvente y/o no revolvente) y como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento y el destino del crédito, según corresponda.

#### **1.4.2.4. Créditos a Pequeñas Empresas:**

(Superintendencia de Banca y Seguros, 2009). Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20,000 pero no mayor a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses.



Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas. Asimismo, en caso el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse a créditos a microempresas.

#### **1.4.2.5. Créditos a Microempresas:**

(Superintendencia de Banca y Seguros, 2009). Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento.

#### **1.4.2.6. Créditos de Consumo Revolvente:**

(Superintendencia de Banca y Seguros, 2009). Son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.





En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a microempresas o a pequeñas empresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

#### **1.4.2.7. Créditos de Consumo No-Revolvente:**

(Superintendencia de Banca y Seguros, 2009). Son aquellos créditos no revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a pequeñas empresas o a microempresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecario



para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes).y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

#### **1.4.2.8. Créditos Hipotecarios Para Vivienda:**

(Superintendencia de Banca y Seguros, 2009). Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características.

Se incluyen también en esta categoría los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o bienes en proceso de inscripción de dominio, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que deriva del crédito otorgado.

Asimismo, se consideran en esta categoría a:

- a) Los créditos hipotecarios para vivienda otorgados mediante títulos de crédito hipotecario negociables de acuerdo a la Sección Séptima del Libro Segundo de la Ley N° 27287 del 17 de junio de 2000; y,
- b) Las acreencias producto de contratos de capitalización inmobiliaria, siempre que tal operación haya estado



destinada a la adquisición o construcción de vivienda propia.

Para determinar el nivel de endeudamiento en el sistema financiero se tomará en cuenta la información de los últimos seis (6) Reportes Crediticios Consolidados (RCC) remitidos por la Superintendencia. El último RCC a considerar es aquel que se encuentra disponible el primer día del mes en curso.

En caso el deudor no cuente con historial crediticio, el nuevo crédito será tomado como criterio para determinar su nivel de endeudamiento en el sistema financiero. Asimismo, si el deudor cuenta con historial crediticio, pero no ha sido reportado en todos los RCC de los últimos seis (6) meses que haya remitido la Superintendencia, se tomará en cuenta sólo la información de los RCC antes mencionados, en que figure el deudor.

### **1.5. Características del Crédito:**

(Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequica, 2013), según el reglamento de créditos son las siguientes:

#### **a) Forma de Pago:**

Los pagos serán en efectivo, vía transferencia u otros debidamente autorizados.



**b) Frecuencia de Pagos:**

Pagos fijos diario, semanal, bimensual, mes y medio, bimestral, trimestral, semestral o la combinación de formas de pagos de acuerdo al flujo de caja aprobado en los comités de créditos, previa evaluación de la forma de pago que mejor coincida con la fuente de ingresos del evaluado.

**c) Modalidad de Amortización:**

Los pagos pueden ser cuotas fijas crecientes, decrecientes y otras combinaciones, las mismas que se pactan previamente entre la CMAC – Arequipa y el cliente.

- El cliente podrá realizar pre pagos o cancelaciones anticipadas, desafiando los intereses pactados no vencidos. Así mismo se podrá cobrar costos y gastos asociados a la operación.
- Se considera como pre pago al pago mínimo de dos cuotas, otorgando al cliente un nuevo cronograma de pagos

**d) Moneda:**

Los préstamos se desembolsan en moneda nacional o extranjera.

**e) Montos:**

Los montos de los créditos se determinan en función a la capacidad de pago del cliente y de las garantías ofrecidas como medio complementario.

**f) Plazos:**

Los plazos serán definidos por producto, plan de inversión y destino del crédito.



### **g) Costo del Crédito:**

El costo crediticio está conformado por la tasa de interés compensatoria y moratoria y por los costos de las comisiones, portes, seguros, gastos administrativos y otros costos vinculados al proceso crediticio; adecuándose a lo establecido por el Banco Central de Reserva, la SBS y normas legales vigentes.

### **1.6. Políticas de Créditos:**

(Villaseñor, 2009). Toda actividad empresarial se maneja bajo políticas o normas que orientan la diversidad de actividades comerciales que se dan en el mercado desde el punto de vista mercantil; por lo tanto, considerando que el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero necesita de políticas para que dicha actividad se encausen sobre objetivos específicos.

Estas políticas marcarán las pautas para la consecución de estos objetivos a los cuales se debe llegar en virtud a una administración efectiva del crédito. Para identificar la propuesta anterior en su verdadera dimensión, los objetivos previamente identificados responden la pregunta ¿Qué queremos alcanzar en términos de objetivos? Es decir, aplicamos políticas de crédito con la finalidad de alcanzar los objetivos preestablecidos de la Gerencia con respecto a la actividad crediticia.. Por lo tanto estas políticas indicaran el camino para llegar a esos objetivos y darán la pauta de cómo actuar para lograrlo.

### **1.7. Pautas para Fijar Políticas de Crédito:**

(Villaseñor, 2009), El comercio es por el solo una actividad cambiante en términos de evolución económica, su actividad es dinámica



provocando un flujo de operaciones rápidas que permiten la transacción de bienes y servicios; por lo tanto para delinear una política de créditos se tendrá en cuenta los factores de orden interno y externo.

**a. Factores de Orden Externo:**

- La situación socio-económica y estabilidad financiera que vive el país en el tiempo en que dichas políticas deben implementarse, modificarse o sustituirse.
- Situación del mercado; que se traduce en la posibilidad de conocer la situación, calidad y manejo del mercado, comportamiento de la competencia, condiciones de los proveedores, situación de los clientes, etc.

**b. Factores de Orden Interno:**

- Objetivos perseguidos; que nos permitan penetrar en el mercado, colocar nuevos productos, captar nuevos clientes, mantener un nivel de producción y de ocupación etc.
- Rentabilidad; cuanto mayor sea ésta, mayor será el porcentaje de cobrabilidad permisible.
- Grado de eficiencia, y suficiente capital de trabajo para financiar ventas a plazos.
- Situación financiera de la empresa; por la conveniencia de no mantener un porcentaje alto de inversión en cuentas por cobrar, si se tiene en cuenta que el capital de la empresa no es suficiente.



- Pericia y responsabilidad del manejo financiero; el mismo que recaerá en quienes tendrán la responsabilidad de cuidar y mantener el flujo de fondos de la empresa.

Adicionalmente se puede decir que existen otros factores de orden interno y externo que condicionan la política crediticia, la misma que puede comportarse en forma liberal o conservadora, según evolucione la condición económica y social del medio.

Pero sobre todo para manejar con acierto una política de créditos es necesario concentrar una labor eficiente del proceso crediticio, evitar riesgos innecesarios, ejercer una activa vigilancia sobre las cuentas por cobrar y determinar eficientemente métodos de cobranza que permitan reaccionar a tiempo con clientes que presentan señales de dificultades de pago frente a sus compromisos. Estas medidas neutralizan en parte el riesgo originado por el otorgamiento de créditos y refuerzan una política firme de créditos.

### **1.8. Diseño de Política de Créditos:**

(Villaseñor, 2009), La política de créditos que es expresada en términos de procedimiento sobre como otorgar créditos y como realizar las cobranzas es un trabajo ordenado que obedece a la siguiente secuencia y que necesariamente debe constar por escrito porque ello favorece a que el personal tenga plena conciencia del trabajo que realiza.

- A continuación señalaremos dicha secuencia:
- Identificación de los objetivos por alcanzar.



- Lineamientos previos o borradores de lo que será la política de créditos.
- Discusión y revisión de esos lineamientos con las personas de las áreas involucradas: ventas, finanzas, contabilidad, legal etc.
- Redacción definitiva de las políticas de créditos.
- Aprobación de la Gerencia.
- Difusión dentro de la empresa, de la política de créditos entre todos los responsables de su ejecución.
- Implementación o puesta en marcha de la política de créditos aprobada y difundida.
- Control de los resultados para verificar si las políticas están contribuyendo al logro de los objetivos o para aplicarse las medidas correctivas si fueran necesarias.

### **1.9. Razones que Determinan las Políticas de Créditos**

(Villaseñor, 2009). Hay varias razones que motivan a los empresarios que venden al crédito, a orientar su política como liberadora o conservadora. Algunas de estas razones son:

- ✓ La competencia.
- ✓ Los márgenes de beneficio
- ✓ Volumen de ventas
- ✓ Demanda de los clientes
- ✓ Nivel de inventarios





### **1.10. Evaluación Crediticia.**

(Martinez, 2010), La banca comercial ha empezado a mostrar interés en atender los segmentos considerados populares, aunque existe una prevención muy grande por otorgar créditos a sectores populares de la población que son considerados de alto riesgo, y para quienes no se tiene una tecnología de análisis suficientemente confiable en el sector bancario comercial

El proceso de otorgar créditos debe contemplar un conjunto de actividades complementarias tendientes a asegurar el cumplimiento de la política de crédito, generar un alto conocimiento sobre las características del cliente que se está atendiendo y retroalimentar y ajustar las políticas y procedimientos de acuerdo con los resultados observados.

El análisis de créditos se considera un arte ya que no hay esquemas rígidos y que por el contrario es dinámico y exige creatividad por parte del analista de crédito, sin embargo es importante dominar las diferentes técnicas de análisis de crédito, y complementarla con una buena experiencia y un buen criterio, así mismo es necesario contar con la información necesaria y suficiente que nos permita minimizar el número de incógnitas para poder tomar la decisión correcta

Un principio básico en micro finanzas es la evaluación conjunta de la unidad de negocio y la unidad familiar del potencial cliente. No basta con determinar los ingresos y egresos del negocio. También es importante estimar los gastos en que incurre la familia del potencial deudor. Sólo conociendo la unidad en su conjunto se podrá determinar la real capacidad de pago del prestatario y si está en condiciones de cubrir la



cuota del préstamo que solicita. Por lo que, la visita al negocio y domicilio del cliente serán parte determinante de la evaluación crediticia.

Dicho esto, todo Analista de Crédito deberá conocer el número de dependientes de la Unidad Familiar, para calcular los gastos en alimentación y vestido. Igualmente, deberá indagar sobre el nivel educativo de los hijos (inicial, primaria, secundaria, universitaria), para determinar los gastos en textos, útiles, movilidad y propinas; y, en caso de ser privada, el monto de las pensiones. Asimismo, deberá consultar sobre los gastos destinados a salud (la edad del titular y cónyuge podría ser de gran ayuda).

Otro aspecto importante es conocer los hábitos de consumo del cliente: ¿acostumbra salir a comer a la calle?, ¿acostumbra salir los fines de semana?, ¿suele viajar o vacacionar?, Si es así: ¿cuánto le implica al mes, en términos monetarios?.

La propiedad de la casa es otro factor relevante: ¿es propia o se está pagando?. Si es propia: ¿está hipotecada?, ¿en cuánto estará valorizada? Si se está pagando: ¿cuánto es el monto mensual de las cuotas?. A propósito, si es alquilada, es una señal de alerta, puesto que la barrera de salida es muy baja, peor aún si el local del negocio, también es arrendado.

Los gastos por servicios también merecen especial atención: ¿Cuánto se paga por agua, luz, teléfono, cable, servicio de internet, vigilancia?, ¿se tiene empleada del hogar?.

Existen también gastos ocultos, como la manutención de padres o algunos familiares (principalmente, desempleados). Si es así: ¿cuánto es la subvención mensual que les destina?.



En resumen, el trabajo de Analista de Crédito debe ser integral y, sobre todo, honesto; a efecto de que los ratios reflejen la totalidad de la información de la unidad económico-familiar del cliente.

Finalmente, es muy importante no dejar pasar nunca por alto, las referencias personales del cliente, que nos pueden dar una idea de su reputación o carácter (una de las cinco “c” del crédito). Las referencias se pueden recabar de los vecinos, proveedores y de los propietarios de negocios del mismo rubro. El conocimiento de la calidad moral del potencial prestatario nos permitirá analizar otro aspecto relevante de la evaluación crediticia: la voluntad de pago del deudor.

Un componente indirecto del costo del crédito en micro finanzas, que determina que la rentabilidad esperada de los propietarios de las Instituciones Micro financieras sea elevada; y por tanto, exijan una mayor tasa de interés por los préstamos que se otorgan a los microempresarios, es el desconocimiento de la voluntad de pago de los potenciales deudores.

En el caso de deudores con negocios establecidos e historial crediticio reciente, no hay inconveniente. El problema surge cuando se trata de pequeños negocios, mayormente informales, sin historial crediticio. Ahí no basta con determinar la capacidad de pago del potencial deudor. Es necesario conocer también la voluntad de pago. Pero: ¿Cómo determinarla, si no existe historial crediticio?. Definitivamente, la única forma de saberlo es luego de otorgado el crédito, lo que implica un riesgo mucho mayor que sí se tratase de un cliente con historial conocido.

De ahí que la Institución Micro financiera que decida otorgar el crédito, asumiendo un riesgo superior al normal, exija una mayor rentabilidad (a



mayor riesgo, mayor rentabilidad), traducida en una tasa de interés activa más elevada.

Esto no implica que las Instituciones Micro financieras no hagan nada por mitigar el desconocimiento de la voluntad de pago del potencial deudor. Usualmente recurren a fuentes indirectas de validación, que son principalmente, las referencias del entorno, de proveedores, de clientes, etc. Además de las Centrales de Riesgo especializadas en créditos a microempresas, que reportan las deudas telefónicas, de servicios (luz), con los municipio, etc.

En el caso de las referencias del entorno, lo usual es recoger la opinión de los vecinos, del tendero de la esquina, del vigilante, de la señora que riega el jardín todas las mañanas, etc. En general, de todo aquel que pueda ayudar a conocer el perfil moral del potencial deudor.

#### **1.12.1. Tipos de Tasas de Interés.**

(Avelino, 2011), Los tipos de tasas de interés se dividen en las siguientes:

##### **a). Tasa de Interés Activa.**

Es el porcentaje que las instituciones bancarias, de acuerdo con las condiciones de mercado y las disposiciones del banco central, cobran por los diferentes tipos de servicios de crédito a los usuarios de los mismos. Son activas porque son recursos a favor de la banca.



La tasa activa está compuesta por el costo de los fondos (bonos del tesoro Americano + Riesgo País + Riesgo de Devaluación) más el riesgo propiamente de un préstamo como es (riesgo de defecto por parte de la empresa + Riesgo de liquidez, producto de una inesperada extracción de depósitos + costos administrativos del banco para conceder créditos).

**b). la tasa pasiva o de captación.**

Es la que pagan los intermediarios financieros a los oferentes de recursos por el dinero captado: la tasa activa o de colocación, es la que reciben los intermediarios financieros de los demandantes por los préstamos otorgados. Esta última siempre es mayor, porque la diferencia con la tasa de captación es la que permite al intermediario financiero cubrir los costos administrativos, dejando además una utilidad.

**1.11. Aspectos de la Evaluación de un Crédito:**

**1.12.1. Aspectos Cuantitativo**

***a. Disponibilidad de Información para evaluar un crédito***

Cuando se analiza un crédito a una empresa, se deberá tener presente la calidad de información con la que se dispuso para ello, por eso es importante la primera entrevista. (Días, 2010),



Nunca será posible tener el 100% de la información que uno quisiera pero lo que no puede ser es que se omita información que son fáciles de obtener tales como: (Días, 2010),

- ✓ Información de clientes sobre el sector
- ✓ Información de proveedores
- ✓ Información de Bancos
- ✓ Base de datos internas
- ✓ Base de datos externas
- ✓ Centrales de riesgo
- ✓ Registro Públicos y Reniec
- ✓ Otras fuentes de información

#### ***b. Análisis de las cuentas del Balance***

- Cuentas comerciales por cobrar
- Inventario
- Activo Fijo
- Obligaciones Bancarias
- Obligaciones comerciales
- Razones o ratios financieros (análisis)

#### **1.12.1. Aspectos Cualitativos del Análisis de Crédito**

Es importante dominar los aspectos cuantitativos, pero no es suficiente. El análisis de los aspectos o información cualitativa es uno de los aspectos más importantes y al mismo tiempo más difíciles de evaluar de una empresa. Su dificultad se debe a que



son aspectos subjetivos, para lo cual debemos tener presente los siguientes aspectos. (Días, 2010).

La Evaluación Cualitativa del Crédito es un aspecto poco ilustrado y desarrollado en la literatura técnica del caso, además de que en la práctica muchas veces se aplica de manera superficial, e inclusive en ocasiones, se le deja de lado restándole importancia. Pero es un asunto que tiene una especial jerarquía dentro del proceso crediticio, tanto que de suscitarse conclusiones adversas en el aspecto cualitativo, técnicamente debería descartarse de plano, el continuar con la evaluación cuantitativa.

Para iniciar un análisis adecuado de este tema, es preciso repasar algunos datos estadísticos relacionados, específicamente, con el sector que atendemos en una gran proporción, o sea las micro y pequeñas empresas (MYPEs). (Días, 2010).

**a. Aspectos Necesarios en la evaluación cualitativo del crédito** (Días, 2010).

- El análisis de crédito debe contemplar un análisis de los aspectos cualitativos (honorabilidad, administración, competencia) y cuantitativos (balances, estado de pérdidas y ganancias, flujo de caja)



- El comportamiento de pago de un cliente con una institución es un elemento muy importante para la decisión de futuros crédito.
- La decisión de crédito definitiva es prever si un cliente podrá pagar o no en determinadas condiciones.
- De preferencia se debe analizar balances de las tres últimas gestiones
- Tipo de empresa solicitante del crédito (SRL, SA, Empresas familiares, etc.)
- Análisis del sector a donde pertenece la empresa solicitante
- Análisis del negocio del solicitante (actividad y gestión de la Empresa).
- Historia del solicitante (años en el negocio, evolución del negocio, tipo de sociedad).
- Historial crediticio del solicitante (Experiencia crediticia con terceros, proveedores, instituciones financieras).
- Análisis del sector al cual pertenece el solicitante





## 1.12. Riesgo de Crédito.

El riesgo de crédito es la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona. El concepto se relaciona habitualmente con las instituciones financieras y los bancos, pero afecta también a empresas y organismos de otros sectores. (WIKIPEDIA, 2009).

### 1.12.1. Clasificación de los Riesgo:

Se clasifican de la siguiente manera: (WIKIPEDIA, 2009).

#### 1.- Riesgo de Crédito:

Son quizás, los más importantes porque afectan el activo principal, la cuenta de colocaciones. Una política liberal de aprobación de créditos generada por contar con excesivos niveles de liquidez, y altos costos de captación o por un relajamiento de la exigencia de evaluación de los clientes sujetos de créditos, ocasiona una alta morosidad, por ello debemos tener cuidado con lo dicho.

#### 2.- Riesgo de Mercado:

Se da debido a las variaciones imprevistas de los precios de los instrumentos de negociación. Cada día se cierran muchas empresas y otras tienen éxito. Es la capacidad empresarial y de gestión la que permitirá ver el futuro y elegir productos de éxito para mantener la lealtad de las clientes, preservar la imagen y confianza.



### **3.- Riesgo de tasas de Interés:**

Es producido por la falta de correspondencia en el monto y el vencimiento de activos, pasivos y rubros fuera del balance. Generalmente cuando se obtiene créditos a tasas variables. En ciertos mercados la demanda de dinero puede afectar las tasas de interés pudiendo llegar por efecto de cambios en la economía internacional a niveles como los de la crisis de la deuda.

### **4.- Riesgo de Liquidez o fondeo:**

Se produce a consecuencia de continuas pérdidas de cartera, que deteriora el capital de trabajo. Un crecimiento desmesurado de las obligaciones también puede conducir al riesgo de pérdida de liquidez.

### **5.- Riesgo de Tipo de cambio:**

Originado en la fluctuaciones del valor de las monedas. Las economías de los países en vías de desarrollo como el nuestro no están libres de que crezca la brecha comercial o balanza de pagos. La consecuencia normal es la devaluación del tipo de cambio, que afectará elevando el valor de los créditos otorgados en dólares, pudiendo resultar impagables por los deudores si su actividad económica genera ingresos en moneda nacional para protegerse de este riesgo, es necesario



seleccionar la cartera de prestatarios colocando créditos en moneda extranjera solo a quienes operan en esta moneda, y asumir una regla de encalce entre lo captado y lo colocado.

#### **6.- Riesgo de Endeudamiento y Estructura de pasivo:**

Se define como el de contar con las fuentes de recursos adecuados para el tipo de activos que los objetivos corporativos señalen. Esto incluye, el no poder mantener niveles de liquidez adecuados y recursos el menor costo posible.

#### **7.- Riesgo Legal:**

Se puede producir a consecuencia de los cambios legales o de las normas de un país, que puede tener en desventaja a una institución, frente a otras. Cambios abruptos de legislación puede ocasionar la confusión, pérdida de la confianza y un posible pánico.

### **1.13. Índice de Morosidad**

El índice de morosidad es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.

La cartera de crédito se clasifica como vencida cuando los acreditados son declarados en concurso mercantil, o bien, cuando el



principal, intereses o ambos no han sido liquidados en los términos pactados originalmente, considerando los plazos y condiciones establecidos en la regulación.

El Índice de Morosidad (IMOR) es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.

$$\text{IMOR} = \text{CARTERA VENCIDA} / \text{CARTERA TOTAL} * 100$$

La cartera de crédito se clasifica como vencida cuando los acreditados son declarados en concurso mercantil, o bien, cuando el principal, intereses o ambos no han sido liquidados en los términos pactados originalmente, considerando los plazos y condiciones establecidos en la regulación.

Para clasificar los créditos como vencidos con pago único de principal, se requieren 30 días o más de vencimiento; para el caso de los créditos revolventes, 60 días, y para el de los créditos a la vivienda, 90 días.

De acuerdo con la regulación aplicable, los créditos declarados vencidos que liquiden totalmente los saldos pendientes de pago o que siendo créditos reestructurados o renovados cumplan con el pago sostenido del crédito, volverán a considerarse cartera vigente.

Debido a que este rubro es una salida de cartera vencida, se registra con signo negativo. Los traspasos netos, son la diferencia entre los traspasos a cartera vencida y los traspasos a cartera vigente.

Parte de la cartera vencida se puede recuperar ejerciendo garantías (cobranza en efectivo o en especie), reestructurando créditos o



liquidando créditos vencidos. El monto recuperado se resta de la cartera vencida inicial.

Las aplicaciones de cartera vencida, también conocidas como castigos, se definen como la cancelación del crédito cuando existe evidencia suficiente de que el crédito no será recuperado.

El banco refleja estas aplicaciones en sus estados financieros utilizando las reservas previamente constituidas.

No existe un criterio específico sobre cuándo el banco realiza aplicaciones de cartera. La regulación permite que los bancos decidan si el crédito vencido debe permanecer en el balance o bien debe ser castigado y, por lo tanto, varía de acuerdo a las políticas establecidas por cada institución.

Otros movimientos que se toman en cuenta para el cálculo son: compras y ventas de cartera vencida y ajustes cambiarios para créditos denominados en otras monedas, ambos se agrupan en el rubro de ajustes adicionales.

Así, el saldo final de la cartera vencida se calcula como el saldo inicial más los traspasos netos, menos las recuperaciones, menos las aplicaciones, más los ajustes adicionales.

Todos estos movimientos de la cartera vencida hacen del IMOR una medida de difícil interpretación. Un nivel dado de IMOR puede sobreestimar el riesgo de crédito, al incluir créditos vencidos viejos que serán castigados. Una disminución del IMOR no implica necesariamente una disminución del riesgo de crédito, ya que puede explicarse por mayores castigos y no por un menor número de traspasos. Igualmente,



un incremento en el IMOR puede subestimar el riesgo de crédito, ya que refleja menos que proporcionalmente los traspasos de cartera vigente a cartera vencida ocurridos durante el periodo considerado. (Banco de, 2009).

## 1.2. MARCO CONCEPTUAL

- **Agencia:**

(Banco Central de Reserva, 2011), Forma de organización frecuentemente usada por bancos en el exterior, cuya oficina cumple funciones de representación y depende legalmente de las decisiones que adopte la oficina matriz.

Además, es usado para referirse a empresas privadas que cotizan en bolsa, patrocinadas por el gobierno de los Estados Unidos.

- **Amortización:**

(Banco Central de Reserva, 2011), Financieramente es el reembolso del principal de los préstamos.

Amortización, En la balanza de pagos registra las obligaciones del período, bajo el principio del devengado, sin considerar si el pago se hace efectivo o no.

- **Balance general:**

(Banco Central de Reserva, 2011), Estado financiero que muestra, a una fecha determinada, los bienes, las inversiones y derechos que poseen las empresas, así como sus fuentes de financiamiento, incluido el



resultado económico del periodo. La forma tradicional y más usada del balance general es la forma de cuenta, que muestra al activo del lado del Debe (izquierda) y el pasivo y el capital del lado del Haber (derecha).

- **Caja municipal de ahorro y crédito:**

(Banco Central de Reserva, 2011), Institución financiera municipal, autorizada a captar recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento, preferentemente a las pequeñas y micro empresas de su ciudad. Conforme el artículo 72° de la Ley N° 27972 o Ley Orgánica de Municipalidades (27 de mayo de 2003), las cajas municipales de ahorro y crédito no pueden concertar créditos con ninguna de las municipalidades del país.

Caja

- **Cartera deficiente:**

(Banco Central de Reserva, 2011), Categoría de clasificación de la cartera de créditos en la que el deudor presenta una situación financiera débil y un nivel de flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas, pudiendo cubrir solamente estos últimos.

- **Cartera morosa:**

(Banco Central de Reserva, 2011), Comprende la cartera pesada más la cartera refinanciada y/o reestructurada.



- **Cartera Morosa Neta:**

(Banco Central de Reserva, 2011), La cartera morosa neta incluye los créditos vencidos, en cobranza judicial, refinanciados y reestructurados netos de provisiones.

- **Cartera normal:**

(Banco Central de Reserva, 2011), Categoría de clasificación de la cartera de créditos en la que el deudor presenta principalmente una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades.

- **Cartera pesada:**

(Banco Central de Reserva, 2011), Incluye, además de la cartera vencida y en litigio, documentos en cartera y créditos incobrables o de difícil recuperación.

- **Cartera Reestructurada:**

(Banco Central de Reserva, 2011), Son aquellos créditos que están sujetos a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo, según sea el caso, conforme a la Ley General del Sistema Concursal, Ley N° 27809.





- **Cartera Refinanciada:**

(Banco Central de Reserva, 2011), Comprende aquellos créditos directos, cualquiera sea su modalidad, cuyos plazo y/o montos de contrato original han sido modificados, debido principalmente a dificultades en la capacidad de pago del deudor.

- **Cartera vencida:**

(Banco Central de Reserva, 2011), Comprende el capital de los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento.

- **Crédito:**

(Banco Central de Reserva, 2011), Operación económica en la que existe una promesa de pago con algún bien, servicio o dinero en el futuro. La creación de crédito entraña la entrega de recursos de una unidad institucional (el acreedor o prestamista) a otra unidad (el deudor o prestatario). La unidad acreedora adquiere un derecho financiero y la unidad deudora incurre en la obligación de devolver los recursos.

Préstamo de dinero para superar situaciones especiales o financiar acciones fuera del alcance de los recursos ordinarios de una empresa. El crédito, al implicar confianza en el comportamiento futuro del deudor, significa un riesgo y requiere en algunos casos la constitución de alguna garantía o colateral



- **Evaluación del riesgo:**

(Ambrosi, 2000). A fin de asumir el riesgo que se encuentre dentro de ciertos parámetros, el banco debe conocer a su cliente, evaluarlo y analizar cuales negocios puede realizar conjuntamente. Las técnicas de evaluación son diversas.

- **Índice:**

(Banco Central de Reserva, 2011), En estadística, serie numérica que expresa la evolución en el tiempo de los valores de una variable o magnitud, tales como precios, cotizaciones, desempleo, entre otros. Los índices están referidos a una fecha base a la cual se le asigna arbitrariamente un valor que por lo general es 100.

- **Interés:**

(Banco Central de Reserva, 2011), Precio pagado por el prestatario con un monto de dinero líquido, por el uso del dinero del prestamista con la finalidad de compensar a este último por el sacrificio de la pérdida de la disponibilidad inmediata del dinero, la disminución del valor adquisitivo del dinero por la inflación y el riesgo involucrado en el hecho de prestar dinero.

- **Mora:**

(ROSENBERG, 1999), Pone en peligro la estabilidad institucional por lo que suele quitar el sueño, transformar el carácter de los funcionarios,



crea enemigos, se cuestiona, el nivel profesional de los involucrados y hasta puede causar enfermedades dentro del personal.

- **Moratoria:**

(Ministerio de Economía y Finanzas, 2006), Situación producida por el incumplimiento de pago de una obligación contraída en el plazo convenido.

- **Morosidad:**

(ROSENBERG, 1999), La morosidad se conceptúa como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente .este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento.

- **Morosidad Crediticia:**

(ROSENBERG, 1999), Viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración.

- **Pago:**

(Banco Central de Reserva, 2011), Constituye la etapa final de la ejecución del gasto, en la que el monto del gasto se cancela total o parcialmente, debiendo formalizarse a través del documento oficial correspondiente.



- **Préstamo:**

(Banco Central de Reserva, 2011), Los préstamos son activos financieros que: 1) se crean cuando un acreedor (el prestamista) presta fondos directamente a un deudor (el prestatario) y 2) se ponen de manifiesto en documentos no negociables. El prestatario está obligado a devolver, en los plazos y formas convenidas, la suma prestada y generalmente una cantidad adicional como interés compensatorio.

- **Riesgo:**

(Banco Central de Reserva, 2011), Es la probabilidad de ocurrencia de un evento adverso. También es entendido como el grado de incertidumbre que acompaña a una operación financiera o comercial. En términos generales se puede esperar que a mayor riesgo, mayor retorno esperado. Existen varias clases de riesgos: de mercado, solvencia, jurídico, de liquidez, de tasa de cambio, de tasa de interés, entre otros.

- **Riesgo de crédito:**

(Hernández, 2007), Es la posibilidad de sufrir una pérdida por el incumplimiento de las obligaciones de pago del prestatario.

- **Tasa de interés:**

(Banco Central de Reserva, 2011), Precio que se paga por el uso del dinero. Suele expresarse en términos porcentuales y referirse a un período de un año.



## CAPITULO II

### PROBLEMÁTICA:

#### 2.1. Planteamiento del Problema.

El Sistema Financiero Peruano juega un papel fundamental para el funcionamiento de nuestra economía, Las Instituciones financieras que muestran solidez y solvencia son las que nos permiten que los recursos financieros fluyan desde los agentes superavitarios hacia los deficitarios, permitiendo que se aprovechen las oportunidades de negocio y de consumo. Pues en este contexto la Caja Municipal de Arequipa nace debido a un fuerte crecimiento del sector microempresario, debido a que estos tenían un acceso limitado a los servicios del sector financiero, además que las tasas de interés que ofrecen son muy elevadas.

La situación actual de nuestro país, viene generando preocupación en la población incrementándose de esta forma la informalidad en el comercio, lo cual ha creado la necesidad de acceder al Sistema financiero para poder obtener crédito fácil y oportuno, las familias se han visto obligadas a crear estrategias de supervivencia destinadas a la obtención de



mayores recursos que les permita satisfacer sus necesidades básicas; Frente a esta situación social la CMAC – Arequipa, se ha convertido en un medio de financiamiento para cubrir los diferentes tipos de necesidades de la población y un apoyo imprescindible al sector micro empresarial.

La Caja Municipal de Arequipa es una entidad destinada básicamente al otorgamiento de créditos micro y pequeños empresarios; y presenta una creciente participación en el mercado financiero, sin embargo por el giro de su negocio está sujeto a ciertos riesgos los cuales se ven incrementados por la inadecuada gestión en colocaciones de crédito, atención de solicitudes, la mala evaluación de los sujetos de crédito; aprobación y desembolso; riesgo que conlleva al incremento de los índices de morosidad debido en gran parte al incumplimiento de los clientes en la devolución de los créditos otorgados, causando a la CMAC – Arequipa costos por la recuperación de la cartera vencida y morosas, afectando a la situación económica y financiera de la misma.

## **2.2. Problema General**

¿Cuáles son las causas que inciden en la colocación de créditos que influyen en los índices de mora de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa - Agencia Puno?

## **2.3. Problemas Especificos**

### **Específico (1)**

¿Cómo es el procedimiento en la colocación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa – Agencia Puno?



### **Específico (2)**

¿Cuáles son las consecuencias que provocan los índices de mora en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa – Agencia Puno?

## **2.4. Objetivo General:**

Analizar las causas que indican en la colocación de créditos que influyen en los índices de mora en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa - Agencia Puno

## **2.5. Objetivos Específicos:**

### **Específico (1)**

Determinar el procedimiento en la colocación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Arequipa – Agencia Puno.

### **Específico (2)**

Determinar las consecuencias que provocan los índices de mora en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa – Agencia Puno



## CAPITULO III

### PLANIFICACIÓN:

#### 3.1. Planificación del Trabajo

El trabajo se realizara con la totalidad de analistas de crédito que conforman la agencia.

Para resolver el caso práctico planteado y poder determinar el proceso de colocación de créditos y su influencia en el índice de morosidad de la Caja Municipal de Arequipa Agencia Puno, se seguirá los siguientes pasos:

1. Se elaborada la encuesta a emplearse a los trabajadores de la CMAC – Arequipa, planteando preguntas claves para así poder resolver el problema, y los objetivos planteados.





2. Pactar una entrevista con el Administrador de la Agencia Puno para solicitar su autorización para poder realizar la encuesta a los trabajadores de su agencia, llevándole un modelo de la encuesta a realizarse.
3. Realizar la encuesta al personal de la caja Municipal de Arequipa - Agencia Puno sobre el proceso de colocación de créditos.
4. Realizar la encuesta al personal de la Caja Municipal Arequipa - Agencia Puno sobre las causas que determinan los índices de morosidad.
5. Como siguiente paso se tabulara las encuestas, para así poder obtener resultados de la encuesta realizada al personal de la Caja Municipal Arequipa Agencia Puno.
6. Se conseguirá documentación de la institución sobre los índices de mora y carteras de los analistas de la Agencia Puno, para así poder analizar los resultados y contrastarlos con la documentación obtenida.



## CAPÍTULO IV

### EJECUCIÓN:

#### 4.1. Ejecución del trabajo:

##### 4.1.1. Encuesta al personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa - Agencia Puno sobre el proceso de colocación de créditos.

#### CUADRO N° 01

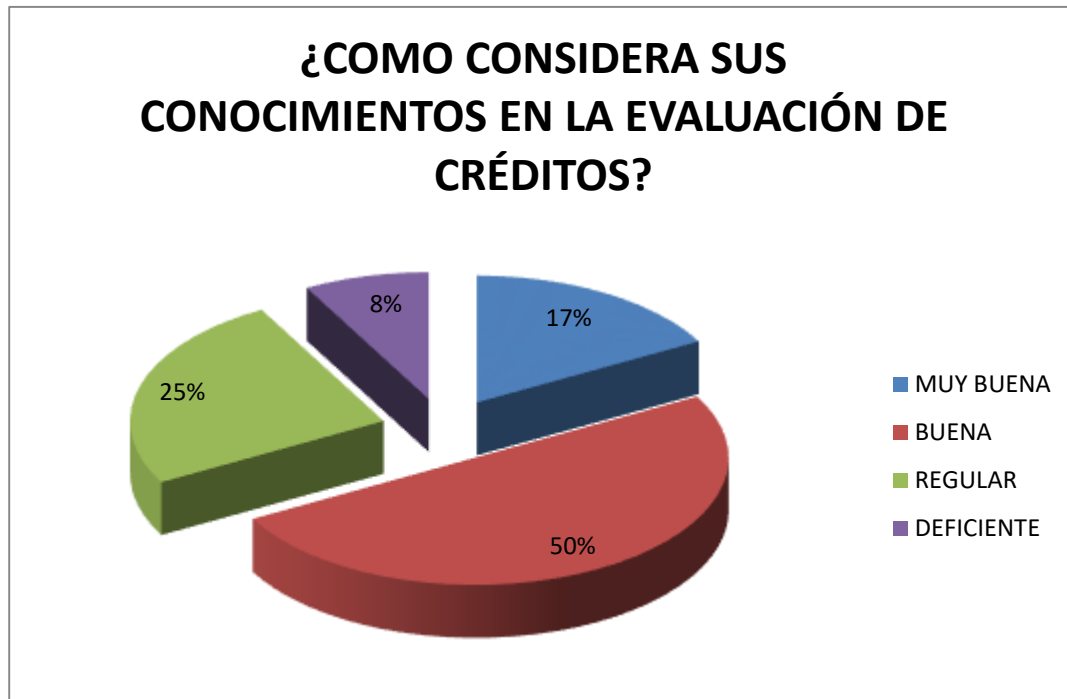
#### ¿COMO CONSIDERA SUS CONOCIMIENTOS EN LA EVALUACION DE CREDITOS?

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	MUY BUENA	4	17%
2	BUENA	12	50%
3	REGULAR	6	25%
4	DEFICIENTE	2	8%
	<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Fuente: Agencia Puno

Elaboración propia

GRÁFICO N° 01



Fuente: Elaboración propia según cuadro N° 01

En el grafico N° 01, se observa a la respuesta de los trabajadores de la Agencia Puno, que el 50% considera como buena sus conocimientos en evaluación de créditos, un 25% lo considera como regular, un 8% como deficiente y solo un 17% como muy buena. Esto refleja que existe un 33% de trabajadores que necesita más compromiso con el trabajo que realizan ya que la institución capacita a sus trabajadores contantemente en lo que respecta a evaluación de créditos y otros temas concerniente a la labor que desempeñan en la empresa. Esto se debe a que una parte de analistas son con menos de un año de experiencia y otro de los motivos es que existen constantes modificaciones en el reglamento de créditos.

Los analistas de créditos manifiestan estos resultados debido a que existen productos que ofrece la CMAC – Arequipa que todavía no manejan, esto

ocurriendo con analistas que tienen menos de un año de experiencia en la entidad, sin embargo existe un buen porcentaje que considera buena y muy buena sus conocimientos sobre la evaluación que se realiza a los clientes.

**CUADRO N° 02**  
**¿CONÓCE UD. LOS REQUISITOS DOCUMENTARIOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS?**

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI, TODOS	22	92%
2	SOLO ALGUNOS	2	8%
3	NINGUNO	00	0%
	TOTAL	24	100%

Fuente: Agencia Puno

Elaboración propia

**GRÁFICO N° 02**



Fuente: Elaboración propia según cuadro N° 02



Como observamos en el grafico N° 02, según los analistas de créditos el 92% conoce todos los requisitos, esto se debe a que es un espacio muy importante y necesario para el otorgamiento de créditos, y un 8% indica que solo conoce algunos de los requisitos debido a que tienen poco tiempo de permanencia en esta institución. Se observó que este 8%, es por la diversidad de productos que existen en la CMAC – Arequipa, y existe personal que aún no otorgo determinados productos es por ello su desconocimiento.

### CUADRO N° 03

#### ¿CONSIDERA IMPORTANTE LA EVALUACIÓN CUALITATIVA AL CLIENTE?

N°	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	17	71%
2	NO	2	8%
3	AVECES	5	21%
	<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Fuente. Agencia Puno

Elaboración propia

GRÁFICO N° 03



Fuente: Elaboración propia según cuadro N° 03

Según el gráfico N° 03, los analistas consideran un 71% como importante la evaluación cualitativa al cliente, según manifiestan los analistas que esta evaluación es importante puesto que en esta se conoce al cliente en diferentes fases, en esta evaluación se observa la impresión que los vecinos y su entorno tienen del cliente, por otro lado un 21% considera que la evaluación cualitativa a veces es importante, esto ocurre porque hay analistas que se rigen al factor de confianza que se le da al cliente es por ello que no indagan mucho acerca del cliente, sin embargo existe un 8% de los trabajadores que no considera importante esta evaluación debido a que este porcentaje de analistas considera de mayor importancia la evaluación económica al cliente dejando de lado la evaluación cualitativa, este comportamiento de los trabajadores podría llevar a consecuencias futuras como el deterioro del crédito, puesto que en una evaluación crediticia si bien es importante realizar la evaluación económica al cliente es de igual o mayor importancia realizar la evaluación cualitativa

pudiéndose en esta indagar si el cliente presenta voluntad de pago, el cual es uno de los principios básicos de la evaluación crediticia.

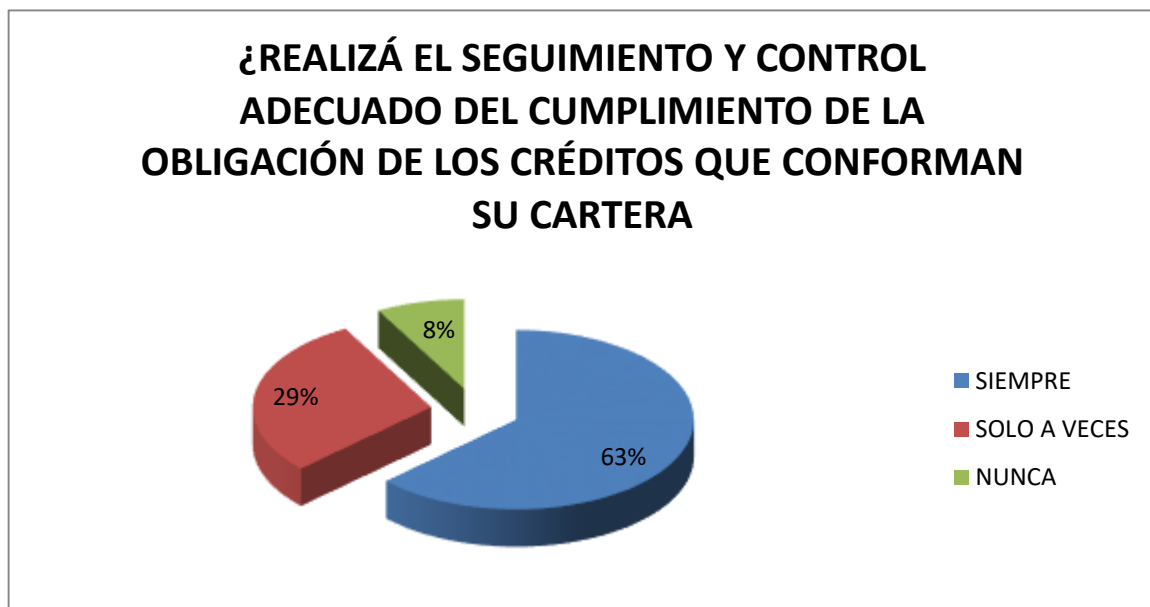
**CUADRO N° 04**  
**¿REALIZÁ EL SEGUIMIENTO Y CONTROL ADECUADO DEL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE LOS CRÉDITOS QUE CONFORMAN SU CARTERA?**

N°	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	15	63%
2	SOLO A VECES	7	29%
2	NUNCA	2	8%
	<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Fuente: Agencia Puno

Elaboración propia

**GRÁFICO N° 04**



Fuente. Elaboración propia según cuadro N° 04



Según el gráfico N° 04, del total de los analistas el 63 % siempre realiza seguimiento y control del cumplimiento de las obligaciones de los créditos, como visitas espontaneas a créditos ya desembolsados , siendo esta una de las funciones de los analistas de créditos y su importancia que tiene en el comportamiento de su cartera, un 29% solo a veces y esto se debe a la carga de trabajo o tamaño de cartera que tiene el analista y dejando de lado el seguimiento a su cartera, esto ocurre a consecuencia de la presión que se tiene para el cumplimiento de las metas, y un 8% manifiesta que nunca, y esto nos refleja una mala gestión de cartera por parte del analista de créditos, el cual manifestó que si lo realiza es por la presión que tiene de sus superiores puesto que para este porcentaje de trabajadores su principal objetivo es la colocación de créditos manifestando que posee carteras que aun la están formando y que no se necesita realizar un control en ella ya que el número de clientes que tienen son pocos.

**CUADRO N° 05**  
**¿CUMPLE UD. CON TODAS LAS PAUTAS ESTABLECIDAS EN LAS**  
**POLÍTICA DE CRÉDITOS?**

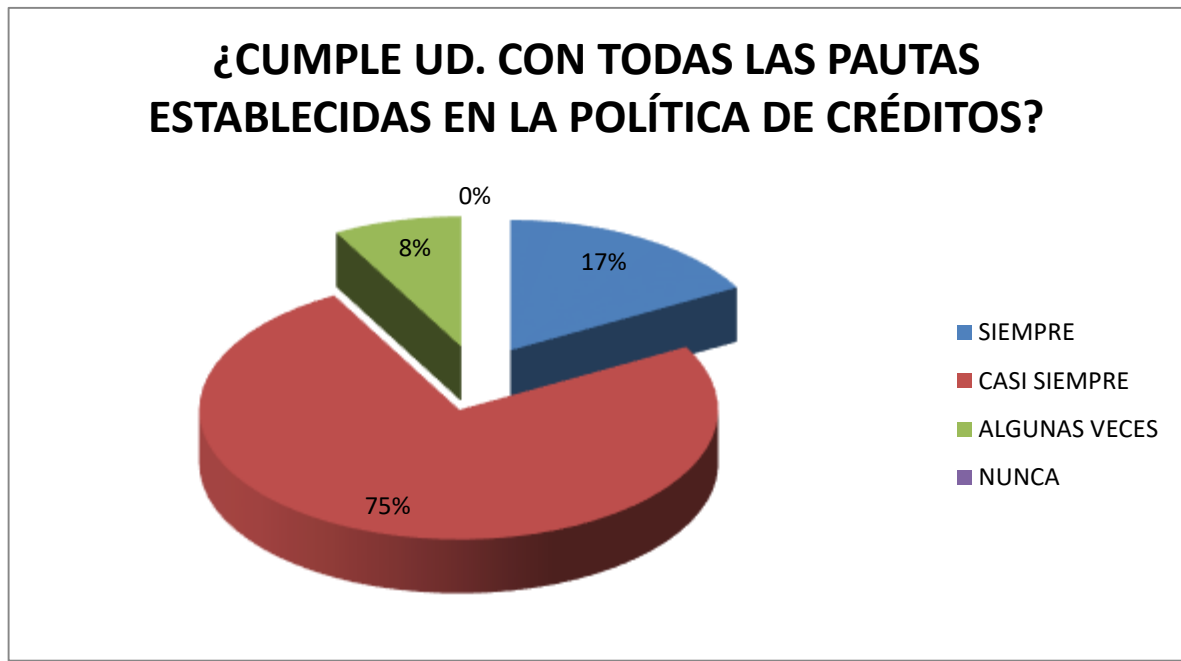
<b>N°</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>1</b>	SIEMPRE	4	17%
<b>2</b>	CASI SIEMPRE	18	75%
<b>3</b>	ALGUNAS VECES	2	8%
<b>4</b>	NUNCA	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Fuente: Agencia Puno

Elaboración propia



GRÁFICO N° 05



Fuente. Elaboración propia según cuadro N° 05

Según el grafico N° 05, el 17% indica que cumple con todas las pautas establecidas en la política de créditos debido que para este porcentaje el empleo de las pautas son de suma importancia para el otorgamiento de créditos, el 75% manifestó que casi siempre porque en algunos casos se pide excepciones que se sustentan con memos u otro dispuesto por los gerentes de los diferentes productos, debido a que se debe dar algún tipo de solución al cliente para poder viabilizar el crédito, y por otro lado el 8% solo algunas veces cumple con todas las pautas establecidas en la política de créditos, este porcentaje manifiesta que en el caso de plan inversión al cliente se le otorgará de acuerdo a lo que él solicita no de acuerdo a su plan de inversión, por ejemplo cuando el destino del crédito es para capital de trabajo y máximo el tiempo a otorgar es 18 meses y el cliente solicita un capital de trabajo pero para



24 meses, en ese caso el analista ve por conveniente otorgarle un activo fijo no siendo este el destino del crédito solicitado incumpliendo a una de las políticas del crédito solicitado en este caso el plan de inversión.

### CUADRO N° 06

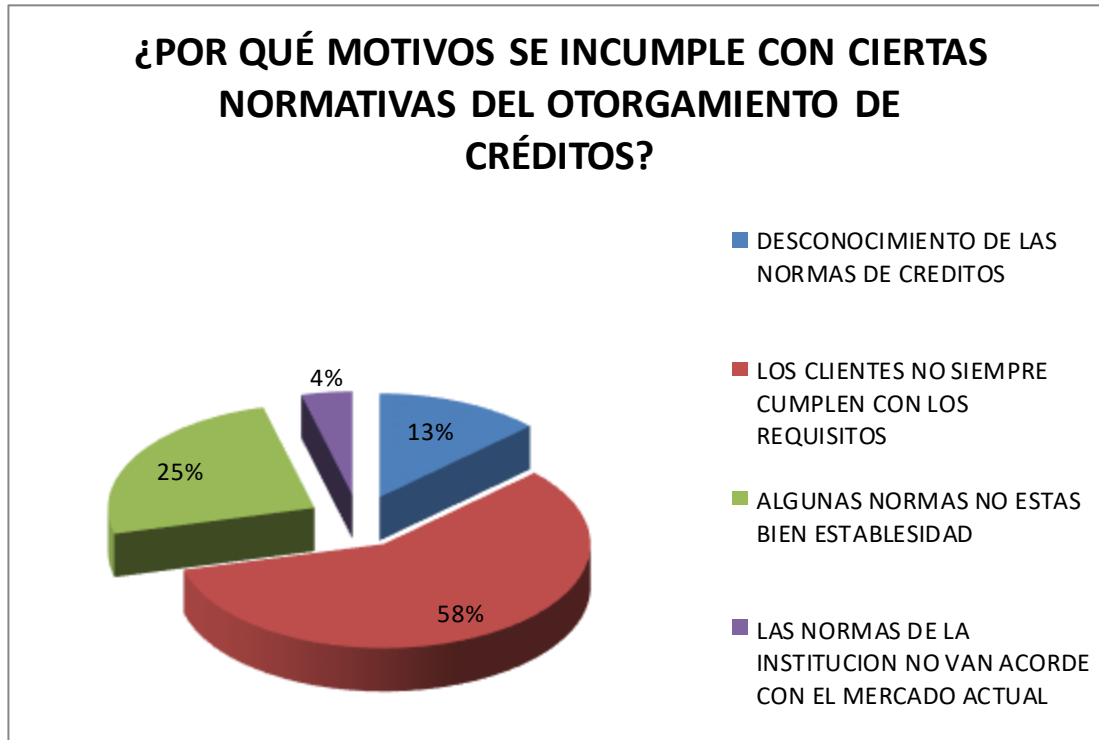
#### ¿POR QUÉ MOTIVOS SE INCUMPLE CIERTAS NORMATIVAS DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS?

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	DESCONOCIMIENTO DE LAS NORMAS DE CREDITO	3	13%
2	LOS CLIENTES NO SIEMPRE CUMPLEN CON LOS REQUISITOS	14	58%
3	ALGUNAS NORMAS NO ESTAN BIEN ESTABLECIDAD	6	25%
4	LAS NORMAS DE LA INSTITUCIÓN NO VAN ACORDE EL MERCADO ACTUAL	1	4%
	TOTAL	<b>24</b>	<b>100%</b>

Fuente: Agencia Puno

Elaboración propia

GRÁFICO N° 06



Fuente. Elaboración propia según cuadro N° 06

Vemos en el grafico N° 06, que el 58% de los trabajadores de la CMAC – Arequipa incumplen con ciertas normas de otorgamiento de créditos debido a que los clientes no siempre cumplen con ciertos requisitos del crédito dándole el analista de créditos salidas que muchas veces pueden traer consecuencias como la no recuperación del crédito o peor aún observaciones de hallazgos de auditoria interna o externa que los llevara a la suspensión del trabajador y los implicados en el crédito, el 25% por que algunas de las normas no están bien establecidas, el trabajador manifiesta que hay detalles en la normativa y el reglamento de la CMAC –Arequipa que se contradicen en esas circunstancias el trabajador incumple la normativa del otorgamiento de créditos, el 13% las incumplen por desconocimiento de las mismas debido a que existen constantes modificaciones y memorándum y circulares que se emiten por las diferentes



campañas que la CMAC – Arequipa ofrece al cliente, y un 4% de los trabajadores manifiesta que las incumplen debido a que las normas de la institución no van acorde con el mercado, porque hay campañas que tienen un destino específico del crédito.

### CUADRO N° 07

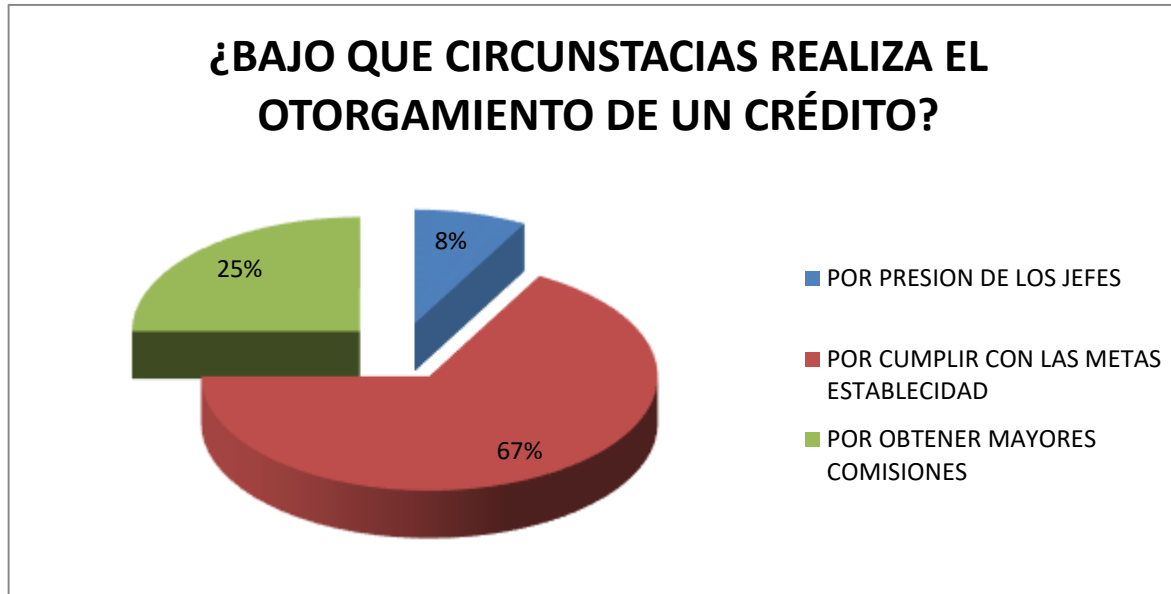
#### ¿BAJO QUE CIRCUNTANCIAS REALIZA EL OTORGAMIENTO DE UN CRÉDITO?

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	POR PRESION DE LOS JEFES	2	8%
2	POR CUMPLIR CON LAS METAS ESTABLECIDAS	16	67%
3	POR OBTENER MAYORES COMISIONES	6	25%
	<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Fuente: Agencia Puno

Elaboración propia

GRÁFICO N° 07



Fuente. Elaboración propia según cuadro N° 07

Vemos en el gráfico N° 07, que el 67% de los trabajadores indican que las circunstancias bajo las cuales se otorga un crédito es por el cumplimiento de sus metas establecidas tanto en monto como número de clientes, el 25% lo hace por percibir más comisiones por los créditos colocados, estos dos indicadores se asocian ya que a mayor colocaciones mayor sea la comisión que se perciba sin embargo el motivo de colocar créditos por presión o recibir mayores comisiones no son las adecuadas ya que a veces se otorgan créditos sin careciendo de una buena evaluación económica y cualitativa lo cual traerá consecuencias en la cartera del analista que asuma estas posiciones, puesto como bien se sabe también existe una meta en mora que en un futuro no se podrá alcanzar debido al mal manejo de cartera que se realiza, y el 8% manifiesta que lo hace por la presión que ejercen sus jefes sobre ellos, este porcentaje representa a los analistas nuevos ya que están formando cartera y están en etapa de evaluación lo que podría definir su estabilidad en la institución.

### CUADRO N° 08

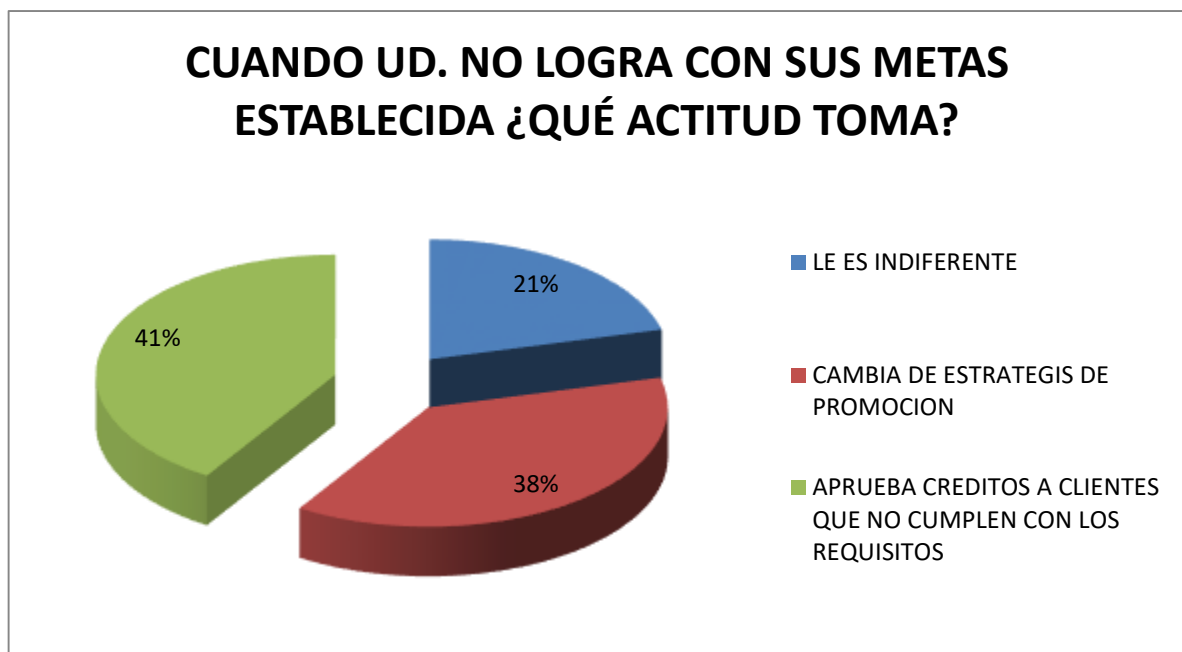
#### CUANDO UD. NO LOGRA SUS METAS ESTABLECIDAS ¿QUÉ ACTITUD TOMA?

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	LE ES INDIFERENTE	5	21%
2	CAMBIA DE ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN	9	38%
3	APRUEBA CRÉDITOS A CLIENTES QUE NO CUMPLEN CON LOS REQUISITOS	10	41%
	<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Fuente: Agencia Puno

Elaboración propia

### GRÁFICO N° 08



Fuente. Elaboración propia según cuadro N° 08



En el gráfico N° 08, vemos que el 38% de los trabajadores desarrollan nuevas técnicas de promoción para poder lograr con sus metas establecidas, los trabajadores manifestaron que realizan una promoción mas ardua a los nuevos mercados es decir visitan distritos barrios que recién se están formando, otra de las estrategias que toman es la visita a clientes inactivos de la institución y otras instituciones financieras ofertándoles promociones y facilidades, un 41% manifiesta que aprueba créditos a clientes que no cumplen con todos los requisitos es decir dando ayudas al cliente para que pueda ser sujeto de crédito esta actitud es una de las consecuencias de los índices de mora ya que estos créditos tienden a salir en la última semana del mes la cual se ve como efecto la mora que revienta al finalizar el mes, esto debido a la presión de las metas establecidas por la institución, así mismo un 21% dice ser indiferente a esta situación, y sigue con su misma metodología de trabajo.

#### 4.1.2. Encuesta al personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa - Agencia Puno sobre las causas que determinan los índices de morosidad.

**CUADRO N° 09**

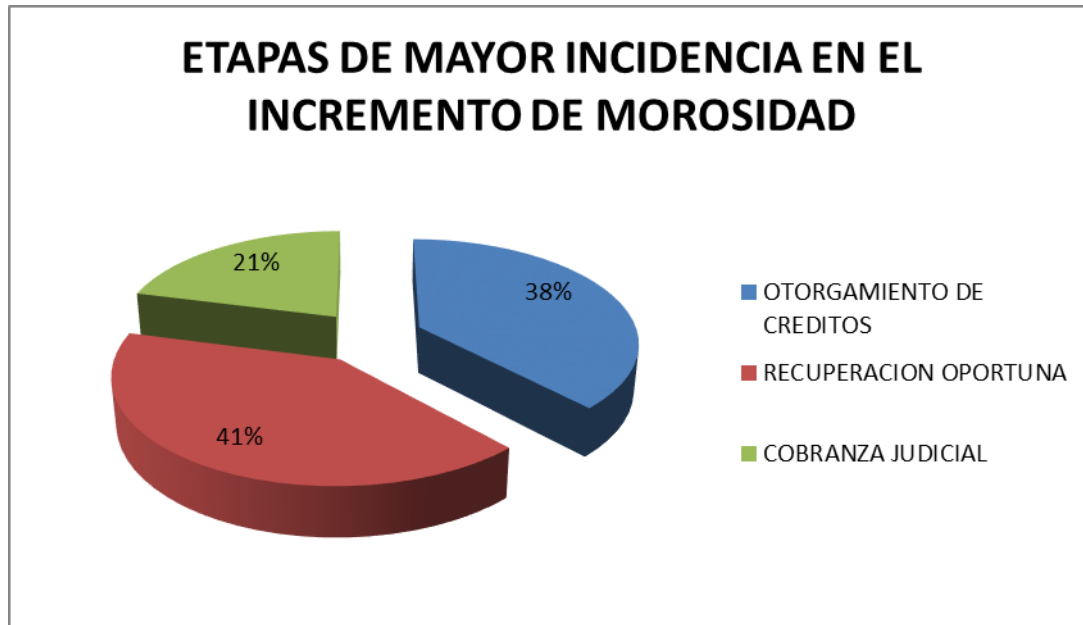
#### **ETAPAS DE MAYOR INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE LA MOROSIDAD**

<b>N°</b>	<b>ETAPAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>1</b>	OTORGAMIENTO DE CRÉDITO	9	38%
<b>2</b>	RECUPERACIÓN OPORTUNA	10	41%
<b>3</b>	COBRANZA JUDICIAL	5	21%
	<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Fuente: Agencia Puno

Elaboración propia

GRÁFICA N° 09



Fuente. Elaboración propia según cuadro N° 09

En el gráfico N° 09, se observa la respuesta de los trabajadores de la CMAC – Arequipa que en un 41% se tiene en recuperación oportuna es decir que apenas el cliente entra en mora se debe realizar las visitas correspondientes ya que el mayor porcentaje de mora está en la mora mayor a 15 días y menor a 30 es en esta fase de la mora que se debe presionar al cliente para que realice sus pagos de la obligación que tiene con la CMAC – Arequipa, y un 38% se tiene que la incidencia de morosidad está en el proceso de otorgamiento de créditos que está constituida por la evaluación cuantitativa y cualitativa, esta se manifiesta por la presión que tienen los analistas en las colocaciones de créditos teniendo que otorgar créditos a clientes que no son sujetos a crédito financiero o en algunos casos endeudando al cliente más de lo que pueda afrontar trayendo como consecuencias el retraso en sus cuotas, y un 21% se encuentra en la etapa de cobranza judicial etapa en la cual intervienen los abogados de las CMAC – Arequipa, ocasionando un mayor gasto para el cliente y la institución. A esta etapa llegan cliente por diferentes razones una de ellas



es el deterioro de su negocio, otras por falta de voluntad de pago, por enfermedad o por no haberse realizado una correcta y buena evaluación económica y cualitativa.

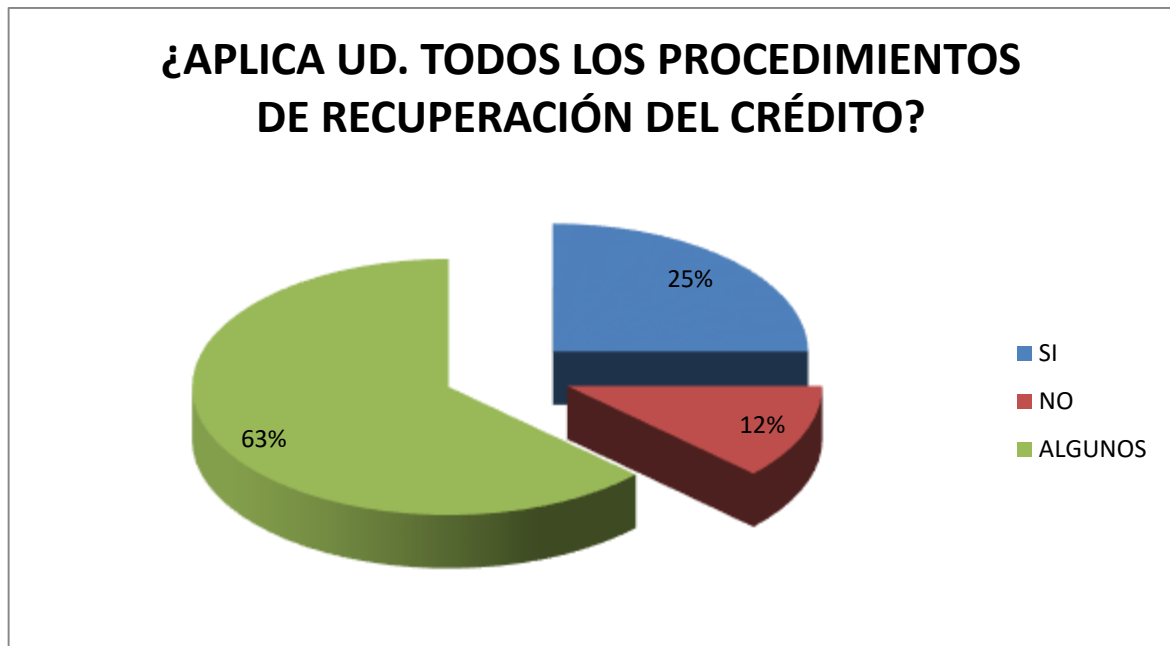
**CUADRO N° 10**  
**¿APLICA USTED TODOS LOS PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO?**

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	6	25%
2	NO	3	12%
3	ALGUNOS	15	63%
	<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Fuente: Agencia Puno

Elaboración propia

**GRÁFICO N° 10**





Fuente. Elaboración propia según cuadro N° 10

Según el gráfico N° 10, los analistas manifestaron en un 63 % que solo aplican algunos de los procedimientos de la recuperación de créditos esto debido a que todos los procedimientos con que se cuentan te aseguran la recuperación del crédito y otro por que hay clientes que presentan voluntad de pago y el analista retiene el expediente para que se derive a judicial esto para no afectar al cliente en los procesos de transacción y recuperación del crédito, por otra parte el 25% de los trabajadores dicen que si aplican todos los procedimientos de recuperación debido a que manifiestan que si no se cumplen estos procedimientos se podría sancionar al analista, y existe un 12% que no sigue con los procedimientos y solo se basan en la recuperación en estrategias propias para la recuperación del crédito, ya que los procedimientos que existen son muy limitados para realizar la cobranza del crédito.

### CUADRO N° 11

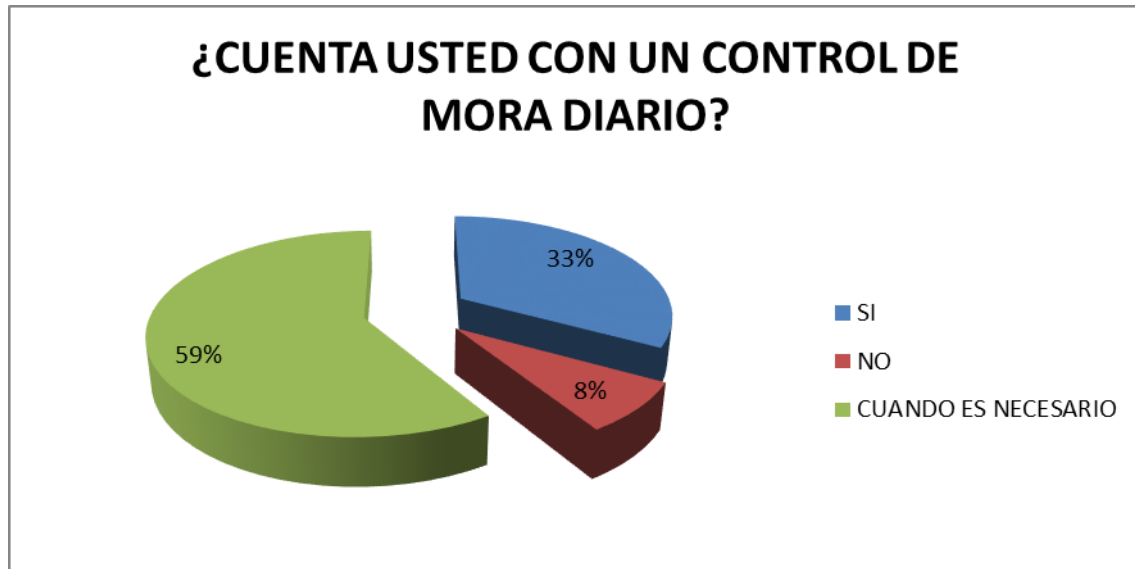
#### ¿CUENTA USTED CON UN CONTROL DE MORA DIARIO?

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	8	33%
2	NO	2	8%
3	SOLO CUANDO ES NECESARIO	14	59%
	<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Fuente: Agencia Puno

Elaboración propia

GRÁFICO N° 11



Fuente. Elaboración propia según cuadro N° 11

Según el grafico N° 11, se observa que el 59% de los trabajadores solo tienen un control de mora diario cuando es necesario esto ocurre en la última semana del mes pues es en ese momento que la mora se tomara como base para la evaluación del analista es decir con cuanto de mora cerro , un 33% manifestó que si tiene un control de mora diario, porque teniendo esta herramienta de control se podrá realizar mora oportuna al cliente es decir que la mora ya no tendrá una tendencia a subir a más de 15 días esto porque el analista está en constante contacto con los clientes para hacerles recuerdo de las obligaciones que tienen con la CMAC - Arequipa y el 8% de los trabajadores no tienen un control de mora diario esto se da a consecuencia de analistas nuevos y que aún no poseen mora en su cartera.



## CUADRO N° 12

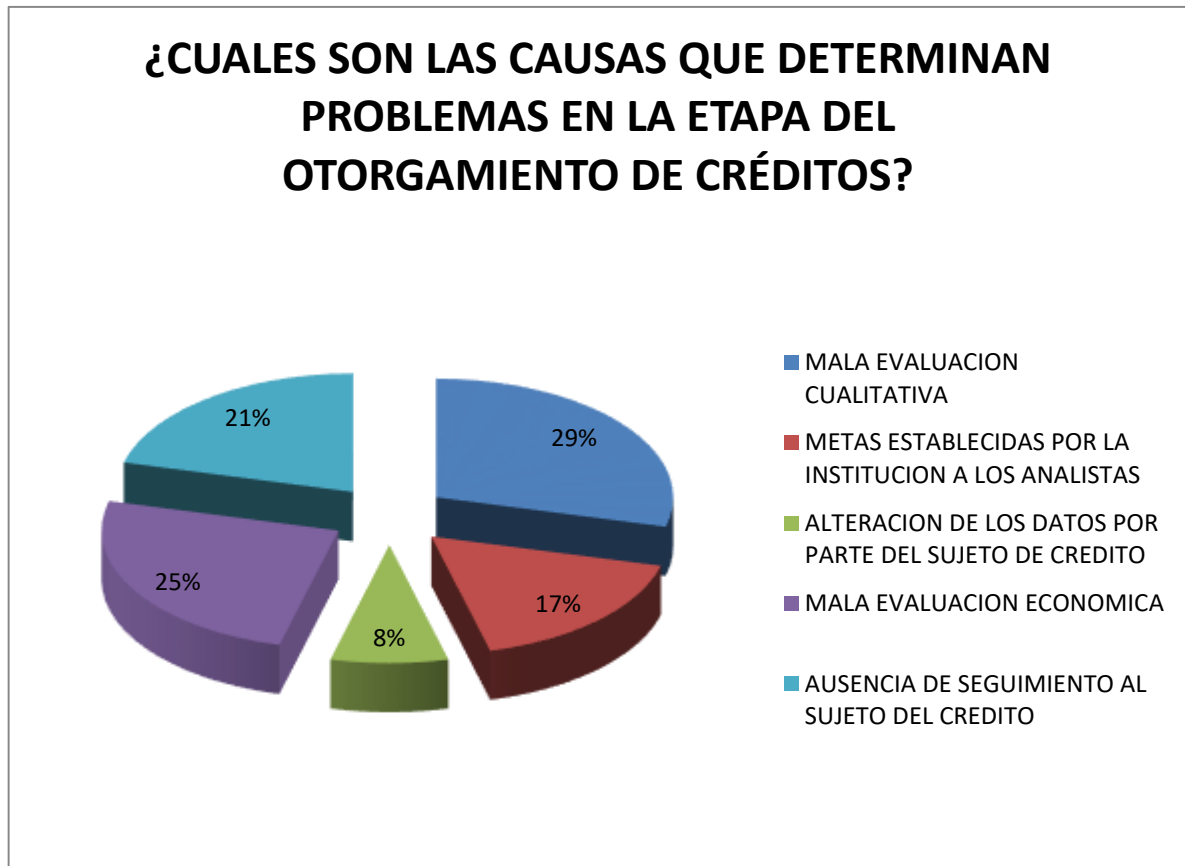
### ¿CUALES SON LAS CAUSAS QUE DETERMINAN PROBLEMAS EN LA ETAPA DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS?

N°	CAUSAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	MALA EVALUACIÓN CUALITATIVA	7	29%
2	METAS ESTABLECIDAS POR LA INSTITUCIÓN A LOS ANALISTAS	4	17%
3	ALTERACIÓN DE LOS DATOS POR PARTE DEL SUJETO DE CRÉDITO	2	8%
4	MALA EVALUACION ECONÓMICA	6	25%
5	AUSENCIA DE SEGUIMIENTO AL SUJETO DE CRÉDITO	5	21%
	<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Fuente: Agencia Puno

Elaboración propia

GRÁFICO N° 12



Fuente. Elaboración propia según cuadro N° 12

En el gráfico N° 12, se observa que el problema en la etapa del otorgamiento de crédito, el 29% es por la evaluación cualitativa que se le realiza al cliente, debido a que algunos de los analistas no dan importancia a esta etapa debido a la falta de tiempo que tienen en algunos casos debido a las carteadas pesadas que manejan, sin embargo existe otro grupo de analistas que restan importancia a esta evaluación debido a que para ellos es importante solo la evaluación económica, el 25% es por la evaluación económica que se le realiza al cliente, los analistas manifiestan que esto es a consecuencia de que se ayuda al cliente para que logre el monto solicitado, otro motivo se debe a que la evaluación es



pactado con el cliente y existen casos que el cliente arma el negocio prestándose mercadería que no es suya estos casos ocurren en el sector rural y un motivo más frecuente en la mala evaluación económica es que el analista por falta de tiempo solo realiza una entrevista al cliente sobre sus ingresos y características del negocio no yendo el analista a corroborar esta información al mismo negocio esto a causa de falta de tiempo o de la distancia que existe, el 21% por el seguimiento al sujeto del crédito este punto se refiere al destino del crédito, con respecto a ello se concluye que es porque muchas veces el analista cambia el destino del crédito y en algunos casos es porque el cliente saca dinero y lo dio a un tercero, el 17% es por las metas establecidos a los analistas por la presión que se da hacia ellos en las metas de colocación y un 8% manifiesta que es por la alteración de los datos por parte del sujeto del crédito, los requisitos exigidos para el otorgamiento de un crédito son requisitos sencillos y en copia simple lo que hace que muchas veces haga que el cliente fabrique sus documentos que sustenten sus actividad como por ejemplo los cuadernos de apunte, los centajes, notas de pedido entre otros que son de fácil adulteración.

CUADRO N° 13

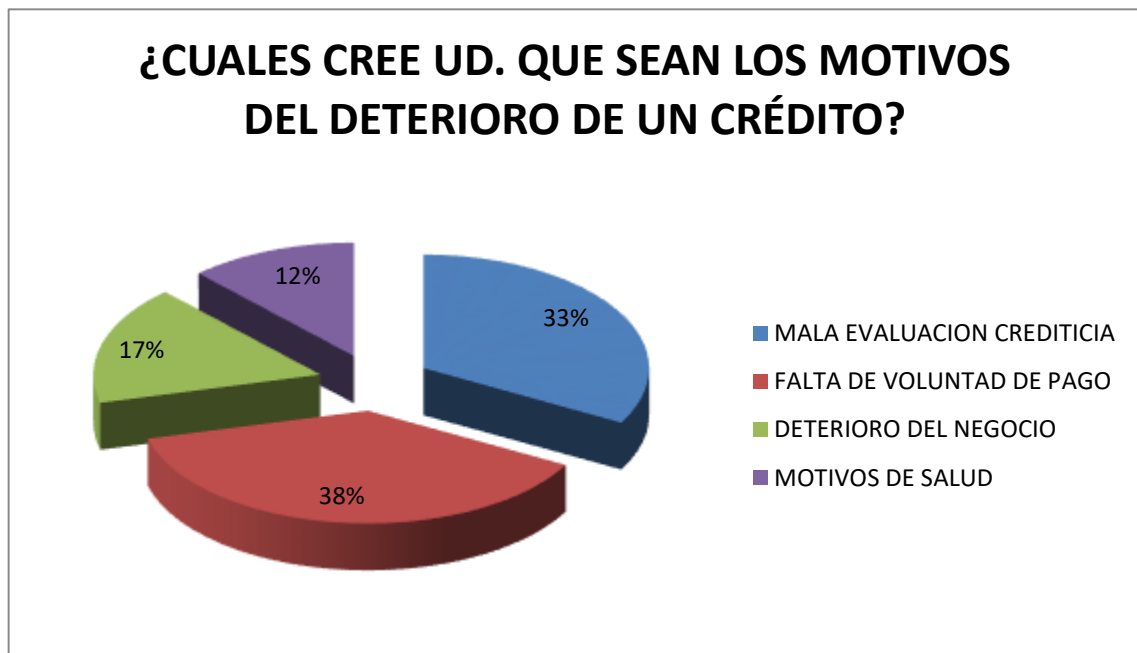
¿CUALES CREE UD. QUE SEAN LOS MOTIVOS DEL DETERIORO DE UN  
CRÉDITO?

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	MALA EVALUACION CREDITICIA	8	33%
2	FALTA DE VOLUNTAD DE PAGO	9	38%
3	DETERIORO DEL NEGOCIO	4	17%
4	MOTIVOS DE SALUD	3	12%
	TOTAL	24	100%

Fuente: Agencia Puno

Elaboración propia

GRÁFICO N° 13





Fuente. Elaboración propia según cuadro N° 13

Según el grafica N° 13, el deterioro de un crédito es debido en un 38% a la falta de voluntad de pago del cliente, puesto que el cliente se encuentra en condiciones de pagar sin embargo no lo realiza, un 33% a la mala evaluación crediticia que realizó el analista esto es como consecuencia de la presión ejercida para el cumplimiento de metas y no habiéndose realizado la evaluación económica y cualitativa como debió de hacerse es en esta etapa en la que se determina si el cliente está sujeto a otorgársele un crédito o no, muchas veces el cliente no cumple como sujeto de crédito pero el analista le otorga el crédito sabiendo esta situación, un 17% es debido a que se deterioró el negocio del cliente, los analistas manifiestan que esto ocurre cuando no se utilizó el dinero para el destino solicitado del crédito, hicieron una mala inversión o en muchos casos los clientes sufren robos o en el caso de clientes que traen productos de frontera son incautados perdiendo todo o parte de su capital, y los analistas de la CMAC – Arequipa manifiestas que un 12% el crédito se deteriora por motivos de salud esto a consecuencia de algún accidente o enfermedad que el cliente presente, esta causa se da más en clientes que son el único sustento de su familia y al verse en estas circunstancias es decir afrontar con un gasto más se les hace complicado el poder cumplir con la obligación que tienen con la CMAC – Arequipa.





## CAPITULO V

### RESULTADOS:

Con los datos recopilados, a continuación mostrare los resultados obtenidos, con la finalidad de dar respuesta a cada uno de los objetivos planteados.

#### **5.1. Determinar el procedimiento en la colocación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Arequipa – Agencia Puno.**

De la ejecución del trabajo se determinó que los analistas de crédito de la CMAC – Arequipa no cumple con un buen nivel de cumplimiento del sistema crediticio, políticas y normas para el otorgamiento de créditos esto debido al poco compromiso que presentan con la labor que desempeñan, como se manifestó en la encuesta realizada al personal de la CMAC -Arequipa existe un porcentaje del 75% en el cuadro N° 05 donde los trabajadores manifiestan que casi siempre cumple con las políticas del otorgamiento de créditos, esto porque en algunos casos se pide excepciones que se sustentan con memos u otro dispuesto por los gerentes de los diferentes productos, debido a que se debe dar algún tipo de solución al cliente para poder viabilizar el crédito, también una de los motivos es la presión en el cumplimiento de metas establecidas por la



institución ya que estas hacen que muchas veces los analistas omitan algunas políticas en el otorgamiento de créditos y el obtener mayores comisiones estos indicadores están reflejados en el cuadro N° 07 en un 67% y un 25% respectivamente, que esta trae como consecuencia la flexibilidad del analista hacia el cliente es decir omitiendo algunos requisitos documentarios y peor aun no realizando la evaluación cualitativa del cliente, siendo esta de suma importancia en el proceso de otorgamiento de créditos, puesto que en la evaluación cualitativa se determinara varios factores positivos y negativos del cliente como son: voluntad de pago, relaciones con su entorno como es su barrio, responsabilidad, entre otros, en el cuadro N° 03, se manifestó que para el 71% de los trabajadores si es importante la evaluación cualitativa al cliente, sin embargo todavía existe un 29% manifestó que no y que a veces era importante la evaluación cualitativa, debiéndose de priorizar esta evaluación por ser de gran importancia para la recuperación total del crédito.

Las actitudes que en analista de créditos frente a una evaluación para el otorgamiento de créditos son de principio de confianza hacia el cliente, es uno de los motivos por los cuales se incumplen algunas políticas y normativas para el otorgamiento de créditos, en el cuadro N° 06, un 58% de los trabajadores manifestó que se incumplen con las normativas porque los clientes no cumplen con los requisitos documentarios, dando el analista la confianza al cliente y otorgándole el crédito, sin embargo esta actitud muchas veces no es buena porque por estas flexibilidades pueden traer consecuencias como el deterioro del crédito que no traerá beneficio ni al cliente ni a la institución y menos al analista de créditos.

En el procedimiento de otorgación del crédito influye mucho la evaluación económica que se le realiza al cliente, dependiendo de esta determinar el monto que se le puede otorgar o simplemente no otorgarle el crédito, es por ello que se concluye del N° 12 que es una de las principales causas del deterioro



del crédito manifestado por un 25 % de los trabajadores de la CMAC – Arequipa.

Otra de las actitudes que el analista toma negativamente para el comportamiento de su cartera son las decisiones que toma al no cumplir con sus metas planteadas por la institución, según en cuadro N° 09, el 41% de los trabajadores manifiesta que aprueban créditos a clientes que no cumplen con los requisitos exigidos, esta actitud la toma el analista por la presión que ejercen sus superiores sobre cada uno de ellos para el cumplimiento de sus metas, sin embargo esta actitud conlleva a que aumente el riesgo en la cartera, representando estos trabajadores a casi la mitad de analistas de la agencia.

## 5.2. Determinar las consecuencias que provocan los índices de mora en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa – Agencia Puno

CUADRO N° 14

### INDICES DE MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS DE LA AGENCIA PUNO

AÑO	SALDO EN MORA	SALDO DE CARTERA	INDICE DE MOROSIDAD	VARIACION	% CARTERA DE CREDITOS	VARIACION
2011	2,319,569	55,382,988	4.18		47%	
2012	3,103,777	63,089,088	4.91	- 0.73	53%	6%
<b>TOTAL</b>		<b>118,472,076</b>			<b>100%</b>	

FUENTE: Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa



#### ELABORACION: Propia

Como se observa en el cuadro N° 14, muestra los resultados de la Agencia Puno al cierre de los años 2011 y 2012, en el cual se ve que si bien la cartera creció en un 6% con respecto al año anterior en cuanto a saldo, siendo este crecimiento mínimo, así mismo se observa un crecimiento en los índices de mora siendo al cierre del año 2011 un 4.18% y en el año 2012 al cierre un 4.91% aumentando un 0.73% con respecto al año anterior, sin embargo se puede concluir que si bien es cierto la mora no aumento en índices mayores pero este aumento es a consecuencia de las causas que se pudo identificar en la elaboración del presente trabajo concluyendo en lo siguiente:

De la encuesta realizada a los trabajadores de la CMAC – Arequipa se determinó que un mal otorgamiento de créditos traen consecuencias y una de ellas son los índices de mora esto a consecuencia de la presión ejercida por los superiores en el cumplimiento de metas establecidas en monto y numero, ejerciendo como consecuencia una mala colocación de créditos, debido a que ya no se realiza una buena evaluación económica al cliente dejando de lado los principios básicos para la evaluación crediticia, o simplemente dejando de lado algunos requisitos documentarios del cliente, dándole como los analistas manifiestan ayudas al cliente es decir más de lo que puedan pagar, como se ve en el cuadro N°12, en un 33% es la mala evaluación crediticia que realiza el analista al cliente, los analistas manifestaron que esto sucede a consecuencia de que muchas veces se disfraza el destino del crédito, o que no se realizan las visitas correspondientes al negocio y la vivienda del cliente, basándose la evaluación a la información que el cliente manifiesta sobre las características de su negocio, los ingresos que percibe y la forma en que vive esto no corroborándose con la visita que se debe de realizar, esto a veces por falta de tiempo ya que algunas de las carteras son muy pesadas en analistas antiguos, o en el caso de analistas con carteras ligeras o analistas nuevos por la presión que ejercen los superiores en ellos, en lo que es colocaciones de créditos.



Otra de las causas que influyen a los índices de mora es que existen analistas que dejan de lado la evaluación cualitativa del cliente, es decir que no se realiza una evaluación sobre su comportamiento como es determinar si tiene voluntad de pago, si es responsable, y la evaluación del entorno del cliente, comprendida esta por sus relaciones familiares y sociales, como se manifiesta en el cuadro N° 12, en un 38%, muchas veces el analista comete el error de realizar la evaluación pactada con el cliente es decir citarse a una hora determinada, esto es un error puesto muchas veces da oportunidad al cliente a que disfrace o arme su negocio y su evaluación cualitativa, es por ello que es necesario hacer una esporádicamente al negocio y vivienda del cliente para así evitarse este tipo de situaciones que influyen negativamente al otorgamiento del crédito.

Sin embargo fuera del otorgamiento de créditos una de las causas por que suben los índices de mora es que una de las funciones del analista es llevar un control de mora diario para poder realizar un proceso de recuperación oportuna sin embargo vimos en el cuadro N° 14, que el 59% de los trabajadores solo lleva su control cuando es necesario es decir cuando su indicador subió, o en la última semana del mes “para el cierre” que estos serán sus indicadores de su evaluación del trabajo que realizo durante ese mes, lo que demuestra que uno de los indicadores por la cual los índices de mora suben son por no realizar la mora oportuna. Además de ello no solo basta con llevar un control diario si no también se debería de llevar un control de mora preventiva para que el analista pueda anticiparse a estas situaciones y así poder formularse estrategias de recuperación oportuna del crédito.

Según el cuadro N° 13, el 17% de los trabajadores manifiestan que el deterioro del crédito es porque el negocio fracasa y esto ocurre por diversas razones como: relacionadas al crédito es que el dinero solicitado no se usó para el destino solicitado, otra es que hay clientes que sufren estafas en caso de que



el dinero tenía como destino la compra de una vivienda, terreno o un vehículo, otras causas ajenas al crédito son: cuando sufren un incendio, robo o en caso de comerciantes que traen productos de frontera (contrabando) incautaciones.



## CONCLUSIONES

Luego de haber analizado y alcanzado nuestros objetivos, las siguientes son las conclusiones a las cuales he arribado.

- a) Para Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, el otorgamiento de créditos influye directamente con los índices de mora puesto como hemos podido observar muchas veces el otorgamiento de créditos se basa por la presión a las metas establecidas dejando de lado algunas pautas establecidas en las políticas de créditos.
- b) Las actitudes de los trabajadores de la CMAC – Arequipa muchas o todas las veces se basan en el principio básico de un crédito que es la confianza hacia el cliente dejando de lado una evaluación profunda a él, trayendo como consecuencia el deterioro del crédito.
- c) Las causas que influyen en el deterioro del crédito y como consecuencia de ello los índices de mora, se observó que es la ausencia de una buena evaluación cualitativa y económica al cliente, que esto surge a consecuencia de la presión en el logro de metas planteadas por la institución, y ausencia de la recuperación oportuna del crédito.



## RECOMENDACIONES

Al término del presente trabajo y luego de haber formulado las conclusiones respectivas, me permito a dar a conocer las recomendaciones siguientes:

1. Se recomienda a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Agencia Puno, realizar una evaluación periódica a los analistas de Crédito, para medir conocimiento con referente a las políticas, normas, procedimientos y reglamentos con que cuenta la institución, para que de esta manera se pueda poner en práctica cada una de ellas y así poder realizar un proceso de otorgamiento de créditos eficiente por ende se minimizaran los índices de mora de la agencia.
2. Se recomienda a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa realizar una evaluación detallada al cliente tanto económica y cualitativa, tomando en cuenta en cuenta los Principios Básicos para la evaluación crediticia como son: Capacidad de pago, voluntad de pago, garantías, respaldo patrimonial y condiciones generales del entorno, sin dejar de lado “la confianza”, hacia el cliente puesto que no se debe de olvidar que la palabra crédito proviene de CONFIANZA.
3. Se recomienda a los trabajadores de la CMAC – Arequipa, plantearse nuevas estrategias para el logro de sus metas ya sea promocionando mercados nuevos como son las provincias y haciendo visitas a clientes inactivos, para que de esta manera no tener problemas para él logra de las metas planteadas por la institución, de otro lado se recomienda a los analistas de créditos tener un control diario de mora y otro control de mora preventiva que esto ayudara a anticiparse a la mora que puede afectar cada una de sus carteras y por ende la mora de la agencia.





## BIBLIOGRAFIA

- Ambrosi, V. D. (2005). Evaluación del riesgo. En *"Introducción a La Banca"* (pág. 169). Lima: Universidad del Pacífico.
- APAZA MEZA, M., & QUISPE RAMOS , R. (s.f.). Sistema Financiero. En M. APAZA MEZA, & R. QUISPE RAMOS, *Diccionario Empresarial Tomo III* (pág. 1762).
- Avelino, S. E. (2011). Tipos de Tasas de Interes. En Avelino Sanchez Esteban, *Manual de Calculo de Interes* (págs. 76-79-80). Lima: San Marcos.
- Banco Central de Reserva. (2011). Glosario de Terminos Bancarios. En *varias palabras* (págs. Pág. 4,6,9,20,2028,45,9,110,140,153,14,194.). lima.
- CABALLERO BUSTAMANTE , en Revista Caballero Bustamante, Primera Quincena de Enero - 2013, se explica, Sistema Financiero Peruano. *Informativo Caballero Bustamante*,pág. 21.
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequica. (29 de Junio de 2013). Reglamento de Credito. *Reglamento de Créditos CMAC-AREQUIPA 29/06*. Arequipa, Arequipa, Peru.
- Ferrer Quea, A. (2004). Sistema Financiero. En C.P.C. Alejandro Ferrer Quea, *Contabilidad de Empresas del Sistema Financiero* (págs. 20-23- 24- 25- 26- 27). El Pacífico.
- Hernández, M. (2007). Riesgo de Crédito. En M. Hernández, *Finanzas Internacionales* (pág. 215). Mexico.
- Martinez, G. A. (2010). PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS CRÉDITOS PARA CAPITAL DE TRABAJO EN EL BANCO DE CRÉDITO Y COMERCIO DE LAS TUNAS. 89.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2006). Terminología Básica de la Administración Financiera Gubernamental. En *Terminología Básica de la Administración Financiera Gubernamental* (pág. Pág. 29). Lima.
- ROSENBERG, J. M. (1999). varias palabras. En J. M. ROSENBERG, *"diccionario de administración y finanzas"* (págs. PÁG. 289-290). Oceano.



Superintendencia de Banca y Seguros. (30 de Octubre de 2009). Resolución S.B.S. N° 14353 - 2009. *Tipos de Credito*. Lima, Lima, Perú: S.B.S.

Villaseñor, F. E. (2009). Políticas de Créditos. En V. F. Emilio, *Elementos de administración de crédito y cobranza* (págs. 121 - 128). Universidad de Texas: Herrero Hnos. Sucesores, 1975.



## WEB GRAFÍA

Banco de, M. B. (2009). <http://www.banxico.org.mx>. Recuperado el 2013

Días, M. p. (2010). <http://www.monografias.com/trabajos38/manual-de-credito/manual-de-credito.shtml>. Recuperado el 2013, de Manual de Créditos y Cobranzas .

<http://www.definicionabc.com/salud/deterioro.php#ixzz2IZnwHoUK>. (2010).

<http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/loscrefinan.htm>. (s.f.).

TAVERNIER, E. J. (s.f.). *Teoría General de Crédito Bancario*. Obtenido de <http://www.universidadabierta.edu.mx/Biblio/T/>.

WIKIPEDIA, L. E. (2009). [http://es.wikipedia.org/wiki/Riesgo\\_de\\_cr%C3%A9dito](http://es.wikipedia.org/wiki/Riesgo_de_cr%C3%A9dito). Recuperado el 2013, de Wikipedia.com.



# ANEXOS



## ANEXO N° 01

### ENCUESTA DIRIGIDO A ANALISTAS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO AREQUIPA

Estimado Señor(a) se le ruega responder las siguientes interrogantes con toda la sinceridad posible:

1. ¿Cómo considera sus conocimientos en la evaluación de créditos?

MUY BUENA ( ) BUENA ( ) REGULAR ( ) DEFICIENTE ( )

¿Por qué?

.....  
.....

2. ¿Conoce Ud. Los requisitos documentarios para el otorgamiento de crédito?

SI, TODOS ( ) SOLO ALGUNOS ( ) NINGUNO ( )

¿Debido a que?

.....  
.....

3. ¿Considera importante la evaluación cualitativa al cliente?

SI ( ) NO ( ) AVECES ( )

¿Por qué?

.....  
.....

4. ¿Realiza el seguimiento y control adecuado del cumplimiento de las obligaciones de los créditos que forman su cartera?

SIEMPRE ( ) SOLO A VECES ( ) NUNCA ( )

Cree que es necesario. ¿Por qué?.

.....  
.....



5. ¿Cumple usted con todas las pautas establecidas en la Políticas de Créditos?

SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) ALGUNAS VECES ( ) NUNCA ( )

¿Por qué motivos?

.....  
.....

6. ¿Por qué motivo incumple con cierta normativa del otorgamiento de créditos?

Desconocimiento de las normas de crédito ( )

Los clientes no siempre cumplen con los requisitos ( )

Algunas normas no están bien definidas ( )

Las normas de la institución no van acorde con el mercado ( )

.....  
.....

7. ¿Bajo qué circunstancia realiza el otorgamiento de un crédito?

Por presión de los jefes ( )

Por cumplir con las metas establecidas ( )

Por obtener mayores comisiones ( )

8. ¿Cuándo Ud. No logra sus metas establecidas ¿qué actitud toma?

Le es indiferente ( )

Cambia de estrategia de promoción ( )

Aprueba créditos que no cumplen con los requisitos ( )

9. ¿qué etapas considera de mayor incidencia en el incremento de morosidad?

Otorgamiento de créditos ( )

Recuperación ( )

Cobranza judicial ( )



¿por qué?

.....  
.....

10. ¿Cuáles son las causas que determinan problemas en la etapa del otorgamiento de créditos?

- Evaluación cualitativa ( )
- Metas establecidas por la institución a los analistas ( )
- Alteración de los datos por parte del sujeto de crédito ( )
- EVALUACION ECONOMICA ( )
- SEGUIMIENTO AL SUJETO DE CREDITO ( )

11. ¿Cuáles creé Ud. Que sean los motivos del deterioro de un crédito?

- Mala evaluación ( )
- Falta de voluntad de pago ( )
- Deterioro del crédito ( )
- Motivos de salud ( )

¿Por qué?

.....  
.....

12. ¿Aplica Ud. Todos los procedimientos de recuperación del crédito?

- SI ( )      NO ( )      ALGUNOS ( )

¿Por qué?

.....  
.....



13. ¿Cuenta usted con un control diario de mora?

SI ( )      NO ( )      SOLO CUANDO ES NECESARIO ( )

Cree que es necesario ¿Por qué?

.....  
.....





## CASO PRÁCTICO

Registro de un crédito obtenido utilizando el Plan Contable General Empresarial.

Una empresa obtiene un préstamo bancario de S/. 110.000 Nuevos soles para la compra de un inmueble registrar el tratamiento contable

1

10 EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO	100,000
104 Cuentas Corrientes en Instituciones Financieras	
1041 Cuentas Corrientes Operativas	
37 ACTIVO DIFERIDO	10,000
373 Intereses Diferidos	
3731 Intereses no Devengados en Transacciones con Terceros	
45 OBLIGACIONES FINANCIERAS	110,000
451 Préstamos de Instituciones Financieras y otras entidades	
4511 Instituciones Financieras S/.100,000	
455 Costos de Financiación por Pagar	
4551 Préstamos de Instituciones Financieras y otras entidades	
45511 Instituciones Financieras S/.10,000	
x/x Por el registro del préstamo obtenido de la entidad bancaria.	

2

33 INMUEBLES, MAQUINARIA Y EQUIPO	100,000
332 Edificaciones	



3321 Edificaciones administrativas		
33211 Costo de adquisición o construcción		
40 TRIBUTOS, CONTRAPRESTACIONES Y PORTES AL SISTEMA DE PENSIONES POR PAGAR	9,000	
401 Gobierno Central		
4011 Impuesto General a las Ventas		
40111 IGV- Cta. Propia		
46 CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS		109,000
465 Pasivo por compra de activo inmovilizado		
4654 Inmuebles, maquinaria y equipo		
x/x Por la compra del activo de inmueble y pago de impuesto.		
	<b>3</b>	
CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS	109,000	
465 Pasivo por compra de activo inmovilizado		
4654 Inmuebles, maquinaria y equipo		
10 EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO		109,000
104 Cuentas Corrientes en Instituciones Financieras		
1041 Cuentas Corrientes Operativas		
x/x Por el pago de la factura para la adquisición del inmueble.		
	<b>4</b>	
45 OBLIGACIONES FINANCIERAS	110,000	
451 Préstamos de Instituciones Financieras y otras entidades.		



4511 Instituciones Financieras	100,000	
455 Costos de Financiación por Pagar		
4551 Préstamos de Instituciones Financieras y otras entidades		
45511 Instituciones Financieras	10,000	
10 EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO		110,000
104 Cuentas Corrientes en Instituciones Financieras		
1041 Cuentas Corrientes Operativas		
x/x Por el pago del préstamo efectuado por la entidad bancaria.		
	<u>5</u>	
67 GASTOS FINANCIEROS	10,000	
673 Intereses por Préstamos y otras Obligaciones		
6731 Préstamos de Instituciones Financieras y otras entidades		
67311 Instituciones Financieras		
37 ACTIVO DIFERIDO		10,000
373 Intereses Diferidos		
3731 Intereses no Devengados en Transacciones con Terceros		
x/x Por los intereses devengados a diciembre.		



## CASO PRÁCTICO

Utilizando el Plan Contable Bancario.

Cuando se obtiene un préstamo de S/.20.000

---

**1**

---

57 Tesorería	20.000	
170 Deudas a largo Plazo de entidades de crédito		20.000

x/x por el crédito obtenido de S/. 20.000.de una entidad financiera.

---

**2**

---

662 Intereses de deudas	1.200	
57 Tesorería		1.200

x/x Por el pago de intereses de la deuda del préstamo obtenido.

---

**3**

---

170 Deudas a largo Plazo de Entidades de Créditos	20.000	
5200 Préstamos a Corto Plazo de entidades de créditos		20.000

x/x Por la reclasificación del vencimiento.

---

**4**

---

662 Intereses de deudas	1.200	
5200 Préstamos a corto plazo de entidades de Crédito	20.000	
57 Tesorería		21.200

X/x Por el pago de intereses y amortización del crédito.