



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



**“EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE OTORGAMIENTOS DE
CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACIÓN EN LA
CMAC AREQUIPA AGENCIA ILAVE PERIODOS 2016-2017”**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. WINY ESCARCENA ALEJO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2023



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE OTORGAMIENTOS DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACIÓN EN LA C M

AUTOR

WINY ESCARCENA ALEJO

RECuento DE PALABRAS

22455 Words

RECuento DE CARACTERES

115374 Characters

RECuento DE PÁGINAS

97 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.3MB

FECHA DE ENTREGA

Apr 11, 2023 6:18 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Apr 11, 2023 6:20 PM GMT-5

● 15% de similitud general

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

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)



Universidad Nacional del Altiplano
Firmado digitalmente por QUISPE PINEDA Percy FAU 20145496170 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11.04.2023 18:22:31 -05:00

ALFREDO CRUZ VIDANGOS
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
MATRICULA 202 - PUNO

Resumen



DEDICATORIA

A mis padres mi fortaleza, por el apoyo incondicional que me brindan día a día y que, a pesar de las adversidades, siguen guiando mis pasos.

A mis hermanos, que contribuyeron en el logro de este reto.

Winy Escarcena Alejo



AGRADECIMIENTOS

A Dios, por haberme dado fortaleza, salud y valor; y así permitirme llegar a cumplir esta meta en mi vida profesional.

A nuestra Primera Casa de Estudios, “UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO”, y a la ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES, por acogernos en sus aulas de clases.

A mis docentes, por compartir sus conocimientos y orientarnos durante nuestra formación profesional.

A mis jurados Dr. Juan Moisés Mamani Mamani, Dr. Julio Cesar Choque Vargas, M. Sc. Marco Félix Romani Alejo; por la correcciones y recomendaciones brindadas a esta investigación.

A mi director/ Asesor de Tesis Dr. Alfredo Cruz Vidangos, por el tiempo dedicado en la correccion y elaboracion de esta tesis.

Winy Escarcena Alejo



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	
RESUMEN.....	10
ABSTRACT.....	11
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2.1 Problema general.....	15
1.2.2 Sistematización del problema	15
1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.3.1 Hipótesis general	16
1.3.2 Hipótesis específicas	16
1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	16
1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.5.1 Objetivo general	17
1.5.2 Objetivos específicos	17

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA



2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.2	MARCO TEÓRICO	27
2.2.1	Sistema financiero	27
2.2.2	Organización del sistema financiero peruano	27
2.2.2.1	Sistema de intermediación financiero indirecto.....	28
2.2.2.2	Sistema de intermediación financiero directo	28
2.2.2.3	El subsistema financiero bancario.....	29
2.2.2.4	El subsistema financiero no bancario.....	29
2.2.3	Instituciones reguladoras y supervisoras.....	30
2.2.3.1	Banco Central de Reserva del Perú (BCRP).....	30
2.2.3.2	Superintendencia de banca y seguros.....	30
2.2.3.3	Ley del sistema financiero N° 26702.....	31
2.2.3.4	Administración de créditos	31
2.2.3.4.1	Departamentos de riesgos crediticios	32
2.2.4	Políticas de créditos.....	33
2.2.4.1	Tipos de políticas	34
2.2.4.1.1	Políticas restrictivas o conservadoras.....	34
2.2.4.1.2	Políticas liberales o flexibles.....	34
2.2.4.1.3	Políticas racionales o normales	35
2.2.5	Capacidad de pago	35
2.2.6	Voluntad de pago	36
2.2.7	Respaldo patrimonial	36
2.2.8	Garantías del crédito	36
2.2.9	Entorno familiar del cliente.....	36
2.2.10	Riesgo crediticio.....	37



2.2.11	Clasificación de créditos por segmento.....	42
2.2.11.1	Segmento empresa	42
2.2.12	Principio para el otorgamiento de créditos.....	47
2.2.13	Productos crediticios	51
2.3	MARCO CONCEPTUAL	53
2.3.1	Activo financiero.....	53
2.3.2	Activo rentable	54
2.3.3	Análisis financiero	54
2.3.4	Cartera atrasada	54
2.3.5	Cartera de alto riesgo	54
2.3.6	Cartera pesada	54
2.3.7	Central de riesgos	55
2.3.8	Créditos castigados.....	55
2.3.9	Eficacia.....	55
2.3.10	Eficiencia.....	55
2.3.11	Mora	56
2.3.12	Morosidad	56
2.3.13	Políticas.....	56
2.3.14	Riesgo de crédito.....	56
2.3.15	Política de créditos	56

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	57
3.2	PERÍODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO	57
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	57



3.3.1. Población.....	57
3.3.2. Muestra.....	57
3.4 METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	58
3.5 TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	58
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1 RESULTADOS.....	59
4.1.1 Con relación al objetivo específico N° 1.....	59
4.1.2 Con relación al objetivo específico N° 2.....	63
4.1.3 En relación a objetivo específico N°3.....	80
4.1.4 Contrastación de hipótesis.....	85
4.2 DISCUSIÓN	86
V. CONCLUSIONES.....	89
VI. RECOMENDACIONES.....	90
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	91
ANEXOS.....	93

TEMA : Morosidad Bancaria
ÁREA : Finanzas Públicas y Privadas

FECHA DE SUSTENTACIÓN 15 DE NOVIEMBRE DEL 2021



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Evaluación de créditos por producto.....	60
Figura 2: Evaluación de créditos por producto en porcentajes.....	61
Figura 3: Nivel de cumplimiento de las políticas de otorgamiento de créditos.....	62



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Evolución de la cartera vencida y la cartera de alto riesgo	19
Tabla 2: Clasificación del deudor	41
Tabla 3: Procedimiento para el otorgamiento de créditos	42
Tabla 4: Evaluación de políticas de otorgamiento de crédito por producto.....	59
Tabla 5: Evaluación por producto en porcentaje	61
Tabla 6: Nivel de cumplimiento de las políticas de otorgamiento de crédito	62
Tabla 7: Colocaciones – Período 2016	63
Tabla 8: Colocaciones - Período 2017	64
Tabla 9: Recuperaciones - Período 2016	66
Tabla 10: Recuperaciones - Período 2017	67
Tabla 11: Mora - Capital de trabajo - Período 2016.....	69
Tabla 12: Mora - Activo fijo - Período 2016.....	70
Tabla 13: Mora – Micro - Período 2016	71
Tabla 14: Mora - Vivienda - Período 2016	72
Tabla 15: Mora – Consumo - Período 2016.....	73
Tabla 16: Mora - Capital de trabajo - Período 2017	75
Tabla 17: Mora - Activo fijo - Período 2017	76
Tabla 18: Mora – Micro - Período 2017	77
Tabla 19: Mora - Vivienda - Período 2017	78
Tabla 20: Mora – Consumo - Período 2017	79



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

- (BCRP)** : Banco Central De Reserva Del Perú
- (CMAC)** : Caja Municipal de Ahorros Créditos
- (CPP)** : Con Problemas Potenciales
- (SBS)** : Superintendencia de Banca y Seguros
- (SF)** : Sistema Financiero



RESUMEN

La institución financiera Caja Arequipa en sus 35 años de trabajo viene financiando a los microempresarios, ofreciendo sus productos de servicios financieros promoviendo el ahorro y la generación de economía a nivel de pequeña escala, por qué ofrece soluciones financieras integrales, ágiles y oportunas para la micro y pequeña empresa, de forma rentable, sostenible y socialmente responsable. La ciudad de Ilave es la capital de la provincia del El Collao ubicada en el departamento de Puno es una ciudad netamente comercial ya que sus pobladores la han convertido en el polo de desarrollo de la parte sur de la región Puno. Los micro empresarios para realizar sus actividades comerciales tienen la necesidad de capitales frescos para lo cual acude a diferentes entidades financieras entre ellos a la CMAC Arequipa. Actualmente se ha notado que los índices de morosidad de la caja han tenido un incremento, para el periodo 2016 la cartera castigada supera s los S/. 456 345.00 y para el 2017 asciende a S/. 280 052.00 ello debido a que no se está aplicando en forma correcta las políticas de otorgamiento de créditos que tiene establecido esta entidad financiera, lo cual influye directamente en las recuperaciones de los créditos otorgados. Por tanto, el presente trabajo de investigación “Evaluación de las políticas de otorgamiento de créditos y su incidencia en las recuperaciones en la CMAC Arequipa Agencia Ilave periodos 2016-2017” tiene por objetivo principal evaluar y mejorar las políticas de otorgamiento de créditos en la CMAC Arequipa agencia Ilave; el cual nos servirá para mejorar la recuperación de estos.

Palabras clave: Otorgamiento de créditos, morosidad, políticas de crédito, riesgo crediticio.



ABSTRACT

The financial institution Caja Arequipa in its 35 years of work has been financing microentrepreneurs, offering its financial services products promoting savings and the generation of economy at a small-scale level, because it offers comprehensive, agile and timely financial solutions for micro and small business, in a profitable, sustainable and socially responsible way. The city of Ilave is the capital of the El Collao province located in the department of Puno. It is a purely commercial city since its inhabitants have made it the development pole of the southern part of the Puno region. To carry out their commercial activities, micro-entrepreneurs need fresh capital, for which they go to different financial entities, including CMAC Arequipa. Currently it has been noted that the delinquency rates of the cash have had an increase, for the period 2016 the written-off portfolio exceeds S /. 456 345.00 and for 2017 it amounts to S /. 280 052.00 this is due to the fact that the credit granting policies established by this financial entity are not being applied correctly, which directly influences the recoveries of the credits granted. Therefore, the present research work "Evaluation of credit granting policies and their impact on recoveries in CMAC Arequipa Agencia Ilave periods 2016-2017" has the main objective of evaluating and improving credit granting policies in CMAC Arequipa Ilave agency; which will help us to better recover them.

Keywords: Granting of credits, Delinquency, Credit policies, Credit risk



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La actividad principal que tiene las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito es la intermediación financiera de ahorros y créditos. Mediante esta actividad asumen los riesgos que genera los créditos otorgados, el riesgo que enfrenta las entidades financieras sobre la liquidez, son cuentan con las posibilidades de enfrentar a sus obligaciones con sus ahorristas o depositantes y el riesgo de mercado perjudicando a su cartera de activos. El riesgo de crédito considerado como un tipo de riesgo, se encuentra vinculado a los factores de pagos de un crédito (capital e interés), lo cual impacta en el incumplimiento de los clientes morosos. Por ello nuestra investigación se justifica teóricamente en esta doctrina, la que permitirá contar con un marco útil para la mejor toma de decisiones financieras y el control de riesgos de la cartera de crédito, lo que finalmente reducirá el índice de morosidad.

De esta forma se ha considerado que es muy importante realizar este trabajo de investigación con el fin de poner en conocimiento y concientizar sobre la gestión de riesgo crediticio y como la misma incide directamente en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa agencia llave , el cual está dirigido a todo el personal involucrado del área de créditos y ahorros, así también a los clientes crediticios quienes tienen que conocer y saber cuáles son los requisitos y procedimientos de otorgamiento de créditos que la caja Arequipa solicita y exige, para poder realizar una adecuada atención crediticia.

Su relevancia se basa en los beneficios que obtendrá la empresa al optimizar el plan de mejora de gestión del riesgo crediticio que permitan controlar y minimizar la posible morosidad e incobrabilidad de créditos. Siendo esto de gran importancia porque



la agencia llave recuperara sus ingresos financieros y aportara con los objetivos y fines de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

Para lo cual el trabajo de investigación se divide en cuatro capítulos, conformado de la siguiente manera:

Capítulo I, contine la introducción, el planteamiento del problema, formulación del problema, hipótesis, la justificación y el objetivo de la investigación.

Capítulo II, contine los antecedentes, marco teórico, marco conceptual, que argumentan el propósito de la investigación.

Capítulo III, se presenta la metodología de la investigación, la población y las técnicas de recopilación de datos; el cual nos llevó a una exposición y análisis de los resultados, que se planteó en el capítulo cuarto.

Capítulo IV, se presentan los resultados, presentados en tablas y figuras, la discusión de los resultados y se alcanzaron algunas precisiones del presente trabajo de investigación.

Capítulo V, se presentan las conclusiones del trabajo de investigación.

Capítulo VI, en este capítulo se puede apreciar las recomendaciones.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad el sistema financiero, son de vital importancia en el desarrollo económico del país, debido a que ellos son principales matrices laborales e impulsan la actividad económica de los diferentes sectores mediante los préstamos a las MYPES. Las entidades de sistema no bancario que conducen sus servicios a los sectores medios y bajos forman parte del sistema financiero, sin embargo, no cuentan con acceso al sector tradicional mencionado como el Sistema Bancario, ya sea por el manejo de los montos crediticios concedidos o por sus particularidades, en ese entender se deduce que sin lugar a duda están contribuyendo en el crecimiento del sistema financiero estas empresas del



sistema financiero no bancario.

La intermediación financiera de ahorros y créditos son la actividad principal de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito. Esta actividad los obliga a asumir ciertos riesgos a causa de los créditos que concede, además de la inseguridad de liquidez que afronta las entidades, cuando no se encuentra en la capacidad de enfrentar a sus responsabilidades con los ahorristas, así como el riesgo de mercado que perjudica a su cartera de activos.

El primer tipo de riesgo es llamado también riesgo de crédito, y está relacionado con los factores que afecta el incumplimiento de los pagos de un crédito (capital e interés) de los clientes morosos. Por ello nuestra investigación se justifica teóricamente en esta doctrina, la que permitirá contar con un marco útil para la mejor toma de decisiones financieras y el control de riesgos de la cartera de crédito, lo que finalmente reducirá el índice de morosidad.

De esta manera se establece la importancia de realizar este trabajo de investigación con el objetivo de poner en conocimiento cómo repercute directamente en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia llave y de esa manera sensibilizar sobre la gestión de riesgo crediticio y, el cual está dirigido al área de créditos y ahorros y a todo el personal involucrado, también a los clientes que obtienen créditos, para poder obtener una adecuada atención crediticia los clientes también deben tener conocimiento y entender cuáles son los requisitos y procedimientos del proceso de consentimiento de créditos, que la caja Arequipa, solicita y exige.

Su relevancia se basa en los beneficios que obtendrá la empresa al optimizar el plan de mejora de gestión del riesgo crediticio que permitan controlar y minimizar la posible morosidad e incobrabilidad de créditos. Siendo esto de gran importancia porque la agencia llave recuperara sus ingresos financieros y aportara con los objetivos y fines



de la caja municipal de ahorro y crédito de Arequipa.

La famosa feria dominical de la ciudad de Ilave es una de las más importantes de la Región Puno, pues concurren comerciantes de Tacna, Arequipa, Cusco y empresarios Bolivianos, la misma que genera un considerable movimiento económico, los microempresarios acuden a la CMAC Arequipa para solicitar el financiamiento de sus actividades desde hace siete años, en sus comienzos la tasa de morosidad será excelente, pero en los últimos cinco años se ha ido incrementando considerablemente hasta llegar a la tasa 4 % y esto es una gran preocupación para la institución financiera. Las posibles causas son las deficiencias en la evaluación de las solicitudes de crédito. Para lo cual nos planteamos las siguientes interrogantes de investigación:

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿Cómo es la influencia de la gestión en el otorgamiento de los créditos y qué riesgos produce en la CMAC Arequipa agencia Ilave en los periodos 2016-2017?

1.2.2 Sistematización del problema

Se formulan las siguientes interrogantes.

a. Problema Específico N° 01

¿Cómo son las políticas de créditos de la CMAC Arequipa agencia Ilave respecto a la evaluación de los sujetos de crédito?

b. Problema Específico N° 02

¿Cómo se asocia el riesgo crediticio en la recuperación de créditos en la CMAC Arequipa agencia Ilave?



c. Problema Específico N° 03

¿Cómo debieran ser los lineamientos que permitan optimizar las evaluaciones de otorgamiento de créditos y su óptima recuperación en la CMAC Arequipa agencia Ilave?

1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Hipótesis general

La gestión de otorgamiento de créditos en la CMAC Arequipa agencia Ilave presenta deficiencias en el otorgamiento de créditos lo cual produce riesgos de recuperación en los periodos 2016-2017.

1.3.2 Hipótesis específicas

Hipótesis Específica N° 01

Las políticas de otorgamiento de crédito de la CMAC Arequipa agencia Ilave son deficientes en la evaluación de los sujetos de crédito.

Hipótesis Específica N° 02

El riesgo crediticio es alto en la recuperación de los créditos en la CMAC Arequipa agencia Ilave.

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Las ventajas que obtendrá la empresa al optimizar el plan de mejora de la gestión del riesgo crediticio, que permitirá regular y disminuir la potencial morosidad e incobrabilidad de los créditos, sirven para sustentar la pertinencia de la presente actividad de estudio. Esto es crucial porque la agencia Ilave recuperará sus ingresos financieros y ayudará a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa a alcanzar sus objetivos y ambiciones.



1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Objetivo general

Evaluar la influencia de la gestión de otorgamiento de créditos y los riesgos en la recuperación en la CMAC Arequipa agencia Ilave en los periodos 2016-2017.

1.5.2 Objetivos específicos

a. Objetivo Específico N° 01

Analizar las políticas de créditos de la CMAC Arequipa agencia Ilave y su deficiencia en la evaluación de los sujetos de crédito.

b. Objetivo Específico N° 02

Evaluar el riesgo crediticio en la recuperación de créditos en la CMAC Arequipa agencia Ilave.

c. Objetivo Específico N° 03

Proponer lineamientos que permitan optimizar las evaluaciones de otorgamiento de créditos y su óptima recuperación en la CMAC Arequipa agencia Ilave.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Se mencionan las siguientes investigaciones:

Mamani (2015), en su investigación titulada “Análisis de las Colocaciones e Índices de Morosidad de la COOPAC San Salvador LTDA. Periodos 2012-2013”, deduce que la cartera pesada para el periodo 2012 – 2013 son S/. 178 740.00 y S/. 829 812.00 de forma respectiva, para el año 2013 se incrementó en un 46% la cartera de deudores, estos préstamos en mora abandonaron sus pagos después de la primera cuota lo cual es representado por el 27%, posterior a la segunda cuota que representa el 14%, la tercera cuota es 21%, la cuarta y el 7%, después de la quinta cuota, el 1% y los préstamos que no cancelaron ninguna cuota lo cual representa el 31%.

Las herramientas que utilizan los analistas que es la central de riesgos tiene la deficiencia en la falta de información, datos y presentación complicada de entender (Mamani, 2015).

Respecto a la experiencia en crédito de los analistas antes de ingresar a la cooperativa no recibieron suficiente capacitación; Por ello se concluye que el alto índice de morosidad en el periodo 2013 es por las malas evaluaciones de créditos no toman en cuenta la capacidad de pago real ni el endeudamiento que tenía el socio al momento de solicitar y otorgar el crédito (Mamani, 2015).

El índice de morosidad de la cartera de alto riesgo para el periodo 2012 y 2013 son 3% y 11% respectivamente esta provisión representa para el periodo 2012 y 2013 son S/ 231 283.00 y S/ 695 342.00 respectivamente esta provisión representa gastos en Estado de Ganancias y Pérdidas genera reducción en la utilidad o remanentes en la cooperativa,

utilidad de los periodos 2012 y 2013 son S/ 361 366.00 y S/ 3 465.00 respectivamente (Mamani, 2015).

Chambilla (2014), en su investigación titulada como “Análisis de las Colocaciones y su Relación el Índice de Morosidad de Caja Municipal de Arequipa Sucursal Puno Períodos 2009-2010”, en la cual deduce mediante el estudio que realizó sobre el procesos de la cartera atrasada y cartera de alto riesgo ha tenido un evidente crecimiento en los años 2009 y 2010 en resultado a un decaimiento en el contexto que se relaciona con la recesión financiera a nivel internacional y la competencia en el sector.

Tabla 1:

Evolución de la cartera vencida y la cartera de alto riesgo

Calidad de activos	2009	2010	Variación
Cartera atrasada / créditos (%)	3.88	4.07	0.19
Cartera de alto riesgo / créditos directos (%)	5.33	5.61	0.28

FUENTE: Índice de mora CMAC Arequipa.

La variación de la cartera atrasada de créditos directo en el año 2009 y 2010 fue de 0.19, mientras que la variación de la cartera de alto riesgo fue de 0.28 en los mismos años analizados.

Los sectores productivos a los que están orientados en 2010 fueron construcción con un 27% anual, manufactura con 24% y el sector comercio con 20% electricidad y agua 11% sector agropecuario 8% y finalmente en el rubro otros 10% (Mamani, 2015).

Pally (2016), en su trabajo de investigación titulada, “Análisis de la Gestión del



Riesgo crediticio y su Incidencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Agencia Juliaca Período 2013 – 2014” encontró que la cartera de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca hubo una disminución de S/. 3, 992,028.48, esta variabilidad adversa fue a causa de la disminución de colocaciones, baja y rotación de trabajadores, además del incremento de cartera retrasada superior a 30 y 60 días de forma respectiva, estos fueron enviados a castigo y cobranza judicial, en consecuencia, se dio un acrecentamiento del nivel de morosidad de 8.24% a 11.39%, presentando una variación de 3.15% de morosidad (Mamani, 2015).

Además, el personal involucrado (analistas de crédito), tiene conocimiento y forma de aplicación sobre la política y reglamento de créditos, en las tablas 5, 6, y 7 se visualiza que un 60% tiene un conocimiento considerado como bueno, así también un 10% de clientes indican que sus analistas si les recuerda sobre las políticas y reglamentos, asimismo estas son restablecidas constantemente conforme a cambios y normas que dispone la superintendencia de banca y seguros. De esa manera el cumplimiento de estas normas genera la disminución y oportuno control del nivel de incumplimiento de pagos en la agencia Juliaca.

Como se observa en los Cuadros N° 12, 13, 14, 15 y 16, los clientes reportan que el sectorista de crédito realiza el seguimiento de la inversión propuesta y realiza visitas de seguimiento, promociones de crédito y llamadas telefónicas para el pago. Debido a que todas estas actividades están cubiertas por las funciones y responsabilidades del sectorista de crédito dentro de la agencia de Juliaca, se reduce el riesgo crediticio que podría surgir por el incumplimiento de estas funciones (Mamani, 2015).

Cahuana (2015), en su trabajo de investigación titulada “Análisis de la Evaluación de Créditos y su Incidencia en la Tasa de Morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Túpac Amaru, Año 2012, encontró que en la agencia crediticia Túpac Amaru a comienzos del



año 2012, donde se evaluó el rubro de saldos, clientes y deudores; primeramente se analizó el rubro de saldos encontrándose que en enero del 2012 inicia con S/.49, 326, 017 millones de nuevos soles , en el mes de diciembre en el cierre anual del periodo, se cuenta con saldo S/. 62, 001,123 millones de nuevos soles, se visualiza un incremento en colocación de créditos por S/. 12, 675,052 millones, en términos de porcentaje representa el 12,8 %, asimismo en el mes de enero año 2012 en el rubro de clientes se comienza con S/. 5,066, finalmente en el rubro de mora se inicia con S/. 2, 964,446 millones de nuevos soles, lo que representa 6,01%, y a diciembre se tiene S/. 3, 024, 060,48 millones de nuevos soles, lo cual en términos de porcentaje es de 5,78% en mora, de los resultados obtenidos se concluye que la Agencia Túpac Amaru de la Caja Arequipa obtuvo resultados positivos en saldos clientes y porcentaje de mora, además de que este últimos en términos de soles representa un aumento de S/.59, 614 miles de nuevos soles.

La evaluación de créditos que es una parte del proceso de otorgamiento de créditos, donde es importante realizar el análisis de los factores cuantitativos y cualitativos aplicando preguntas cruzadas y teniendo en cuenta los ratios financieros; que está ligadas a la cultura y el modo de convivencia del solicitante; finalmente determinar su capacidad de pago, voluntad de pago del solicitante, también se debe precisar las garantías como elemento complementario a la evaluación crediticia, respaldo patrimonial y condiciones generales del entorno como: plan de inversión, clientes, proveedores, competencia y mercado. - Los factores que determinan la morosidad en los créditos otorgados de la agencia Túpac Amaru en el año 2012, está determinada por el tipo de cliente, el monto de crédito y el número de créditos obtenidos en otros bancos, adicionalmente el tipo de cliente preferencial determina una probabilidad de disminución de mora del 10%; el monto de crédito aumenta el 9% de morosidad y número de créditos otorgados en otros bancos determina un incremento 5% la probabilidad de mora.



A ello incorporamos las deficiencias en la evaluación, insuficiente levantamiento de información y percepción para el otorgamiento de créditos errores que se presenta en las informaciones presentadas para la aprobación del crédito.

Sobre el nivel de morosidad Puma (2016), en su trabajo de investigación titulada “Análisis del Nivel de Morosidad de los Clientes y su Incidencia en la rentabilidad de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad ELECTRO Puno S.A.A. - Sede Juliaca Periodos 2014 - 2015”, encontró del análisis realizado las 7 zonas administrativas de la sede Juliaca para el año 2014, en la zona 012 Samán Capachica - Santa Lucia en un término medio de 79.65% de nivel de morosidad, posteriormente la zona 032 mayores con una representación de 56.78%, y en la zona 013 cercado con un porcentaje de representación de 27.67%.. Por otro lado, en el periodo 2015 se ha encontrado en la zona 012 Samán Capachica - Santa Lucia un alto nivel de morosidad con una representación porcentual de 79.81% de morosidad, posteriormente la zona 032 mayores con una representación porcentual de 60.37%, y en la zona 013 cercado con un nivel moderado de morosidad que representa el 27.43%.

En lugares rurales se da este alto nivel de morosidad debido a que no existe un adecuado control e inspección por parte de la Empresa Electro Puno S.A.A., el cual se denomina Gerencia Comercial Juliaca a la Empresa Contratista Consorcio Sur, el cual debe realizar los cortes respectivos, comunicados de las deudas en clientes en estado normal. Se ha consolidado para una evaluación más completa todas las zonas que maneja y administra la sede Juliaca, los porcentajes que de mencionan a continuación, muestran la cantidad de la deuda de 3 a 8 meses, en relación al alto nivel de morosidad péndula entre 23.01% a 32.81%, con un término medio de 27.91% en el periodo 2014 y el periodo 2015 péndula entre 13.87% a 23.67% con un promedio de 18.77% se reduce para el periodo 2015, estos resultados repercuten en la recaudación debido a que en el periodo 2014 la



recaudación péndula entre 47.37% a 55.46% con un promedio de 51.42%, así también en el periodo 2015 la recaudación oscila entre 47.20% a 53.92% con promedio de 50.56% del total facturado. En ese entender estos clientes morosos son considerados en estados normales y propensos en el Sistema Comercial y forman parte de la cartera pesada.

Sobre el nivel de recuperación de créditos para el periodo 2014, en la Empresa Electro Puno S.A.A., sede Juliaca, representa solo el 5.48% la recuperación en cartera pesada lo cual es baja en el grado de morosidad, el 2.92% representa la recuperación en clientes comunes y de 5.48% representa en cliente mayor, para el año 2015 el resultado es de 3.17% en cliente común y 0.60% en cliente mayor, lo cual muestra que no hay incremento significativo sobre la recuperación en periodos 2014 y 2015. Por lo cual perjudica a los ingresos la no recuperación de endeudamientos en cartera pesada en su totalidad en consecuencia trae el aumento en la estimación de cobranza dudosa y esto a su vez aumento en los gastos de venta. Lo cual conlleva a la afectación de la utilidad operacional en los dos periodos, por lo que afecta a la rentabilidad. En caso de que se recuperen las deudas provisionadas al 100%, estos aumentarán en cuanto a las ratios de rentabilidad. Sin embargo, se trasladarán a castigo contable si las deudas que no se recuperan.

La Empresa Electro Puno S.A.A. debe de implementar lineamientos de cobranza para la disminución de la morosidad en cartera pesada. En cuanto a los clientes con deudas de 3 a 8 meses promover incentivos por pronto pago de sus recibos. En cuanto a la cartera pesada debe solicitar apoyo por parte de terceras empresas, gestores de cobranza que tengan experiencia, que realicen campañas de notificaciones, esto ayudara a reducir la morosidad en cartera pesada; si se evidencian que ya no es posible la recuperación se arme el expediente y se envió a castigo contable de las deudas irrecuperables (anulados) del servicio eléctrico Juliaca.



Vilca (2014), en su trabajo de investigación “evaluación de crédito y su Incidencia en la Cartera Morosa de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S. A. Puno, 2012 - 2013”, encontró según los (tablas 5 hasta 15 y figuras 5-15 en concordancia con en Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios, el cual contiene las Normas y Políticas de Evaluación de Créditos, en el cual se realiza un análisis sobre la relevancia, el entendimiento, su puesta en práctica, así como de la realización, la frecuencia de preparación, (monitoreo, supervisión y control del cumplimiento de actividades por parte de los superiores a los asesores de negocio). Se muestra como un resultado porcentual bajo de 43.8%, generando como consecuencia un ineficiente nivel de evaluación de crédito lo cual conlleva el aumento de la cartera morosa, asimismo de acuerdo a la figura 17, anexo 5 se visualiza la variación del nivel de retraso en las cuotas, así también se visualiza que se incrementan las colocaciones y aumenta el saldo capital, por lo que también se eleva el capital vencido, por lo cual, se evidencia más alto el índice de morosidad.

Segunda: de acuerdo al análisis en las tablas 26, 27 y figuras 28 se visualiza el inoportuno y desinterés, en la aplicación, y el desconocimiento, donde los procedimientos de Evaluación de Créditos han tenido un resultado de 48.3%, a causa de poca capacitación, las débiles metas propuestas por parte de la entidad y además que sus superiores han tenido un bajo nivel de seguimiento y monitoreo lo cual representa el 31.67% la adecuada aplicación del procedimiento de evaluación crediticia. De acuerdo a las tablas 28-31 se evidencia el incumplimiento en las actuaciones de Evaluación de Crédito, generando como resultado una aplicación inadecuada, causando el incremento de morosidad.

Tercera: Se encontró en el de incremento de los niveles de morosidad es a causa de la inadecuada evaluación por los trabajadores del área de negocios, este resultado



también es a causa del descuido y hay una inadecuada aplicación del Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios, en el que consta los 147 procedimientos y las Normas, Políticas de Evaluación de Crédito en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

Sobre la gestión crediticia Chipana (2018), en su trabajo de investigación titulada “evaluación de la Gestión Crediticia en el Otorgamiento de Créditos en la Financiera CREDINKA Agencia Yunguyo Periodo 2015 – 2016, deduce que: por originarse de forma incorrecta en el trayecto para el consentimiento de un crédito se da una ineficiente gestión crediticia, a consecuencia de que no se realiza una adecuada evaluación crediticia lo cual se visualiza en la tabla 4, del 100% de los clientes, realizaron la cancelación el 67.42% sus cuotas en los plazos establecidos y se encuentra en situación de morosidad el 32.58%, esto a causa de varios factores como: la insuficiente posibilidad de pago, intención de pago, quiebre en su negocio o el inoportuno manejo del crédito, esto resulta a causa de una deficiente evaluación crediticia al cliente

Según el cuadro 5 en el año 2015 el 74.68% de los créditos otorgados se realizó en base a los parámetros establecidos de políticas para el otorgamiento de créditos; mientras que el 25.35% de los créditos colocados no se otorgaron de acuerdo a los parámetros de créditos. No todos los créditos que otorgo la financiera se rigieron por las políticas de créditos, esto debido al poco análisis y criterio profesional que realiza el asesor financiero, de ahí que existe un riesgo de que los créditos no se puedan recuperar si no se cumplen con las políticas establecidas al momento de otorgar los créditos.

SEGUNDA: En la gestión crediticia se ha encontrado varios riesgos, en el transcurso del proceso de otorgamiento de créditos, en la tabla 8 se observa, en un total de 116 de la cartera de morosos lo cual en porcentajes representa 32.58% de la cartera total; de los cuales tienen un atraso mayor a 120 días el 49.58% (59 morosos) este resultado según la tabla 8 estaría considerado como crédito en pérdida. Como se visualiza



en la tabla 9 y 10, se muestra también créditos de dudosa cobranza, donde se visualiza que 23 morosos, tendrían un retraso en sus obligaciones de 90 a 120 días; y de esa manera existen créditos con problemas e ineficientes. Debido a ello es importante y primordial la primera etapa de la gestión crediticia para que un crédito sea restablecido, prosiguiendo de acuerdo a la evaluación cuantitativa y cualitativa, todo el procedimiento de otorgamiento de crédito será adecuado, si se realiza una correcta y eficiente evaluación crediticia, y se podrá asegurar el stock máximo de garantía, mediante estos instrumentos de evaluación para proteger su riesgo de pérdida.

TERCERA: Así mismo se desprende de la investigación realizada, a la conclusión que se incumple con el manual de procedimientos y políticas de crédito para otorgar créditos por los colaboradores de la Financiera Credinka, tal como se visualiza en la tabla 12 representado por 8 de los encuestados que consideran que lo realizan de manera regular de acuerdo a las políticas de crédito la evaluación crediticia y el 23.27% consideran que no cumplen con estos estándares; en el periodo 2015 en un porcentaje de 74.62% de créditos lo concedieron en base a estos criterios de créditos y el 25.38% afirma no estar de acuerdo con los criterios establecidos sobre los créditos en el manual de políticas de crédito, en la mayoría de los casos conceden créditos sin realizar la entrevista en el mismo lugar que es la comprobación del domicilio y/o negocio del cliente antes de consentir el crédito. En la mayoría de los casos Financiera Credinka concede créditos rurales, en efecto, para otorgarles un crédito no cuentan con todos los requisitos exigidos, gran parte de clientes de las zonas rurales, por lo cual, los oficiales de negocio conceden créditos con los requisitos que no tienen valor legal o con solo firma, no determinando los riesgos que podría generar, por los otorgamientos al cliente y su capacidad de endeudamiento, esto acorde al monto de crédito.



2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Sistema financiero

El sistema financiero abarca el conjunto de instituciones y mercados por lo que se puede distinguir entre banca pública y banca privada dentro del sistema bancario que, a su vez, puede ser comercial, de negocios y mixta. La banca privada comercial se hace cargo de dar facilidades créditos solo a individuos. La industrial o de negocios se ocupa de las empresas industriales, comerciales, entre otros, adquiriéndolas y dirigiéndolas. Entre tanto la banca privada mixta compone ambos tipos de actividades. Asimismo, en el siglo anterior fueron muy frecuentes los bancos industriales, actualmente éstos han ido perdiendo fuerza a lo largo del tiempo en beneficio de la banca mixta. Por otro lado, en la banca pública sobresale, el banco central, que tiene el monopolio de emisión de dinero y suele pertenecer al Estado. Asimismo, destacan las instituciones de ahorro y dentro de están, las cajas de ahorro.

2.2.2 Organización del sistema financiero peruano

Para el caso del Sistema Financiero Peruano está compuesto por todas las instituciones públicas y privadas así como entidades y empresas, que manejan y utilizan el dinero emitido por el Banco Central de Reserva del Perú BCR con el fin de administrar y regular los recursos financieros; los títulos valores, y documentos de crédito que son reemplazados generalmente, con: las letras, cheques, giros, pagarés, órdenes de pago, cartas fianza, cartas de crédito, Warrants, pólizas de seguro, acciones, entre otros. La máxima autoridad del sistema financiero es el Banco Central de Reserva del Perú, así como administrar en temas monetarios y manejo de los medios de pago en general.

El sistema Financiero Peruano, está integrado por dos grandes Grupos,



estos son:

Sistema de intermediación financiero indirecto

La intermediación indirecta se da a través de instituciones financieras especializadas (empresas bancarias, empresas financieras y otras instituciones de operaciones múltiples), las que efectúan las transferencias de excedentes acumulados, es decir de ahorros de personas o empresas, hacia los agentes deficitarios. El análisis de riesgo es realizado por las mismas empresas intermediarias.

Las principales entidades que participan en el proceso de intermediación indirecta son:

- El Banco Central de Reserva del Perú
- El Banco de la Nación
- Las Empresas de Operaciones Múltiples: Bancos, Financieras, Cajas Rurales, Cajas Municipales, Empresas de Desarrollo de la Pequeña y Micro-empresa (Ed pymes), Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Las Empresas Especializadas: Empresa de Capitalización Inmobiliaria, Empresa de Arrendamiento Financiero o Leasing, Empresa de Factoring, Empresa Afianzadora y de Garantías, Empresas de Servicio Fiduciario

Sistema de intermediación financiero directo

El sistema de intermediación financiero directo, son mediadores que movilizan sus recursos de corto, mediano y largo plazo, estas instituciones han operado normalmente con niveles de riesgo mínimo y con rentabilidades fijas, asimismo dirigen los recursos mediante los sectores financieros: como son bancario y no bancario., se han desarrollado diversificando sus actividades



financieras sobre la base de concepto que es la Banca Múltiple.

El subsistema financiero bancario

Está comprendida por las empresas que funcionan en el país de lo cual el principal negocio se fundamenta en recepcionar dinero del público, ya sea en depósitos o cualquier otra modalidad estipulada y en utilizar ese dinero, además de obtener de otras fuentes de financiamiento producto del consentimiento de créditos en el modo de préstamo o descuento de documentos.

En el Perú se pueden distinguir, la institución monetaria Central (Banco Central de Reserva), el agente financiero del gobierno (Banco de la Nación), y las empresas bancarias en el corto y mediano plazo, conocidas también como Banca Comercial.

El subsistema financiero no bancario

Estas instituciones financieras tienen como actividad principal, la intermediación de mediano y largo plazo, su operatividad es diversificada y la estructura institucional es heterogénea.

La principal particularidad de estas entidades que lo constituyen, es que no se produce efectivo.

Definiéndose sus obligaciones como casi dinero, esto es activo no aceptado directamente en la cancelación de saldos de transferencias financieras o las que signifiquen las derivadas de bienes y servicios, siendo para ello necesario su previa conservación de dinero.

Actualmente aparece como poco manejado y practicado el sistema no bancario y solo tiene una importancia marginal en el proceso de intermediación financiera, está compuesta por los siguientes intermediarios: Las Empresas Financieras, Empresas de Crédito de Consumo, Empresas de Seguros, Empresas



de Reaseguros, Mutuales de Ahorro y Préstamos para Vivienda, Cooperativas de Ahorro y Crédito, La Corporación Financiera de Desarrollo, Cajas Rurales de Ahorro y Crédito, Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, y Empresas de Inversión.

2.2.3 Instituciones reguladoras y supervisoras

Banco Central de Reserva del Perú (BCRP)

El BCRP es un organismo autónomo que tiene como finalidad preservar la estabilidad monetaria, la cual se consigue controlando la inflación, lo cual genera menos incertidumbre, y a la vez otorga confianza en la moneda nacional, estimulando el ahorro y atrayendo inversión.

Sus principales funciones son:

- Regular la moneda y el crédito
- Administrar las Reservas Internacionales
- Emitir billetes y monedas
- Informar sobre las finanzas nacionales

Superintendencia de banca y seguros

De acuerdo a la Superintendencia de Banca y Seguros (2010), la misión de la superintendencia de Banca y Seguros (SBS) es resguardar los intereses de los ahorristas y personas aseguradas, salvaguardando la solvencia financiera y de seguros. Por otro lado, la labor de la SBS también comprende dos actividades importantes: como es regular y supervisar. (pág. 10)

La regulación establece las reglas de juego sobre las cuales las empresas supervisadas deben competir, así mismo la regulación se la SBS se basa en el principio de ejecutabilidad, este principio busca que las normas dictadas por la SBS sean fácilmente entendibles por las empresas supervisadas y que sean



exigibles y supervisables.

La supervisión se ocupa de verificar en la práctica que dichas reglas de juego se estén cumpliendo. El estilo de regulación y de supervisión que se está poniendo práctica busca preservar los intereses de los depositantes y de los asegurados contribuyendo a generar un sistema financiero y de seguros sano, solvente y viable en el largo plazo.

Ley del sistema financiero N° 26702

Sobre el ámbito de regulación y supervisión a que se supeditan las empresas que funcionan como sistema financiero y de seguros, al igual que aquellos que realizan actividades relacionados o adicionales al objeto social de dichas personas, la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros N° 26702, (1998), son establecidas en esta ley, salvo mención la empresa en contrario, la presente ley no alcanza al Banco Central. Siendo el cometido primordial de la ley 26702 es propender un sistema de seguros competitivos, consistentes y fidedignos, así como el funcionamiento de un sistema financiero que contribuya al desarrollo de todo el país.

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

(pág. 6)

Administración de créditos

Mediante las ventas a crédito, como resultado se dan las cuentas por cobrar, lo cual incluye normalmente las condiciones de crédito concedidos acordando el pago en un determinado plazo de días. Aun cuando no se recupera dentro el periodo de crédito todas las cuentas por cobrar, la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo menor a un año; lo cual genera, que se



desarrollen como activos circulantes las cuentas por cobrar de la empresa. Las empresas en su gran mayoría consideran que es necesario ofrecer crédito con el fin de mantener los clientes y atraer nueva clientela. Pueden cambiar el tipo de crédito entre diferentes campos industriales, pero normalmente ofrecen condiciones de crédito parecidos en caso de las empresas dentro del mismo campo industrial. Debe contar con lo siguiente, toda entidad empresarial que conceda créditos a sus clientes mediante cualquiera de las formas antes mencionadas:

a. Departamentos de riesgos crediticios

El departamento de riesgos crediticios debe cumplir las siguientes funciones: debe sostenerse en niveles razonables los riesgos de la institución financiera, así como permitir adecuada rentabilidad de la misma; la adecuada instrucción del personal que evalúan los créditos permiten dar consistencia al momento de emitir su perspectiva o criterio. Otra de las funciones de las áreas de riesgos crediticio es establecer el riesgo que representará para la institución disponer de un determinado crédito para lo cual es imprescindible conocer mediante un análisis diligente la situación financiera del cliente, así como la observación de los distintos puntos tanto cualitativos como cuantitativos que permitirán tener una mayor visibilidad sobre el cliente y la posibilidad para poder cumplir con los pagos de dicho crédito.

OBJETIVOS Y FUNCIONES DEL ÁREA O DEPARTAMENTO DE RIESGOS

Mantener niveles relativamente bajos de un riesgo crediticio, además que permitan tener una buena rentabilidad y permanencia de este.

Funciones:



- Crear sistemas estándares de evaluación de créditos
- Detectar aquellos créditos con riesgos superiores a lo normal para hacerles un seguimiento más minucioso.
- Preparar análisis para futuros ejecutivos de cuentas

2.2.4 Políticas de créditos

Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

La política de crédito de una entidad financiera da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa debe utilizar adecuadamente estos estándares al tomar decisiones de crédito, así como hacerse cargo de las normativas de crédito que establece. Por otro lado deben generarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Todos estos aspectos de la política de crédito resultan fundamentales para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa. La realización inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no generan resultados óptimos.

Según Calderón, (2014) las políticas permitirán que toda entidad financiera establezca normas con la finalidad de administrar los créditos, y de esa manera puedan regir y garantizar la eficiente gestión del crédito los cuales son dados por los directivos de cada entidad y de esa manera refleje como se pretende llegar a los objetivos previstos. También, se define como lineamientos que rigen y garantizan la eficiente gestión del crédito, los cuales emanan de los lineamientos



de los directivos de cada entidad y que reflejan cómo se pretende llegar a los objetivos previstos. Para desarrollar todas las actividades crediticias, las instituciones deben definir su portafolio de políticas y normas de crédito con el propósito de:

- Definir la política que rige la normativa y los procedimientos de crédito.
- Definir las limitaciones del tratamiento a seguir en la atención de las solicitudes durante todo el ciclo crediticio
- Definir la metodología para la evaluación de las solicitudes de crédito.
- Definir el procedimiento a seguir para la administración de los créditos y de todos los componentes para el control y seguimiento de la recuperación.
- Enmarcarse en los parámetros necesarios para la disminución del riesgo crediticio.

2.2.4.1 Tipos de políticas

Políticas restrictivas o conservadoras

Este tipo de políticas es adecuado; cuando la empresa se encuentra pasando por una debilitada situación financiera y no puede consentirse un decaimiento económico provocado por falta de pagos, además estas políticas se caracterizan por la concesión de créditos en períodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva; asimismo la situación económica del país está atravesando por una etapa de desaceleración o de recesión económica y cuando se ha aumentado en gran magnitud el índice de morosidad en el sector.

Políticas liberales o flexibles

Las políticas liberales tienden a ser lo contrario como oposición a las



políticas restrictivas, este tipo de políticas son adheridas cuando el sector es sumamente competitivo, otorgan créditos considerando la competencia, sus créditos financieros lo otorgan generosamente, son poco rigurosos en las estipulaciones y fijaciones de períodos en la cancelación de los créditos pues no oprimen reciamente en el procedimiento de cobro.

Políticas racionales o normales

Las políticas de crédito normales son las que se sitúan en el término medio; es decir no son ni restrictivas ni liberales. Esta clase de políticas se puede aplicar cuando los niveles de morosidad de las entidades son bajos.

Las políticas que se evalúan son:

1. Capacidad de pago del cliente
2. Voluntad de pago del cliente
3. Respaldo patrimonial
4. Garantías del crédito
5. Entorno familiar del cliente

2.2.5 Capacidad de pago

La capacidad de pago representa la capacidad existente de las empresas o de una persona en caso incumplan sus pagos y de esa manera específica conocer si la empresa o individuo a financiar muestra un margen de beneficio permitiendo respaldar su endeudamiento, es decir es un indicador que mide la solvencia de una empresa para la toma de decisiones al momento de conceder productos financieros.

También se considera como un instrumento cuantificable para la



evaluación en la aprobación, así como para establecer la factibilidad o negación del crédito a otorgarse.

2.2.6 Voluntad de pago

La actitud frente a las obligaciones financieras, además de la capacidad moral de la persona deudora, valorada por la predisposición de la persona para cancelar sus deudas, así como la integridad personal. Hay indicativos que posibilitan valorar la voluntad de pago tales como la buena disposición de intención para emitir verdadera información al analista de créditos, su historial de créditos, así como su experiencia crediticia con otras entidades financieras

2.2.7 Respaldo patrimonial

Se refiere a la revisión de la acumulación patrimonial del cliente, producto de ganancias de su actividad económica, esto nos permite conocer la magnitud de sus utilidades y el destino de las mismas.

2.2.8 Garantías del crédito

Para el otorgamiento del crédito, las garantías son complementarias, su finalidad es garantizar y preservar la operación crediticia, contra cualquier riesgo de irresponsabilidad, además que la vigilancia y verificación es que las garantías debe estar puestos y renovados al día y concordante con los registros contables y legales correspondientes.

2.2.9 Entorno familiar del cliente

La evaluación del entorno familiar se refiere a la revisión de referencia de los familiares directos del cliente que solicita el financiamiento, se realiza una revisión cualitativa (voluntad de pago).



2.2.10 Riesgo crediticio

Las entidades financieras buscan obtener utilidades mediante ingresos que provengan de intereses, comisiones e inversiones o intercambio que excedan el interés pagado por depósitos, préstamos y todos gastos operativos. Asimismo, el objetivo de las entidades financieras es aumentar el valor del capital del accionista manejando los depósitos (pasivo) y prestándolos (activos) a instituciones empresariales y clientes. Para su permanencia y sostenibilidad es importante obtener un ingreso neto favorable.

Las instituciones financieras enfrentan una serie de riesgos en su afán de lograr dicho objetivo:

- Riesgo crediticio
- Riesgo de liquidez
- Riesgo cambiario
- Riesgo operativo (errores y fraudes cometidos por el personal)
- Riesgo tecnológico (apagones y fallas en los equipos que causan pérdida de datos)
- Riesgo relacionado con la innovación de productos (fracaso de nuevos productos)
- Riesgo de reputación (cuando la empresa se encuentra involucrada o relacionado con malas prácticas/clientes corruptos – discriminación racial/étnica, lavado de dinero, préstamos para proyectos en contra del medio ambiente, préstamos a empresas corruptas)
- Riesgo regulatorio (sanciones por violación de las normas regulatorias).

Los dos riesgos más importantes son, sin embargo, los riesgos de tasa de interés y los crediticios.



Los problemas en estas áreas frecuentemente llevan a crisis de liquidez y quiebra bancaria.

De acuerdo a la SBS, el riesgo es definido como, “una circunstancia presentada mediante la posibilidad existente de que ocurra una situación y afecte de manera negativa en torno a los propósitos de la empresa”. Debido a ello la SBS, considera el Riesgo de Crédito como, “la probabilidad de perjuicios por la insuficiente capacidad o desinterés de los deudores, contrapartes, o terceros responsables, para efectuar sus obligaciones contractuales reconocidos dentro o fuera del balance”. Sin embargo, el Comité de Basilea define el riesgo como, “la potencialidad de que eventos, anticipados o no, puedan tener impacto adverso contra los ingresos y el patrimonio de una entidad financiera”. En tal sentido, el Comité de Basilea, define el Riesgo de Crédito como “la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del Prestatario o la Contraparte, en operaciones directas, indirectas o contingentes que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas”.

2.2.11 Categoría de Riesgo Crediticio

Categoría normal

Esta categoría corresponde para los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas, donde los créditos de los prestatarios que muestran una condición financiera líquida, con el mínimo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades; además de cumplir oportunamente con la cancelación de sus obligaciones. Para los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo, comprende a los créditos de los prestatarios que van cumpliendo con el



pago de sus cuotas de acuerdo a lo estipulado o con un atraso de hasta 8 días calendario.

Categoría con problemas potenciales (CPP)

Para los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas corresponde a los créditos de los prestatarios con moderado endeudamiento patrimonial y proporcionado flujo de caja para cancelar sus deudas por capital e intereses, además de que presentan una buena situación financiera y rentabilidad, aun cuando su flujo de caja, en los contiguos doce meses podría verse disminuido para hacer frente los pagos; o en circunstancias registran el pago de sus créditos que no sobrepasen los 60 días calendario. Por otro lado para los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumos, es competente a los créditos de los prestatarios que se retrasan en el pago entre 9 y 30 días calendario. Para los créditos hipotecarios como vivienda, es competente a los créditos de los deudores que evidencian retrasos entre 31 y 60 días calendario.

Categoría deficiente

Para los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores cuya proyección del flujo de caja no demuestran progreso financiero en el tiempo y presenta alta susceptibilidad a cambios en variables significativas, además de que demuestran una débil posición financiera y donde un flujo de caja con ingresos débiles que no da posibilidad a la cancelación de la totalidad del capital e intereses de los créditos, por lo cual se demuestra la insuficiente capacidad de producir utilidades; o registran retrasos con la cancelación de sus créditos entre 61 y 120 días calendario. Los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo corresponden los créditos a



los deudores que presentan retrasos en la cancelación entre 31 y 60 días calendario. En los créditos hipotecarios para viviendas, corresponde a los créditos de los deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos entre 61 y 120 días calendario.

Categoría dudosa

En el caso de los créditos corporativos, comprende los créditos financieros de los deudores a grandes y a medianas empresas que representan con un flujo de caja poco y deficiente, no consiguiendo cubrir la cancelación de pago de capital ni de intereses, y que visibilizan un alto nivel de deuda patrimonial con una situación financiera debilitada; además de que consignan retrasos entre 121 y 365 días calendario. Se consideran los créditos de los deudores que registran atraso en el pago de 61 a 120 días calendario, para el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo, en tanto pertenece a los créditos de las personas con una deuda donde se retraso es por 121 y 365 días calendario a los créditos hipotecarios para vivienda.

Categoría perdida

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores que presentan un flujo de caja que no alcanza a cubrir sus costos, se encuentran en suspensión de pagos, en estado de insolvencia decretada; o registran atrasos mayores a 365 días calendario. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo considera los créditos de los deudores que presentan atraso en el pago mayor a 120 días calendario, mientras que en los créditos hipotecarios para vivienda

comprende los créditos de los deudores que muestran más de 365 días calendario de atraso.

Tabla 2:

Clasificación del deudor

CATEGORÍA DE RIESGO	CRÉDITOS CORPORATIVOS, GRAN EMPRESA Y MEDIANA EMPRESA	PEQUEÑA EMPRESA, MICRO EMPRESA, CONSUMO REVOLVENTE Y CONSUMO NO REVOLVENTE	HIPOTECARIO PARA VIVIENDA
NORMAL	1 – 30 días de atraso	1 - 8 días de atraso	1-30 días de atraso
CPP	31- 60 días de atraso	9 - 30 días de atraso	31 - 60 días de atraso
DEFICIENTE	61 – 120 días de atraso	31-60 días de atraso	61 - 120 días de atraso
DUDOSO	121 – 365 días de atraso	61-120 días de atraso	1 21- 365 días de atraso
PERDIDA	>365 días de atraso	>120 días de atraso	>365 días de atraso

FUENTE: Resolución SBS N° 11356-2008

CRÉDITO REFINANCIADO

Consiste en que el crédito o financiamiento directo sobre el cual se generan nuevas modificaciones en las condiciones iniciales del crédito y/o monto en las cuales fue contratado, esto se produce por la no disposición de pago a causa de inconvenientes por el deudor. Con referencia a la selección, en cuanto a sus categorías originales los deudores deben mantenerse, con distinción de los deudores seleccionados como categoría normal, los cuales pasan a la categoría con problemas potenciales. Puede realizarse cada dos trimestres el restablecimiento de la categoría crediticia asignada, habiendo evaluado sobre la realización de los pagos con anterioridad. Se vuelve a reclasificar inmediatamente

a una categoría de mayor riesgo en el caso que, el deudor muestra retrasos o incumplimientos en la entrega de las cuotas establecidas.

Tabla 3:

Procedimiento para el otorgamiento de créditos

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
	1. PRE CALIFICACIÓN DEL CRÉDITOS
PROMOTOR / ANALISTA DE CRÉDITOS	1.1. Identificación de la necesidad del cliente
PROMOTOR / ANALISTA DE CRÉDITOS	1.2. Pre calificación de la solicitud del cliente
	2. EVALUACION DE LA SOLICITUD DEL CRÉDITOS
ANALISTA DE CRÉDITOS	2.1. Verificación documentaria
ANALISTA DE CRÉDITOS	2.2. Coordina y ejecuta la visita
ANALISTA DE CRÉDITOS	2.3. Busca referencias del solicitante
ANALISTA DE CRÉDITOS	2.4. Ejecución de la visita
ANALISTA DE CRÉDITOS	2.5. Recopila la información
ANALISTA DE CRÉDITOS	2.6. Realiza evaluación económica financiera del solicitante
ANALISTA DE CRÉDITOS	2.7. Identifica autenticidad de los documentos adicionales
ANALISTA DE CRÉDITOS	2.8. Realiza revisión general del expediente
ANALISTA DE CRÉDITOS	2.9. Digitalización del expediente
	3. RESOLUCIÓN DEL CRÉDITOS
ANALISTA DE CRÉDITOS / COMITÉ 1 Y 2	3.1. Evaluación del expediente
COMITÉ DE CRÉDITOS 1 Y 2	3.2. Se formula la propuesta
COMITÉ DE CRÉDITOS 1 Y 2	3.3. Verificación del rango de aprobación que pertenece la propuesta
COMITÉ DE CRÉDITOS / RESPONSABLE DE ACTAS	3.4. Registra acta
PERSONAL DE ACTAS / ANALISTA DE CRÉDITOS	3.5. Otorgamiento de garantías
COMITÉ DE CRÉDITOS	3.6. Desembolso del crédito

FUENTE: Reglamento de créditos CMAC Arequipa

2.2.12 Clasificación de créditos por segmento

Segmento empresa

CRÉDITOS CORPORATIVOS

Se considera los créditos concedidos a personas jurídicas que en sus ventas de los últimos años han mostrado un nivel de ventas anual mayores a S/. 200 millones, en concordancia a los estados financieros anuales más recientes auditados del deudor, en caso no cuente con los estados financieros auditados el



deudor, no se considerarán los créditos en esta categoría. En caso que más adelante disminuyen las ventas anuales a un grado no mayor a S/. 200 millones durante dos años consecutivos, deberán reclasificarse los créditos a grandes empresas.

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

CRÉDITOS A GRANDES EMPRESAS

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

Ventas anuales mayores a S/. 20 millones, pero no mayores a S/. 200 millones en los dos últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor.

De acuerdo a la SBS, en los últimos años el deudor ha mantenido en el mercado de capitales actuales emisiones de instrumentos significativos de deuda. Si las ventas anuales del deudor posteriormente si excediesen los S/. 200 millones en los dos años seguidos, deberán volver a clasificarse los créditos del deudor, con la denominación de créditos corporativos con la condición de que cuenten con estados financieros anuales estén auditados. Asimismo, si el deudor no haya conservado emisiones vigentes de instrumentos de deuda en el último año además de que sus ventas anuales se han reducido a un nivel no mayor a S/. 20 millones en los próximos dos años seguidos, volverán a clasificarse los créditos como créditos a medianas empresas, o a microempresa según sea el caso y en



concordancia con el nivel de deuda total en los últimos 06 meses del sistema financiero.

CRÉDITOS A MEDIANAS EMPRESAS

Son consideradas aquellos créditos otorgados a personas que no cumplan con las características para ser clasificadas como créditos corporativos a grandes empresas, así como a personas jurídicas que tienen una obligación de deuda total en el sistema financiero que excede a S/. 300 000.00 al término de 6 meses, En caso que más adelante durante dos años sucesivos las ventas anuales del deudor sean mayores a S/. 20 millones o haya logrado algún cometido el deudor en el mercado de capitales, tendrá que ser reclasificado los créditos del deudor como corporativos o créditos grandes empresas según corresponda.

Asimismo, en caso el endeudamiento total del deudor se redujera más adelante en el sistema financiero a un nivel que no excediera a S/. 300 000 por los posteriores seis meses, deberán volver a clasificarse los créditos tomando en cuenta el nivel de endeudamiento, como créditos a pequeña empresa o a microempresa. Se consideran a personas naturales que adquieren un endeudamiento total en el sistema financiero (lo cual no incluye los créditos hipotecarios para vivienda) como créditos a mediana empresa, además que sus créditos concedidos excedan los S/. 300 000 en los seis meses posteriores, esto con la condición que una parte de ese endeudamiento pertenezca a créditos de pequeña empresa o a microempresa, se mantendrá calificado como créditos de consumo caso contrario. En caso que más adelante, el total de la deuda financiera del deudor en el sistema financiero (esto no incluye los créditos hipotecarios para vivienda) se disminuyan a un nivel que no exceda por seis meses seguidos por S/. 300 000, los créditos volverán a clasificarse como



créditos de consumo (revolvente y/o no revolvente) y dependiendo del tamaño de su deuda y la finalidad del crédito, como créditos a pequeña empresa o a microempresa, según corresponda.

PEQUEÑA EMPRESA

PEQUEÑA EMPRESA I

Están consideradas a personas naturales o jurídicas donde su endeudamiento total en el sistema financiero (no mencionando los créditos hipotecarios para vivienda) sean excedentes a S/. 150 000 e inferiores o iguales a S/. 300 000 (o su equivalente en moneda extranjera) en los últimos 06 meses. Son también aquellos de prestación de servicios otorgados, créditos encaminados a subvencionar actividades de producción, comercialización. En caso más adelante en el sistema financiero (sin mencionar los créditos hipotecarios para vivienda), la obligación de deuda total del deudor supere los S/. 300 000 por seis meses sucesivos, podrán ser reclasificados los créditos como créditos a mediana empresa.

SEGMENTO MYPE

PEQUEÑA EMPRESA I

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 créditos hipotecarios para vivienda) es superior a los S/. 75 000 y menor o igual a S/. 150 000 (o su equivalente en moneda extranjera) en los últimos 06 meses.

PEQUEÑA EMPRESA II



Son aquellos créditos dirigidos a financiar la prestación de servicios concedidos a personas naturales y jurídicas en la que sus actividades de productividad, comercialización, su obligación de deuda total en el sistema financiero (no mencionando los créditos hipotecarios para vivienda) sean excedentes a los S/. 20 000 e inferiores o iguales a los S/. 75 000 (o su equivalente en moneda extranjera) a los términos de 06 meses.

En caso el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 20 000 por 06 meses consecutivos los créditos deberán ser reclasificarse a créditos microempresa.

CRÉDITOS MICROEMPRESA

Se considera aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas en la cual su deuda total en el sistema financiero (no incluyendo créditos hipotecarios para domicilios) no excediendo a S/. 20 000 en los posteriores 6 meses. Estos créditos están dirigidos a subvencionar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios.

En caso que más adelante la deuda total de la persona deudora en el sistema financiero (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) se debilita después, a un nivel que no exceda a S/. 20 000 por 6 meses seguidos los créditos deberán volver a clasificarse según el nivel de endeudamiento de acuerdo créditos que corresponde.

SEGMENTO PERSONAS

CRÉDITOS CONSUMO REVOLVENTE Y NO REVOLVENTE



Para el caso de créditos revolventes y no revolventes concedidos a personas naturales con el objetivo de considerar la cancelación de bienes, servicios o gastos que no estén vinculados con la actividad empresarial.

Si la persona deudora adicionalmente mantiene con créditos a microempresa o a pequeña empresa, y una deuda total en el sistema financiero (no incluyendo créditos hipotecarios para vivienda) además de exceder los S/. 300 000 por los próximos 6 meses seguidos, deberán volver a clasificarse los créditos como a mediana empresa.

2.2.13 Principio para el otorgamiento de créditos

CLASIFICACIÓN DE SOLICITANTE

Los criterios de clasificación de los clientes esta determinados por:

- Historial crediticio con la CMAC Arequipa y en sistema financiero.
- Promedio de atrasos en sus cuotas de pago
- Numero de instituciones con relación crediticia vigente en sistema financiero
- Otros que sean considerados por gerencia central de negocios.

CLASIFICACIÓN POR HISTORIAL CREDITICIO

NUEVO

Aquellos clientes que son atendidos por primera vez en la caja con su permanencia hasta 06 meses.

RECURRENTE

NORMAL: Aquellos clientes que ya cuenta historial crediticio en la caja.



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

PREFERENCIAL: Aquellos clientes que han mantenido más de 18 meses continuos de relación crediticia con la caja y mostraron un buen historial de pagos.

PREFERENTE: Aquellos clientes que han demostrado un buen historial crediticio en el sistema financiero.

REQUISITOS GENERALES DE LOS SOLICITANTES

PERSONAL NATURAL: ser mayor de edad con pleno ejercicio de sus derechos civiles y facultades.

PERSONA JURÍDICA: Que este legalmente constituida y cuyos representantes legales cumplan con lo establecido en punto anterior.

CRITERIOS DE ADMISIÓN

CONSIDERACIONES BÁSICAS

- Calificación según Central de Riesgos
- Estar al día con sus obligaciones en caja
- Número de entidades financieras según al tipo de producto la cual será alertada a partir de la quinta entidad.

RATIOS DE CRITERIO DE ADMISIÓN

Ratios cuota / resultado neto por tipología SBS

- Créditos corporativos, grande, mediana empresa no deberá superar el 90%



- Crédito pequeña empresa I, II, III y microempresa no deberá superar el 80%
- El ratio cuota / excedente dl segmento personas no deberá superar el 90%.

RATIO PASIVO / PATRIMONIO

Por sector económico

- a. Comercio: Ratio igual a 100% aplica a créditos corporativos, grande, mediana empresa, pequeña empresa I, II, III Y microempresa.
- b. Producción: Ratio menor igual a 90 % aplica a créditos corporativos, grande, mediana empresa, pequeña empresa I, II, III Y microempresa.
- c. Servicios: Ratio menor igual a 90% aplica a créditos pequeña empresa II.III y microempresa.

RATIO ADMISIÓN POR PRODUCTO

Hipotecario para vivienda – segmento empresas pymes

-Si el plazo es menor o igual a 6 años no deberá superar el 70%

-Si el plazo es mayor a 6 años no deberá superar el 60%

Crédito hipotecario para vivienda segmento personas

No deberá superar EL 70% y a la vez la cuota / ingreso neto no debe superar el 40%.

Crédito vehicular segmento personas



No debe superar el 70% y la vez la cuota /ingreso no deberá superar el 40%,

Crédito vehicular segmento empresa y pymes

No deberá superar el 60%

Convenio descuento por planilla

No deberá exceder el 50%

Crédito para clientes agrícolas:

Clientes nuevos: menor igual a 60% del ratio pasivo /patrimonio

Clientes recurrentes: menor igual a 80% del ratio pasivo/ patrimonio

Cuota resultado del flujo hasta 70%.

Paralelos:

La capacidad del cliente se determinará hasta el 80% de las ventas mensuales del cliente.

METODOLOGÍA DEL CÁLCULO DE LOS RATIOS

A. RATIO CUOTA RESULTADO (Clientes independientes)

$$\frac{\text{Cuotas Caja AQP} + \text{Cuota S.F.} + \text{Cuota potencial} + \text{Cuota contingente}}{\text{Resultado Neto} + \text{Cuotas S.F.} + \text{Cuota potencial}}$$

B. RATIO CUOTA EXCEDENTE (clientes dependientes)

$$\frac{\text{Cuotas Caja AQP} + \text{Cuota S.F.} + \text{Cuota potencial} + \text{Cuota contingente}}{\text{Excedente} + \text{Cuota S.F.} + \text{Cuota potencial}}$$



C. RATIO CUOTA INGRESO NETO:

$$\frac{\text{Cuotas Caja AQP} + \text{Cuota S.F.} + \text{Cuota potencial} + \text{Cuota contingente}}{\text{Ingreso Neto}}$$

2.2.14 Productos crediticios

CAPITAL DE TRABAJO

El capital de trabajo se define como el exceso entre el activo corriente y el pasivo corriente. Sin embargo, para oferta crediticia de La Caja se define como el dinero en efectivo que se requiere para asegurar la continuidad de las operaciones de la empresa.

CARACTERÍSTICAS

- Persona: Natural y jurídica
- Plazo: Hasta 24 meses
- Monto: Según Evaluación
- Destino: Capital de Trabajo

ACTIVO FIJO

Préstamo a mediano plazo con el objetivo de financiar la compra de maquinaria, equipo, infraestructura productiva y vehículos nuevos o usados a costo instalado y listo para funcionar.

CARACTERÍSTICAS

- Persona: Natural o jurídica
- Plazo: Hasta 48 meses



- Periodo de gracia: Hasta 06 meses
- Monto: Según evaluación
- Destino: Activo fijo

MICRO

Los micro empresarios obtienen estos créditos, en la cual están considerados las empresas en el desarrollo de actividad de comercio o servicio que supere un año de antigüedad, la principal particularidad de este producto es que no requiere de exigentes requisitos como de contar con vivienda ni con local comercial propio al cliente, pero si debe contar con una dirección de vivienda segura.

CARACTERÍSTICAS

- Persona: Natural
- Plazo: Hasta 18 meses
- Monto: Según reglamento
- Destino: Capital de trabajo o activo fijo
- Periodo de gracia: No aplica

VIVIENDA

Préstamo dirigido a personas naturales o jurídicas, a mediano o largo plazo cuyos ingresos sean independientes o personas con ingresos permanentes de cuarta y quinta categoría o, que consideren la necesidad de comprar una propiedad, levantar, remodelar o mejorar su vivienda, stand o local propio.

CARACTERÍSTICAS

- Persona: Natural o jurídica



- Plazo: Hasta 48 meses
- Destino: Construcción, mejoramiento, refacción, ampliación, remodelación o culminación de vivienda y/o local comercial.
- Monto: Según segmento.

CONSUMO

Préstamo de libre disponibilidad orientado a personas naturales que cuenten con ingresos estables derivados de renta comprendida dentro de la cuarta y quinta categoría.

Los montos de estos préstamos están en relación directa con el nivel de los ingresos netos de los solicitantes en un determinado de veces, de acuerdo a un rango definido.

CARACTERÍSTICAS

- Persona; Natural
- Plazo: Hasta 48 meses
- Periodo de Gracia: Hasta un mes
- Destino: Libre disponibilidad

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Activo Financiero

“Está definido como un instrumento financiero sobre títulos de contenido patrimonial, crediticio o representativo de mercancías para recibir dinero en un futuro procedente del vendedor, asimismo se refiere a los documentos emitidos por una empresa o institución privada o pública los cuales generen un rendimiento



a su comprador o propietario; puede recibir el activo que sea efectivo, un derecho pactado entre ambos, permitirá intercambiar instrumentos financieros con otra entidad con las estipulaciones que son favorables.” (Sánchez, 2010).

2.3.2 Activo Rentable

Está definido por el importe de activos que se originan en forma directa de los ingresos financieros. Se considera en este campo el activo disponible que genera intereses, los fondos interbancarios, las inversiones negociables y a vencimiento y la cartera de créditos vigentes, netos de ingresos devengados y de ingresos diferidos. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013).

2.3.3 Análisis Financiero

Es un conjunto de principios, técnicos y procedimientos que se utilizan para transformar la información reflejada en los estados financieros, en información procesada, utilizable para la toma de decisiones económicas. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013).

2.3.4 Cartera Atrasada

“Es la suma de los créditos vencidos y en cobranza judicial.” (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013).

2.3.5 Cartera de Alto Riesgo

“Es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial.” (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013).

2.3.6 cartera pesada

“Es la suma de los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida.” (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013).



2.3.7 Central de Riesgos

Servicio consistente con el análisis de la información suministrada por las entidades de crédito sobre los riesgos bancarios asumidos por personas o empresas, con objeto de identificar a los prestatarios que puedan originar problemas de reembolso. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013).

2.3.8 Créditos Castigados

“Se considera a los créditos que han sido pérdida irrecuperable, totalmente provisionados, de los balances de las empresas han sido apartados. Un crédito puede ser castigado cuando exista la demostración real de su incobrabilidad o el monto recuperable no justifique para comenzar una acción judicial o arbitral.” (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013).

2.3.9 Eficacia

Es la determinación de objetivos apropiados mediante la capacidad para para alcanzar lo que se desea hacer, lo cual implica elegir las metas acertadas y obtener resultados satisfactorios, es un factor que nos hace saber lo que hemos realizado, efectuando en forma adecuada y con efectividad lo que se ha propuesto.” (Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996).

2.3.10 Eficiencia

Es la capacidad de reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización “hacer las cosas bien”. Es la optimización de la relación insumo producto. Es la utilización racional de los recursos material potencial humano y el tiempo en la producción de bienes y servicios. (Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996).



2.3.11 Mora

“Tardanza en el cumplimiento de una obligación que tiene como consecuencia la aplicación del correspondiente interés moratorio”. (Canaza R., 2017).

2.3.12 Morosidad

Falta de puntualidad o retraso, en especial en el pago de una cantidad debida o en la devolución de una cosa. (López & Sebastián, 2008).

2.3.13 Políticas

Se definen a las políticas como los planes estratégicos que sirven para conducir de manera adecuada en la toma de decisiones de actividades generales. Manifiestan una misión clara y orientan a las personas a realizar elecciones iguales al ponerse en condiciones parecidas. Las finalidades organizacionales están fundamentadas en las políticas que establecen afirmaciones genéricas, buscar determinar hacia donde direccionar a las personas de la organización. (Chiavenato, 2006).

2.3.14 Riesgo de Crédito

“La posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera de balance.” (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013).

2.3.15 Política de Créditos

Son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. (Brachfield, 2012).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

El presente trabajo de investigación se realizó en la Caja Municipal de Arequipa Agencia Ilave, ubicado en el distrito de Ilave, provincial El Collao departamento de Puno. El distrito de Ilave es uno de los 5 distritos de la provincia de El Collao. Se ubica al sur de la provincia de El Collao, a una distancia de 50 km de la ciudad de Puno, por encima de los 3850 msnm en el altiplano de los andes centrales.

La agropecuaria es la principal actividad económica ocupando en promedio 40% de la Población Económicamente Activa (PEA), la segunda actividad es el comercio, principalmente por las ferias dominicales donde son comercializados los productos agropecuarios y de consumo (alimentos, vestimentas, etc.)

3.2 PERÍODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El estudio está comprendido en los periodos 2016 y 2017 de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Agencia Ilave.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.3.1. Población

Como población se tomó al total de la cartera, 1405 clientes que tiene la Agencia Ilave de la CMAC Arequipa.

3.3.2. Muestra

Para hallar la muestra se tomó al total de la cartera, es decir 1405 clientes. Muestreo no probabilístico.



3.4 METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

MÉTODO DESCRIPTIVO

Fundamentalmente el trabajo de investigación es en base en manual de procedimientos y catálogo de productos de la CMAC Arequipa aplicados en los periodos 2016-2017.

MÉTODO ANALÍTICO

El método analítico se utilizó para el estudio del problema central de la investigación ya que este método permitió sintetizar el problema en un enfoque global determinando las posibles causas de su dificultad.

MÉTODO SINTÉTICO

Este método se utilizó para la formulación del marco conceptual de la investigación ya que este método permitió analizar los temas que permiten sustentar el trabajo de investigación, así como también se empleó en la formulación de la conclusión de los resultados como producto de la ejecución del trabajo de investigación.

3.5 TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el sustento de trabajo de investigación y el logro de los objetivos fijados así mismo para comprobar o rechazar las hipótesis planteadas se utilizara las siguientes técnicas:

ANÁLISIS DOCUMENTAL

Técnica que se utilizó para el acopio de información requerida para la investigación entre ellas la revisión y lectura del reglamento de créditos, catálogo de productos y procedimiento de otorgamiento de créditos de la CMAC Arequipa.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

En este capítulo nos permite mostrar los resultados obtenidos durante el trabajo de investigación para lo que se han recopilado los siguientes datos; los resultados fueron obtenidos como respuesta a los objetivos propuestos para luego ser contrastados y así confirmar o rechazar las hipótesis planteadas.

4.1.1 Con relación al objetivo específico N° 1

ANALIZAR LAS POLÍTICAS DE CRÉDITOS DE LA CMAC AREQUIPA AGENCIA ILAVE Y SU DEFICIENCIA EN EVALUACIÓN DE LOS SUJETOS DE CRÉDITO

Para el logro de este objetivo específico N° 1 se han analizado las cinco (5) políticas de otorgamiento de crédito de la CMAC Arequipa Agencia Ilave, aplicados en los cinco (5) principales productos crediticios.

Tabla 4:

Evaluación de políticas de otorgamiento de crédito por producto

N°	Productos	Cantidad por producto	Capacidad de pago	Voluntad de pago	Respaldo patrimonial	Garantías	Entorno familiar
1	Capital de trabajo	560	560	560	560	196	0
2	Activo fijo	280	280	252	280	112	140
3	Micro	157	157	157	47	0	51
4	Vivienda	225	225	225	225	225	99
5	Consumo	183	183	183	0	40	50
TOTAL		1405					

FUENTE: CMAC Arequipa Inteligencia de Negocios

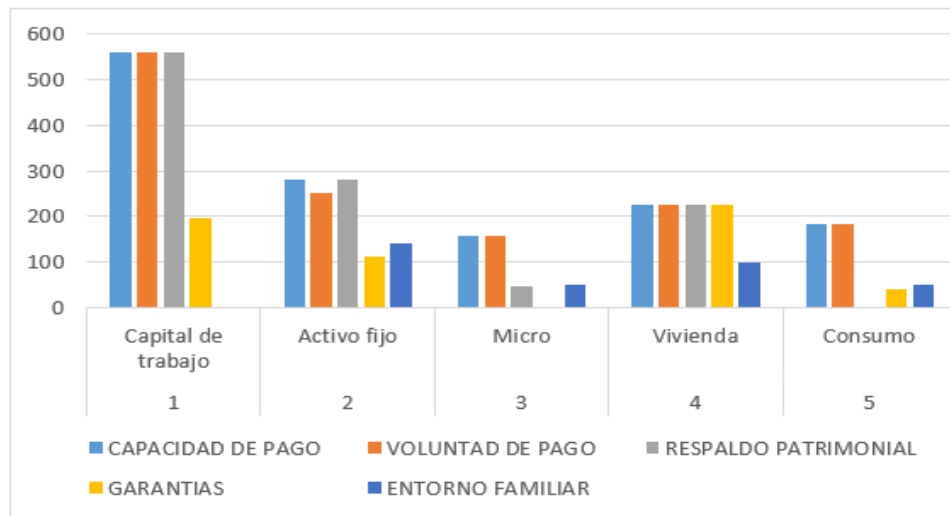


Figura 1: Evaluación de créditos por producto

FUENTE: Tabla 4

En la Tabla 4 observamos la aplicación de las cinco (5) políticas de otorgamiento de créditos, en los cinco principales productos crediticios (Capital de Trabajo, Activo Fijo, Micro, Vivienda y Consumo), se aprecia que para el producto Capital de Trabajo la política que no se aplica es la de Entorno Familiar con 00 clientes; para el producto Activo Fijo la política menos aplicada es Garantías, seguida de Entorno Familiar y Respaldo Patrimonial, con 112, 140 y 252 clientes respectivamente; en caso del producto Micro se muestra que la política que no se aplica es Garantías con 00 clientes, otras políticas menos aplicadas son Respaldo Patrimonial y Entorno Familiar con 47 y 51 clientes respectivamente; para el cuarto producto Vivienda, se muestra que la política que no se aplica es Entorno Familiar, aplicada solamente en 99 clientes; en el producto Consumo la política que no se aplica es Respaldo Patrimonial con 00 clientes, la segunda política que no se aplica es Garantías que solo se aplicó en 40 clientes y por último Entorno Familiar aplicado en 50 clientes.

Tabla 5:

Evaluación por producto en porcentaje

N°	Productos	Cantidad	Capacidad de pago	Voluntad de pago	Respaldo patrimonial	Garantías	Entorno familiar
1	Capital de trabajo	560	100.00%	100.00%	100.00%	35.25%	0.00%
2	Activo fijo	280	100.00%	90.00%	100.00%	40.00%	56.00%
3	Micro	157	100.00%	100.00%	29.93%	0.00%	32.48%
4	Vivienda	225	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	44.00%
5	Consumo	183	100.00%	100.00%	0.00%	21.85%	27.32%
	TOTAL	1405					

FUENTE: CMAC Arequipa Inteligencia de Negocios

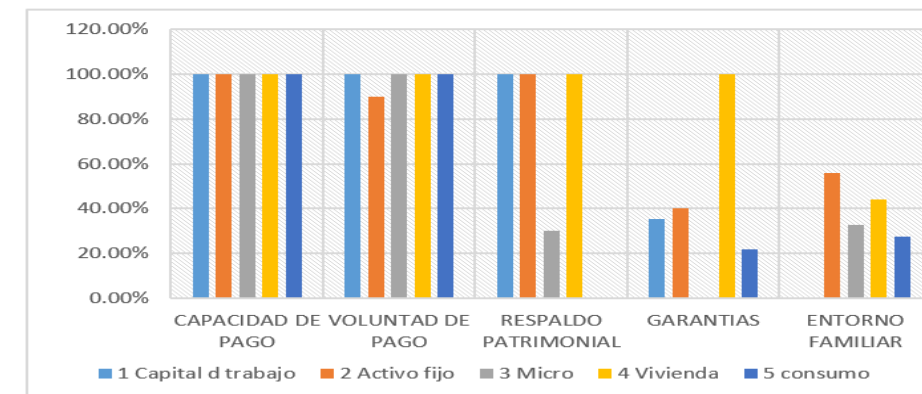


Figura 2: Evaluación de créditos por producto en porcentajes

FUENTE: Tabla 5

En la Tabla 5 podemos observar que para el primer producto Capital de Trabajo la política que no se aplica es la Entorno Familiar con 00% de aplicación, además que solo se aplica un 35.25% de la política de Garantías; con respecto al producto Micro no se aplica la política de Garantías con 00%, otra política menos aplicada es Respaldo Patrimonial con solo 29.93% de aplicación y un 44% aplica la política Entorno Familiar; para el producto Vivienda la política menos aplicada es Entorno Familiar con un 44% de aplicación; por último en el quinto producto Consumo la política que no se aplica es Respaldo Patrimonial con 00% de aplicación, además que solo aplica el 21.85% de la

política Garantías y solo un 27.32% de Entorno Familiar.

Tabla 6:

Nivel de cumplimiento de las políticas de otorgamiento de crédito

NIVEL DE CUMPLIMIENTO		
PRODUCTO	CUMPLE	NO CUMPLE
Capital de trabajo	60%	40%
Activo fijo	40%	60%
Micro	40%	60%
Vivienda	80%	20%
Consumo	40%	60%

FUENTE: CMAC Arequipa Inteligencia de Negocios

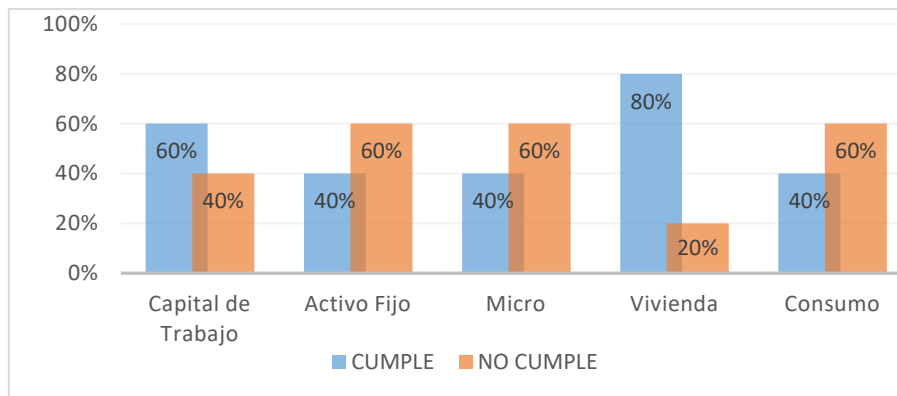


Figura 3: Nivel de cumplimiento de las políticas de otorgamiento de créditos

FUENTE: Tabla 6

En la Figura 3 se aprecia el nivel de cumplimiento de las políticas de otorgamiento de crédito, para el primer producto Capital de Trabajo hay un nivel de cumplimiento de 60% y un incumplimiento de 40%, en caso de producto Activo Fijo se resalta que el nivel de cumplimiento es de tan solo el 40% y un incumplimiento de 60%, este mismo resultado se refleja en el tercer producto Micro, al evaluar el producto Vivienda se muestra un cumplimiento de 80% y un incumplimiento solo del 20% , en caso del quinto producto Consumo el cumplimiento es de menos de la mitad solamente del 40% y un 60% de incumplimiento de la políticas de otorgamiento de crédito aplicadas en la CMAC Arequipa Agencia Ilave.

4.1.2 Con relación al objetivo específico N° 2

EVALUAR EL RIESGO CREDITICIO EN LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS EN LA CMAC AREQUIPA AGENCIA ILAVE

Para el logro del objetivo específico N° 2, se han evaluado las colocaciones, recuperaciones e índice de mora en los diferentes productos (capital de trabajo, activo fijo, micro, vivienda y consumo) durante los periodos 2016 y 2017.

Tabla 7:

Colocaciones – Período 2016

MES	PRODUCTO				
	CAPITAL DE TRABAJO	ACTIVO FIJO	MICRO	VIVIENDA	CONSUMO
Enero	S/.564,820.00	S/.389,650.00	S/.97,540.00	S/.259,000.00	S/.147,952.00
Febrero	S/.432,000.00	S/.310,586.00	S/.94,826.00	S/.270,365.00	S/.88,069.00
Marzo	S/.710,890.00	S/.590,260.00	S/.98,000.00	S/.334,160.00	S/.120,965.00
Abril	S/.680,052.00	S/.451,000.00	S/.97,680.00	S/.260,480.00	S/.107,072.00
Mayo	S/.610,355.00	S/.432,864.00	S/.88,600.00	S/.178,287.00	S/.115,680.00
Junio	S/.489,475.00	S/.290,480.00	S/.71,560.00	S/.280,960.00	S/.104,420.00
Julio	S/.810,590.00	S/.364,794.00	S/.99,421.00	S/.311,742.00	S/.269,880.00
Agosto	S/.518,423.00	S/.309,570.00	S/.92,650.00	S/.129,345.00	S/.146,599.00
Setiembre	S/.598,658.00	S/.451,820.00	S/.88,475.00	S/.150,647.00	S/.162,987.00
Octubre	S/.547,910.00	S/.300,158.00	S/.99,584.00	S/.180,475.00	S/.108,414.00
Noviembre	S/.694,750.00	S/.387,100.00	S/.96,481.00	S/.358,000.00	S/.89,144.00
Diciembre	S/.857,421.00	S/.475,963.00	S/.101,587.00	S/.201,890.00	S/.199,663.00
TOTAL	S/.7,515,344.00	S/.4,754,245.00	S/.1,126,404.00	S/.2,915,351.00	S/.1,660,845.00

FUENTE: CMAC Arequipa Inteligencia de Negocios

En la Tabla 7, podemos apreciar las colocaciones mes a mes en los cinco (5) productos, en caso de Capital de Trabajo la mayor colocación fueron en los meses diciembre, julio y marzo con S/. 857 421.00, S/. 810 590.00 y S/. 710 890.00 respectivamente, además que los meses de menor colocación son febrero y junio con S/. 432 000.00 y S/. 489 475.00 respectivamente.

En caso del producto Activo Fijo los meses de mayor colocación son marzo y diciembre con S/. 590 260.00 y S/. 475 963.00 respectivamente, en contraste los meses de menor colocación son junio y octubre S/. 290 480.00 y S/. 300 158.00 respectivamente.

Podemos ver también que para el caso del producto Micro los meses que más se colocó este producto son julio y diciembre con S/. 99 421.00 y S/. 101 587.00 respectivamente, y los meses de menos colocación son junio y setiembre para el primer mes solo se colocó S/. 71 560.00 y para el segundo S/. 88 475.00.

El producto Vivienda los meses de marzo y noviembre son los meses de mayor colocación con S/. 334 160 .00 y S/. 358 000.00 respectivamente, los meses de menos colocación de este producto son agosto y setiembre con colocaciones de solo S/. 129 345.00 y S/. 150 647.00 respectivamente. En el producto Consumo las mayores colocaciones son los julio y diciembre con S/. 269 880.00 y S/. 199 663.00 respectivamente y en caso opuesto los meses de febrero y noviembre son los de menor colocación con solo S/. 88 069.00 y S/. 89 144.00 respectivamente.

Tabla 8:

MES	PRODUCTO				
	CAPITAL DE TRABAJO	ACTIVO FIJO	MICRO	VIVIENDA	CONSUMO
Enero	S/.498,620.00	S/.401,897.00	S/.88,471.00	S/.301,596.00	S/.293,652.00
Febrero	S/.509,400.00	S/.298,567.00	S/.91,587.00	S/.201,589.00	S/.135,405.00
Marzo	S/.891,748.00	S/.301,587.00	S/.69,590.00	S/.296,000.00	S/.230,623.00
Abril	S/.957,602.00	S/.198,547.00	S/.98,524.00	S/.268,410.00	S/.135,864.00
Mayo	S/.497,560.00	S/.203,584.00	S/.89,476.00	S/.301,874.00	S/.262,490.00
Junio	S/.501,478.00	S/.197,463.00	S/.79,564.00	S/.401,867.00	S/.174,413.00
Julio	S/.947,126.00	S/.201,963.00	S/.96,478.00	S/.358,749.00	S/.361,531.00
Agosto	S/.591,234.00	S/.185,472.00	S/.97,968.00	S/.174,781.00	S/.196,089.00
Setiembre	S/.697,452.00	S/.303,564.00	S/.87,541.00	S/.294,861.00	S/.165,341.00
Octubre	S/.697,452.00	S/.214,572.00	S/.78,451.00	S/.300,254.00	S/.112,126.00



Noviembre	S/.699,610.00	S/.447,512.00	S/.65,742.00	S/.391,746.00	S/.221,084.00
Diciembre	S/.902,365.00	S/.647,861.00	S/.98,635.00	S/.49,687.00	S/.225,110.00
TOTAL	S/.8,391,647.00	S/.3,602,589.00	S/.1,042,027.00	S/.3,341,414.00	S/.2,513,728.00

Colocaciones - Período 2017

FUENTE: CMAC Arequipa Inteligencia de Negocios

En la Tabla 8 se muestran las colocaciones mes a mes en el periodo 2017, en los cinco (5) productos (Capital de Trabajo, Activo Fijo, Micro, Vivienda y Consumo), para el primer producto Capital de Trabajo los meses de mayor colocación son abril y julio, con S/. 957 602 .00 y S/. 947 126 .00 respectivamente, los meses que se colocó menos este producto son enero con S/. 498 620.00 y mayo S/. 497 560.00.

En caso del producto Activo Fijo los meses que más se colocó este producto son noviembre y diciembre con S/. 447 512.00 y S/. 647 861.00 respectivamente, y los meses de junio y agosto son los de menor colocación con S/. 197 463.00 y S/. 185 472.00 respectivamente.

Para el tercer producto Micro son agosto y diciembre s meses de mayor colocación con S/. 97 968.00 y S/. 98 635.00 respectivamente y en marzo y noviembre son los meses de menor colocación con S/. 69 590.00 y S/. 65 742.00 respectivamente.

En caso de producto Vivienda son junio con S/. 401 867.00 y noviembre con S/. 391 746.00 los meses de mayor colocación, y que en contraste los meses de agosto con S/. 174 781.00 y diciembre S/. 49 687 .00 son los de menor colocación.

Para el quinto producto Consumo los meses de mayor colocación son enero y julio S/. 293 652.00 y S/. 361 531.00 y en contraste son febrero y octubre



son meses de menor colocación con S/. 135 405.00 y S/. 112 126.00 respectivamente.

Tabla 9:

Recuperaciones - Período 2016

MES	PRODUCTO				
	CAPITAL DE TRABAJO	ACTIVO FIJO	MICRO	VIVIENDA	CONSUMO
Enero	S/.554,951.00	S/.378,491.00	S/.71,475.00	S/.255,252.00	S/.127,596.00
Febrero	S/.431,900.00	S/.287,387.00	S/.85,978.00	S/.268,800.00	S/.60,195.00
Marzo	S/.698,362.00	S/.554,580.00	S/.94,750.00	S/.305,812.00	S/.96,560.00
Abril	S/.658,100.00	S/.430,650.00	S/.65,263.00	S/.250,501.00	S/.98,547.00
Mayo	S/.589,630.00	S/.429,674.00	S/.60,594.00	S/.170,406.00	S/.99,630.00
Junio	S/.475,920.00	S/.288,364.00	S/.51,364.00	S/.248,895.00	S/.98,633.00
Julio	S/.801,560.00	S/.333,054.00	S/.46,890.00	S/.302,097.00	S/.248,631.00
Agosto	S/.516,500.00	S/.308,740.00	S/.46,890.00	S/.127,635.00	S/.106,521.00
Setiembre	S/.586,625.00	S/.443,960.00	S/.35,378.00	S/.147,930.00	S/.131,639.00
Octubre	S/.545,258.00	S/.284,890.00	S/.54,934.00	S/.166,950.00	S/.98,940.00
Noviembre	S/.688,944.00	S/.386,544.00	S/.49,589.00	S/.321,854.00	S/.72,564.00
Diciembre	S/.855,635.00	S/.474,949.00	S/.46,940.00	S/.200,320.00	S/.153,630.00
TOTAL	S/.7,403,385.00	S/.4,601,283.00	S/.710,045.00	S/.2,766,452.00	S/.1,393,086.00

FUENTE: CMAC Arequipa Inteligencia de Negocios

La Tabla 9 se aprecian las recuperaciones efectuadas mes con mes en los diferentes productos, para el caso del Producto Capital de Trabajo los meses en los que se alcanzó los mayores niveles de recuperación son julio y diciembre con S/. 801 560.00 y S/. 855 635.00 respectivamente y los meses de menor recuperación son febrero con S/. 431 900.00 y junio S/. 475 920.00.

Para el caso del producto Activo Fijo los meses que se recuperó más este producto son marzo S/. 554 580.00 y diciembre S/. 474 943.00 y en contraste los

meses de menor recuperación son febrero con S/. 287 387 .00 y octubre S/. 284890.00.

En caso del producto Micro los meses de mayor recuperación son febrero y marzo con S/. 85 978.00 y S/. 94 750.00 respectivamente y en contraste los meses de julio con S/. 46 890.00 y setiembre con S/. 35 378.00 son los meses de menor recuperación.

El producto vivienda presenta en los meses de marzo y noviembre la mayor recuperación con S/. 305 812.00 y S/. 321 854 .00 más al contrario los meses agosto y setiembre son los meses de menor recuperación con S/. 127 635.00 y S/. 147 930.00 respectivamente.

Para el último producto Consumo presenta mayor nivel recuperación en los meses de julio y diciembre con S/. 248 631.00 y S/. 153 630.00 respectivamente y los meses de febrero y noviembre los meses de menor recuperación de este producto con S/. 60 195.00 y S/. 72 564.00 respectivamente.

Tabla 10:

Recuperaciones - Período 2017

MES	PRODUCTO				
	CAPITAL DE TRABAJO	ACTIVO FIJO	MICRO	VIVIENDA	CONSUMO
Enero	S/.497,990.00	S/.395,701.00	S/.53,607.00	S/.300,765.00	S/.271,060.00
Febrero	S/.509,200.00	S/.285,056.00	S/.64,120.00	S/.200,788.00	S/.125,573.00
Marzo	S/.891,748.00	S/.299,840.00	S/.49,271.00	S/.294,065.00	S/.175,168.00
Abril	S/.956,670.00	S/.196,476.00	S/.58,122.00	S/.267,949.00	S/.111,050.00
Mayo	S/.497,560.00	S/.202,683.00	S/.68,930.00	S/.300,736.00	S/.223,694.00
Junio	S/.500,478.00	S/.195,753.00	S/.49,255.00	S/.398,090.00	S/.144,690.00
Julio	S/.946,086.00	S/.199,430.00	S/.51,749.00	S/.352,478.00	S/.310,341.00
Agosto	S/.590,254.00	S/.174,809.00	S/.65,743.00	S/.174,525.00	S/.157,392.00
Setiembre	S/.695,452.00	S/.299,684.00	S/.62,219.00	S/.283,490.00	S/.102,821.00
Octubre	S/.545,900.00	S/.213,960.00	S/.45,212.00	S/.279,574.00	S/.96,584.00
Noviembre	S/.670,847.00	S/.431,800.00	S/.44,412.00	S/.389,564.00	S/.185,920.00
Diciembre	S/.900,561.00	S/.633,875.00	S/.59,481.00	S/.48,690.00	S/.182,446.00
TOTAL	S/.8,202,746.00	S/.3,529,067.00	S/.672,121.00	S/.3,290,714.00	S/.2,086,739.00



FUENTE: CMAC Arequipa Inteligencia de Negocios

La Tabla 10 se muestra las recuperaciones mes a mes en el periodo 2017 y los diferentes productos, en caso de Capital de trabajo los meses de mayor recuperación son abril con S/. 956 670.00 y julio con S/. 946 086.00; y en contraste los meses de menor recuperación son enero con S/. 497 990.00 y mayo con S/. 497 560.00.

En caso del producto Activo Fijo en noviembre y diciembre son meses de mayor recuperación con S/. 431 800.00 y S/. 633 875.00 respectivamente; en contraste en los meses de junio y agosto con S/. 195 753.00 y S/. 174 809.00 son meses que muestran menor recuperación.

En el tercer producto Micro se aprecia mayor recuperación en los meses de mayo y agosto con S/. 68 930.00 y S/. 64 743.00 respectivamente y los meses con menor recuperación son octubre con S/. 45 212.00 y noviembre con S/. 44 412.00.,

En el cuarto producto Vivienda se aprecia mayor colocación en los meses de junio y noviembre con S/. 398 090.00 y S/. 389 564.00 respectivamente, y los meses de menor colocación son febrero y agosto con S/. 200 788.00 y S/. 174 252.00 respectivamente.

El producto Consumo muestra una mayor recuperación en los meses de enero y julio con S/. 271 060.00 y S/. 310 341.00 respectivamente, y por el contrario los meses de setiembre y octubre son los meses de menor recuperación S/. 102 821.00 y S/. 96 584.00 respectivamente.



Tabla 11:

Mora - Capital de trabajo - Período 2016

MES	COLOCACIONES	RECUPERACIONES	MORA	%
Enero	S/.564,820.00	S/.554,951.00	S/.9,869.00	1.75%
Febrero	S/.432,000.00	S/.431,900.00	S/.100.00	0.02%
Marzo	S/.710,890.00	S/.698,362.00	S/.12,528.00	1.76%
Abril	S/.680,052.00	S/.658,100.00	S/.21,952.00	3.23%
Mayo	S/.610,355.00	S/.589,630.00	S/.20,725.00	3.40%
Junio	S/.489,475.00	S/.475,920.00	S/.13,555.00	2.77%
Julio	S/.810,590.00	S/.801,560.00	S/.9,030.00	1.11%
Agosto	S/.518,423.00	S/.516,500.00	S/.1,923.00	0.37%
Setiembre	S/.598,658.00	S/.586,625.00	S/.12,033.00	2.01%
Octubre	S/.547,910.00	S/.545,258.00	S/.2,652.00	0.48%
Noviembre	S/.694,750.00	S/.688,944.00	S/.5,806.00	0.84%
Diciembre	S/.857,421.00	S/.855,635.00	S/.1,786.00	0.21%
TOTAL	S/.7,515,344.00	S/.7,403,385.00	S/.111,959.00	\bar{x}=1.49%

FUENTE: CMAC Arequipa Inteligencia de Negocios

En la Tabla 11 se muestra principalmente el nivel de mora del producto Capital de Trabajo y su evolución mes con mes en el periodo 2016, la mora es resultado de la diferencia entre las colocaciones y las recuperaciones; en este sentido observamos que los meses con mayor índice de mora son abril con 3.23% de mora, pues tenemos un total de colocación de S/. 680 052.00 y la recuperación es de solo S/. 658 100.00 y una mora que asciende a S/. 21 952 .00; y mayo con 3.40% que suma S/. 20 725.00 de cartera deteriorada; y en contraste a estos resultados se aprecia que los meses de febrero y noviembre son mes de menor



índice de mora con 0.02% y 0.21% que asuma S/.100.00 y S/. 5 806.00 respectivamente.

Ademas podemos ver un promedio de mora anual para este producto de 1.49% que es cartera deteriorada para este primer producto Capital de Trabajo.

Tabla 12:

Mora - Activo fijo - Período 2016

MES	COLOCACIONES	RECUPERACIONES	MORA	%
Enero	S/.389,650.00	S/.378,491.00	S/.11,159.00	2.86%
Febrero	S/.310,586.00	S/.287,387.00	S/.23,199.00	7.47%
Marzo	S/.590,260.00	S/.554,580.00	S/.35,680.00	6.04%
Abril	S/.451,000.00	S/.430,650.00	S/.20,350.00	4.51%
Mayo	S/.432,864.00	S/.429,674.00	S/.3,190.00	0.74%
Junio	S/.290,480.00	S/.288,364.00	S/.2,116.00	0.73%
Julio	S/.364,794.00	S/.333,054.00	S/.31,740.00	8.70%
Agosto	S/.309,570.00	S/.308,740.00	S/.830.00	0.27%
Setiembre	S/.451,820.00	S/.443,960.00	S/.7,860.00	1.74%
Octubre	S/.300,158.00	S/.284,890.00	S/.15,268.00	5.09%
Noviembre	S/.387,100.00	S/.386,544.00	S/.556.00	0.14%
Diciembre	S/.475,963.00	S/.474,949.00	S/.1,014.00	0.21%
TOTAL	S/.4,754,245.00	S/.4,601,283.00	S/.152,962.00	$\bar{x}=3.22\%$

FUENTE: CMAC Arequipa Inteligencia de Negocios

En la Tabla 12 se aprecia mora generada mes con mes en el producto Activo Fijo, siendo los meses de febrero y julio los de mayor índice de mora con el 7.47% que es S/.23 199.00 para febrero y 8.70% para julio que es S/. 31 740.00 de cartera deteriorada; también podemos ver que los meses de menor índice de mora son noviembre y diciembre para el primer mes en mención el porcentaje es 0.14% que es S/. 556.00 y para diciembre el índice es de 0.21% y que asciende a S/. 1 014.00 de cartera deteriorada.



Ademas apreciamos un índice de mora promedio anual de 3.22% que es resultado del deterioro de S/. 152 962.00 del total de colocaciones.

Tabla 13:

Mora – Micro - Período 2016

MES	COLOCACIONES	RECUPERACIONES	MORA	%
Enero	S/.97,540.00	S/.71,475.00	S/.26,065.00	26.72%
Febrero	S/.94,826.00	S/.85,978.00	S/.8,848.00	9.33%
Marzo	S/.98,000.00	S/.94,750.00	S/.3,250.00	3.32%
Abril	S/.97,680.00	S/.65,263.00	S/.32,417.00	33.19%
Mayo	S/.88,600.00	S/.60,594.00	S/.28,006.00	31.61%
Junio	S/.71,560.00	S/.51,364.00	S/.20,196.00	28.22%
Julio	S/.99,421.00	S/.46,890.00	S/.52,531.00	52.84%
Agosto	S/.92,650.00	S/.49,960.00	S/.42,690.00	46.08%
Setiembre	S/.88,475.00	S/.35,378.00	S/.53,097.00	60.01%
Octubre	S/.99,584.00	S/.54,934.00	S/.44,650.00	44.84%
Noviembre	S/.96,481.00	S/.49,589.00	S/.46,892.00	48.60%
Diciembre	S/.101,587.00	S/.46,940.00	S/.54,647.00	53.79%
TOTAL	S/.1,126,404.00	S/.713,115.00	S/.413,289.00	\bar{x}=36.69%

FUENTE: CMAC Arequipa Inteligencia de Negocios

En la Tabla 13 se aprecia el comportamiento de la mora en el producto Micro a lo largo de todo el periodo 2016, se muestra que los meses con mayor índice de mora son setiembre con el 60.01% que en suma es S/. 53 097.00, y el diciembre con un total de mora de S/. 54 647.00 que es el 53.79% del total de colocaciones que fueron deteriorados; en contraste a estos resultados apreciamos que los meses de febrero y marzo son meses de menor índice mora, en febrero se

acumuló una mora de 9.33% que es S/. 8 848.00 y para el mes marzo se generó un total de S/. 3 250.00 que es el 3.32% de la cartera que se deterioró.

El promedio de mora anual del producto Micro es de 36.69%.

Tabla 14:

Mora - Vivienda - Período 2016

MES	COLOCACIONES	RECUPERACIONES	MORA	%
Enero	S/.259,000.00	S/.255,252.00	S/.3,748.00	1.45%
Febrero	S/.270,365.00	S/.268,800.00	S/.1,565.00	0.58%
Marzo	S/.334,160.00	S/.305,812.00	S/.28,348.00	8.48%
Abril	S/.260,480.00	S/.250,501.00	S/.9,979.00	3.83%
Mayo	S/.178,287.00	S/.170,406.00	S/.7,881.00	4.42%
Junio	S/.280,960.00	S/.248,895.00	S/.32,065.00	11.41%
Julio	S/.311,742.00	S/.302,097.00	S/.9,645.00	3.09%
Agosto	S/.129,345.00	S/.127,635.00	S/.1,710.00	1.32%
Setiembre	S/.150,647.00	S/.147,930.00	S/.2,717.00	1.80%
Octubre	S/.180,475.00	S/.166,950.00	S/.13,525.00	7.49%
Noviembre	S/.358,000.00	S/.321,854.00	S/.36,146.00	10.10%
Diciembre	S/.201,890.00	S/.200,320.00	S/.1,570.00	0.78%
TOTAL	S/.2,915,351.00	S/.2,766,452.00	S/.148,899.00	\bar{x}=4.56%

FUENTE: CMAC Arequipa Inteligencia de Negocios

En la Tabla 14 se muestra la mora del producto Vivienda y su evolución en el mes a mes en el periodo 2016, se aprecia que los meses con mayor índice de mora son junio con 11.41% del total que es S/. 32 065. 00 y noviembre con 10.10% que es S/. 36 146.00. también podemos ver que los meses que contrastan los resultados anteriores son los meses de febrero y diciembre con el 0.58% y 0.78% que en monto son el S/. 1 565.00 y S/. 1 570.00 respectivamente.



Podemos ver que el índice de mora promedio anual es de 5.11% que es resultado de la cartera deteriorada en este primer período de estudio.

Tabla 15:

Mora – Consumo - Período 2016

MES	COLOCACIONES	RECUPERACIONES	MORA	%
Enero	S/.147,952.00	S/.127,596.00	S/.20,356.00	13.76%
Febrero	S/.88,069.00	S/.60,195.00	S/.27,874.00	31.65%
Marzo	S/.120,965.00	S/.96,560.00	S/.24,405.00	20.18%
Abril	S/.107,072.00	S/.98,547.00	S/.8,525.00	7.96%
Mayo	S/.115,680.00	S/.99,630.00	S/.16,050.00	13.87%
Junio	S/.104,420.00	S/.98,633.00	S/.5,787.00	5.54%
Julio	S/.269,880.00	S/.248,631.00	S/.21,249.00	7.87%
Agosto	S/.146,599.00	S/.106,521.00	S/.40,078.00	27.34%
Setiembre	S/.162,987.00	S/.131,639.00	S/.31,348.00	19.23%
Octubre	S/.108,414.00	S/.98,940.00	S/.9,474.00	8.74%
Noviembre	S/.89,144.00	S/.72,564.00	S/.16,580.00	18.60%
Diciembre	S/.199,663.00	S/.153,630.00	S/.46,033.00	23.06%
TOTAL	S/.1,660,845.00	S/.1,393,086.00	S/.267,759.00	\bar{x}=16.12%

FUENTE: CMAC Arequipa Inteligencia de Negocios

En la Tabla 15 se muestra la evolución de la mora en el producto Consumo, se muestra que los meses de mayor índice de mora son febrero y agosto con 31.65% de mora que es S/. 27 874.00 de cartera deteriorada y el 27.34% que es S/. 40 078.00 respectivamente, más en contraste también vemos que los meses con menor índice de mora son junio con el 5.54% que es S/. 21 249.00 y julio con 7.87% que es S/. 21 249.00 de cartera deteriorada.



El promedio de mora anual es de 16.12% que es cartera deteriorada a lo largo del periodo.



Tabla 16:

Mora - Capital de trabajo - Período 2017

MES	COLOCACIONES	RECUPERACIONES	MORA	%
Enero	S/.498,620.00	S/.497,990.00	S/.630.00	0.13%
Febrero	S/.509,400.00	S/.509,200.00	S/.200.00	0.04%
Marzo	S/.891,748.00	S/.891,748.00	S/.0.00	0.00%
Abril	S/.957,602.00	S/.956,670.00	S/.932.00	0.10%
Mayo	S/.497,560.00	S/.497,560.00	S/.0.00	0.00%
Junio	S/.501,478.00	S/.500,478.00	S/.1,000.00	0.20%
Julio	S/.947,126.00	S/.946,086.00	S/.1,040.00	0.11%
Agosto	S/.591,234.00	S/.590,254.00	S/.980.00	0.17%
Setiembre	S/.697,452.00	S/.695,452.00	S/.2,000.00	0.29%
Octubre	S/.548,291.00	S/.545,900.00	S/.2,391.00	0.44%
Noviembre	S/.699,610.00	S/.670,847.00	S/.28,763.00	4.11%
Diciembre	S/.902,365.00	S/.900,561.00	S/.1,804.00	0.20%
TOTAL	S/.8,242,486.00	S/.8,202,746.00	S/.39,740.00	\bar{x}=0.48%

FUENTE: CMAC Arequipa Inteligencia de Negocios

En la Tabla 16 se muestra el comportamiento de la mora del producto Capital de trabajo en el periodo 2017, el mes de noviembre es el que presenta mayor índice de mora con 4.11% con S/. 28 763.00 y en contraste tenemos el mes de marzo y mayo que presentan mora 00%.

El promedio de mora anual para este producto es 0.48% que es cartera deteriorada.



Tabla 17:

Mora - Activo fijo - Período 2017

MES	COLOCACIONES	RECUPERACIONES	MORA	%
Enero	S/.401,897.00	S/.395,701.00	S/.6,196.00	1.54%
Febrero	S/.298,567.00	S/.285,056.00	S/.13,511.00	4.53%
Marzo	S/.301,587.00	S/.299,840.00	S/.1,747.00	0.58%
Abril	S/.198,547.00	S/.196,476.00	S/.2,071.00	1.04%
Mayo	S/.203,584.00	S/.202,683.00	S/.901.00	0.44%
Junio	S/.197,463.00	S/.195,753.00	S/.1,710.00	0.87%
Julio	S/.201,963.00	S/.199,430.00	S/.2,533.00	1.25%
Agosto	S/.185,472.00	S/.174,809.00	S/.10,663.00	5.75%
Setiembre	S/.303,564.00	S/.299,684.00	S/.3,880.00	1.28%
Octubre	S/.214,572.00	S/.213,960.00	S/.612.00	0.29%
Noviembre	S/.447,512.00	S/.431,800.00	S/.15,712.00	3.51%
Diciembre	S/.647,861.00	S/.633,875.00	S/.13,986.00	2.16%
TOTAL	S/.3,602,589.00	S/.3,529,067.00	S/.73,522.00	\bar{x} =2.04%

FUENTE: CMAC Arequipa Inteligencia de Negocios

En la Tabla 17 podemos observar el comportamiento de la mora en el producto Activo Fijo mes a mes durante el periodo, vemos que los meses de mayor índice de mora son febrero y agosto, siendo que en febrero se presenta una mora del 4.53% que representa S/. 13 511.00 y en el mes de agosto la mora es 5.75% que es la suma de S/.10 663.00 de cartera deteriorada; en oposición tenemos los meses de junio y octubre que muestran menor porcentaje de mora con 0.87% y 0.29% del total que son S/. 1 710.00 y S/. 612.00 respectivamente.

El promedio de mora anual para el producto Activo Fijo es de 2.04% para este periodo 2017.

Tabla 18:*Mora – Micro - Período 2017*

MES	COLOCACIONES	RECUPERACIONES	MORA	%
Enero	S/.88,471.00	S/.53,607.00	S/.34,864.00	39.41%
Febrero	S/.91,587.00	S/.64,120.00	S/.27,467.00	29.99%
Marzo	S/.69,590.00	S/.49,271.00	S/.20,319.00	29.20%
Abril	S/.98,524.00	S/.58,122.00	S/.40,402.00	41.01%
Mayo	S/.89,476.00	S/.68,930.00	S/.20,546.00	22.96%
Junio	S/.79,564.00	S/.49,255.00	S/.30,309.00	38.09%
Julio	S/.96,478.00	S/.51,749.00	S/.44,729.00	46.36%
Agosto	S/.97,968.00	S/.65,743.00	S/.32,225.00	32.89%
Setiembre	S/.87,541.00	S/.62,219.00	S/.25,322.00	28.93%
Octubre	S/.78,451.00	S/.45,212.00	S/.33,239.00	42.37%
Noviembre	S/.65,742.00	S/.44,412.00	S/.21,330.00	32.45%
Diciembre	S/.98,635.00	S/.59,481.00	S/.39,154.00	39.70%
TOTAL	S/.1,042,027.00	S/.672,121.00	S/.369,906.00	\bar{x} =35.50%

FUENTE: CMAC Arequipa Inteligencia de Negocios

En la Tabla 18 se observa la mora del producto Micro en los 12 meses del periodo 2017, en los se muestran que los meses de mayor índice de mora son julio con 46.36% esto representa un total de S/. 44 729.00 y en el mes de noviembre 32.45% de mora que es con S/. 21 330.00 deteriorados; en contraste tenemos que los meses con menor mora que son mayo y setiembre, en el primer mes la mora es del 22.96% que representa S/. 20 546.00 y para setiembre el total es S/. 25 322.00 que es el 28.93%.

Además, se puede ver que el promedio de índice de mora es de 35.50%.

Tabla 19:*Mora - Vivienda - Período 2017*

MES	COLOCACIONES	RECUPERACIONES	MORA	%
Enero	S/.301,596.00	S/.300,765.00	S/.831.00	0.28%
Febrero	S/.201,589.00	S/.200,788.00	S/.801.00	0.40%
Marzo	S/.296,000.00	S/.294,065.00	S/.1,935.00	0.65%
Abril	S/.268,410.00	S/.267,949.00	S/.461.00	0.17%
Mayo	S/.301,874.00	S/.300,736.00	S/.1,138.00	0.38%
Junio	S/.401,867.00	S/.398,090.00	S/.3,777.00	0.94%
Julio	S/.358,749.00	S/.352,478.00	S/.6,271.00	1.75%
Agosto	S/.174,781.00	S/.174,525.00	S/.256.00	0.15%
Setiembre	S/.294,861.00	S/.283,490.00	S/.11,371.00	3.86%
Octubre	S/.300,254.00	S/.279,574.00	S/.20,680.00	6.89%
Noviembre	S/.391,746.00	S/.389,564.00	S/.2,182.00	0.56%
Diciembre	S/.49,687.00	S/.48,690.00	S/.997.00	2.01%
TOTAL	S/.3,341,414.00	S/.3,290,714.00	S/.50,700.00	\bar{x} =1.50%

FUENTE: CMAC Arequipa Inteligencia de Negocios

En la Tabla 19 se observan las diferentes variaciones de la mora en el producto vivienda en todo el periodo, se distingue que los meses de mayor índice de mora son setiembre y octubre, en setiembre el total de cartera deteriorada es S/ 11 371.00 que representa el 3.86% y en octubre la mora asciende a S/. 20 680.00 que es el 6.89%; también se puede ver que los meses de menor mora son abril y agosto, para el mes de abril la mora asciende a S/. 461.00 que es el 0.17% del total y para agosto la mora suma S/. 256.00 que es el 0.15% del total de colocaciones.

También podemos ver que el promedio de mora anual para este producto es de 1.52% de cartera deteriorada.



Tabla 20:

Mora – Consumo - Período 2017

MES	COLOCACIONES	RECUPERACIONES	MORA	%
Enero	S/.293,652.00	S/.271,060.00	S/.22,592.00	7.69%
Febrero	S/.135,405.00	S/.125,573.00	S/.9,832.00	7.26%
Marzo	S/.230,623.00	S/.175,168.00	S/.55,455.00	24.05%
Abril	S/.135,864.00	S/.111,050.00	S/.24,814.00	18.26%
Mayo	S/.262,490.00	S/.223,694.00	S/.38,796.00	14.78%
Junio	S/.174,413.00	S/.144,690.00	S/.29,723.00	17.04%
Julio	S/.361,531.00	S/.310,341.00	S/.51,190.00	14.16%
Agosto	S/.196,089.00	S/.157,392.00	S/.38,697.00	19.73%
Setiembre	S/.165,341.00	S/.102,821.00	S/.62,520.00	37.81%
Octubre	S/.112,126.00	S/.96,584.00	S/.15,542.00	13.86%
Noviembre	S/.221,084.00	S/.185,920.00	S/.35,164.00	15.91%
Diciembre	S/.225,110.00	S/.182,446.00	S/.42,664.00	18.95%
TOTAL	S/.2,513,728.00	S/.2,086,739.00	S/.426,989.00	\bar{x} =16.99%

FUENTE: CMAC Arequipa Inteligencia de Negocios

En la Tabla 20 podemos apreciar la evolución de la mora en el producto consumo durante todo el periodo así se puede distinguir que los meses con mayor acumulación de mora son marzo y setiembre, para marzo el índice es de 24.05% esto representa S/. 55 455.00 que es cartera deteriorada y para setiembre es 37.81% que es S/. 62 520.00; en contraste los meses de menor mora son enero y febrero, en enero la mora asciende es 7.69% que representa S/. 22 592.00 y para febrero la mora es 7.26% que es S/. 9 832.00 cartera deteriorada.

Se en esta tabla que el promedio de mora para el producto Consumo es de 16.99% esto representa un total de cartera deteriorada de S/. 426 989.00.



4.1.3 En relación a objetivo específico N°3

PROPONER LINEAMIENTOS QUE PERMITAN OPTIMIZAR LAS EVALUACIONES DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y SU ÓPTIMA RECUPERACIÓN EN LA CMAC AREQUIPA AGENCIA ILAVE

El análisis efectuado al proceso de colocación, (aplicación de las políticas de otorgamiento de créditos) y la recuperación del mismo, requiere mejoras que permitan disminuir el riesgo crediticio y contribuir con el objetivo de la empresa (rentabilidad). Para lo que se propone:

COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

RECOLECCION DE REFERENCIAS

Al no ser la voluntad de pago una variable medible, esta se determinará por las referencias personales y de negocio del cliente, siendo labor del analista de créditos el cumplimiento de esta, además para esta labor el personal del área de créditos registrará dichas referencias en la base de datos de la Caja, para que sea evaluada como posible futura colocación.

PLAN DE INVERSIÓN

Al ser aprobado un crédito y posteriormente desembolsado deberá ser labor del analista de créditos el seguimiento y cumplimiento del plan de inversión financiado; y realizará un informe para ver el nivel de riesgo y determinar medidas preventivas antes de que entre en mora.



MEJORAR LA INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES DE FINANCIAMIENTO

La información es poder y más si esta información es oportuna, se implementará un sistema de información que sea de actualización inmediata, esto con el fin de determinar la situación actual de financiamientos o solicitudes de créditos pendientes en otras entidades financieras por parte de los clientes.

RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS

COBRANZA:

La cobranza será más radical, y sobre todo preventiva, esto basada en los días de atraso que presente el cliente.

- **ANTES DEL VENCIMIENTO DE LA CUOTA:** Se realizarán llamadas telefónicas anticipando al cliente el vencimiento de su obligación; esto permitirá que el cliente prevea el pago puntual, evitando el pago de penalidades.
- **DE 1 A 4 DÍAS DE ATRASO:** llamadas telefónicas, actividad exclusiva del analista de créditos.
- **DE 4 A 15 DÍAS DE ATRASO:** visitas al domicilio o negocio del cliente moroso, actividad realizada por el analista de créditos como responsable directo.
- **DE 15 A 30 DÍAS DE ATRASO:** visitas al domicilio o negocio del cliente moroso, visita realizada por el analista de créditos y gestor de cobranza encargado.
- **DE 30 A 60 DÍAS:** visitas al domicilio o negocio del cliente moroso, visita realizada por el analista de créditos, gestor de cobranza encargado y gerente de Agencia.



- **MÁS DE 60 DÍAS:** derivación del crédito moroso al área legal de la CMAC Arequipa.

REFINANCIAMIENTO DE CRÉDITOS

Después de haber aplicado el procedimiento de recuperación de créditos y habiendo determinado que el cliente no cuenta con la capacidad de pago suficiente para asumir el pago de la cuota en el plazo establecido, se propondrá el refinanciamiento en el plazo conveniente para la institución y para el cliente.

Este refinanciamiento deberá seguir un procedimiento ágil y poco engorroso, el plazo máximo de respuesta al cliente será de un día, requiriendo la opinión y aprobación del comité del crédito para montos menores a los S/.30 000.00; para créditos que superen este monto requerirá opinión del Área de Riesgos quien tendrá que visitar al cliente y emitir su dictamen en un tiempo no mayor a 24 horas.

COBRANZA JUDICIAL

Tras a ver agotado el proceso de cobranza e incluso la propuesta de refinanciamiento se deberá ejecutar la cobranza judicial, el área legal de la Caja Arequipa deberá efectuar la incautación de bienes que ingresan con garantía para la recuperación de crédito, dicho documento que es firmado por el cliente al momento de desembolsar su crédito incluirá en detalle bienes muebles e inmuebles garantía del crédito.



MODÉLO DE PLAN DE CAPACITACIÓN

METAS

Capacitar al 100% del personal del área de créditos gerente de agencia, analista senior y analistas de créditos de la Caja Municipal de ahorros y Créditos Arequipa Agencia llave.

ESTRATEGIAS

Las estrategias a emplear son.

- Desarrollo de trabajos prácticos que se vienen realizando cotidianamente.
- Presentación de casos casuísticos del área.
- Realizar talleres.
- Metodología de exposición – diálogo.

ACCIONES A DESARROLLAR

Las acciones para el desarrollo del plan de capacitación están respaldadas por los temarios que permitirán a los asistentes a capitalizar los temas, y el esfuerzo realizado que permitirán mejorar la calidad de los recursos humanos, para ello se está considerando lo siguiente:

TEMAS DE CAPACITACIÓN

SISTEMA INSTITUCIONAL

- Planeamiento Estratégico
- Administración y organización



- Cultura Organizacional
- Gestión del Cambio

IMAGEN INSTITUCIONAL

- Relaciones Humanas
- Relaciones Públicas
- Administración por Valores
- Mejoramiento Del Clima Laboral

CONTABILIDAD

- Auditoria y Normas de Control

RECURSOS HUMANOS

Lo conforman los participantes, facilitadores y expositores especializados en la materia, como: licenciados en administración, contadores, Psicólogos, etc.

MATERIALES

INFRAESTRUCTURA

Las actividades de capacitación se desarrollarán en ambientes adecuados proporcionados por la empresa.

MOBILIARIO, EQUIPO Y OTROS

Está conformado por carpetas y mesas de trabajo, pizarra, plumones, total folio, equipo multimedia, TV-VHS, y ventilación adecuada.

DOCUMENTOS TÉCNICO – EDUCATIVO

Entre ellos tenemos: certificados, encuestas de evaluación, material de estudio, etc.



4.1.4 Contrastación de hipótesis

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Agencia Ilave la situación de evaluación de políticas de otorgamiento de crédito es deficiente como se muestra en la Tabla 6 que el promedio de incumplimiento es de 48% y que respecto al nivel de recuperación la tasa de morosidad en algunos productos como el Micro llega al 36.69%, en el producto Consumo 16.12% para el periodo 2016 y para el año 2017 el índice de morosidad en el producto Micro llega al 35.5% y para el producto Consumo 16.99%, con lo cual se confirma la hipótesis general planteada.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 01

Las políticas de evaluación de otorgamiento de créditos según la Tabla N° 02 nos muestra después de hacer el análisis del cumplimiento de políticas de otorgamiento de crédito (Tabla 6) se obtuvo lo siguiente en el producto Capital de Trabajo el incumplimiento alcanza el 40%, en el producto Activo Fijo el incumplimiento es del 60%, del mismo modo en el producto Micro y el crédito Vivienda el incumplimiento 20% y finalmente en el producto Consumo el nivel de incumplimiento llega al 60%.

En resumen, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Agencia Ilave la evaluación del cumplimiento de las políticas de otorgamiento de crédito el incumplimiento promedio llega al 48%, con lo que se confirma la hipótesis anunciada.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 02



Habiendo analizado las colocaciones y las recuperaciones mes a mes y por producto crediticio se ha encontrado que para el periodo 2016 el en producto Micro (Tabla 13) la mora llega a 36.69%, en el producto Vivienda (Tabla 14) la mora es de 5.11%, del mismo modo en el producto Consumo (Tabla 15) la mora alcanza 16.12%; para el período 2017 el producto Micro (Tabla 18) la mora es de 35.5% y para el producto consumo (Tabla 20) la mora es de 16.99%, sin embargo en otros productos los índices de mora son favorables; haciendo un promedio de los índices de mora de los dos periodos estudiados se determina que para el 2016 la mora es de 6.11% y para el 2017 es de 5.02%, por lo que se confirma la hipótesis específica N° 02.

4.2 DISCUSIÓN

Se realiza la contratación de mi trabajo con los siguientes trabajos:

Objetivo específico 1

Vilca, C. (2014), en su trabajo de investigación concluye que las Normas y Políticas de Evaluación de Créditos (Manual de Políticas y Procedimientos Crediticos) según los (cuadros N° 05-15 y gráficos N° 05-15) en donde se analiza la importancia, del conocimiento, aplicación, cumplimiento, frecuencia de capacitaciones, control, (monitoreo, supervisión y control del cumplimiento de funciones por parte de los jefes a los asesores de negocio). Obtuvo como resultado un nivel bajo de 43.8%, trayendo consigo una deficiente Evaluación de Crédito ocasionando el incremento de la cartera morosa, muestra la evolución de la morosidad podemos observar suben las colocaciones y aumenta el saldo capital, también se eleva el capital vencido, por ende, el índice de morosidad se muestra cada vez más alto.



En la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Arequipa Agencia Ilave las políticas de otorgamiento de crédito no son correctamente aplicados, se muestra un incumplimiento de su aplicación promedio de 48%, (Tabla 6), esta mala aplicación influye directamente en los índices de mora, para el 2016 el producto Micro presenta una mora de 36.61% (Tabla 13) y para el 2017 una mora de 35.5%.

Por tanto, esta información es concordante con las conclusiones de la investigación realizada a la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S. A. Puno.

Chipana, Y. (2018), en su trabajo de investigación titulado “Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la Financiera Credinka Agencia Yunguyo PERIODO 2015 – 2016”, en la que concluyó, que una deficiente gestión crediticia se da por proceder incorrectamente con las etapas para el otorgamiento de un crédito, por qué no se lleva a cabo una correcta evaluación crediticia del 100% de los clientes el 67.42% cumplieron con cancelar sus cuotas en los plazos determinados y el 32.58% se encontraron en estado de morosidad, esto debido a muchos factores como: la incapacidad de pago, voluntad de pago, fracaso empresarial o el inadecuado uso del crédito, todo ello producto de una deficiente evaluación crediticia al cliente.

Las políticas de otorgamiento de crédito (capacidad de pago, voluntad de pago, garantías, respaldo patrimonial y referencias familiares) implementadas por la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Arequipa Agencia Ilave no son aplicadas correctamente (Tabla 6) y esto influye directamente en los índices de mora.

La mala aplicación de políticas de otorgamiento de crédito influye en la mora este resultado es concordante con la investigación realizada a la Financiera Credinka Agencia Yunguyo.



Objetivo específico 2

Mamani, Y. (2015) en su trabajo de investigación titulado “Análisis de las colocaciones e índices de morosidad de la COOPAC San Salvador Ltda. periodos 2012-2013”, concluye la cartera pesada para el periodo 2012 – 2013 son S/. 178 740.00 y S/. 829 812.00 respectivamente, en el periodo 2013 aumento en un 464% la cartera morosa, estos créditos en mora dejaron de pagar después del primer pago de su cuota que representa el 27%, después de la segunda cuota más del 14%, después de la tercera 21%, después de la cuarta el 7%, después de la quinta cuota el 1% y los créditos que no pagaron ninguna cuota son 31%.

Sin embargo, en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Arequipa Agencia Ilave los índices de morosidad que se encuentran como resultado de la investigación, en el producto Micro en el 2016 fue de 36.6% y en el producto Consumo fue de 16.12%, por tanto, la información de maneja el área de Inteligencia de Negocios es concordante con la investigación realizada en la COOPAC SAN SALVADOR LTDA.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: El proceso crediticio requiere la correcta aplicación de las políticas de otorgamiento de crédito, en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Arequipa Agencia Ilave durante los períodos 2016 y 2017 se concluyó que el incumplimiento de dichas políticas es del 48%, siendo que el producto Capital de Trabajo alcanza un incumplimiento el 40%, en el producto Activo Fijo el incumplimiento es del 60%, del mismo modo en el producto Micro y el crédito Vivienda el incumplimiento 20% y finalmente en el producto Consumo el nivel de incumplimiento llega al 60%.

SEGUNDA: El incumplimiento de las políticas de otorgamiento de crédito y la deficiente labor de recuperación nos da como resultado la mora, los índices de mora que presenta la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Arequipa agencia Ilave son elevados sobre todo en el periodo 2016 que llega a un 7.37% y para el 2017 alcanza un 6.29%, para el último periodo esto disminuye, pero como resultado del castigo de créditos incobrables y no por la mejora en la colocación de créditos o la mejor labor de recuperación de estos.

TERCERA: El incumplimiento de las políticas de otorgamiento de crédito de la CMAC Arequipa Agencia Ilave en los períodos 2016 y 2017 son de 48%; este incumplimiento afecta directamente en la recuperación de los créditos y elevan los índices de morosidad de 7.37% en el periodo 2016 y 6.29% para el periodo 2017.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: La aplicación de las políticas de otorgamiento de crédito que realiza la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Arequipa que consiste en determinar la situación económica, financiera y moral sujeto de crédito, esta debe realizarse de manera más minuciosa y detallada; por ello se recomienda la recopilación de información moral (voluntad de pago) del cliente, esto a través de acopio de referencias del entorno del sujeto de crédito es decir negocio (clientes proveedores, etc.) y del entorno familiar.

SEGUNDA: Se debe implementar cursos de capacitación intensivos de gestión de cartera, con incidencia en la eficiente colocación de créditos, la recuperación preventivas y gestión de mora, esto dirigido principalmente a analista de créditos que presente un incremento en el índice de mora de su cartera.

TERCERA: Se recomienda a la Caja Municipal de Ahorros y créditos Arequipa Agencia llave, realizar evaluaciones periódicas de las colocaciones, esto sectorizado por productos para identificar en cuál de ellos se centra la mora, e implementar políticas específicas por producto, para así disminuir los índices de mora y aportar con el cumplimiento de metas planteadas por la gerencia central.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Brachfield, P. (2012). *Gestión del crédito y cobro*. Barcelona: Profit Editorial.
- Cahuana, Z. (2015). *Análisis de la evaluación de créditos y su incidencia en la tasa de morosidad de la caja Arequipa agencia Túpac Amaru Año 2012*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Canaza, R. (2017). *Evaluación de las políticas de colocación de créditos y su incidencias en la tasa de morosidad de la Financiera Mi Banco zonal Túpac Amaru de Juliaca períodos 2014 - 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Chambilla, R. (2010). *Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera Credinka agencia Yunguyo períodos 2015 - 2016*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Chiavenato, I. (2006). *Teoría general de la administración (7a ed)*. (C.L. De la Fuente Chávez & E.I.Montaño Serran, Trads). México: McGraw-Hill.
- Chipana, Y. (2018). *Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera Credinka agencia Yunguyo períodos 2015 - 2016*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- López, J. &. (2008). *Gestión Bancaria. Los nuevos retos de un entorno global (3ra ed.)*. Madrid: McGraw-Hill.
- Mamani, Y. (2015). *Análisis de las colocaciones e índices de morosidad de la Coopac San Salvador Ltda. períodos 2012 -2013*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.

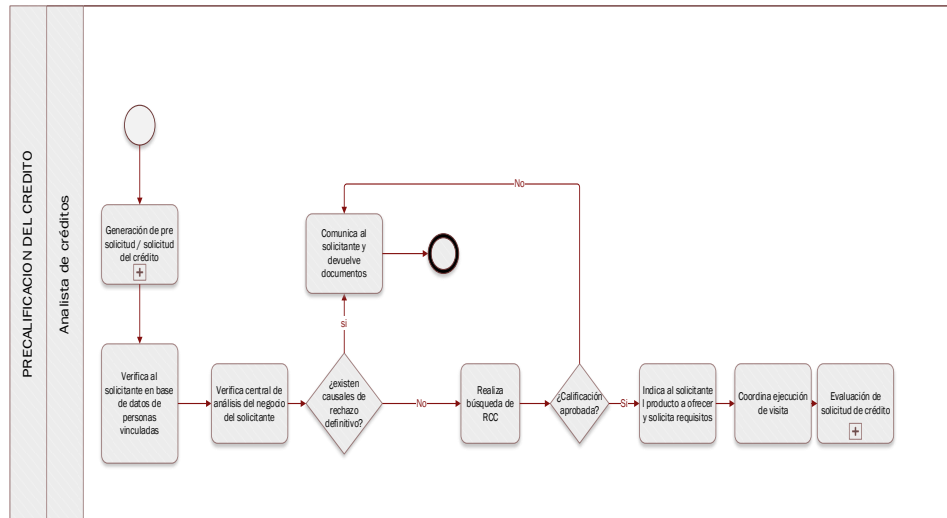
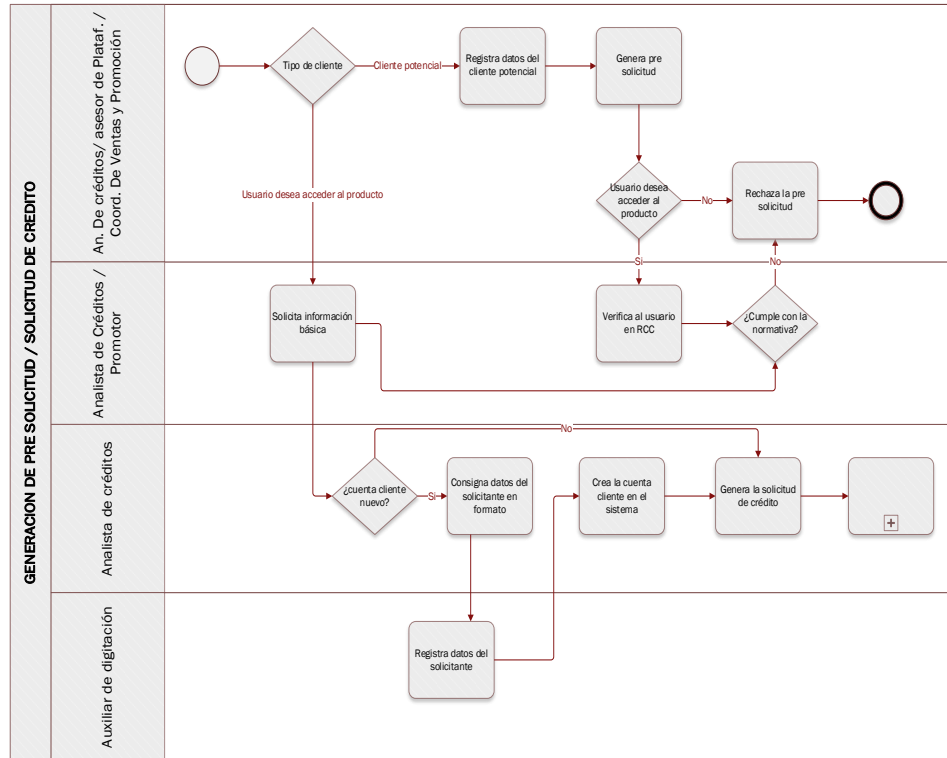


- Pally, U. (2016). *Análisis de la gestión del riesgo crediticio de su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Piura agencia Juliaca períodos 2013 - 2014*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Puma, S. (2016). *Análisis del nivel de morosidad de los clientes y su incidencia en la rentabilidad de la empresa regional de servicios públicos de electricidad Electro Puno S.A.A. sede Juliaca períodos 2014 - 2015*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Sánchez Navarro, F. (2010). *Diccionario contable, financiero, bursatil y de áreas afines*. Lima, Perú: FECAT.
- Stoner, J. F. (1996). *Administración*. México: Prentice - Hall Hispanoamericana S.A.
- Superintendencia de Banca y Seguros* . (2013). Obtenido de www.sbs.gob.pe
- Vilca, C. (2014). *Evaluación de créditos y su incidencia en la cartera morosa de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Puno, 2012 - 2013*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.



ANEXOS

ANEXO 1: Diagrama del proceso de otorgamiento de créditos



ANEXO 2: Matriz de consistencia

TÍTULO: “Evaluación de las políticas de otorgamiento de crédito y su incidencia en la recuperación en la CMAC Arequipa agencia Ilave periodos 2016-2017”

INTERROGANTES	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
¿Cómo es la influencia de la gestión en el otorgamiento de los créditos y qué riesgos produce en la CMAC Arequipa agencia Ilave en los periodos 2016-2017?	Evaluar la influencia de la gestión de otorgamiento de créditos y los riesgos en la recuperación en la CMAC Arequipa agencia Ilave en los periodos 2016-2017.	La gestión de otorgamiento de créditos en la CMAC Arequipa agencia Ilave presenta deficiencias en el otorgamiento de créditos lo cual produce riesgos de recuperación en los periodos 2016-2017.	VI: - Política de otorgamiento de créditos VD: - Índice de mora	-Reglamento de créditos -Políticas de otorgamiento de créditos - Reportes de mora
¿Cómo son las políticas de créditos de la CMAC Arequipa agencia Ilave respecto a la evaluación de los sujetos de crédito?	Objetivo específico 1 Analizar las políticas de créditos de la CMAC Arequipa agencia Ilave y su deficiencia evaluación de los sujetos de crédito.	Hipótesis específica 1 Las políticas de crédito de la CMAC Arequipa agencia Ilave son deficientes en la evaluación de los sujetos de crédito.	VI: - Política de créditos VD: -Aprobación del crédito	-Reglamento de créditos -Políticas de otorgamiento de créditos
¿Cómo se asocia el riesgo crediticio en la recuperación de créditos en la CMAC Arequipa agencia Ilave?	Objetivo específico 2 Evaluar el riesgo crediticio en la recuperación de créditos en la CMAC Arequipa agencia Ilave.	Hipótesis específica 2 El riesgo crediticio es alto en la recuperación de los créditos en la CMAC Arequipa agencia Ilave.	VI: -Índice de mora VD: -Recuperación de créditos	- Reportes de mora
¿Cómo debieran ser los lineamientos que permitan optimizar las evaluaciones de otorgamiento de créditos y su óptima recuperación en la CMAC Arequipa agencia Ilave?	Objetivo específico 3 Proponer lineamientos que permitan optimizar las evaluaciones de otorgamiento de créditos y su óptima recuperación en la CMAC Arequipa agencia Ilave			



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Winy Escarcena Alejo
identificado con DNI 70494432 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
Ciencias Contables

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado

Título Profesional denominado:

"Evaluación de las políticas de otorgamiento de créditos y su incidencia en la recuperación en la CMAC Arequipa Agencia Ilave periodos 2016-2017"

" Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

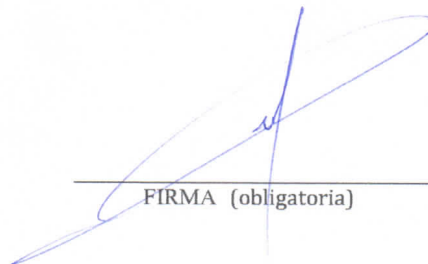
En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 18 de Enero del 2023


FIRMA (obligatoria)



Huella



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Winy Escarcena Alejo
identificado con DNI 70494432 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Ciencia Contables

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado

Título Profesional denominado:

"Evaluación de las políticas de otorgamiento de créditos y su incidencia en la
recuperación en la CMAC Arequipa Agencia Ilave Períodos 2016-2017"

"Es un tema original.

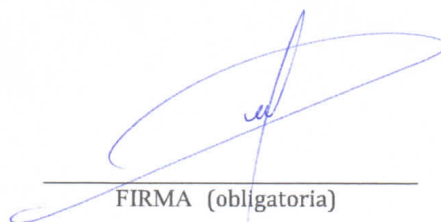
Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 18 de Enero del 2023


FIRMA (obligatoria)



Huella