

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**Facultad de Ciencias Contables y Administrativas**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

---



“ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO DE LA CARTERA DE CLIENTES  
PYMES DE LA CAJA AREQUIPA AGENCIA PUERTO MALDONADO  
PERIODO 2014”

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. NICOLAI PACHARI CAHUANA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

PROMOCIÓN 2010

PUNO - PERU

2016

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO DE LA CARTERA DE CLIENTES  
PYMES DE LA CAJA AREQUIPA AGENCIA PUERTO MALDONADO  
PERIODO 2014**

**TESIS PRESENTADA POR:**

Bach. NICOLAI PACHARI CAHUANA

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 9 DE DICIEMBRE DE 2016

APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE :

MSc. GERMÁN JORGE MOLINA CÁBALA

PRIMER MIEMBRO :

Dr. TOMÁS VÉLIZ QUISPE

SEGUNDO MIEMBRO:

MSc. ROMULO HUACASI GONZALES

DIRECTOR DE TESIS :

Dr. NICOLAS EDGAR ROQUE BARRIOS

ASESOR DE TESIS :

Lic. Adm. ZORAIMA JULIETA LAURA CASTILLO

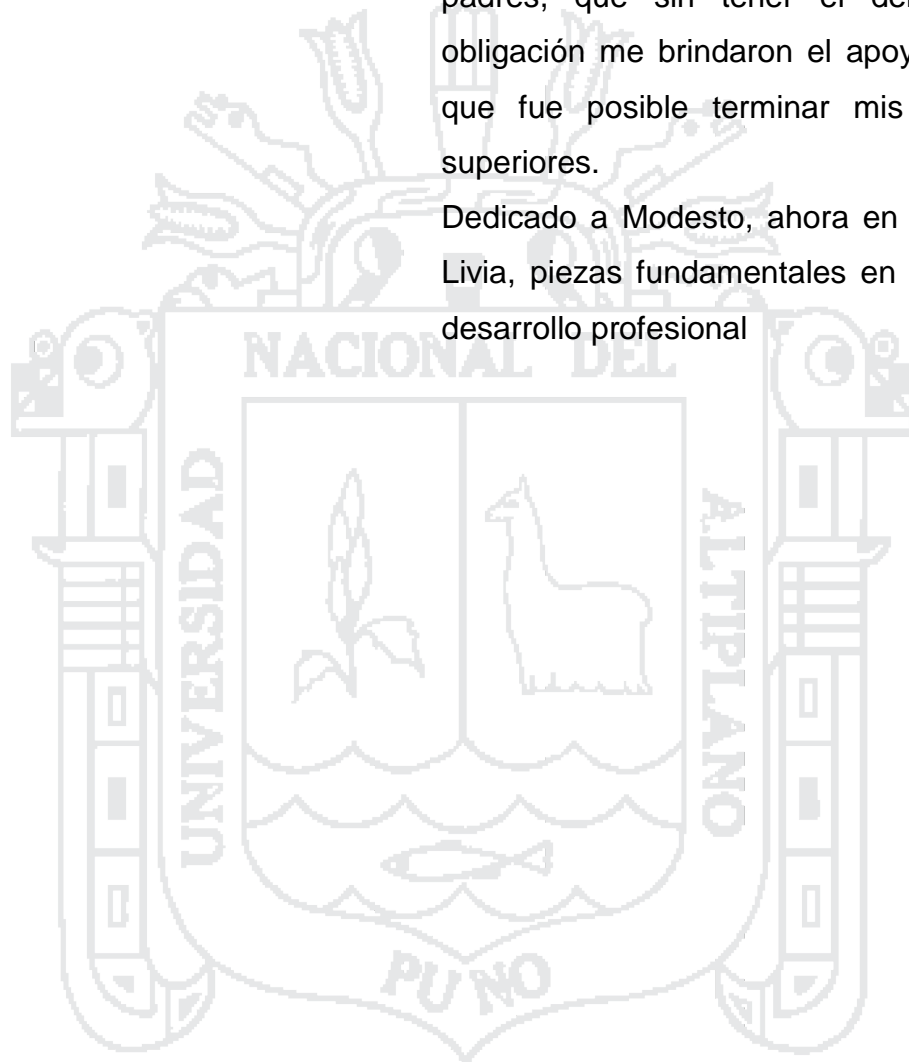
Área: Sociales

Tema: Administración Financiera

### **Dedicatoria**

Para los abuelos que ahora son mis padres, que sin tener el deber y la obligación me brindaron el apoyo, con lo que fue posible terminar mis estudios superiores.

Dedicado a Modesto, ahora en el cielo y Livia, piezas fundamentales en mi vida y desarrollo profesional



## Agradecimiento

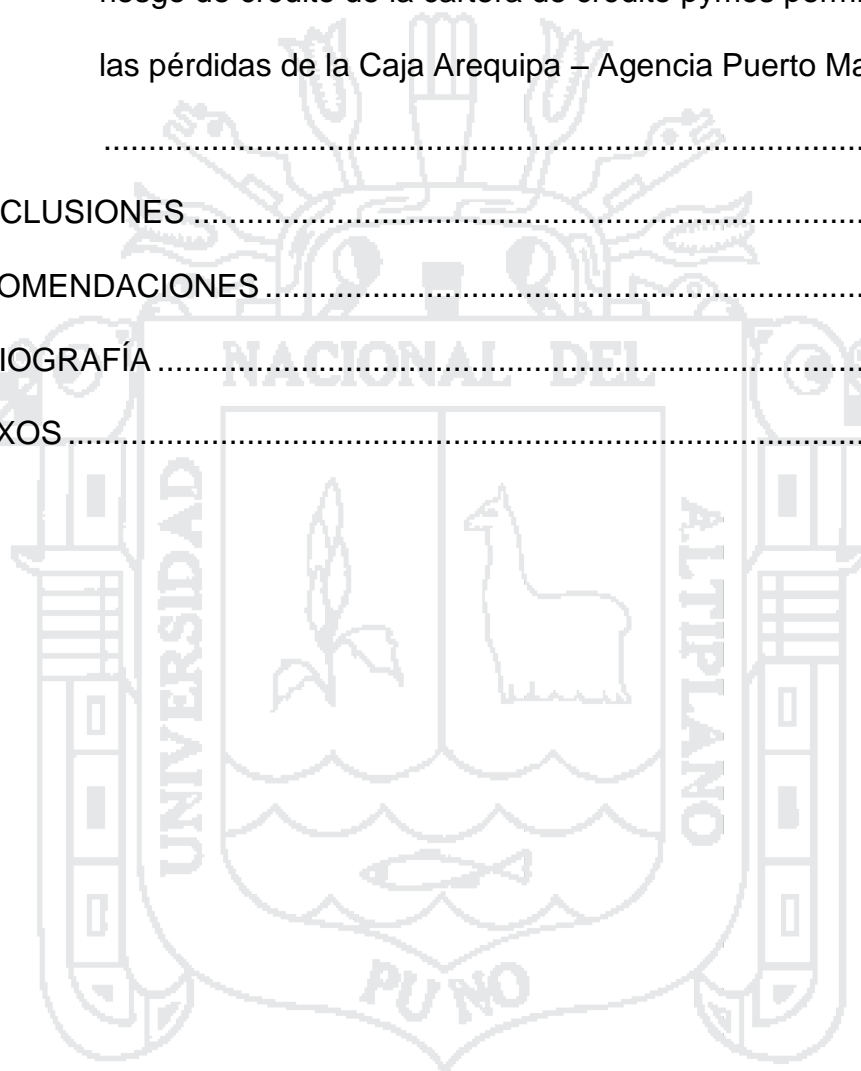
- A la Escuela Profesional de Administración – Universidad Nacional del Altiplano por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.
- A mi jurado de tesis por su guía y sugerencias. *MSc. Germán Jorge Molina Cábala, Dr. Tomás Véliz Quispe, MSc Rómulo Huacasi Gonzales.*
- Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

## INDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
INDICE .....	1
RESUMEN .....	4
INTRODUCCION .....	5
CAPITULO I .....	6
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	6
1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION.....	11
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
CAPITULO II .....	15
MARCO TEORICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....	15
2.1. MARCO TEORICO .....	15
2.2. MARCO CONCEPTUAL .....	44
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
CAPITULO III .....	47
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	47
3.1 TIPO DE ESTUDIO.....	47
3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	47
3.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	49

3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	50
CAPITULO IV .....		51
CARACTERÍSTICAS DEL AREA DE INVESTIGACIÓN .....		51
4.1	DEL ÁREA DE ESTUDIO .....	51
4.2	DE LA UNIDAD DE ESTUDIO .....	54
CAPITULO V .....		58
EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....		58
5.1	DESARROLLO DE OBJETIVOS.....	58
5.1.1	Descripción de las características de la cartera de créditos pymes de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado, periodo 2014 .....	58
5.1.2	Análisis de las medidas de riesgo que se establecieron para hacer frente a las pérdidas de la cartera de crédito pymes de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado, periodo 2014 .....	64
5.1.3	Propuesta de lineamientos de medidas de riesgo para reducir las pérdidas de la cartera de crédito pymes de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado .....	72
5.2	CONTRASTACION DE HIPÓTESIS .....	74
5.2.1	Hipótesis específica 1: Las características de la cartera de créditos pymes nos permitirá reducir la pérdida asociada al riesgo de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado.....	74
5.2.2	Hipótesis específica 2: Las medidas de riesgo de la cartera de créditos pymes no son adecuadas lo que incide negativamente	

en las pérdidas de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado .....	75
5.2.3 Hipótesis general: La adecuada medición y posterior análisis del riesgo de crédito de la cartera de crédito pymes permite reducir las pérdidas de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado. .....	75
CONCLUSIONES .....	76
RECOMENDACIONES .....	77
BIBLIOGRAFÍA .....	79
ANEXOS .....	81



## RESUMEN

La investigación titulada “Análisis del riesgo crediticio de la cartera de clientes pymes de la Caja Arequipa Agencia Puerto Maldonado periodo 2014”, tiene por objetivo determinar las medidas de riesgo que se establecen para hacer frente a las pérdidas de la cartera de crédito pymes de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado, periodo 2014. La hipótesis de investigación planteada fue la adecuada medición y posterior análisis del riesgo del crédito de la cartera de créditos pymes, que permite reducir las pérdidas de la Caja Arequipa – agencia Puerto Maldonado. La metodología de investigación desarrollada es de tipo de estudio descriptivo. Las conclusiones a que se arribaron fueron: En la agencia Puerto Maldonado de la caja Arequipa concluimos que el sector comercio y crédito consumo son los sectores con mayor incidencia en mora; por otro lado el crédito pequeña empresa representa el mayor capital vencido negativo. En puerto Maldonado la Caja Arequipa ocupa el 2do lugar de participación con 17.62%. En cuanto a las medidas de riesgo implementadas y según datos empíricos recopilados y analizados, concluimos que es muy sutil la evaluación cualitativa por lo que debería implementarse más indicadores cualitativos a fin de reducir los riesgos de crédito. Una adecuada medición y posterior análisis del riesgo de crédito considerando datos empíricos históricos, permitirá tener una perspectiva y caracterización de los créditos según el área de influencia de la Caja Arequipa lo que permitirá reducir las pérdidas de los créditos otorgados.

Palabras clave

Crédito, pymes, evaluación.



## INTRODUCCION

La investigación trata del contexto del mercado microfinanciero, ya que en los últimos años han aparecido las cajas municipales de ahorro y crédito, que son instituciones financieras formales y reguladas con autonomía económica, financiera y administrativa en tal sentido se realizó la investigación titulada “Análisis del riesgo crediticio de la cartera de clientes pymes de Caja Arequipa Agencia Puerto Maldonado Periodo 2014” la misma que se estructuró de la siguiente forma; en el capítulo I se presenta el Planteamiento del problema, antecedentes y objetivos de la investigación. En el capítulo II se detalla el marco teórico, el marco conceptual e hipótesis de la investigación. En el capítulo III se expone la metodología de la investigación aplicada. En el capítulo IV se detalla las características del área de investigación. En el capítulo V se presenta una exposición y análisis de los resultados y por último se expone las conclusiones y recomendaciones incluyendo además bibliografía y anexos.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el contexto del mercado Microfinanciero, los últimos años han aparecido las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, que son instituciones financieras formales y reguladas con autonomía económica, financiera y administrativa, estando su legislación incorporada en la Ley de Bancos. Las cajas que conforman el sistema están distribuidas a nivel nacional y en cierta forma parecen haberse constituido en alternativas exitosas frente al sistema financiero formal, ya que su énfasis está en el apoyo a la microempresa y a su desarrollo masivo, como una forma efectiva de contribuir a reducir los niveles de pobreza actualmente existentes en el país. Las cajas municipales se han desarrollado bajo el modelo de las cajas de Alemania en 1983, sobre la base del sistema Sparkasse o Cajas de ahorro de aquel país. El apoyo inicial se concentró en la Caja Municipal de Piura, la primera del sistema (fundada en 1982), extendiéndose rápidamente a otras cajas municipales,

sobre todo a raíz de la firma de un convenio de cooperación entre la GTZ y la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS). Actualmente, el sistema está compuesto, además, por las Cajas Municipales de Santa, Arequipa, Sullana, Cuzco, Maynas, Ica, Paita, Huancayo, Trujillo, Pisco y Tacna.

Los principales elementos que las caracterizan son:

- **Gestión y vigilancia;** de forma tal que las cajas municipales se encuentren dirigidas por una gerencia mancomunada; es decir, por los gerentes.
- **Autonomía;** se trata de que la gestión administrativa sea, independiente de la política partidaria, garantizando continuidad y maximizando la eficiencia y los resultados.
- **Fondo redistributivo;** el cual sirve para canalizar los recursos externos y compensar la liquidez.
- **Capacitación;** que es permanente y parte integral del sistema de funcionamiento de las cajas.
- **Tecnología financiera;** basada en un mecanismo de “reputación” del cliente: un sistema de crédito individual, de pequeños préstamos iniciales y de plazos cortos, para progresivamente acceder a montos mayores. Probablemente, este es el corazón del sistema de las cajas municipales.
- **Tasas de interés;** las cuales tienden a ser más elevadas con relación al sistema financiero bancario comercial, pero relativamente bajas con

respecto al costo de oportunidad (es decir, las tasas de usura) de los posibles acreditados (clientes).

En función de lo mencionado, las Cajas Municipales necesitan una tecnología financiera diferente a la tradicional. Para responderla debemos tener en cuenta que las Cajas Municipales fueron creadas con el objetivo explícito de "democratizar el crédito" y de llegar a los sectores que el sistema financiero formal no estaba interesado en atender. En principio, la proposición anterior parece contradictoria, por cuanto en términos rentables no sería viable llegar a los sectores no atendidos; usualmente los más pobres, tal como la experiencia del Sistema Financiero formal parece mostrar. Las razones por las cuales el Sistema Financiero formal tiene problemas en acceder a este vasto mercado, está en las creencias erróneas con respecto al sector en sí y en una serie de particularidades específicas que el sistema formal no puede cubrir de una manera adecuada sin antes adaptar su tecnología financiera de la manera como lo han hecho las Cajas Municipales.

Frente a esto la necesidad de crear sistemas alternativos de crédito subsidiado se basaba en ciertas creencias sobre la relación entre la población de menores ingresos y sus necesidades financieras. En particular, la lógica se puede resumir en:

- (i) La población de menores ingresos necesita crédito para comprar inputs (entradas), que serán usados en los procesos productivos.

- (ii) Debido al bajo nivel de ingreso, este segmento de la población no puede ahorrar lo suficiente como para adquirir dichos inputs.
- (iii) Asimismo, no puede pagar los altos costos del crédito que necesita.
- (iv) Las razones (i) - (iii) justifican la presencia de un sistema de crédito alternativo.

Finalmente a Diciembre de 1996, el sistema ya contaba con 36 agencias funcionando en doce provincias .El monto total de colocaciones de las cajas municipales alcanza los US\$ 110 millones, es decir, aproximadamente el 1.5 % de las colocaciones totales del Sistema Financiero y el doble de las colocaciones del sistema de cajas rurales. Estas cifras nos indican que, desde el inicio de sus operaciones el sistema de cajas Municipales ha experimentado un crecimiento importante en el nivel de sus operaciones, aunado a una mejora significativa en la calidad de las mismas. Este importante proceso de capitalización le ha permitido a las cajas municipales constituirse en uno de los segmentos más dinámicos del sistema financiero Peruano.

La evidencia internacional reciente ha mostrado que cuando los ciclos económicos son muy favorables y el ritmo de las colocaciones se acelera, el riesgo crediticio que enfrentan las instituciones financieras tiende a aumentar significativamente. Esto último debido a que las instituciones financieras y los clientes se vuelven optimistas en periodos de expansión económica y, con ello, se tiende a subestimar el riesgo asociado al incumplimiento de pagos de los nuevos créditos (Keeton, 1999).

En la actualidad existen varias instituciones en la ciudad de Puerto Maldonado que ofrecen productos financieros para las Pymes, por otro lado para la Caja Arequipa - Agencia Puerto Maldonado es prioridad el mejoramiento de la calidad del otorgamiento de créditos, ya que los resultados de morosidad obtenidos se han elevado con relación a años anteriores; en este contexto es necesario realizar una evaluación de la gestión del otorgamiento de créditos

### 1.1.1 DEFINICION DEL PROBLEMA

#### **Problema general**

¿Qué medidas de riesgo se establecen para hacer frente a las pérdidas de la cartera de crédito pymes de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado?

#### **Problemas específicos**

- 1) ¿Qué características tiene la cartera de créditos pymes de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado?
- 2) ¿Cuáles son las medidas de riesgo que se establecen para hacer frente a las pérdidas de la cartera de crédito pymes de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado?
- 3) ¿Qué lineamientos de medidas de riesgo se pueden proponer para reducir las pérdidas de la cartera de crédito pymes de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado?

## 1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

En la ejecución y recopilación de información del proyecto de investigación se encontró los siguientes antecedentes de investigación:

Ibañez (1998), en su tesis titulada: “Análisis del sistema de créditos y cobranzas y su incidencia en la situación financiera 1996-1997 - Caso INTERCOOP-Puno”. Trata del análisis de la situación organizacional, operativa y de gestión del sistema crediticia y cobranzas así como su incidencia en la situación financiera, además propone un sistema de lineamientos de créditos y cobranzas para INTERCOOP-Puno.

Apaza (1999) en su tesis titulada: “Análisis de la colocación de créditos Caja Municipal Arequipa - Agencia Juliaca - periodo 1995-1998. Informe Profesional Facultad de Ingeniería Económica”, dicho informe está orientado en el análisis del procedimiento de evaluación de los factores que determinan la morosidad, así mismo analizar la colocación de créditos microempresa y la evaluación de las colocaciones de la Caja Municipal Arequipa - Agencia Juliaca, periodos diciembre 1995 a octubre 1998.

Dávila (2000) en su tesis titulada: “Incidencia de procedimientos de recuperación en el comportamiento de la Cartera de Créditos del PECSA en Puno, período 1998 – 1999”, quien concluye que: la finalidad de analizar los procedimientos aplicados para la recuperación de los créditos otorgados vía fondo rotatorio por PECSA y poder determinar la incidencia que tuvieron en el

comportamiento de la cartera de créditos al I semestre del 2001, lo cual permitió proponer procedimientos de recuperación eficaces, que permitan un mayor nivel de recuperación de los fondos rotatorios.

Guillen (2004) en su tesis titulada: "Propuesta de lineamientos de evaluación de créditos grupales otorgados por Pro Mujer Perú - año 2003"., quien concluye que: los procedimientos de evaluación aplicados por la entidad Pro Mujer Perú son insuficientes e inadecuados principalmente en los siguientes aspectos: La promoción de créditos que realiza la institución es de manera no personalizada lo cual implica en captar grupos solidarios incompletos y con diferentes actividades económicas, por otro lado en el otorgamiento de créditos existe mayor delegación de autoridad hacia los comités grupales de las asociaciones comunales y promotoras los cuales no contribuyen a una evaluación y aprobación efectiva de los créditos, ya que se basan en la garantía solidaria, lo cual constituye un elemento de juicio decisivo en la operación crediticia.

Cabrera (2013) en su tesis titulada: "Análisis del sistema de créditos en microfinanzas y su incidencia en la rentabilidad de Edpyme Raíz Agencia Juliaca 2008", quien concluye que:

- En cuanto al sistema de crédito se ha comprobado que el sistema que emplea Edpyme Raíz es el adecuado ya que ha permitido no solo crecer en cuanto a cartera de créditos mostrando un crecimiento de S/.56.0 millones (21.2%) y clientes atendidos de 56,469, incremento de 35.2%, si no ha permitido



controlar el nivel de morosidad de la Institución Agencia Juliaca alcanzando un nivel de 3.51% inferior al sector financiero a pesar de haber existido una crisis económica mundial.

- En cuanto a las condiciones y requisitos de créditos se ha demostrado que los clientes consideran como aceptables y accesibles, y esto ha permitido que exista un crecimiento en cuanto en el patrimonio y mejorar la solvencia, es así que Edpyme Raiz cuenta con el 43% del patrimonio del sistema financiero lo que incide en un crecimiento sostenible de Edpyme Raíz, pudiendo tener una utilidad positiva de S/. 6.1 millones en comparación de otras instituciones financieras nacionales a pesar de existir una crisis económica mundial.

- Se ha podido determinar lineamientos que conlleve a mejorar el sistema crediticio permitiendo incrementar la cartera de créditos en un 21% y cliente en 35% y por ende el crecimiento sostenible de Edpyme Raíz, así como mantener una rentabilidad aceptable que enfrente este mercado competitivo de microcréditos.

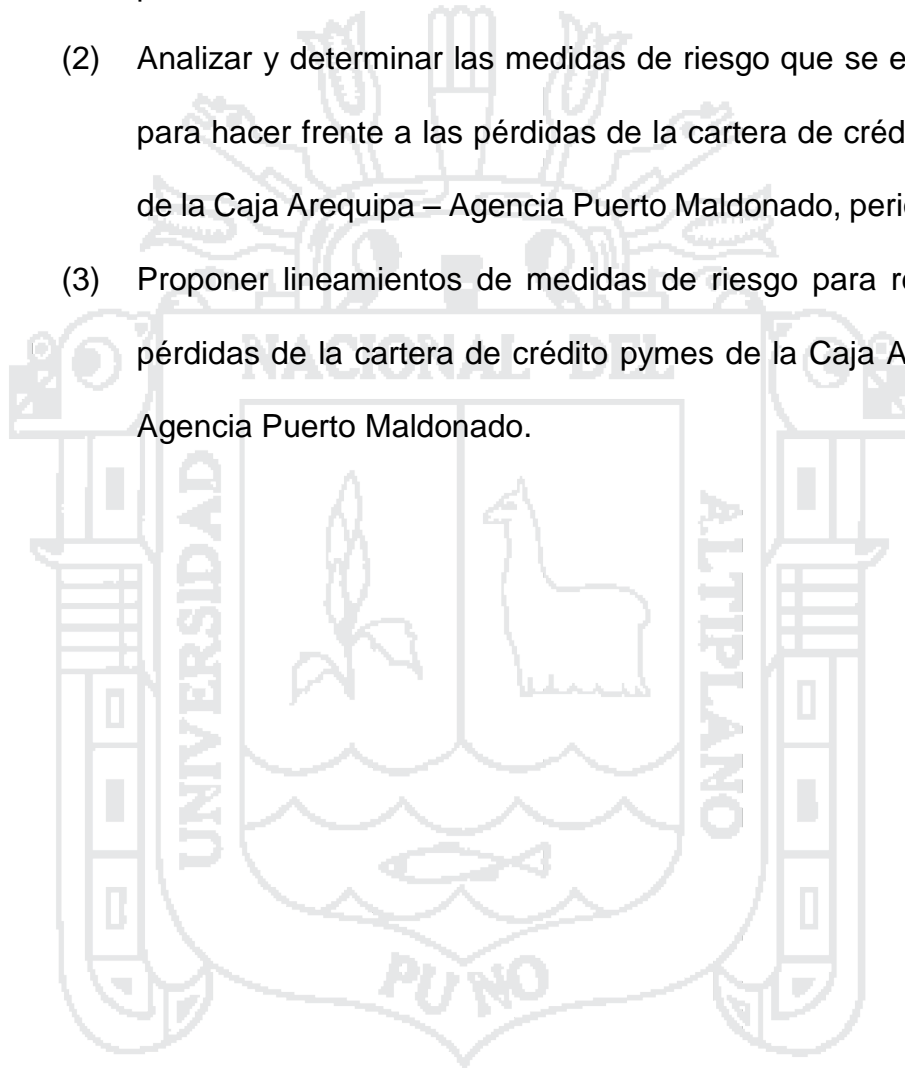
### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar las medidas de riesgo que se establecen para hacer frente a las pérdidas de la cartera de crédito pymes de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado, periodo 2014.

### 1.3.2 Objetivos específicos

- 1) Describir las características que tiene la cartera de créditos pymes de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado, periodo 2014
- (2) Analizar y determinar las medidas de riesgo que se establecen para hacer frente a las pérdidas de la cartera de crédito pymes de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado, periodo 2014.
- (3) Proponer lineamientos de medidas de riesgo para reducir las pérdidas de la cartera de crédito pymes de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado.



## CAPITULO II

### MARCO TEORICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. MARCO TEORICO

##### 2.1.1 Sistema financiero

A decir de varios autores como Mc Kinnon (1973), Shaw (1973), Pagano (1993), entre otros, el desarrollo del sistema financiero está íntimamente relacionado con el crecimiento económico. Por definición, el sistema financiero nace con el objeto de facilitar la intermediación financiera entre los diferentes agentes económicos en una sociedad. De manera más amplia, el sistema financiero nace como una estructura formal para reducir los costos de adquirir información, hacer cumplir los contratos y llevar a cabo transacciones generan incentivos para el surgimiento de mercados, intermediarios y contratos financieros. (Hernández & Parro, 2005)

A nivel teórico hay al menos cinco canales claves mediante los cuales el sistema financiero juega un papel central para estimular el crecimiento. Por una parte los sistemas financieros movilizan y agrupan ahorro. Por otra,

promueven una asignación eficiente del capital. Los sistemas financieros producen información ex ante sobre posibles inversiones y juegan un papel clave en la asignación del capital. Los intermediarios financieros al contar con fuentes de información más precisas sobre firmas pueden identificar los proyectos más rentables y asignar de manera eficiente el capital. Al hacerlo pueden también afectar la capacidad de innovación al identificar a los empresarios con mejores posibilidades de éxito. Tras otorgar financiamiento, los buenos sistemas financieros monitorean las inversiones y ejercen gobierno corporativo sobre las firmas, garantizando que los fondos prestados tengan su uso más eficiente. Los intermediarios financieros también transforman, diversifican y manejan diversos riesgos de una manera que no podrían hacerlo los ahorristas individuales. Entre ellos están los riesgos de transformar las unidades de los depósitos, su denominación y su liquidez en el proceso de convertirlos en créditos. Adicionalmente el intermediario al diversificarse puede lidiar de mejor manera con el riesgo crediticio. De hecho puede asumir más riesgo que el que asumiría un ahorrista individual, lo cual es un factor clave en el impulso del crecimiento. Finalmente proporcionan liquidez y acceso a un sistema de pagos que facilita las transacciones de bienes y servicios. (Galindo, 2003).

Muñoz (1999), considera que los booms de crédito pueden conllevar una situación de vulnerabilidad financiera dado que contribuyen al deterioro de la calidad de los activos bancarios. Los booms crediticios suelen ocurrir durante periodos de expansión macroeconómica, cuando los prestatarios son

transitoriamente muy rentables y, por lo tanto, líquidos. Adicionalmente, la velocidad a la que crece el portafolio de colocaciones durante un boom de crédito puede por sí mismo empeorar los problemas de información que enfrentan los banqueros. En primer lugar, para expandir su portafolio rápidamente, los banqueros necesitarán no sólo incrementar la exposición con su clientela vigente, sino también encontrar nuevos prestatarios. Pero los nuevos clientes son de quienes los banqueros disponen relativamente poca información, de modo que mientras el boom de crédito prosiga, el riesgo del portafolio se incrementará y los créditos otorgados a empresas con dudosa capacidad de pago probablemente también se incrementarán.

El sistema financiero está conformado por el conjunto de instituciones bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguro, que operan en la intermediación financiera (actividad habitual desarrollada por empresas e instituciones autorizada a captar fondos de público y colocarlos en forma de créditos e inversiones).

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

Instituciones que conforman el Sistema Financiero:

- Bancos.

- Financieras.
- Compañía de seguros.
- AFP.
- Banco de la nación.
- COFIDE.
- Bolsa de valores.
- Bancos de Inversiones.
- Sociedad Nacional de Agentes de Bolsa.

**a) Entes reguladores y de control del sistema financiero:**

• **Banco central de Reserva del Perú:**

Encargado de regular la moneda y el crédito del sistema financiero. Sus funciones principales son:

- Propiciar que las tasas de interés de la operación del sistema financiero, sean determinadas por la libre competencia, regulando el mercado.
- La regulación de la oferta monetaria.
- La administración de las reservas internacionales (RIN).
- La emisión de billetes y monedas.

• **Superintendencia de la Banca y Seguro (SBS):**

Organismo de control del sistema financiero nacional, controla en representación del estado a las empresas bancarias, financieras, de seguro y

a las demás personas naturales y jurídicas que operan con fondos públicos. La Superintendencia de Banca y seguros es un órgano autónomo, cuyo objetivo es fiscalizar al Banco central de reserva del Perú, Banco de la Nación e instituciones financieras de cualquier naturaleza. La función fiscalizadora de la superintendencia puede ser ejercida en forma amplia sobre cualquier operación o negocio.

- **Superintendencia de mercado y valores (SMV):**

Institución pública del sector Economía y Finanzas, cuya finalidad es promover el mercado de valores, velar por el adecuado manejo de las empresas y normar la contabilidad de las mismas. Tiene personería jurídica de derecho público y goza de autonomía funcional administrativa y económica.

- **Superintendencia de Administración de Fondos de Pensiones (SAFP):**

Al igual que la SBS, es el organismo de Control del Sistema Nacional de AFP.

**b) Sistema financiero Bancario:**

Este sistema está constituido por el conjunto de instituciones bancarias del país. En la actualidad el sistema financiero Bancario este integrado por el Banco Central de Reserva, el Banco de la Nación y la Banca comercial y de Ahorros. A continuación cada una de estas instituciones.

**Banco Central de Reserva del Perú (BCRP):**

Autoridad monetaria encargada de emitir la moneda nacional, administrar las reservas internacionales del país y regular las operaciones del sistema financiero nacional.

**Banco de la Nación:**

Es el agente financiero del estado, encargado de las operaciones bancarias del sector público.

**Banca Comercial:**

Instituciones financieras cuyo negocio principal consiste en recibir dinero del público en depósito o bajo cualquier otra modalidad contractual, y en utilizar ese dinero, su propio capital y el que obtenga de otras cuentas de financiación en conceder créditos en las diversas modalidades, o a aplicarlos a operaciones sujetas a riesgos de mercado.

Entre estos bancos tenemos.

- Banco de Crédito.
- INTERBANK.
- Banco Continental.
- Banco Financiero del Perú

**Las sucursales de los Bancos del Exterior:**

Son las entidades que gozan de los mismos derechos y están sujetos a las mismas obligaciones que las empresas nacionales de igual naturaleza.



**c) Sistema financiero No Bancario:****Financieras:**

Lo conforman las instituciones que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en facilitar las colocaciones de primera emisiones de valores, operar con mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero.

Entre estas tenemos:

- Solución financiero de Crédito del Perú
- Financiera Daewo SA
- Financiera C.M.R

**Cajas Municipales de Ahorro y Crédito:**

Entidades financieras que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento, preferentemente a las pequeñas y micro-empresas.

Entre estas tenemos:

- Caja municipal de ahorro y crédito de Sullana
- Caja municipal de ahorro y crédito de Piura
- Caja municipal de ahorro y crédito de Maynas
- Caja municipal de ahorro y crédito de Cusco
- Caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo
- Caja municipal de ahorro y crédito de Arequipa
- Caja municipal de ahorro y crédito de Tacna

**Entidad de desarrollo a la Pequeña y Micro Empresa - EDPYME:**

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

- Nueva visión S.A
- Confianza S.A
- Credinpet.

**Caja Municipal de Crédito Popular:**

Entidad financiera especializada en otorgar créditos pignoraticio al público en general, encontrándose para efectuarse operaciones y pasivas con los respectivos consejos provinciales, distritales y con las empresas municipales dependientes de los primeros, así como para brindar servicios bancarios a dichos concejos y empresas.

**Cajas Rurales:**

Son las entidades que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a los empresarios de la pequeña y micro- empresa.

- Caja rural de ahorro y crédito de la región San Martín
- Caja rural de ahorro y crédito del Sur
- Caja rural de ahorro y crédito de Cajamarca
- Caja rural de ahorro y crédito Cañete

**Empresas Especializadas:**

Instituciones financieras, que operan como agente de transferencia y registros de las operaciones o transacciones del ámbito comercial y financiero.

- **Empresas de Arrendamiento Financiero:**

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

- o Leasing Total SA
- o América Leasing SA

- **Empresas de Factoring:**

Entidades cuya especialidad consiste en la adquisición de facturas conformadas, títulos valores y en general cualquier valor mobiliarios representativo de deuda.

- **Empresas Afianzadora y de Garantías:**

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

- **Empresa de Servicios Fiduciarios:**

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

### 2.1.2 Productos y servicios financieros

#### **Operaciones:**

Las entidades financieras tienen tres tipos genéricos de operaciones de activo:

- Operaciones de préstamos
- Operaciones de crédito
- Operaciones de Intermediación

La diferencia básica es que mientras las operaciones de préstamos están vinculadas a una operación de inversión ya sea en bienes de consumo, productivos o de servicios, se conceden para realizar algo concreto; las de crédito no están vinculadas a ninguna finalidad específica, sino genérica. Podemos, por tanto, decir que en un préstamo se financia el precio de algo, mientras que en un crédito se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero durante un periodo de tiempo. Así, tendremos que las operaciones del préstamo serán de varios tipos en función de las garantías y de la finalidad, dividiéndose principalmente en:

- Prestamos de garantía real
- Prestamos de garantía personal

Con respecto a los créditos, las operaciones más usuales son:

- Cuentas de crédito
- Tarjetas de crédito

Las operaciones de intermediación son aquellas que no son ni préstamos ni créditos; la operación financiera se ve acompañada por la prestación de una serie de servicios que no son estrictamente financieros.

Dentro de este bloque nos encontramos con las siguientes operaciones:

- El leasing
- El descuento comercial
- Anticipos de créditos comerciales
- El factoring
- Avaless

Definidos cuales son las operaciones de activo más usuales, vamos a ver cuál es su distribución entre los dos grandes grupos de clientes bancarios:

La empresa suele utilizar las siguientes operaciones.

- a. Operaciones a corto plazo
  - Descuento comercial
  - Anticipos de créditos comerciales.
  - Póliza de crédito
  - Factoring

- b. Operaciones a largo plazo
  - Prestamos con garantías hipotecaria
  - Préstamos con garantía personal
  - Leasing

En lo que respecta a personas naturales, los productos más habituales son:

- a. Operaciones a corto plazo
  - Tarjetas de crédito
- b. Operaciones a largo plazo
  - Préstamos hipotecarios
  - Préstamos personales.

### 2.1.3 Microcrédito

El concepto de micro crédito se origina en la década de los setentas con el nacimiento del Grameen Bank (GB) en Bangladesh. Banco fundado por Muhamed Yunus con el objetivo de reducir la pobreza en las villas de la región, permitiendo el acceso al crédito de pequeña cuantía a personas con insuficiencia de garantías exigidas por el sistema de crédito tradicional.

Como resultado de los principios de prestar a los más pobres a tasas de interés de mercado y brindar la garantía solidaria como colateral alternativo, el sistema de micro crédito desarrollado por el GB se ha consolidado como

alternativa al mercado de crédito informal de altas tasas de Interés y ha logrado reducir la pobreza de las personas ya han accedido al crédito.

El modelo del GB ha logrado disminuir los costos de transacción y ha alcanzado un repago del 97%. El GB presenta la evidencia necesaria para que el concepto de micro crédito se extienda se amplíe hacia otros servicios financieros denominados Micro finanzas.

A nivel teórico existen los siguientes enfoques del concepto de micro créditos:

- **Enfoque Restringido:**

Hace referencia al crédito de pequeña cuantía ofrecido a una microempresa, buscando el fortalecimiento de este tipo de organizaciones productivas.

- **Enfoque Amplio:**

Este enfoque abarca destinos que no son necesariamente dirigidos a microempresas. Se define como todo crédito de pequeña cuantía. En este sentido, incluye agentes marginados del sistema de crédito tradicional cuya actividad productiva no es una condición para el acceso al servicio. (Gutiérrez, 2005; pág. 124).

- **Otros enfoques:**

La cumbre de Micro crédito de 1997 llevada a cabo en Washington define el micro crédito como. Programas que proporcionan pequeños préstamos a personas muy pobres, para proyectos de autoempleo generadores de renta. (Gutiérrez, 2005; pág. 123).

Se entiende el micro crédito como créditos que se destinan a personas marginadas del sistema financiero tradicional, pequeños productores rurales, que dedican los recursos para actividades productivas. Este concepto se ubica en actividades del sector productivo rural como agricultura, actividades pecuarias, agroindustrias y microempresas rurales, entre otras.

El micro-crédito, también denominado micro-finanzas, consiste en la provisión de una variedad de servicios financieros tales como depósitos. Préstamos y seguro a familias pobres que no tienen acceso a los recursos de las instituciones financieras formales. Los préstamos son utilizados para invertir en microempresas, así como para invertir en salud y educación, mejorar la vivienda o hacer frente a emergencias familiares. (Martínez, 2004)

La noción de micro-finanzas también se refiere a la provisión de servicios financieros como préstamos, ahorro, seguros o transferencias a hogares con bajos ingresos. Aunque el crédito por sí solo no es suficiente para impulsar el desarrollo económico. Permite que los pobres adquieran su activo inicial y utilicen su capital humano y productivo de manera más rentable. Los pobres pueden además emplear los servicios de ahorro y seguro para planificar futuras necesidades de fondos y reducir el riesgo ante posibles variaciones en sus ingresos y gastos. (Mena, 2001).



Los programas de micro crédito son focalizados y su población objetivo suele estar conformada por gente pobre que no tiene acceso a los préstamos institucionales de la banca comercial o de otras instituciones públicas. Sin embargo, estos pobres tienen la capacidad de emprender actividades que eventualmente aumentarán su ingreso. Son los denominados “pobres emprendedores” y se diferencian de aquellos pobres que no tienen capacidad de llevar a cabo actividades económicas debido a la carencia de habilidades personales o al grado de indigencia en que se encuentran. Estos últimos deben ser asistidos preferiblemente mediante otro tipo de programas sociales. No obstante, algunos programas de microcrédito se las han arreglado para asistir a los extremadamente pobres (Martínez, 2003).

La manera típica cómo funciona el micro crédito es otorgando un préstamo pequeño, cuyo monto está determinado por la capacidad de pago del prestatario, durante un periodo corto. Una vez pagado el primer préstamo, el prestatario puede optar por un segundo préstamo mayor, ya que ha aprendido a gerenciar sus inversiones y ha demostrado ser buen pagador. Si el beneficiario continúa pagando puntualmente puede optar a préstamos cada vez mayores. El tamaño máximo del próximo préstamo se determina por el desempeño en los pagos, declinando en una cantidad previamente establecida por cada cuota no pagada a tiempo. Se fija un número máximo de cuotas no pagadas a tiempo que hacen que el beneficiario deje de ser elegible para nuevos préstamos. Este mecanismo de control de pago es dinámico. Y se recurre a él porque los pobres no tienen activos que puedan ser utilizados

como colateral, lo cual representa uno de los principales obstáculos para acceder a los préstamos del sistema bancario institucional.

Otra manera usual de garantizar el pago del préstamo es mediante el sistema de grupo. Los prestatarios son organizados en grupos solidarios, conformados con personas de la misma aldea, usualmente amigos o familiares. Cada grupo tiene un líder, posición de carácter rotatorio. Los préstamos son otorgados por las instituciones donantes al grupo, cuyos miembros se reúnen semanal o mensualmente para discutir y aprobar los proyectos individuales que serán financiados. El sistema de grupo no solo proporciona una garantía de repago sino que disminuye los costos administrativos del financiamiento porque es el propio grupo el que administra los préstamos individuales. Esto tiene un efecto positivo en la identidad individual de los miembros y propicia el desarrollo de la identidad colectiva y la participación comunitaria, preparando a los miembros de la comunidad para enfrentar los problemas y resolverlos de manera endógena (Martínez, 2002).

En este sentido es importante que los servicios ofrecidos satisfagan las necesidades del grupo. No sólo debe haber acceso fácil y rápido al crédito, sino que los servicios financieros deben ser acompañados por servicios no financieros que incluyan información y entrenamiento. Además se debe considerar la personalización de los servicios, ofreciendo diferentes productos en préstamos y ahorros, porque no todos los clientes progresan al mismo ritmo. Esto, a su vez, atraerá nuevos clientes haciendo crecer el sistema. Por

último, el esquema debe ser lo suficientemente flexible como para adaptarse a las condiciones locales. (Martínez, 2002)

La Comisión Europea (European Commission, 2000) afirma que una empresa microfinanciera exitosa debe ser sustentable, eficiente y eficaz. La sustentabilidad financiera depende de cinco factores:

- a) Alcanzar el volumen crítico de operaciones que permita una operación eficiente y efectiva
- b) Un diferencial satisfactorio entre la tasa activa y el costo de los fondos
- c) Control de costos operativos
- d) Control de pagos de principal e intereses
- e) Reinversión de beneficios (tasa de capitalización) que permita aumentar el patrimonio y, en consecuencia, los montos prestados

En un programa de microcrédito eficiente los costos operativos oscilan entre 10 y 25 por ciento y la tasa de préstamos no recuperados entre 1 y 2 por ciento. En cuanto a los costos de fondeo, usualmente se consiguen fondos a tasas subsidiadas. Y con respecto a la tasa de capitalización, ésta debería oscilar entre un 5 y un 15 por ciento para obtener un crecimiento adecuado del capital de la institución en el largo plazo (Martínez, 2003). Mientras mayor sea el capital de ésta, mayor será la cantidad de recursos que pueda obtener de la banca comercial u otros organismos financieros.

#### 2.1.4 Créditos pyme

Son aquellos los cuales están enfocados a atender las necesidades de financiamiento de los pequeños y medianos empresarios tanto en el sector formal como informal incentivando la inversión en las actividades comerciales, productivas y servicios; orientado a la financiación de capital de trabajo o activo fijo.

##### Características de MYPES

Las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes:

- a) El número total de trabajadores:
  - La microempresa abarca de uno (1) hasta 10 trabajadores inclusive
  - La pequeña empresa abarca de uno (1) hasta 50 trabajadores inclusive
  
- b) Niveles de ventas anuales:
  - La microempresa hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias - UIT
  - La pequeña empresas partir de monto máximo señalado para las Microempresas y hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias - UIT.

Las entidades públicas y privadas uniformizan sus criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector. (Muñoz, 1999).

### 2.1.5 Administración del riesgo

La importancia que una Institución Bancaria le otorgue a la Administración de Riesgos, es clave para el éxito de sus planes, objetivos, metas y resultados, ya que ésta trae consigo el impacto en los accionistas y clientes en general. Una adecuada Administración de Riesgos debe actuar de manera proactiva en la identificación de aquellas oportunidades de negocio, donde el equilibrio entre riesgo y beneficio sea atractivo, fortaleciendo la solidez y rentabilidad de las instituciones.

La Administración de Riesgo se puede definir como, la aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas de gestión, a la tarea de identificar, analizar, evaluar, tratar y controlar los riesgos.

Los beneficios de una efectiva Administración del Riesgo son:

- Mayor posibilidad de lograr objetivos del negocio
- Mejorar el valor de la empresa contribuyendo activamente en el crecimiento y éxito de la organización
- Reducción del tiempo de la administración en apagar fuegos
- Mayor probabilidad de lograr las iniciativas de cambio
- Mayor enfoque interno en hacer las cosas correctas
- Bajo costo de capital
- Mejor base para el planteamiento de la estrategia
- Logro de ventaja competitiva
- Menos problemas repentinos y sorpresas no gratas
- Movimiento temprano a nuevas áreas de negocio

### 2.1.6 Riesgo

Es una amenaza, peligro o incertidumbre a la cual se enfrenta una sociedad comisionista, por un evento o acción relacionada con sus objetivos estratégicos, líneas de negocios, operaciones y demás actividades, que pudiera afectar su situación financiera y el mercado de valores.

En otras palabras, Daniel Otero, Gerente del Departamento de Global Risk Management Solutions de PricewaterhouseCoopers de Buenos Aires, Argentina, en la conferencia “Administración del Riesgo”, llevada a cabo en el año 2000, expresa que Riesgo es, cualquier evento futuro incierto que puede obstaculizar el logro de los objetivos estratégicos, operativos y/o financieros de la organización.

El riesgo es complejo, a pesar de ser un problema antiguo, resulta fundamental en la coyuntura actual. Las empresas enfrentan cada vez riesgos más complicados e importantes, aumenta el número de competidores por los cambios tecnológicos en los sistemas de información, se modifican constantemente las organizaciones, las operaciones en los mercados son más sofisticadas, etc.

Algunas otras definiciones son: posibilidad o proximidad de un peligro o contratiempo; incertidumbre de una pérdida económica; conjunto de circunstancias que pueden disminuir el beneficio empresarial; aquellas eventualidades que pueden afectar el resultado de explotación, además, que

se derivan de la incapacidad de la empresa para garantizar la estabilidad de este resultado; pérdida potencial como consecuencia de la materialización de una amenaza ante la vulnerabilidad de los controles de un sistema.

En la Revista de Auditoría y Finanzas No. 126 publicada en junio 2003, el Lic. Alejandro Villena Recinos, expone que Riesgo es, “la probabilidad de un resultado indeseable, provocando un daño o una pérdida. Esta definición involucra tres elementos claves: la incertidumbre de un evento, el daño o pérdida que ocasiona y el impacto que puede provocar a una empresa o persona.

#### **2.1.7 Riesgo bancario**

Las instituciones financieras desarrollan una actividad de gran responsabilidad, debido a que sus negocios involucran los ahorros del público y los recursos que tienen establecidos con algún propósito, los cuales no se pueden poner en riesgo por parte de estas instituciones.

Posibles consecuencias de llegarse a materializar el Riesgo para las Entidades Financieras:

- Pérdidas Económicas
- Mayor Exigencia de Capital
- Mayor Costo de los Fondos
- Daño a la Reputación
- Pérdida de Depósitos
- Liquidación de entidad

Con el propósito de proteger a los ahorradores y clientes de las instituciones bancarias, al sistema financiero y por consiguiente, a la economía nacional, existen entidades que controlan las actividades que llevan a cabo estas instituciones, buscando mantener en niveles aceptables los diferentes tipos de riesgo y evitar, por lo tanto, la posibilidad de grandes pérdidas. La anterior labor de vigilancia y regulación está a cargo de instituciones como la SBS y el BCRP.

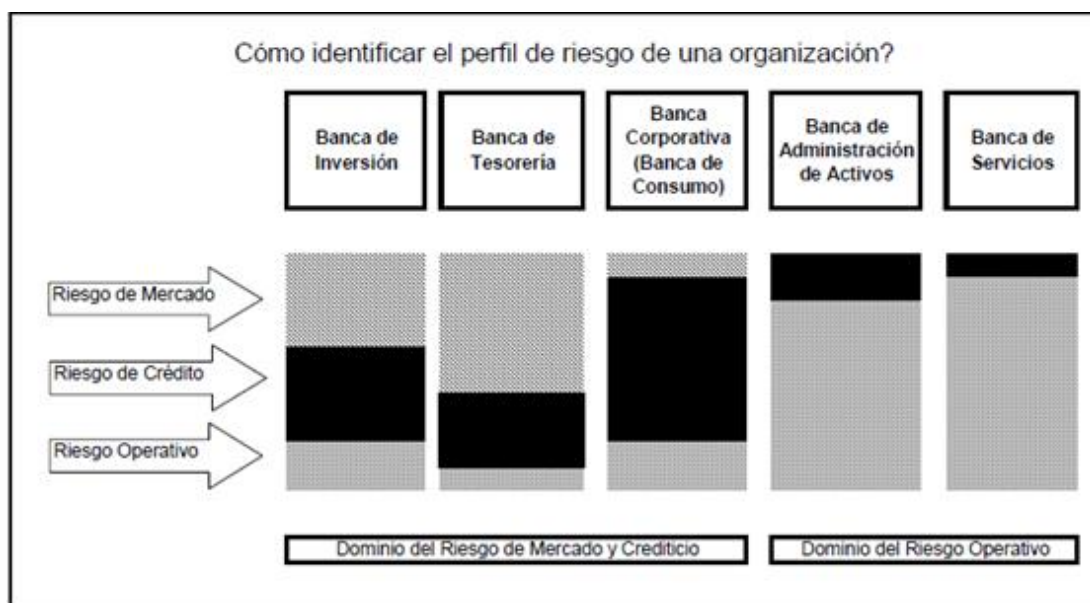
Los principales factores que determinan el Riesgo en las Instituciones Financieras son:

- Factores internos, que dependen directamente de la administración propia y/o capacidad de los ejecutivos de cada Institución.
- Factores externos, que no dependen de la administración, tales como inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, etc.

Para identificar el perfil de riesgo de una Institución Bancaria, debe definirse en función del objetivo principal que persigue, y con ello se determinará si su mayor riesgo es de Mercado, Crédito u Operativo.



**Gráfico 1. Cómo identificar el perfil de Riesgo de una organización**



Fuente: Diplomado Administración del riesgo, impartido por PriceWaterHouseCooper, año 2000

### 2.1.8 Clasificación de riesgos

En el concepto de riesgo bancario, se reúnen todos los tipos de riesgos que enfrentan las instituciones bancarias, cuando llevan a cabo sus actividades y varían dependiendo del tipo de negocios que tenga un Banco.

Las actividades de los Bancos son muy similares, por lo tanto, los riesgos que enfrentan tienden a ser los mismos.

Existen muchos tipos, los cuales no difieren de los que pueda tener una institución no bancaria, algunos de ellos son:

- **Riesgo Crediticio:** este hace referencia a la posibilidad de grandes pérdidas, por el hecho que un cliente no cumpla con las obligaciones de crédito a las cuales se comprometió.
- **Riesgo de Liquidez:** es la posibilidad que se produzcan pérdidas excesivas, por causa de las decisiones tomadas en pro de disponer de recursos rápidamente, para poder cumplir con los compromisos presentes y futuros.
- **Riesgo Cambiario:** es la contingencia que puede ocasionar pérdidas por las variaciones en las tasas de cambio de las diferentes monedas, con las cuales una institución financiera, realiza operaciones o tiene recursos invertidos.
- **Riesgo de Tasa de Interés:** es la disminución que puede ocurrir en el valor de los activos o del patrimonio de una entidad, debido a las variaciones en las tasas de interés, lo cual puede conducir a que la institución tenga graves pérdidas.
- **Riesgo País:** se conoce también como riesgo soberano y se refiere al incumplimiento global de las deudas de un país, por circunstancias inherentes a la soberanía del Estado, distintas del riesgo comercial. Se mide tomando en cuenta la estabilidad económica y política del país y su trayectoria sobre el cumplimiento de sus compromisos internacionales.
- **Riesgo Mercado:** tiene que ver con el desenvolvimiento futuro del negocio, de acuerdo a la actividad concreta que realiza y ante la trayectoria de los precios, tipos de cambio y tasas de interés, se

puede enfrentar a pérdidas o dificultades para realizar una operación. Puede ocurrir con mayor frecuencia, cuando las entidades enfrentan riesgos de pérdidas en sus posiciones dentro y fuera del balance por movimientos adversos en los precios, tipos de cambio y tasas de interés del mercado.

- **Riesgo Operacional:** se refiere a fallas que se pueden presentar por inadecuados controles internos o malas decisiones en el ámbito corporativo. Las fallas en las operaciones pueden originar grandes pérdidas financieras por errores humanos, fraudes, incapacidad para responder de manera pronta o hacer que los intereses de la empresa se vean comprometidos de alguna manera. Estos riesgos operacionales pueden ser de conducta, infraestructura y de procedimientos.
- **Riesgo Legal:** Se puede presentar de varias maneras: este tipo de riesgo puede incluir que los activos, no se puedan recuperar con facilidad o que las obligaciones pudieran ser mayores de lo esperado, debido a una asesoría incorrecta. Las empresas son susceptibles al riesgo legal cuando se involucran en el uso de nuevos sistemas de pago y de información, nuevos tipos de instrumentos y negociaciones, así como, cuando el derecho legal de la contraparte no ha sido establecido de antemano.
- **Riesgo de Reputación:** surge por fallas operacionales, incumplimiento de leyes y reglamentos o de otras fuentes. Este tipo de riesgo es particularmente dañino, sobre todo a las entidades

financieras, debido a que la naturaleza del negocio requiere que se mantenga la confianza de los depositantes, acreedores y el mercado en general. La confianza del público en las entidades financieras puede disminuir o dañar su reputación y solvencia, cuando no están siendo administradas con la integridad y calidad que se espera, así como por incumplimiento de los estándares éticos y profesionales en el sector financiero.

- **Riesgo Tecnológico:** son las pérdidas potenciales de una Institución, como consecuencia de la materialización de una amenaza ante la vulnerabilidad de un sistema computarizado; implica la pérdida de datos, debido a razones físicas o lógicas, cambio de datos sin autorización y diseminación de la información confidencial o privada, más allá de los límites autorizados. Las amenazas son factores físicos (caídas de los sistemas informáticos, desperfectos en los equipos de cómputo, etc.) o errores, omisiones y mal uso de los equipos a través de la vulnerabilidad de los sistemas computarizados.

La pérdida que se produce al ocurrir los siniestros como consecuencia de situaciones previsible, constituye la Pérdida Esperada y se cubre con las reservas, mientras, los perjuicios ocasionados por adversidades posibles pero no previsible, constituyen la Pérdida Inesperada, que se cubre con el capital.

### 2.1.9 Medidas de riesgo

Las formulaciones analíticas de Bluhm, Overbeck y Wagner (2003 pp. 11-46)[4] y las de Lutkebohmert (2009 pp. 3-17)[11] son medidas estadísticas típicas y describen la distribución de las pérdidas del portafolio sobre algún horizonte de tiempo determinado, su finalidad es establecer los importes de reservas que deben ser acumuladas para hacer frente a la falta de pago de sus acreditados.

Posteriormente, se enunciará el teorema del límite central para variables aleatorias independientes con la formulación de Liapounov, basada en Lehmann (1999 pp. 97-98)[10], así como algunos elementos de simulación, basados en Ross(1998 pp. 487-497)[18].

### 2.1.10 Factores cualitativos y cuantitativos en un análisis fundamental

En ocasiones, es conveniente clasificar los elementos de un análisis en dos categorías: cuantitativo y cualitativo. El primero podría ser considerado como una exposición estadística de la compañía. En ella se incluirían todas las cosas útiles de la cuenta de pérdidas y ganancias, el balance y otra información específica como la unidades producidas, su coste y precio, la capacidad de producción, las peticiones que no se pueden atender, etc. Todos estos datos pueden subclasificarse en estas categorías:

1. Capitalización,
2. Beneficios y dividendos
3. Activos y pasivos; y

#### 4. Estadísticas operativas.

Por otra parte, los factores cualitativos se centran en asuntos como la naturaleza del negocio; la posición de la compañía dentro de su industria, sus características físicas, geográficas y operativas, el carácter de su directiva; y, finalmente, las perspectivas de la compañía, de su industria y de los negocios en general. Cuestiones como éstas no se tratan de forma ordinaria en los informes y presentaciones de las compañías. El analista debe buscar las respuestas a estas cuestiones por su cuenta, a través de todo tipo de fuentes de información -lo que incluye una dosis de mera opinión. (Gate, 2015)

Los factores cualitativos a los que más atención se les suele prestar son a la naturaleza del negocio y al carácter de la directiva. Estos elementos son tremendamente importantes, pero también es tremendamente difícil de tratar con ellos de forma inteligente. Para empezar, tratemos en primer lugar la naturaleza del negocio, en cuyo concepto se incluyen las perspectivas de éste. Mucha gente ha definido qué es un buen negocio y qué no lo es. Estas definiciones se basan en parte en resultados financiero, parte en el conocimiento sobre las condiciones específicas de la industria y, en parte, suposiciones y sesgos.

La tendencia es, de hecho, una declaración sobre los resultados futuros que toma la forma de una predicción exacta (no sólo se refiere a la tendencia de los beneficios, si no a la valoración mediante descuento de flujos). De igual

forma, las conclusiones sobre la naturaleza del negocio y de las capacidades de la directiva, tienen su relevancia en las perspectivas. Todas requieren la misma dificultad para ser analizadas, por lo que es imposible juzgar cómo se reflejarán en el precio de la acción. En la mayoría de los casos, si se refleja, tiende a ser sobreenfatizado. Y se observa la misma influencia constantemente en el mercado en general. Las recurrentes y excesivas subidas y bajadas de la cotización están determinadas, principalmente, por las perspectivas de la empresa, que no son más que el resultado de las ideas de los inversores, y no de controles matemáticos, por lo que es casi inevitable que la cotización sea extremada (al alza o a la baja).

El análisis se centra, sobre todo, en valores que se apoyan en hechos, y no en cosas que dependen, en gran parte, de las expectativas. A este respecto, el enfoque del inversor es totalmente diferente del enfoque del especulador. Es decir, el especulador mide su éxito en su habilidad para predecir o imaginar el futuro. No es necesario decir que el analista también debe tener en cuenta los cambios futuros, pero su principal objetivo no es aprovecharse de ellos, sino protegerse de ellos. Generalizando, el inversor ve el futuro del negocio como un peligro, más que como la razón de su inversión. (Gate, 2015)

## 2.2. MARCO CONCEPTUAL

### **Administración**

Ciencia Social compuesta de principios técnicos y prácticos: cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr.

### **Crédito**

Es una promesa de pago, implica el cambio de riqueza presente por riqueza futura.

### **Organización**

Es el sistema, método u orden como ha de establecer o reformarse una cosa, sujetando a reglas el número, armonía y dependencias de las partes que la componen o han de componerla.

### **Organigrama**

Estructura de la organización de una empresa, representada gráficamente en un sistema de relaciones entre los distintos puestos de trabajo, los cuales resultan individualmente de una jerarquía de funciones y de una definición de las misiones particulares o individuales.

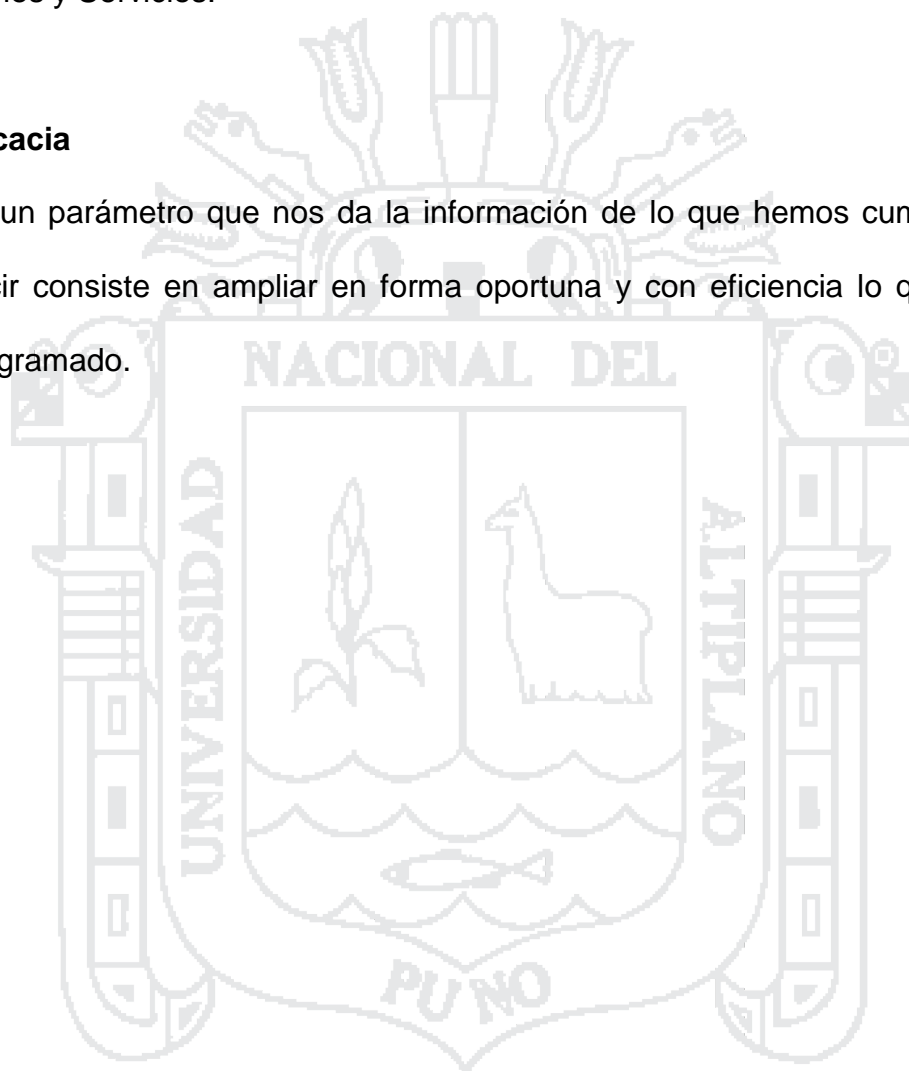


**Eficiencia**

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.

**Eficacia**

Es un parámetro que nos da la información de lo que hemos cumplido, es decir consiste en ampliar en forma oportuna y con eficiencia lo que se ha programado.



## **2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.3.1 Hipótesis general**

La adecuada medición y posterior análisis del riesgo de crédito de la cartera de crédito pymes permite reducir las pérdidas de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado.

### **2.3.2 Hipótesis específicas**

- 1) Las características de la cartera de créditos pymes nos permitirá minimizar el riesgo, reduciendo así las pérdidas de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado.
- 2) Las medidas de riesgo para el otorgamiento de créditos en la cartera pymes no son adecuadas lo que incide negativamente en las pérdidas de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado.

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 TIPO DE ESTUDIO

La investigación desarrollada corresponde al tipo de estudio descriptivo, porque se utilizó herramientas y evidencias teóricas relacionadas con los temas de medidas de riesgo y otorgamiento de créditos a la pyme, además de los conocimientos obtenidos acerca las políticas y técnicas de crédito de la Caja Arequipa Agencia Puerto Maldonado

#### 3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En el trabajo de investigación se aplicó el diseño no experimental transeccional – descriptivo.

La investigación no experimental, es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en una investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

En la investigación, no se construyó ninguna situación, si no que se observaron situaciones ya existentes como son las medidas de riesgo y la cartera de créditos pyme, lo cual no fue provocada por el investigador.

Los diseños de investigación transeccional recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único como lo es la presente investigación.

Los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta en una o más variables.

#### **Método deductivo**

Es un procedimiento que a partir de lo general puede establecer juicios particulares.

Se utilizó para formular el proyecto de investigación enriqueciéndolo a través de los antecedentes de investigación y el marco teórico, insumos que sirvieron para el desarrollo y análisis de los resultados de la investigación,

#### **Método inductivo**

Este método parte de las peculiaridades particulares a lo general de los hechos a las causas, se hizo uso para analizar procedimiento de la evaluación de otorgamientos de créditos, desarrolla un análisis de las técnicas y políticas de crédito que se otorgan en la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado y su incidencia en el desarrollo de la Pyme.

**Método descriptivo.**

Consistió en describir hechos o fenómenos de forma sistemática permitiendo interpretar dichos fenómenos, en este caso relacionados a los créditos pyme. Se utilizó este método describir las características de las medidas de crédito que existían referente al tema de investigación, también permitirá describir hechos relacionados con la unidad de estudio.

**3.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS****Técnicas de observación**

- **Observación documental**

Se tuvo acceso a algunos expedientes de crédito pyme, revisándose la documentación contable e informes escritos y numéricos. Y que fueron:

- Documentos escritos: en la investigación se consideran: los libros, revistas, tesis, monografías, memorias de gestión, etc.
- Documentos numéricos: en la presente investigación son registros contables e informes contables.

Asimismo como apoyo de la observación documental se tiene la ficha o cedula de observación y que puede ser estructurada o no estructurada.

- **Observación de conductas**

Consiste en apreciar cualquier contacto con la gente, es una experiencia enriquecedora, se apoya en el cuaderno de campo y se registran los datos de las conversaciones, nombres de informantes, lugar de información, etc.

#### **Instrumentos de recolección de datos**

- Fichas bibliográficas
- Guía de observación

#### **Fuentes de recolección de datos**

- Biblioteca de la E.P. de Administración
- Web

### **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **Población**

La población estuvo representada por el personal de analistas de crédito de la Caja Arequipa - Agencia Puerto Maldonado y sus carteras de crédito.

#### **Muestra**

Para la investigación se determinó la muestra en forma directa e inferida es decir no probabilística; de tipo opinático y estuvo representada por el personal que laboró en el año 2014 en la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado

- 01 Administrador
- 01 Analistas de crédito - cartera Pyme

## CAPITULO IV

### CARACTERÍSTICAS DEL AREA DE INVESTIGACIÓN

#### 4.1 DEL ÁREA DE ESTUDIO

Puerto Maldonado es una ciudad del sureste del Perú, capital del Departamento de Madre de Dios, situada a orillas del río Madre de Dios, llamado antiguamente Amaru Mayo. Es uno de los principales núcleos comerciales de la Amazonia. Lleva el título oficial de Capital de la Biodiversidad del Perú en mérito a importantes registros de flora y fauna encontrados en los bosques del departamento, especialmente en el Manu.

Durante la época colonial y parte de la época republicana, hasta fines del siglo XIX, la vinculación de Puerto Maldonado con el resto del país y el mundo se caracterizó por avances y repliegues periódicos de las actividades extractivas, los que dependieron de los ciclos económicos europeos. Los más relevantes fueron la economía extractiva del caucho, y hacia fines del siglo XIX la cascarilla o quina, empleado para tratar la malaria, la madera, la castaña y el oro. (Moore 1985; Eori 1990). A partir del siglo XX, la extracción de caucho se introdujo en la cuenca del río Madre de Dios, incursionando por el Istmo de

Fitzcarrald y llegando de esa manera a Puerto Maldonado, que por esas fechas era un lugar de tránsito para todo quien pasara. El auge en el precio de oro tras el acuerdo de Bretton Woods en la década del 40, empujó nuevamente hacia la región a diversos pobladores en busca de oro, que en el marco de un proceso paulatino y repleto de contratiempos culminó con la construcción de dos carreteras: a Puerto Maldonado en el bajo Madre de Dios, y a Shintuya en el alto Madre de Dios.

En la actualidad, la capital de Madre de Dios, se caracteriza por la heterogeneidad de las actividades económicas desarrolladas, distinguiéndose tres frentes económicos:

- **Extractivo**, Conformado por las actividades de explotación aurífera, extracción forestal maderera y no maderera (castaña), se debe indicar que si bien es cierto que Puerto Maldonado y sus alrededores existe la extracción aurífera, pero la gran parte de los mineros son informales por lo que no aportan directamente a la economía de [(Madre de Dios)], excepto por las compras en grandes cantidades a las tiendas que venden productos de primera necesidad y productos para la extracción del oro, como son las mantas, palas, picos, azogue (mercurio), linternas, etc., en lo referente a pago de Impuestos a la SUNAT y a los privilegios que debe de gozar el pueblo en general con el canon minero es nulo por la informalidad existente ;
- **Agropecuario**: Que incluye a la agricultura, la ganadería, localizados en torno a las carreteras y a las principales vías fluviales:



- **Conservación:** Legado de una economía territorial indígena, alberga diversos pueblos indígenas, empresas de ecoturismo, y al conjunto de áreas naturales protegidas.

La dinámica de la actividad comercial, encargada de articular los tres frentes económicos, tiene un comportamiento cada vez creciente, gracias a la migración de todas partes del Perú.

**Gráfico 2. Mapa de Puerto Maldonado**



## 4.2 DE LA UNIDAD DE ESTUDIO

La Caja Municipal de Arequipa es una institución financiera líder dentro del sistema de cajas municipales del Perú, creada con el objetivo de brindar servicios de micro intermediación financiera, descentralizando y profundizando el crédito principalmente a aquellos sectores de la población que no contaban con acceso a la banca tradicional.

Se constituyó como asociación sin fines de lucro por Resolución Municipal Nro. 1529 del 15 de julio 1985 al amparo del Decreto Ley Nro. 23039 otorgándose la Escritura Pública de constitución y estatuto el 12 de febrero de 1986 ante el Notario Público Dr. Gorky Oviedo Alarcón; y está inscrita en los Registros Públicos de Arequipa en el rubro "A" ficha 1316, de personas jurídicas. Su único accionista desde su constitución es la Municipalidad Provincial de Arequipa.

Su funcionamiento fue autorizado por Resolución de la Superintendencia de Banca y Seguros Nro. 042-86 del 23 de enero de 1986, la misma que le confiere como ámbito geográfico de acción las provincias del departamento de Arequipa, además de comprender todo el territorio nacional e inició operaciones el 10 de marzo del año 1986.

### Visión

Ser la empresa líder en la prestación de servicios microfinancieros.

**Misión**

Ofrecemos soluciones financieras integrales, ágiles y oportunas para la micro y pequeña empresa, de forma rentable, sostenible y socialmente responsable.

**Nuestros principios y valores institucionales:****HONESTIDAD**

Es anteponer la verdad en los pensamientos, expresiones y acciones, actuando con sinceridad y transparencia.

**INTEGRIDAD**

Es actuar con rectitud.

**RESPECTO**

Es el reconocimiento del valor propio, honrando el valor de los demás, así como la consideración al orden institucional.

**MERITOCRACIA**

Impulsar la gestión basada en el mérito y la responsabilidad con factores determinantes para otorgar y conseguir reconocimiento y beneficios dentro de la empresa. El mérito incluye otorgar el desempeño, los conocimientos técnicos, la perseverancia y habilidades profesionales de las personas.

## **COMPROMISO**

Es demostrar constantemente voluntad y confianza con los clientes y la organización, dando lo mejor de sí, para alcanzar los objetivos institucionales.

## **TRABAJO EN EQUIPO**

Trabajar de forma coordinada complementando habilidades y conocimientos entre áreas funcionales para alcanzar metas comunes, tanto por iniciativa propia como por espacios y mecanismos que así lo faciliten.

## **NUESTROS OBJETIVOS:**

Teniendo en cuenta la misión de la institución, la Caja Arequipa se ha planteado 3 objetivos estratégicos, los cuales se presentan a continuación. – Triplicar los activos totales (US\$ 2.500 millones). – Lograr una rentabilidad superior al promedio de las 5 más grandes del sector (ROE). – Incursionar exitosamente en al menos un país de América Latina.

Caja Arequipa esta en Puerto Maldonado

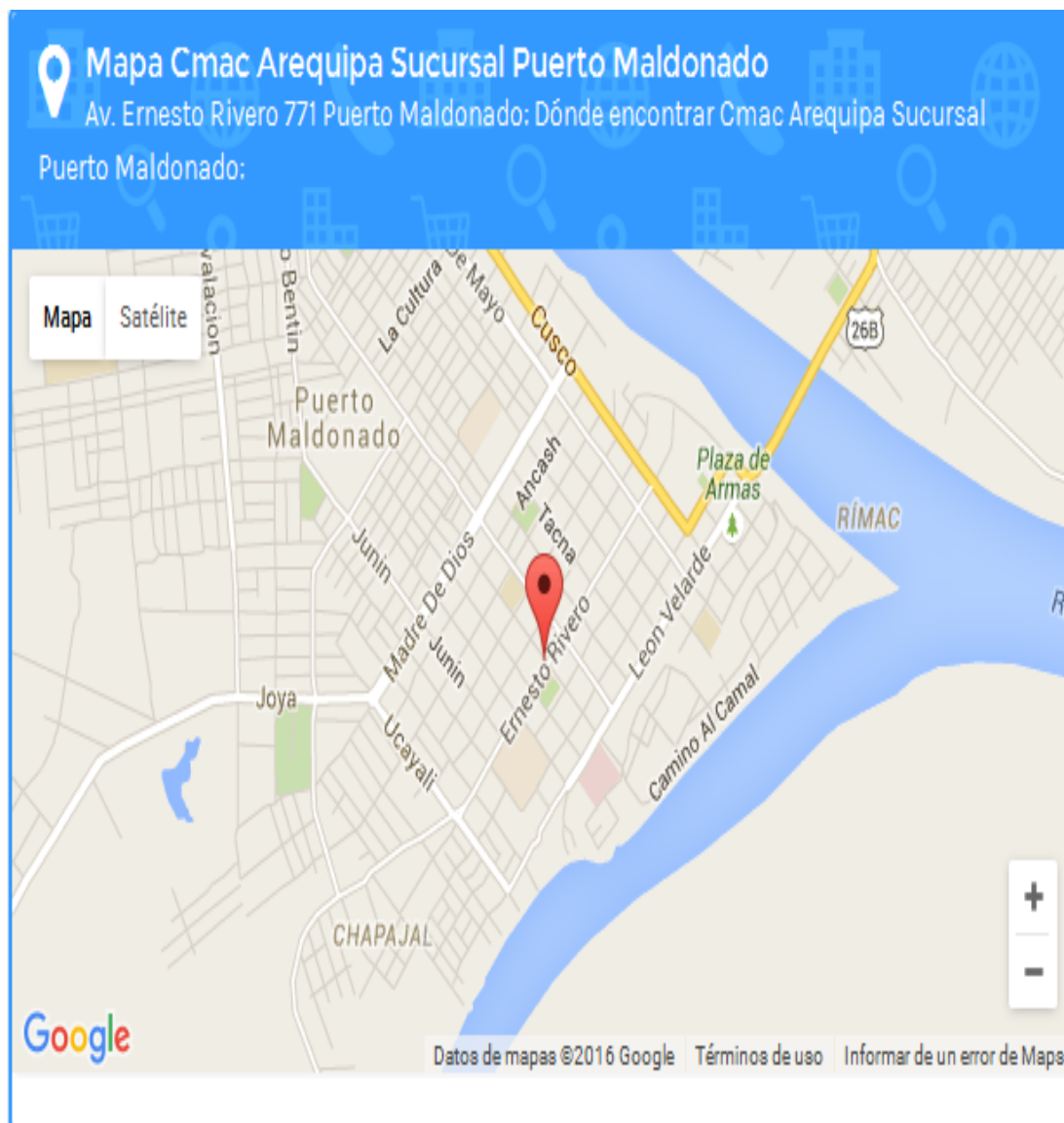
- Agencia Puerto Maldonado

Av. Ernesto Rivero 771

- Agencia Maracaná,

Av. Andrés Avelino Cáceres 802

**Gráfico 3. Croquis de ubicación de Caja Arequipa Puerto Maldonado**



## CAPITULO V

### EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

#### 5.1 DESARROLLO DE OBJETIVOS

##### 5.1.1 Descripción de las características de la cartera de créditos pymes de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado, periodo 2014

Aunque la información sobre el desempeño financiero y la estructura de capital de las Pyme generalmente no está disponible, el acceso al financiamiento se clasificó como la segunda limitación más importante en la creación, desarrollo o diversificación de sus actividades económicas. Por tanto La baja participación de las empresas de menor tamaño en el crédito al sector privado es un problema que aqueja a todas las economías modernas desde hace muchos años Una de las principales se basa en la existencia de fallas en el funcionamiento de los mercados de créditos, esencialmente, por la insuficiente información con que cuentan los bancos para realizar las evaluaciones de riesgo. Bajo esta premisa la es necesario conocer las características de la cartera de créditos pyme de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado, que a continuación detallamos:

**Cuadro 1**  
**Créditos Directos y Número de Deudores de la Caja Municipal de**  
**Arequipa por Tipo de Crédito y Sector Económico (\*)**  
**(Año 2014)**

AGENCIA PUERTO MALDONADO	Número de Deudores <sup>1</sup>	Saldo de Créditos Directos (miles S/.)	
		Total Créditos Directos	Distribución Créditos Directos %
<b>CREDITOS CORPORATIVOS, A GRANDES, A MEDIANAS, A PEQUEÑAS Y A MICROEMPRESAS</b>	<b>2 210</b>	<b>37 803 708</b>	<b>74.99</b>
Agricultura, Ganadería, Caza y Silvicultura	222	3 067 102	6.08
Pesca	18	531 048	1.05
Minería	4	126 459	0.25
Industria Manufacturera	144	2 401 924	4.76
Electricidad, Gas y Agua	1	47 511	0.09
Construcción	47	936 343	1.86
Comercio	1 073	16 973 666	33.67
Hoteles y Restaurantes	92	1 786 736	3.54
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	287	5 773 903	11.45
Intermediación Financiera	2	258 385	0.51
Actividades Inmobiliarias, Empresariales y de Alquiler	115	2 988 650	5.93
Administración Pública y Defensa	4	95 236	0.19
Enseñanza	11	410 813	0.81
Servicios Sociales y de Salud	11	287 756	0.57
Otras Actividades de Servicios Comunitarios	147	1 836 713	3.64
Hogares Privados c/Serv. Doméstico y Órganos Extraterritoriales	32	281 463	0.56
<b>CREDITOS HIPOTECARIOS PARA VIVIENDA</b>	<b>29</b>	<b>2 844 514</b>	<b>5.64</b>
<b>CREDITOS DE CONSUMO</b>	<b>1 223</b>	<b>9 762 177</b>	<b>19.37</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3 463</b>	<b>50,410,399</b>	<b>100.00</b>

<sup>1/</sup> Corresponde a la suma de deudores de cada empresa para el sector económico de referencia. Por lo tanto, si un deudor tiene obligaciones con más de una empresa, éste se considera tantas veces como el número de empresas con las que mantiene deuda.

Fuente: Caja Arequipa 2014

Del Cuadro 1 podemos inferir que en la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado en lo que respecta a créditos directos y numero de deudores; el sector comercio representa el 33.67% del total y asciende a la suma de S/. 16 973 666; asimismo el sector créditos de consumo representa el 19.37% del total y asciende a la suma de S/. 9 762 177, estos dos últimos son los más representativos y que de alguna forma influyen en las perdidas de la cartera de crédito.

**Cuadro 2**  
**Saldos consolidados por producto (Tipos de crédito) Caja Arequipa –**  
**Agencia Puerto Maldonado**  
**(Año 2014)**

AGENCIA	TIPOS DE CRÉDITOS	SALDO CAPITAL SOLES	SALDO CAPITAL NORMAL	SALDO CAPITAL REFINANCIADO	SALDO CAPITAL VENCIDO	SALDO CAPITAL SOLO JUDICIAL
Puerto Maldonado	Consumo no revolvente	-11 292 861.99	-10 564 833.77	-465 744.45	-89 635.14	-172 648.63
Puerto Maldonado	Consumo revolvente	-227 591.72	-227 591.72	0	0	0
Puerto Maldonado	Hipotecario	-1 408 619.02	-1 142 145.64	-132 753.19	-18 518.33	-115 201.86
Puerto Maldonado	Mediana empresa	-2 386 732.43	-1 932 824.66	0	-237 779.89	-216 127.88
Puerto Maldonado	Microempresas	-9 717 341.43	-8 198 012.52	-598 537.20	-488 980.40	-431 811.31
Puerto Maldonado	Pequeña empresa	-18 457 557.69	-14 482 435.92	-1 224 041.55	-747 162.00	-2 003 918.22
<b>TOTALCARTERA PTOMADO</b>		<b>-43 490 704.28</b>	<b>-36 547 844.23</b>	<b>-2 421 076.39</b>	<b>1 582 075.76</b>	<b>-2 939 707.90</b>
	<b>SALDO CAPITAL SOLES</b>	<b>IGUAL A LA SUMA</b>	<b>CAPITAL NORMAL</b>	<b>CAPITAL REFINANCIADO</b>	<b>CAPITAL VENCIDO</b>	<b>CAPITAL JUDICIAL</b>

Fuente: Caja Arequipa 2014

Del Cuadro 2 se puede inferir que de los saldos consolidados al año 2014 de la caja Arequipa Agencia Puerto Maldonado los tipos de crédito según la SBS que fueron refinanciados son Consumo no revolvente, hipotecario,



microempresa y pequeña empresa, de ellos los créditos del tipo pequeña empresa son los que mayor impacto ha tenido y que determino un capital vencido negativo S/. -747 162.00

**Cuadro 3**  
**Participación de mercado de Caja Arequipa – Agencia Puerto**  
**Maldonado en el sistema microfinanciero**  
**(Dic - 2014)**

TIPO	(Todas)		
Departamento	Madre de Dios		
Provincia	Tambopata		
Distrito	Tambopata		
		<b>Créditos 2014/12</b>	<b>% de participación</b>
CMAC CUSCO S A		75 708	18.82%
<b>CMAC AREQUIPA</b>		<b>70 869</b>	<b>17.62%</b>
CMAC TACNA		70 116	17.43%
BANCO DE CREDITO		56 752	14.11%
INTERBANK		28 041	6.97%
BANCO CONTINENTAL		19 512	4.85%
CREDISCOTIA		25 633	6.37%
SCOTIABANK PERU		3 314	0.82%
MIBANCO/FINANCIERA EDYF		33 304	8.28%
FINANCIERA CONFIANZA/CRAC NUESTRA GENTE		7 440	1.85%
FINANCIERA EFECTIVA		7 130	1.77%
BANCO AZTECA		4 469	1.11%
<b>Total general</b>		<b>402,288</b>	<b>100.00%</b>
(en millones de nuevos soles)			

Fuente: SBS 2014

Del cuadro 3 podemos deducir que de la participación de mercado en el sistema microfinanciero en Puerto Maldonado la Caja Arequipa ocupa el 2do

lugar de participación con 17.62%, siendo la líder en Puerto Maldonado la Caja Cusco con 18.82% a diciembre del año 2014.

### **Puerto Maldonado**

En los tres últimos años en la región de Madre de Dios, sufrió varios impactos negativos que afectó significativamente a las diferentes actividades económicas, por la alta informalidad como se desarrollan, se detalla a continuación:

- **Intervención continúa de la SUNAT:** La SUNAT en Madre de Dios se convirtió en una intendencia zonal, ya que antes solo era una oficina de enlace de la región Cusco. Es por ello que están realizando varias intervenciones que afectan el flujo de ingresos de una gran parte de los negocios en la zona, por las clausuras y multas; dado que la población no tiene la costumbre de emitir comprobantes.
- **Inundaciones:** Las inundaciones que son continuas en la temporada de invierno (02 temporada anteriores).
- **Investigación de lavado de activos:** Las continuas investigación e incautación de bienes de algunas personas, creó una desconfianza en invertir, por la informalidad de ingresos y acumulación patrimonial.
- **Incertidumbre de la actividad Minera:** Desde el año 2011 el Gobierno Central ha dispuesto a los miembros de la PNP y del Ejército que se intervenga la zona minera que no se encuentren dentro del corredor minero del Departamento de Madre de Dios. Abril 2014 hubo paro minero por 45 días de los cuales 30 días estuvo el mercado paralizado. Eso hizo

que nuestros clientes no pudieran pagar sus cuotas de ese mes, deteriorando aún más la cartera. En la actualidad se está trabajando esta actividad en forma descontinúa, sin realizar mayores inversiones, precisamente por la incertidumbre, minimizando el riesgo de perder sus maquinarias e insumos.

- **Limitada venta de combustible:** Este limitante afecta más a la actividad maderera, por ser un insumo fiscalizado, porque esta actividad es representativa en la región y gran parte es informal.

En la actualidad hay una ligera mejora de la reactivación económica e incertidumbre de la población en invertir y en una gran parte están orientando a la actividad de agricultura con poca experiencia y sin asesoramiento técnico.

Para describir de manera más certera las características de la cartera de créditos pymes y su evolución por día, se obtiene reportes del software bancario (sistema Bt) que posee la Caja Arequipa como:

- **Saldos Consolidados:** variación de la cartera bruta y neta de la Agencia con respecto al día anterior, semana anterior, mes anterior, etc.
- **Reporte de mora:** base de datos de clientes que poseen retraso en el pago de sus cuotas de 1 a 95 días.
- **Detalle de desembolsos por operador:** es un detalle de créditos desembolsados en el día; determinadas características de monto, plazo tipo de crédito, clasificación del cliente según SBS.

### 5.1.2 Análisis de las medidas de riesgo que se establecieron para hacer frente a las pérdidas de la cartera de crédito pymes de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado, periodo 2014

Como análisis de las medidas de riesgo tenemos en primer lugar la evaluación cuantitativa y la evaluación cualitativa:

#### Evaluación cualitativa:

El otorgamiento del crédito está determinado por:

- Voluntad de pago del solicitante. CUALITATIVO---- HISTORIAL CREDITICIO CENTRAL DE RIESGOS EXPERIAN





SBS	INACTIVA	TDC	BCP	0.00	NNNNNNNNNN			
		FEB-2013	MAR-2012	0.00				000 DIAS
SBS	INACTIVA	CRE	CMAC CUCCO	0.00	121NNNNNNNNNN			
		SEP-2015	MAR-2008	0.00	JUL-2015	60 días		015 DIAS
SBS	INACTIVA	CRE	CMAC TACNA	0.00	NNNNNNNNNN			
		MAY-2012	JUL-2010	0.00				000 DIAS
SBS	INACTIVA	CRE	MIBANCO	0.00	1111N21NNN			
		ENE-2016	MAR-2015	0.00	JUL-2015	60 días		014 DIAS
SBS	INACTIVA	CRE	FIN. EDIFICAR	0.00	NNNNNN			
		MAR-2015	AGO-2014	0.00				000 DIAS
SBS	INACTIVA	CRE	FIN. NUEVA VISION	0.00	NNNNNNNNNN			
		JUL-2011	JUL-2010	0.00				000 DIAS
SBS	INACTIVA	CRE	ED. RATE	0.00	NNNNNNNNNN			
		AGO-2014	AGO-2012	0.00				000 DIAS
ENT	INACTIVA	CTC	CLARO	0.00	JJJJJJJJJ -----JJ-----	NNNNNNNNNN		
		MAR-2015	JUN-2011	0.00	FEB-2015	J		MAS DE 2 AÑOS
ENT	INACTIVA	CTC	CLARO	0.00	JJJJJJJJJ -----JJ-----	NNNN	NNNNNN	
		MAR-2015	MAR-2012	0.00	FEB-2015	J		MAS DE 2 AÑOS
SBS	INACTIVA	MIC	FIN. EDIFICAR	0.00	NNNNNNNNNN			
		AGO-2014	ENE-2011	0.00				000 DIAS

**SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, SEGUROS Y AFP**

**TARJETAS DE CREDITO ANULADAS**

No presenta informacion

**CUENTAS CORRIENTES CANCELADAS**

No presenta informacion

**CCL-CAMARA DE COMERCIO DE LIMA**

**Protestos como Girador**

No presenta informacion

**Protestos como Aceptante**

No presenta informacion

**SUPER INTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA**

**COBRANZA COACTIVA**

No presenta informacion

**OMISOS POR PRESENTACION**

No presenta informacion

**COMERCIO EXTERIOR**

No presenta informacion

**ADMINISTRADORA DE FONDO DE PENSIONES**

No presenta informacion

**SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA -SAT**

No presenta informacion

**ENDEUDAMIENTO FINANCIERO**

**CALIFICACION PONDERADA SBS**

Fecha	Normal		Probl. Potenciales		Deficiente		Dudosa		Perdida	
	Saldo S/.	%	Saldo S/.	%	Saldo S/.	%	Saldo S/.	%	Saldo S/.	%
MAR-2016	4,063.38	13%	26,447.22	87%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%
FEB-2016	32,459.88	100%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%
JAN-2016	7,911.87	19%	34,495.70	81%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%
DIC-2015	9,770.49	19%	42,052.36	81%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%
NOV-2015	50,016.61	87%	7,152.05	13%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%
OCT-2015	55,561.29	84%	10,609.14	16%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%
SEP-2015	61,029.71	81%	14,004.75	19%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%
AUG-2015	80,358.42	97%	2,758.92	3%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%
JUL-2015	42,179.24	39%	56,710.54	53%	8,137.80	8%	0.00	0%	0.00	0%
JUN-2015	43,761.37	39%	68,257.33	61%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%
MAY-2015	112,018.70	100%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%
ABR-2015	124,216.74	100%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%
MAR-2015	133,123.50	100%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%
FEB-2015	144,942.68	100%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%
JAN-2015	114,598.66	100%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%

DIC-2014	125,172.38	100%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%
NOV-2014	135,677.81	100%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%
OCT-2014	145,860.70	100%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%
SEP-2014	124,662.03	100%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%
AUG-2014	133,252.98	100%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%
JUL-2014	144,955.55	100%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%
JUN-2014	156,609.11	100%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%
MAY-2014	122,299.24	100%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%
ABR-2014	133,908.16	100%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%

RESUMEN DE ENDEUDAMIENTO EN NUEVOS SOLES											
SBS											NO SBS
Fecha	Tip Cred.	Entidad	Deuda Directa	Deuda Indirecta	Vencida	Judicial	Deuda Castigable Incobrable	Línea de Crédito	Garant.	Provis.	Deuda*
MAR-2016	Comercial	CHRDIGCOT	4,063.38	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
MAR-2016	Comercial	SCOTIABAN	26,447.22	0.00	0.00	0.00	0.00	43,552.78	0.00	1,322.36	0.00
FEB-2016	Comercial	CHRDIGCOT	6,012.66	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
FEB-2016	Comercial	SCOTIABAN	26,447.22	0.00	0.00	0.00	0.00	43,552.78	0.00	0.00	0.00
JAN-2016	Comercial	CHRDIGCOT	7,911.87	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
JAN-2016	Comercial	SCOTIABAN	34,495.70	0.00	0.00	0.00	0.00	35,504.30	0.00	1,724.79	0.00
DIC-2015	Comercial	CHRDIGCOT	9,770.49	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
DIC-2015	Comercial	MIBANCO	3,608.92	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3,609.92	180.45	0.00
DIC-2015	Comercial	SCOTIABAN	38,443.44	0.00	0.00	0.00	0.00	31,556.56	0.00	1,922.17	0.00
NOV-2015	Comercial	CHRDIGCOT	11,573.17	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
NOV-2015	Comercial	MIBANCO	7,152.05	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7,153.05	357.60	0.00
NOV-2015	Comercial	SCOTIABAN	38,443.44	0.00	0.00	0.00	0.00	31,556.56	0.00	0.00	0.00
OCT-2015	Comercial	CHRDIGCOT	13,340.73	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
OCT-2015	Comercial	MIBANCO	10,609.14	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	10,610.14	530.46	0.00
OCT-2015	Comercial	SCOTIABAN	42,220.56	0.00	0.00	0.00	0.00	27,779.44	0.00	0.00	0.00

ENDEUDAMIENTO HISTORICO EN NUEVOS SOLES												
SBS									NO SBS		CONSOLIDADO	
Fecha Corte	Nro Ent	Deuda Directa	Deuda Vencida	Deuda Cobranza a Judicial	Deuda Incobrable / Castigable	Deuda Indirecta	Garant.	Prov.	Nro Ent	Deuda	Nro Ent	Deuda Directa SBS +No SBS
MAR-2016	2	30,510.60	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,322.36	0	0.00	2	30,510.60
FEB-2016	2	32,459.88	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	2	32,459.88
JAN-2016	2	42,407.57	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,724.79	0	0.00	2	42,407.57
DIC-2015	3	51,822.85	0.00	0.00	0.00	0.00	3,609.92	2,102.62	0	0.00	3	51,822.85
NOV-2015	3	57,168.66	0.00	0.00	0.00	0.00	7,153.05	357.60	0	0.00	3	57,168.66
OCT-2015	3	66,170.43	0.00	0.00	0.00	0.00	10,610.14	530.46	0	0.00	3	66,170.43
SEP-2015	3	75,034.46	0.00	0.00	0.00	0.00	14,005.75	700.24	0	0.00	3	75,034.46
AUG-2015	4	83,117.34	0.00	0.00	0.00	0.00	14,005.75	132.10	0	0.00	4	83,117.34
JUL-2015	4	107,027.58	31,960.45	0.00	0.00	0.00	23,823.65	10,825.64	0	0.00	4	107,027.58
JUN-2015	4	112,018.70	0.00	0.00	0.00	0.00	23,823.65	4,598.15	0	0.00	4	112,018.70
MAY-2015	4	112,018.70	0.00	0.00	0.00	0.00	23,823.65	0.00	0	0.00	4	112,018.70
ABR-2015	4	124,216.74	0.00	0.00	0.00	0.00	26,958.19	0.00	0	0.00	4	124,216.74
MAR-2015	4	133,123.50	0.00	0.00	0.00	0.00	30,030.79	0.00	0	0.00	4	133,123.50
FEB-2015	4	144,942.68	0.00	0.00	0.00	0.00	33,106.56	0.00	1	337.00	5	145,279.68
JAN-2015	4	114,598.66	0.00	0.00	0.00	0.00	36,184.14	0.00	1	337.00	5	114,935.66
DIC-2014	4	125,172.38	0.00	0.00	0.00	0.00	38,945.86	0.00	1	337.00	5	125,509.38
NOV-2014	4	135,677.81	0.00	0.00	0.00	0.00	41,808.51	0.00	1	337.00	5	136,014.81
OCT-2014	4	145,860.70	0.00	0.00	0.00	0.00	44,587.70	0.00	1	337.00	5	146,197.70
SEP-2014	3	124,662.03	0.00	0.00	0.00	0.00	47,342.44	0.00	1	337.00	4	124,999.03
AUG-2014	3	133,252.98	0.00	0.00	0.00	0.00	50,044.49	0.00	1	337.00	4	133,589.98
JUL-2014	4	144,955.55	0.00	0.00	0.00	0.00	55,966.54	0.00	1	337.00	5	145,292.55
JUN-2014	4	156,609.11	0.00	0.00	0.00	0.00	61,851.74	0.00	1	337.00	5	156,946.11
MAY-2014	4	122,299.24	0.00	0.00	0.00	0.00	22,013.42	0.00	1	337.00	5	122,636.24
ABR-2014	4	133,908.16	0.00	0.00	0.00	0.00	28,092.60	0.00	1	337.00	5	134,245.16

HUELLA DE CONSULTA			
HUELLA DE CONSULTA ULTIMOS MESES			
FECHA	CONSULTANTE	CIUDAD	# DE CONSULTA

No presenta informacion







Gráfico 7. Balance y Flujo de Ingresos

APELLIDOS Y NOMBRES [				APELLIDOS Y NOMBRES [			
RAZON SOCIAL				RAZON SOCIAL			
HISTORIA CREDITICIA				HISTORIA CREDITICIA			
FECHA	AÑO	MES	DIA	FECHA	AÑO	MES	DIA
MONTO				MONTO			
CUOTA				CUOTA			
PLAZO				PLAZO			
HISTORIA ECONOMICA FINANCIERA				HISTORIA ECONOMICA FINANCIERA			
ACTIVO	MN(\$)	ME(\$)	TOTAL MN	ACTIVO	MN(\$)	ME(\$)	TOTAL MN
Disponible	0	0	0	Disponible			
Cuenta por cobrar			0	Cuenta por cobrar			
Inventario			0	Inventario			
<b>TOTAL DE ACTIVO CORRIENTE</b>			<b>0</b>	<b>TOTAL DE ACTIVO CORRIENTE</b>			
Muebles, maquinarias y equipos			0	Muebles, maquinarias y equipos			
Inmuebles			total	Inmuebles			
<b>TOTAL ACTIVO FIJO</b>			<b>0</b>	<b>TOTAL ACTIVO FIJO</b>			
Otros				Otros			
<b>TOTAL ACTIVO</b>			<b>0</b>	<b>TOTAL ACTIVO</b>			
PASIVO Y PATRIMONIO				PASIVO Y PATRIMONIO			
Pasivo corriente Bancos			0	Pasivo corriente Bancos			
Ctas. Por pagar comerciales				Ctas. Por pagar comerciales			
Pasivo no corriente banco			1125754	Pasivo no corriente banco			
Patrimonio			-1E+06	Patrimonio			
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>			<b>0</b>	<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>			
FLUJOS DE CAJA				FLUJOS DE CAJA			
(+) Ingresos por Ventas/servicios			97623	(+) Ingresos por Ventas/servicios			
(-) Costo de Merc./Prod.			0	(-) Costo de Merc./Prod.			
<b>= Utilidad bruta</b>			<b>97623</b>	<b>= Utilidad bruta</b>			
(-) Costos Operativos			36894	(-) Costos Operativos			
(-) Tributos				(-) Tributos			
(-) Servicios de deuda			19667	(-) Servicios de deuda			
<b>RESULTADO EMPRESARIAL</b>			<b>41062</b>	<b>RESULTADO EMPRESARIAL</b>			
(+) Ing. Netos fuera Negocio			0	(+) Ing. Netos fuera Negocio			
(-) Gastos Familiares			92	(-) Gastos Familiares			
<b>RESULTADO NETO EN S/</b>			<b>40970</b>	<b>RESULTADO NETO EN S/</b>			
SHOCK CAMBIARIO			32776	SHOCK CAMBIARIO			
T.C. MES ANTERIOR				T.C. MES ANTERIOR			
T.C.CON DEPRECIACION	10%		20%	T.C.CON DEPRECIACION	10%		20%
DISPONIBLE EN US\$				DISPONIBLE EN US\$			
Ventas /Capital de Trabajo			#DIV/0!	Ventas /Capital de Trabajo			
Pasivo/Patrimonio			#####	Pasivo/Patrimonio			
Utilidad Bruta/Ventas			#####	Utilidad Bruta/Ventas			
Resultado empresarial/Patrimonio			-3.65%	Resultado empresarial/Patrimonio			
Costo Venta/Inventario			#DIV/0!	Costo Venta/Inventario			
<b>Expuesto a riesgo cambiario crediticio S/N</b>	SI	NO		<b>Expuesto a riesgo cambiario crediticio S/N</b>	SI	NO	
V'B' y sello del Anlista de Credito				V'B' y sello del Anlista de Credito			

- Garantías como elemento complementario a la evaluación crediticia. (personales hipotecarias, auto liquidables)
- Respaldo patrimonial del solicitante.( muebles maquinaria equipo, inmuebles, mercadería, etc.

En segundo lugar tenemos el plan de trabajo:

### **Objetivo 1. Mantener la mora con respecto al cierre del 2013**

#### **Estrategias**

- **Estrategia 1. Visita a los clientes en mora durante el Mes por rangos.**
  - Acción 1. Emisión de cartas y notificación deben ser firmadas y controladas
  - Acción 2. Operativos de cobranza programadas 3 por semana
  - Acción 3, Seguimiento diario de mora.
- **Estrategia 2. Control en BANTOTAL del seguimiento de mora.**
  - Acción 1. Verificación de reacciones en el Bantotal
- **Estrategia 3. Comités de Mora 2 por mes**
  - Acción 1. Exposición de créditos en mora.

### **Objetivo 2. Mejorar la calidad de cartera**

#### **Estrategias**

- **Estrategia 1. No se aprobarán créditos que no hayan ingresado al comité de créditos**

Acción 1. Verificar que todo los créditos sean presentados al comité de créditos

- **Estrategia 2. Capacitación y retroalimentación.**

Acción 1. Capacitación todos los sábados de cada semana.

### **Objetivo 3. Gestionar Mora Contención**

#### **Estrategias**

- **Estrategia 1. Seguimiento a los clientes Refinanciados, Refinanciados Judicial, Refinanciados PJM y/o reprogramados antes del vencimiento (preventiva)**

Acción 1. Llamar por teléfono para recordar de pago

- **Estrategia 2. Visita de clientes de mora en el rango**

Acción 1. Llamar por teléfono, visitas con notificaciones todos los días. De 01 a 08 días.

### **5.1.3 Propuesta de lineamientos de medidas de riesgo para reducir las pérdidas de la cartera de crédito pymes de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado**

Para el análisis cualitativo debe tomarse en cuenta los siguientes indicadores:

- Clasificación del deudor según la SBS:
  - Normal, cliente con pagos puntuales
  - CPP, clientes con retrasos de 8 a 30 días.

- Deficiente, cliente con retrasos de 30 a 60 días
- Dudoso, cliente con retrasos de 60 a 120 días
- Perdida, clientes con retraso mayor a 120 días
  
- Antigüedad del negocio y/o actividad
- Determinar el giro real del negocio: comercio, producción y servicio
- Ventas mensuales (ingresos brutos y netos)
- Número de entidades deudoras en el sistema financiero
- Monto de endeudamiento en el Sistema financiero
- Ubicación geográfica del negocio
- Plan de inversión
- Panorama mundial, nacional y regional; según el caso
- Expectativas de crecimiento
- Situación del último crédito otorgado
  - Vigente, crédito que se viene pagando con normalidad
  - Vencido, crédito con retraso mayor a 30 días
  - Refinanciado, ajuste por disminución de la capacidad de pago
  - Reprogramado, ajuste por variación entre fecha de ingresos y pagos
  - Judicial, crédito con demanda vigente
  - Castigado, irrecuperable (sin capacidad ni voluntad de pago)

## 5.2 CONTRASTACION DE HIPÓTESIS

### 5.2.1 Hipótesis específica 1: Las características de la cartera de créditos pymes nos permitirá reducir la pérdida asociada al riesgo de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado.

En la presentación de resultados del objetivo específico 1, se detalla las características de la cartera de créditos pymes, resaltando el sector comercio y crédito de consumo como los de mayor incidencia en mora, por otro lado el crédito pequeña empresa represento el mayor capital vencido negativo. En Puerto Maldonado la Caja Arequipa ocupa el 2do lugar de participación con 17.62%, asimismo de la investigación podemos inducir que la Intervención continúa de la SUNAT, inundaciones y limitada venta de combustible son factores que afectan la actividad de la Pyme en Puerto Maldonado. En tal sentido por los datos empíricos expuestos anteriormente podemos inferir que tomando en cuenta lo descrito nos permitirá reducir la perdida asociada al riesgo; por lo tanto validamos la presente hipótesis.

**5.2.2 Hipótesis específica 2: Las medidas de riesgo de la cartera de créditos pymes no son adecuadas lo que incide negativamente en las pérdidas de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado**

La caja Arequipa tiene como políticas en cuanto a medidas de riesgo la evaluación cualitativa y cuantitativa; de las cuales la evaluación cualitativa es muy sutil y con muchas debilidades, por lo que debería implementarse más indicadores cualitativos a fin de reducir los riesgos de crédito. (Gate, 2015), por lo tanto validamos la presente hipótesis.

**5.2.3 Hipótesis general: La adecuada medición y posterior análisis del riesgo de crédito de la cartera de crédito pymes permite reducir las pérdidas de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado.**

Considerando las hipótesis específicas 1 y 2 podemos inferir que la adecuada medición y posterior análisis del riesgo de crédito de la cartera de crédito pymes ha permitido realizar un diagnóstico y análisis; lo que ha conferido datos empíricos para tener una perspectiva y caracterización de los créditos de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado y de esta forma poder reducir la perdidas de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado. Por lo tanto valimos la presente hipótesis.

## CONCLUSIONES

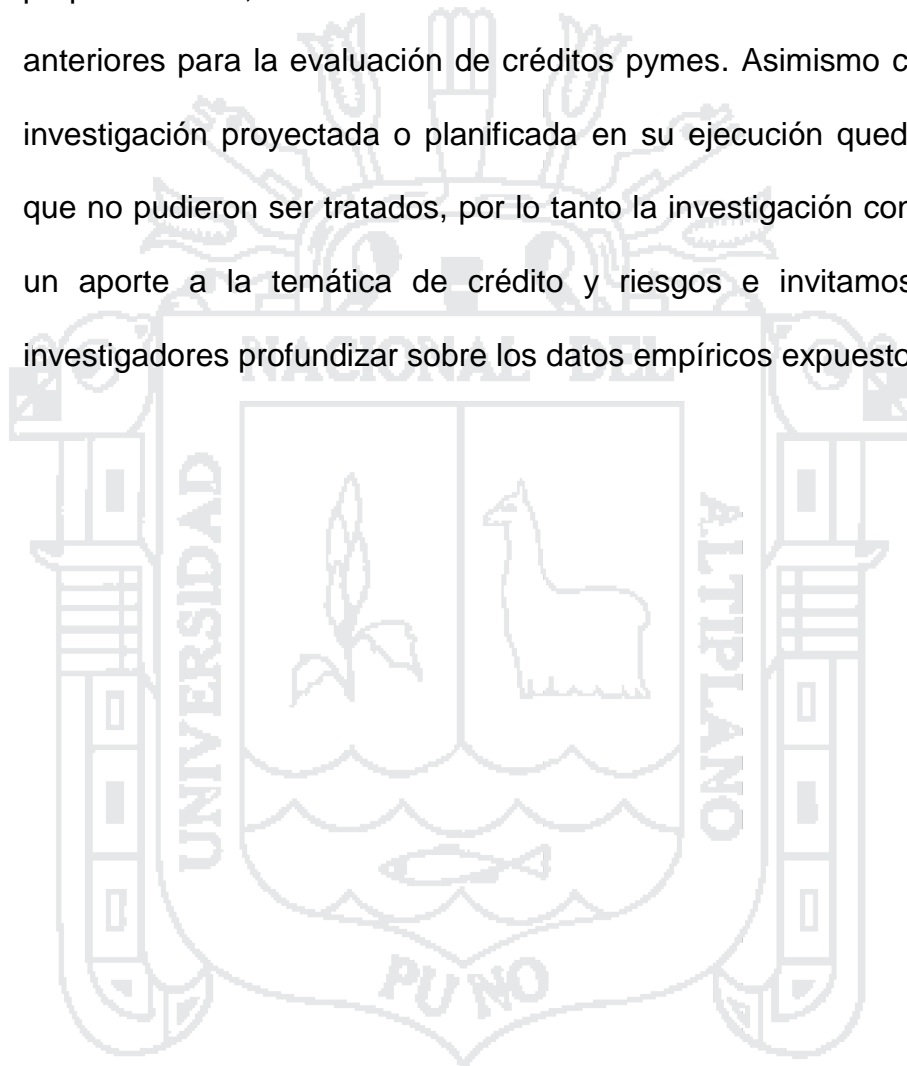
1. En la Agencia Puerto Maldonado de la Caja Arequipa y según los datos empíricos recopilados y analizados, concluimos que el sector comercio y crédito de consumo son los sectores con mayor incidencia en mora; por otro lado, el crédito pequeña empresa representa al mayor capital vencido negativo. En Puerto Maldonado la Caja Arequipa ocupa el 2do lugar de participación con 17.62%. estos tres ítems son las principales características que posee la cartera pymes.
2. En cuanto a medidas de riesgo implementadas por la Caja Arequipa y según los datos empíricos recopilados y analizados, concluimos que es muy sutil la evaluación cualitativa por lo que debería implementarse más indicadores cualitativos a fin de reducir los riesgos de crédito. Por lo que se propone algunos indicadores según las características del área de influencia de la Caja Arequipa agencia Puerto Maldonado.
3. Una adecuada evaluación cualitativa, cuantitativa y posterior análisis del plan de inversión, considerando datos empíricos históricos, permitirá tener una perspectiva y caracterización de los créditos según el área de influencia de la Caja Arequipa lo que minimizara en gran porcentaje las pérdidas de los créditos otorgados.



## RECOMENDACIONES

1. La agencia Puerto Maldonado de la Caja Arequipa debe ser más minucioso en la evaluación de crédito para los sectores comercio (pyme) y consumo los cuales le han reportado perdidas, así como para la pequeña empresa. Es recomendable restringir el financiamiento a las actividades relacionadas de manera directa o indirecta con el sector minero. Para una adecuada distribución de deudores se propone una evaluación del cliente según su nivel de endeudamiento:
  - Créditos < a s/. 20000, tomar en cuenta los ingresos según versiones del cliente
  - De s/. 20000 a s/. 90000, evaluación con flujo de caja proyectado y aporte propio para el cumplimiento del plan de inversión.
  - > a s/. 90000, evaluación con ingresos sustentados, aprobación con opinión del área de riesgos de la Cmac Arequipa y garantía hipotecaria.
  
2. En la evaluación cualitativa considerar otros indicadores que permitan tener más criterios de análisis y determinar la evaluación de los créditos solicitados. Se recomienda adicionar a la hoja de evaluación un ítem de verificación domiciliaria, donde se indique las referencias personales del cliente; entrevista con su entorno familiar con nombre, número de contacto y dirección.

3. La investigación culminada ha tenido limitaciones en la obtención de datos de la unidad de estudios, por el carácter de privacidad en los mismos, sin embargo es meritorio agradecer por los datos proporcionados, se recomienda tener en cuenta las dos pautas anteriores para la evaluación de créditos pymes. Asimismo como toda investigación proyectada o planificada en su ejecución quedan temas que no pudieron ser tratados, por lo tanto la investigación concluida es un aporte a la temática de crédito y riesgos e invitamos a otros investigadores profundizar sobre los datos empíricos expuestos.



**BIBLIOGRAFÍA**

- Galindo, A. (2003). El papel del sistema bancario en el crecimiento. *Notas para el Coloquio Latino Americano*, 2.
- Gate, L. (11 de Julio de 2015). *Invertir, Bolsa & Dinero*. Obtenido de <http://invertirbolsaydinero.com/factores-cualitativos-y-cuantitativos-en-un-analisis-fundamental/>
- Gutierrez Nieto, B. (2005). Antecedentes del microcredito. Lecciones del pasado para las experiencias actuales. *CIRIEC*, 124.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Santa Fé: McGraw Hill Interamericana Editores.
- Hernández, L., & Parro, F. (2005). Sistema financiero y crecimiento económico en Chile. *Estudios Públicos*, 4.
- Martinez, A. (2004). *Microcrédito y pobreza: proyecto de desarrollo de comunidades rurales pobres - Tesis de postgrado*. Caracas: Universidad Simón Bolívar.
- Mena, B. (2001). *Microcréditos: un medio efectivo para el alivio de la pobreza*. Recuperado el 14 de febrero de 2014, de Cambio cultural: [www.cambiocultural.com.ar](http://www.cambiocultural.com.ar)
- Muñoz, J. (1999). Calidad de cartera del sistema bancario y el ciclo económico: Una aproximación econométrica para el caso peruano. *Estudios Economicos*, 107 -118.

The European Commission. (2011). *The European Qualification framework for lifelong learning (EQF)*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2012, de [http://ec.europa.eu/eqf/terms\\_en.htm](http://ec.europa.eu/eqf/terms_en.htm)

Womack, J. P., Jones, D. T., & Ross, D. (1990). *The machine that changed the world*. Nueva York: Rawson Associates.

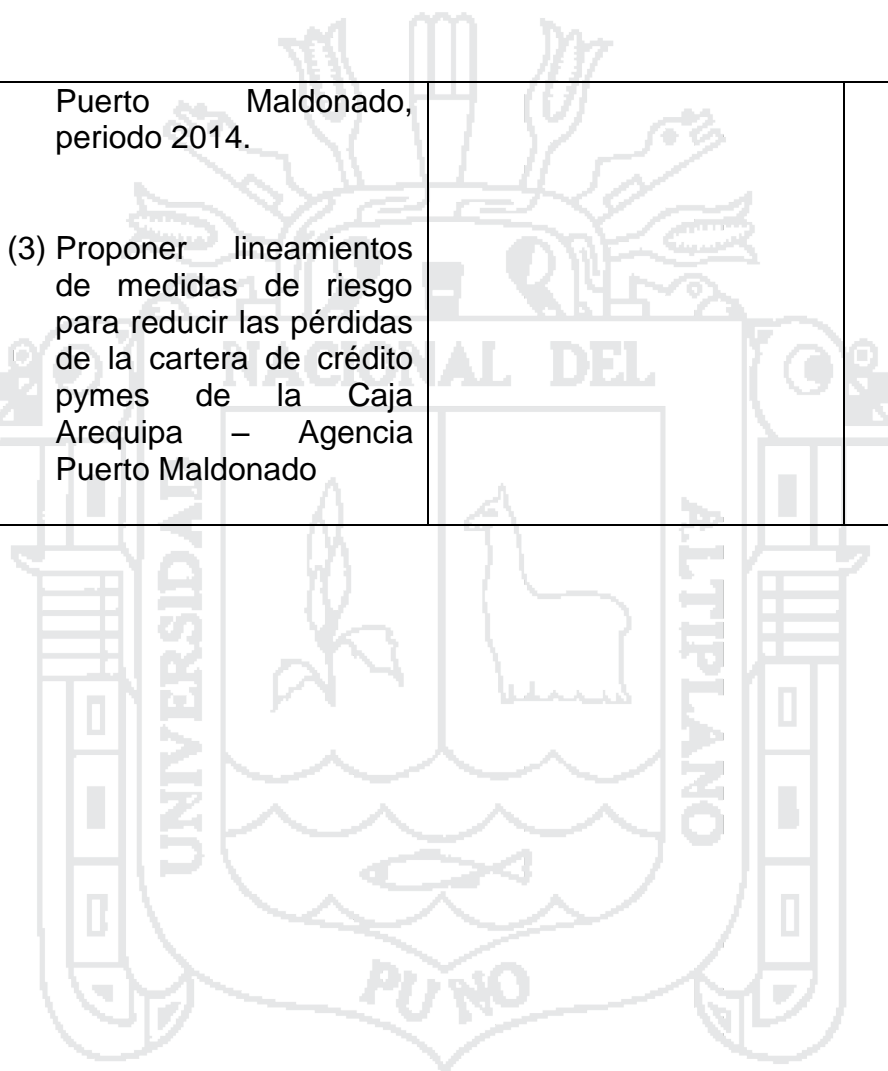


# ANEXOS



PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADO
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Qué medidas de riesgo se establecen para hacer frente a las pérdidas de la cartera de crédito pymes de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar las medidas de riesgo que se establecen para hacer frente a las pérdidas de la cartera de crédito pymes de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado, periodo 2014.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> La adecuada medición y posterior análisis del riesgo de crédito de la cartera de crédito pymes permite reducir las pérdidas de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b> <b>V.I.</b> Medidas de riesgo <b>V.D.</b> Perdida asociada al riesgo</p>	<p>Cartera de microcréditos - Efectividad del sistema de crédito - Efectividad de procesos de crédito - Accesibilidad requisitos de crédito - Accesibilidad condiciones de crédito</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b> (1) ¿Qué características tiene la cartera de créditos pymes de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> (1) Describir las características que tiene la cartera de créditos pymes de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado, periodo 2014</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICA</b> (1) Las características de la cartera de créditos pymes nos permitirá reducir la pérdida asociada al riesgo de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado.</p>	<p><b>H.E.1</b> <b>V.I.</b> Características de la cartera de microcréditos <b>V.D.</b> Perdida asociada al riesgo</p>	
<p>(2) ¿Cuáles son las medidas de riesgo que se establecen para hacer frente a las pérdidas de la cartera de crédito pymes de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado?</p>	<p>(2) Analizar las medidas de riesgo que se establecen para hacer frente a las pérdidas de la cartera de crédito pymes de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado</p>	<p>(2) Las medidas de riesgo de la cartera de créditos pymes no son adecuadas lo que incide negativamente en las pérdidas de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado</p>	<p><b>H.E.2</b> <b>V.I.</b> Medidas de riesgo <b>V.D.</b> Perdida asociada al riesgo</p>	

<p>¿Qué lineamientos de medidas de riesgo se deben proponer para reducir las pérdidas de la cartera de crédito pymes de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado?</p>	<p>Puerto Maldonado, periodo 2014.</p> <p>(3) Proponer lineamientos de medidas de riesgo para reducir las pérdidas de la cartera de crédito pymes de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado</p>		
--	--	--	--



PLAN DE TRABAJO 2014 - AGENCIA PUERTO MALDONADO

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACCIONES	PERIODO DE TIEMPO	INDICADOR	META	RESPONSABLES
Objetivo 1, Mantener la calidad del servicio con respecto al cierre de créditos.	Estrategia 1, Visita a los clientes en mora durante el Mes por rangos.	Acción 1, Emisión de cartas y notificación deben ser firmadas y controladas	3 veces a la semana	Numero de cartas entregadas	5 notificaciones por analista de créditos (380 mensual )	G.A Y A
		Acción 2, Operativos de cobranza programadas 3 por semana	3 veces a la semana	Número de visitas realizadas	5 notificaciones por analista de créditos (380 mensual )	G.A Y A
		Acción 3, Seguimiento diario de mora.	Diario	Números de compromisos cumplidos		G.A
	Estrategia 2, Control en BANTOTAL del seguimiento de mora.	Acción 1, Verificación de reacciones en el Bantotal.	C/Semanal	Numero reacciones por semana	15 reacciones por cada analista. (60 semanal)	AS
	Estrategia 1, Comités de Mora 2 por mes	Acción 1, Exposición de créditos en mora.	C/ 15 días	Número de créditos aprobados	8 expediente por cada analista. (16 mensual )	G.A y A



o 2, Mejorar la de cartera.	<b>Estrategia 1</b> , No se aprobarán créditos que no hayan ingresado al comité de créditos:	<b>Acción 1</b> , Verificar que todo los créditos sean presentados al comité de créditos.	Diario	Número de créditos presentados		G.A, A.S ASCC
	<b>Estrategia 2</b> , Capacitación y retroalimentación.	<b>Acción 1</b> , Capacitación.	C/Semanal	Acta e Informe de notas	4 capacitaciones al mes	G.A, A.S
o 3, Gestionar Mora ión	<b>Estrategia 1</b> , Seguimiento a los clientes Refinanciados, Refinanciados Judicial, Refinanciados PJM y/o reprogramados antes del vencimiento (preventiva)	<b>Acción 1</b> , Llamar por teléfono para recordar fecha de pago.	Diario	Numero de compromiso	4 por cada analista. ( 76 diario )	G.A, A.S
	<b>Estrategia 2</b> , Visita de clientes de mora en el rango	<b>Acción 2</b> , Llamar por teléfono, visitas con notificaciones todos los días. De 01 a 08 días.	C/Semana	Numero de notificaciones.		G.A, A.S

