

# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## FACULTAD DE INGENIERÍA ECONÓMICA ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA ECONÓMICA



**“ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO COMO PARTE DE LA TECNOLOGÍA  
DE CRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AREQUIPA, AGENCIA PUNO”**

### **INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL**

Presentado

Por: Lilian Lourdes Flores Talavera

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
INGENIERO ECONOMISTA**

PUNO - PERÚ

2017

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE DE INGENIERÍA ECONÓMICA**

“ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO COMO PARTE DE LA TECNOLOGÍA  
DE CRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AREQUIPA, AGENCIA PUNO”

INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL

PRESENTADO POR:

**LILIAN LOURDES FLORES TALAVERA**

Para optar el título de: Ingeniero Economista.

Aprobado por el Jurado revisor conformado por:

Presidente

:

  
Mg. Sc. Teodosio Lupa Quisocala

Primer miembro

:

  
Mg. Sc. Néstor Collantes Menis

Segundo miembro

:

  
Ing. Eco. Julio Rojas Tapia

Director / Asesor

:

  
Dr. Cristóbal Yapuchura Saico

ÁREA: ECONOMÍA DE LA EMPRESA Y MERCADOS  
TEMA: MICROCRÉDITOS Y GENERO

## DEDICATORIA

Con gratitud a mi digna madre Sonia Talavera, a mi señor padre Melecio Flores, que con amor y sacrificio han sabido formar en mí a una persona de bien con valores y principios.

Con cariño e inmenso amor para mi esposo Fredy López e hijos Ivonne Alexandra, Wanda Nicole, Iker Sandro, por ser la razón de seguir adelante.

A mis hermanos Olivia Sonia, Very Luz, Rene Karina, José Luis y Tania Maritza, por su compañía y apoyo moral en mi formación profesional.

Por su apoyo incondicional a mi abuelo (+) Jacinto Flores, mis tíos Luz Delia Flores, Ricardo Calisaya, Washington Flores, Guido Flores, (+) Carlos Flores y mi primo Juan Flores

**Lilian Lourdes**

## AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la Universidad Nacional del Altiplano, en especial a la facultad de Ingeniería Económica, a los catedráticos por sus conocimientos aportados apoyando en mi sólida formación profesional, aplicando en mi desempeño con calidad, liderazgo e idoneidad en mis labores y funciones como funcionaria de la Caja Arequipa.

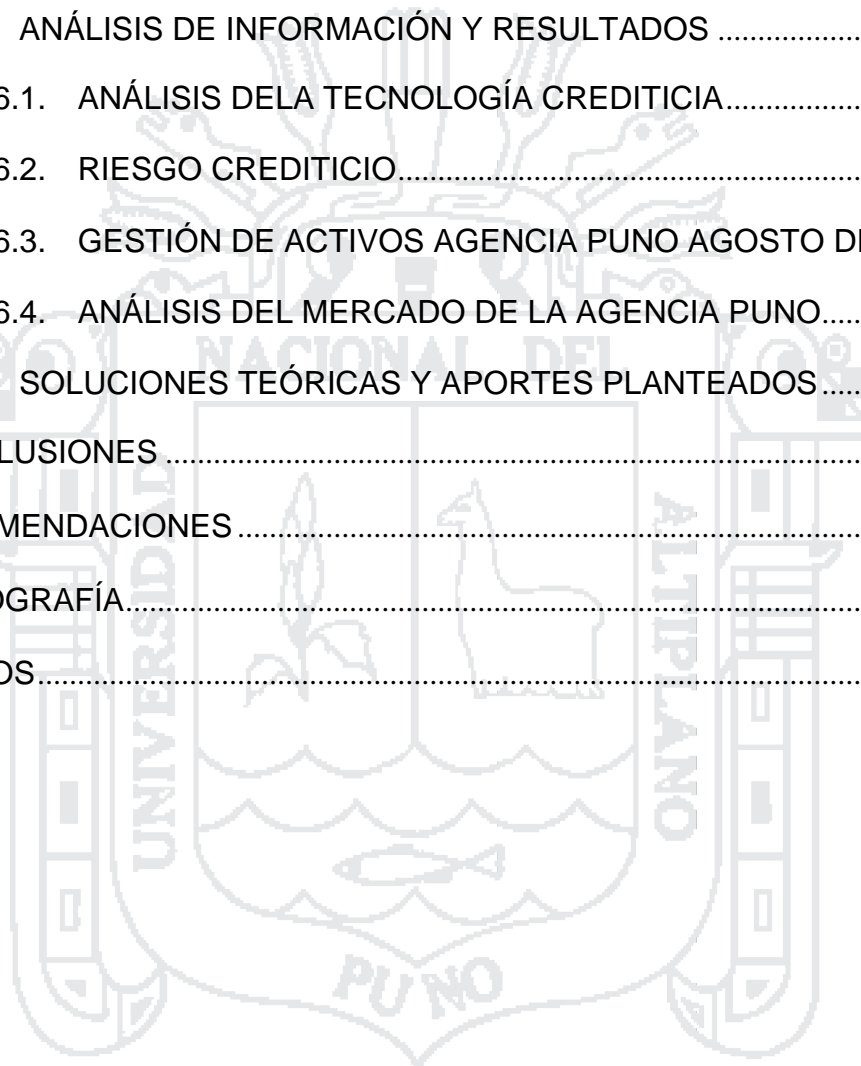
Agradezco de manera especial al Dr. Cristobal Yapuchura Saico por su apoyo incondicional, orientación para poder culminar el informe de experiencia Profesional.

A todos mis compañeros y amigos de la Facultad de Ingeniería Económica por su apoyo moral y aliento oportuno para concretizar mis aspiraciones profesionales.

## ÍNDICE

RESUMEN .....	9
ABSTRACT .....	10
INTRODUCCIÓN .....	11
CAPÍTULO I: REPORTE DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL .....	12
1.1. LISTADO DE CARGOS Y BREVE DESCRIPCIÓN DE LABORES REALIZADAS: .....	12
1.2. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LA INSTITUCIÓN MOTIVO DEL ESTUDIO .....	14
1.2.1. LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO .....	14
1.2.2. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LAS CAJAS MUNICIPALES .....	17
1.2.3. LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE AREQUIPA .....	19
1.3. UBICACIÓN: CMAC AREQUIPA AGENCIA PUNO .....	21
1.4. ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA .....	21
1.5. OBJETIVOS INSTITUCIONALES .....	28
1.6. OBJETIVOS FUNCIONALES DEL ANALISTA SENIOR .....	30
CAPITULO II: EXPOSICIÓN ANALÍTICA DEL INFORME PROFESIONAL .....	33
2.1. DESCRIPCIÓN ANALÍTICA Y PROBLEMÁTICA SOBRE EL TEMA DEL INFORME .....	33
2.2. PROBLEMA OBJETO DE ESTUDIO .....	37
2.3. OBJETIVOS DEL INFORME PROFESIONAL .....	38
2.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	38
2.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	38

2.4. MARCO CONCEPTUAL Y ANTECEDENTES DEL INFORME.....	38
2.5. MÉTODOS PARA LA OPERACIONALIZACION DE LOS OBJETIVOS.....	44
2.5.1. MÉTODO.....	44
2.6. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y RESULTADOS .....	49
2.6.1. ANÁLISIS DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA.....	49
2.6.2. RIESGO CREDITICIO.....	77
2.6.3. GESTIÓN DE ACTIVOS AGENCIA PUNO AGOSTO DEL 2011 ..	90
2.6.4. ANÁLISIS DEL MERCADO DE LA AGENCIA PUNO.....	93
2.7. SOLUCIONES TEÓRICAS Y APORTES PLANTEADOS.....	97
CONCLUSIONES .....	99
RECOMENDACIONES .....	102
BIBLIOGRAFÍA.....	104
ANEXOS.....	105



**LISTA DE CUADROS**

CUADRO N° 1 :BALANCE DE SITUACIÓN.....	56
CUADRO N° 2: ESTADO DE RESULTADOS ESTANDARIZADO .....	59
CUADRO N° 3: ESTRUCTURA PORCENTUAL DEL BALANCE GENERAL ...	61
CUADRO N° 4: RESUMEN DE ÍNDICES FINANCIEROS.....	68
CUADRO N° 5: COBERTURA DE GARANTÍAS .....	74
CUADRO N° 6: MONTO DE CRÉDITO SIN GARANTÍA REAL .....	75
CUADRO N° 7: CONFORMACIÓN DE LOS COMITÉS DE CRÉDITOS .....	76
CUADRO N° 8: CARTERA TOTAL.....	79
CUADRO N° 9: ÍNDICE DE CARTERA EN RIESGO AGENCIA PUNO .....	80
CUADRO N° 10: PORCENTAJE DE TIPO DE CRÉDITO AGENCIA PUNO ...	81
CUADRO N° 11: CALIDAD DE CARTERA AGENCIA PUNO.....	82
CUADRO N° 12: MORA POR PRODUCTO AGENCIA PUNO .....	83
CUADRO N° 13: ANÁLISIS POR COSECHAS AGENCIA PUNO.....	86
CUADRO N° 14: COLOCACIONES EN LA PROVINCIA DE PUNO .....	95
CUADRO N° 15: CARTERA PESADA DEL SISTEMA FINANCIERO DE PUNO.....	96
CUADRO N° 16: CARTERA VIGENTE ZONA ANDINA AL 31 DE AGOSTO DEL 2010.....	97

**LISTA DE GRÁFICOS**

GRÁFICO N° 1: EVOLUCIÓN DE SALDOS .....	90
GRÁFICO N° 2: EVOLUCIÓN DE CLIENTES .....	91
GRÁFICO N° 3: CALIDAD DE CRÉDITOS AGENCIA PUNO .....	91
GRÁFICO N° 4: ESTRUCTURA Y COMPOSICIÓN DE LA CARTERA.....	92
GRÁFICO N° 5: CRECIMIENTO DE COLOCACIONES EN LA PROVINCIA DE PUNO.....	95

**LISTA DE DIAGRAMAS**

DIAGRAMA N° 1: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA AGENCIA PUNO.....	27
--	----

**LISTA DE SIGLAS**

CMAC-AQP	Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Arequipa.
GTZ	Sociedad Alemana de Cooperación Técnica.
FPCMAC	Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.
FOCMAC	Fondo Nacional de Cajas Municipales
CMAC	Cajas Municipales de ahorro y Créditos.
SBS	Superintendencia de Banca y seguros.
MES	Microempresas.
COFIDE	Corporación Financiera de Desarrollo.
IMF	Instituciones microfinancieras.
ONGs	Organizaciones no Gubernamentales.
AFPs	Asociación de Fondo de Pensiones.



## RESUMEN

El presente informe se ha efectuado en la Caja Municipal de Arequipa Agencia Puno, con el objeto de analizar el riesgo crediticio en el proceso de otorgamiento de créditos.

La metodología aplicada está en función a ratios financieros, índices y datos comparativos de un año con otro.

Los principales resultados encontrados en el presente informe son que en el proceso de créditos, se debe poner énfasis en la evaluación para determinar la capacidad de pago del cliente, respaldado por el plan de inversión, clientes, proveedores, mercado y las garantías como un elemento complementario.

El año 2009 la Agencia Puno muestra mayor concentración de cartera en riesgo de 1.43% de 16 días y 2.81% de 30 días, en lo que respecta a calidad de cartera de 5.1%, respecto a la estructura de cartera no se cumple con los parámetros establecidos por la CMAC AQP.

En la gestión de activos el año 2008 se ha tenido un crecimiento de S/10, 977,696 en saldos y clientes llegando al máximo de 6141, en los años posteriores se tiene una disminución de clientes.

Respecto al mercado la Agencia Puno mantiene el liderazgo en participación de mercado con 20.90%, al 31 de agosto del 2010, muestra una mora mayor a 30 días más judiciales de 5.72%, situándose por encima del promedio de la zona andina de 5.59% y 5.11% a nivel de la CMAC AQP.

Palabras clave: Riesgo Crediticio, Proceso crediticio.

## ABSTRACT

This report has been made in the Caja Municipal de Arequipa Puno Agency, with the aim of analyzing credit risk in the lending process.

The methodology is based on financial ratios, indexes and comparative data from one year to another.

The main findings in this report are in the process of credit, emphasis should be placed on the assessment to determine the client's ability to pay, backed by the investment plan, customers, suppliers, market and guarantees as an element complementary.

2009 Puno Agency shows a greater concentration of risk portfolio of 1.43% 16 days and 2.81% for 30 days, with respect to portfolio quality of 5.1% compared to the portfolio structure does not meet the parameters AQP established by the CMAC.

In asset management in 2008 it has had a growth of S / 10,977,696 in customer balances and peaking in 6141, in the years after you have a decrease in customers.

Regarding the Puno Agency maintains market leadership in market share with 20.90%, to August 31, 2010, it shows a more than 30 court days more delinquent 5.72%, ranking above average in the Andean area and 5.59% 5.11% level CMAC AQP.

Keywords: Credit Risk, Credit Process.

## INTRODUCCIÓN

Un riesgo es una condición en la que existe la posibilidad de que un evento ocurra e impacte negativamente sobre los objetivos de la empresa, en el presente informe sobre **“Análisis del Riesgo Crediticio como parte de la tecnología de créditos de la Caja Municipal de Arequipa, Agencia Puno”**, requisito para optar el Título profesional de Ingeniero Economista, en el marco del Decreto Legislativo N° 739, que dispone la atención del título profesional, mediante el informe de experiencia profesional, el cual ha sido resultado de un conjunto de actividades en la Caja Municipal de Arequipa Agencia Puno.

Este informe consta de dos capítulos, en el primer capítulo se explica el reporte de la experiencia profesional, que contiene las normas y técnicas administrativas que acrediten la experiencia profesional en la especialidad de Finanzas, descripción de la institución motivo de estudio, organización de la empresa, objetivos institucionales, objetivos funcionales; en el capítulo II se sistematiza las actividades efectuadas con el planteamiento del problema objeto de estudio, objetivos del informe profesional, métodos para la operacionalización de los objetivos, definición de términos básicos y marco referencial, análisis del proceso crediticio efectuado en un caso práctico, análisis del riesgo crediticio, análisis de gestión en créditos y análisis del mercado de la Agencia Puno durante el periodo del 2006 a Agosto del 2011 Finalmente se consideran las conclusiones, recomendaciones, fuentes consultadas y anexos. Este informe, en general es de carácter analítico, donde se analiza y se realiza comparaciones.

## **CAPÍTULO I: REPORTE DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL**

Preciso que durante mi permanencia en las diferentes instituciones he desarrollado las siguientes funciones.

### **1.1. LISTADO DE CARGOS Y BREVE DESCRIPCIÓN DE LABORES REALIZADAS:**

#### **- EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO-EMSAPUNO**

**CARGO:** Practicas pre profesionales en la División de Catastro y Medición de la Gerencia Comercial.

**PERIODO:** Periodo 03 marzo al 03 de Mayo de 1997 y del 19 de mayo al 17 de julio de 1997.

**FUNCIONES:** De apoyo en verificaciones, notificaciones.

#### **- SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA-SUNAT**

Donde labore en calidad de contratado por servicios específicos:

**CARGO:** Desempeñando el cargo de Fedatario en Programas Masivos en la sección de auditoria de la Oficina Zonal Juliaca.

**PERIODO:** Periodo 1 de octubre de 1988 hasta el 31 de marzo de 1999.

**FUNCIONES:** Las que corresponden a los fedatarios de la SUNAT.

- **CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO AREQUIPA**

Donde labore en calidad de contratado por locación de servicios.

**CARGO:** Desempeñando el cargo de promotor de créditos.

**PERIODO:** Periodo 1 de agosto del 2000 hasta el 4 de agosto del 2001.

**FUNCIONES:** De promoción y captación de créditos.

- **CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO AREQUIPA**

Donde labore en calidad de contratado de trabajo a plazo fijo, Contrato de trabajo a Modalidad por Necesidades del Mercado y contrato a plazo indeterminado.

**CARGO:** Desempeñando el cargo de Analista de Créditos.

**PERIODO:** Periodo 09 de agosto del 2001 hasta el 15 de julio 2007.

**FUNCIONES:** De promoción, captación de créditos, evaluación, recuperación de la cartera asignada.

- **CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO AREQUIPA**

Donde laboro en calidad de contrato a plazo indeterminado.

**CARGO:** Desempeñando el cargo de Analista Senior de Créditos.

**PERIODO:** Periodo 16 de julio del 2007 hasta la actualidad.

**FUNCIONES:** De promoción, captación, evaluación, recuperación de créditos en la cartera asignada. Dirigir, supervisar y controlar las actividades de la empresa.

## 1.2. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LA INSTITUCIÓN MOTIVO DEL ESTUDIO

### 1.2.1. LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO

En el mes de mayo de 1980, el gobierno peruano promulgó la Ley que regula la creación y funcionamiento de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito fuera del perímetro de Lima y Callao (D.L. N° 23039). El objetivo fue la constitución de instituciones financieras descentralizadas orientadas a la atención de aquellos estratos de la población que no tienen acceso al sistema crediticio formal.

En 1982 la Caja Municipal de Piura solicitó apoyo a la cooperación Técnica Alemana. Las deliberaciones efectuadas por expertos alemanes en finanzas contribuyeron al diseño de una estrategia de crecimiento para las cajas de Ahorro Peruanas. Se formularon las bases para una cooperación a largo plazo entre la Sociedad Alemana de Cooperación Técnica (GTZ)<sup>1</sup>, las Cajas Municipales de Ahorro Alemanas y la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú.

Dichas instituciones vienen trabajando desde 1985, en base a un convenio entre ambos gobiernos con la finalidad de organizar una eficiente red de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito para impulsar el desarrollo de las provincias mediante el financiamiento de las actividades productivas, comerciales y de servicios. El objetivo primordial de las Cajas es captar ahorros en el ámbito de su provincia y colocarlos al interior de la misma, evitando así la fuga de recursos financieros. En 1986, a partir de la experiencia y la concepción

---

<sup>1</sup> (GTZ) Sociedad Alemana de Cooperación Técnica.

desarrollada desde 1980, se actualizó la ley de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito mediante el decreto supremo 191-86-EF. En dicho decreto se puntualizaron los principios fundamentales para sus actividades:

Autonomía política y económica.

- Cobertura de costos.
- Tecnología financiera adecuada.
- Orientación regional.
- Clara estrategia de desarrollo institucional.

Entre 1985 y 1990 se crearon Cajas Municipales en las provincias de Santa, Arequipa, Sullana, Maynas, Cuzco, Guacamayo, Ica y Paita.

En 1992, se autorizó el funcionamiento de las Cajas de Pisco y Tacna y en 1997 la Cmac Chincha empezó sus actividades, siendo actualmente 13 las cajas municipales a nivel nacional.

En 1987, se creó la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC) con la finalidad de asesorar, capacitar auditar y brindar otros servicios a sus miembros y fortalecer el sistema. La FEPCMAC representa a las cajas municipales de Ahorro y Crédito a nivel nacional e internacional y promueve la creación de nuevas Cajas.

La federación brinda servicios a sus miembros, quienes financian su funcionamiento mediante aportes permanentes y participan en su dirección.

En mayo de 1990 fue promulgado un nuevo Decreto Supremo (D.S. 157—90-EF) que resumió normas legales para la actividad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito e incorporó algunas reformas basadas en la experiencia de los



últimos años. A partir de esta norma se incluye la posibilidad de instalar agencias en otras provincias, mediante convenios entre municipios, y la creación de un Fondo Nacional de Cajas Municipales FOCCMAC, para canalizar líneas de financiamiento nacional e internacional hacia las Cajas Municipales.

En 1991 se da la ley General de instituciones Financieras, Bancarias y de Seguros aprobada por Decreto Legislativo N°637, la que es sustituida en 1993 por el Decreto Legislativo N° 770, finalmente en Diciembre de 1996 se promulgó la ley N° 26702 “Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguro” que propende el funcionamiento de un sistema financiero y de seguros competitivos, sólidos y confiables, que contribuyen al desarrollo nacional . Esta ley que norma la conversión de las CMAC<sup>2</sup> en sociedades anónimas no requiere que las mismas tengan pluralidad de accionistas, pudiendo mantener la Municipalidad el íntegro de las acciones representativas de capital.

La ley prevé he la posibilidad de un proceso de privatización parcial de las Cajas, toda vez que autoriza a los Municipios a acordar la participación de personas naturales y jurídicas en el accionariado de las Cajas, previa aprobación del FEPCMAC.

Por todo lo descrito la ley permite a las Cajas Municipales a realizar progresiva y modularmente los diversos tipos de operaciones y servicios que ofrecen los bancos.

---

<sup>2</sup> CMAC Cajas Municipales de ahorro y crédito.



### 1.2.2. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LAS CAJAS MUNICIPALES

Las Cajas Municipales se trazaron como objetivo estratégico para constituirse en elementos fundamentales en la descentralización financiera y la democratización del crédito en nuestro país. Este objetivo es importante en la medida que el sistema financiero concentra los mayores recursos en Lima Metropolitana y en un grupo reducido de grandes prestatarios, situación que se vio reforzada durante la crisis financiera. Para lograr este objetivo, las cajas Municipales trabajan profesionalmente y son entidades sin fines de lucro.

Las Cajas municipales se han concentrado en ofrecer servicios no atendidos por el sistema financiero formal y dependiente de prestamistas informales. De esta forma, las Cajas Municipales han logrado que estos grupos accedan al crédito y fomenten el ahorro de su provincia, contribuyendo a crear circuitos financieros locales base de apoyo para el proceso productivo regional. Bajo este criterio, las cajas peruanas aprovechan las experiencias positivas de las Cajas Municipales Alemanas para desarrollar sus productos.

El cumplimiento de este objetivo global requiere que las Cajas Municipales penetren en el mercado financiero informal provincial, lo que implica adoptar los siguientes principios básicos de gestión.

- Plena cobertura de costos, para evitar la descapitalización de su patrimonio, estableciendo una clara estrategia, que defina las actividades o servicios a desarrollarse, así como los segmentos de mercado a atender.
- Utilización de una tecnología financiera adecuada, que les otorgue competitividad frente a otras instituciones.

- El desarrollo de una Caja Municipal se realiza en forma ordenada y progresiva garantizando seguridad, solidez y confianza a largo plazo, de manera gradual va introduciendo servicios financieros cada vez más complejos en la medida que se perfeccionan los productos, alcanzando mayor eficiencia en la gestión de acuerdo a las necesidades de los clientes.
- En los comités Directivos de las Cajas Están representadas las fuerzas sociales de la provincia. Además de los directores nombrados por el consejo Municipal están los directores, representantes de la iglesia, COFIDE, de la Cámara de Comercio y de los pequeños empresarios.
- Este es un equipo plural destinado a garantizar la función social de la Caja Municipal. Es decir, presencia activa de la sociedad civil que al tiempo que impide la “politización” causal importante de las dificultades de otras entidades financieras, gesta y práctica acuerdos en torno al desarrollo provincial y regional.
- Esta presencia de la sociedad civil se da también a través de la Asamblea General de la Federación que anualmente reúne a los alcaldes Provinciales en cuyas jurisdicciones existen cajas Municipales a los presidentes de cada Caja y a los Gerentes que las administran. Esta conformación conjunta los intereses de la comunidad con el conocimiento técnico y profesional permitiendo un trabajo solidario con una visión nacional superando el centralismo, ya que las cajas están actualmente en las principales ciudades del país y fuera del perímetro de Lima y Callao.

### 1.2.3. LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE AREQUIPA

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa (CMAC AQP) tras el inicio formal de sus operaciones en el local de Selva alegre (marzo de 1986), instaló su primera agencia en la esquina de Álvarez Thomas y Tristán. Le siguió la oficina de la Pampilla orientada especialmente a la pequeña empresa. Luego fue trasladada la oficina principal a la esquina de Mercaderes con Rivero, en 1990 se crearon las Agencias de Alcides Carrión (la Pampilla), Mariscal Castilla (Miraflores), Av. Ejército (Yanahuara) y plazuela de San Camilo (San Camilo), la sucursal de Juliaca en 1996, la sucursal de Ilo y Moquegua en 1998, La Agencia Puno en 1999.

La Cmac Arequipa es una empresa del sistema financiero con personería Jurídica propia de derecho público que actúa bajo la forma de Sociedad Anónima, goza de autonomía económica, administrativa y financiera, su duración es indefinida, autorizada a funcionar mediante resolución de la Superintendencia de banca y Seguros y AFPs N° 042-86 del 23 de enero de 1986.

Se rige actualmente por la ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y orgánica de la SBS Superintendencia de Banca y Seguros Ley N° 26702 y sus modificatorias por lo dispuesto en el Decreto supremo N° 157-90-EF del 28 de mayo de 1990, su funcionamiento está sujeto al control y supervisión de la Superintendencia de Banca Seguros y AFPs , Contraloría General de la República, dependencias competentes del Ministerio de Economía y Finanzas, Contaduría Pública de la Nación y la regulación monetaria y crediticia del Banco Central de Reserva del Perú.

Las operaciones que realiza la CMAC Arequipa comprenden principalmente la intermediación financiera y como tal está facultada a recibir depósitos de terceros e invertirlos, junto con su capital otorgando financiamiento a personas naturales en las modalidades de préstamo pignoraticio y créditos personales, a la micro y pequeña empresa; igualmente, está autorizada a brindar el servicio de créditos hipotecarios y desarrollar todas aquellas operaciones autorizadas por la legislación.

La sede principal de la CMAC Arequipa está ubicada en la calle la Merced N°106- Cercado de Arequipa, cuenta a junio del 2010 con 56 Agencias a nivel nacional y una moderna plataforma tecnológica que permite ofrecer servicios a través de una creciente red de más de 86 cajeros automáticos propios, 174 agentes corresponsales y transacciones a través de internet, servicios que acercan nuestras operaciones a los miles de clientes con los que contamos dándoles mayor seguridad y oportunidad.<sup>3</sup>

Las cifras de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) respecto al primer semestre del 2010 muestran que nuestra institución continua incrementando su volumen de negocio, convirtiéndose en la institución del sistema no bancario con el mayor crecimiento en lo que va del año.

#### **Productos en captaciones:**

- Depósito CTS: recompensa y premia tu trabajo.
- Ahorro móvil: ahorrar es tener efectivo en todo momento.
- Órdenes de pago: tus pagos más seguros y efectivos.
- Plazo fijo: alta rentabilidad y seguridad.

---

<sup>3</sup> Memoria Anual 2008 pág. 66

- Tu sueldo seguro: cobra tu sueldo y pide tu préstamo.

#### **Productos en colocaciones:**

- Crédito hipotecario.
- Créditos comerciales.
- Créditos consumo.
- Créditos MES.

#### **1.3. UBICACIÓN: CMAC AREQUIPA AGENCIA PUNO**

La Agencia Puno se encuentra ubicado en el Jr. Arequipa N° 385 esquina con Jr. Libertad (a una cuadra del parque Pino) cercado, del distrito de Puno, provincia de Puno y departamento de Puno. Desde allí se administra las colocaciones de créditos y captaciones de ahorro.

#### **1.4. ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA**

La CMAC Arequipa tiene la siguiente organización:

##### **Comité directivo.**

- Ejerce la representación institucional.
- Formula y aprueba los lineamientos de política general.
- No tiene facultades ejecutivas (DS 157-90EF, Art.9°).
- Son nominados por el consejo Provincial y aceptados y autorizados por la FECMAC y la Superintendencia de Banca y Seguros.
- Conformado por 7 directores:
  - Tres representantes del Concejo Provincial (dos de la Mayoría y uno de minoría).
  - Un representante del Clero.
  - Un representante de la cámara de comercio.

- Un representante de los Microempresarios.
- Un representante de COFIDE (Banca de segundo piso)

**Gerencia mancomunada.**

- Ejerce la representación legal.
- Actúa de manera mancomunada, tomando acuerdo en comité de gerencia.
- Responsable de la marcha administrativa, económica y financiera.
- Son aceptados y autorizados por la FEPMAC y Superintendencia de Banca y Seguros.
- Conformada por 3 gerentes:
  - Gerente de Administración
  - Gerente de Ahorro y Finanzas
  - Gerente de Créditos

**Auditoria interna.** Depende orgánicamente del directorio.

- Evaluación del funcionamiento del sistema del control interno.
- Realiza auditorias y exámenes especiales.
- Evalúa el cumplimiento de normas externa e internas.

**Jefe de unidad de riesgos.** Recibe supervisión del directorio.

- Identificar riesgos a la que se enfrenta la empresa.
- Desarrolla metodologías para la evaluación cuantitativa y cualitativa de riesgos.
- Verifica el cumplimiento de los acuerdos de comité de riesgos y efectúa los estudios encargados por el comité directivo.

**Oficial de cumplimiento.** Recibe supervisión de la gerencia.

- Vigila el cumplimiento del sistema de prevención de lavado de dinero.
- Verifica la adecuada aplicación de procedimientos para detectar y prevenir operaciones ilícitas.
- Actuar como interlocutor ante las autoridades competentes.

**Sub gerente de administración.** Recibe supervisión de la Gerencia.

- Asume las funciones de la gerencia de Administración en su ausencia.
- Supervisa el desarrollo y cumplimiento de los objetivos institucionales de la gestión administrativa.
- Ejerce supervisión directa sobre jefe regionales, administradores, jefes de logística, personal, informática, Marketing.

**Sub gerente de ahorros y finanzas.** Recibe supervisión de la gerencia.

- Asume las funciones de la Gerencia de ahorro y Finanzas en su ausencia.
- Supervisa el desarrollo y cumplimiento de los objetivos institucionales en la gestión de captaciones y gestión financiera.
- Ejerce supervisión directa sobre Jefes regionales, administradores, jefe de tesorería y contabilidad.

**Sub gerente de créditos.** Recibe supervisión de la gerencia.

- Asume las funciones de la gerencia de créditos en su ausencia.
- Supervisa el desarrollo y cumplimiento de los objetivos institucionales y apoya en la gestión crediticia en cuanto a organización, dirección y control.



- Ejerce supervisión directa sobre jefes regionales, jefes de producto: comercial. MES y consumo.

**Jefe regional.** Recibe supervisión de la gerencia y sub gerencias.

- Supervisa el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de las agencias a su cargo.
- Apoya en las labores de organización, dirección y control de la gestión crediticia, económica, financiera y administrativa analizando su desarrollo e identificando las necesidades de las agencias a su cargo.

**Tesorería.**

- Control del disponible y recursos financieros lograr rentabilidad.
- control del encaje financiero.

**Contabilidad**

- Su función es de proveer de información a la gerencia para la toma de decisiones.
- Mantener actualizada y correctamente registrada la contabilidad de la institución.

**Personal**

- Administrar los recursos humanos de la institución.
- Garantizar el desarrollo y actualización de datos.
- Promover el desarrollo y capacitación del personal.

**Logística**

- Garantizar y prever el abastecimiento oportuno de bienes y servicios en la calidad y cantidad adecuada.



- Desarrollar medidas de seguridad y mantenimiento.

#### **Investigación y desarrollo.**

- Desarrolla estudios para la optimización de los recursos mejorando la eficiencia.
- Diseña manuales y procedimientos.
- Apoya en la planificación de la gestión
- Realiza estudios para productos y mercados.

#### **Servicio legal de créditos.**

- Supervisar y controlar la recuperación de créditos en cobranza judicial.
- Constituir las garantías.
- Asesorar y emitir informes relacionados al aspecto jurídico.

#### **Marketing.**

- Establecer los lineamientos, políticas y conceptos para la promoción de la imagen de la CMAC Arequipa, de acuerdo a los objetivos trazados en coordinación con la gerencia.

#### **Administrador de agencia.**

- Representar, dirigir y controlar las actividades operativas de la agencia a su cargo en el ámbito administrativo de ahorros y de créditos de acuerdo a las metas establecidas.

#### **Analista senior de créditos.**

- Dirigir, supervisar y controlar las actividades operativas de la empresa en el ámbito administrativo de créditos de acuerdo a las metas establecidas y asignadas en ausencia del administrador.

- Cumplir y hacer cumplir las normas, reglamentos y procedimientos de la Institución de acuerdo a las funciones.
- Colocación de créditos hasta su recuperación.

**Analista de créditos.**

- Colocar créditos.
- Realizar el análisis y participar en la decisión del otorgamiento de créditos, atendiendo las normas que rigen al efecto.
- Es responsable del crédito hasta su recuperación.

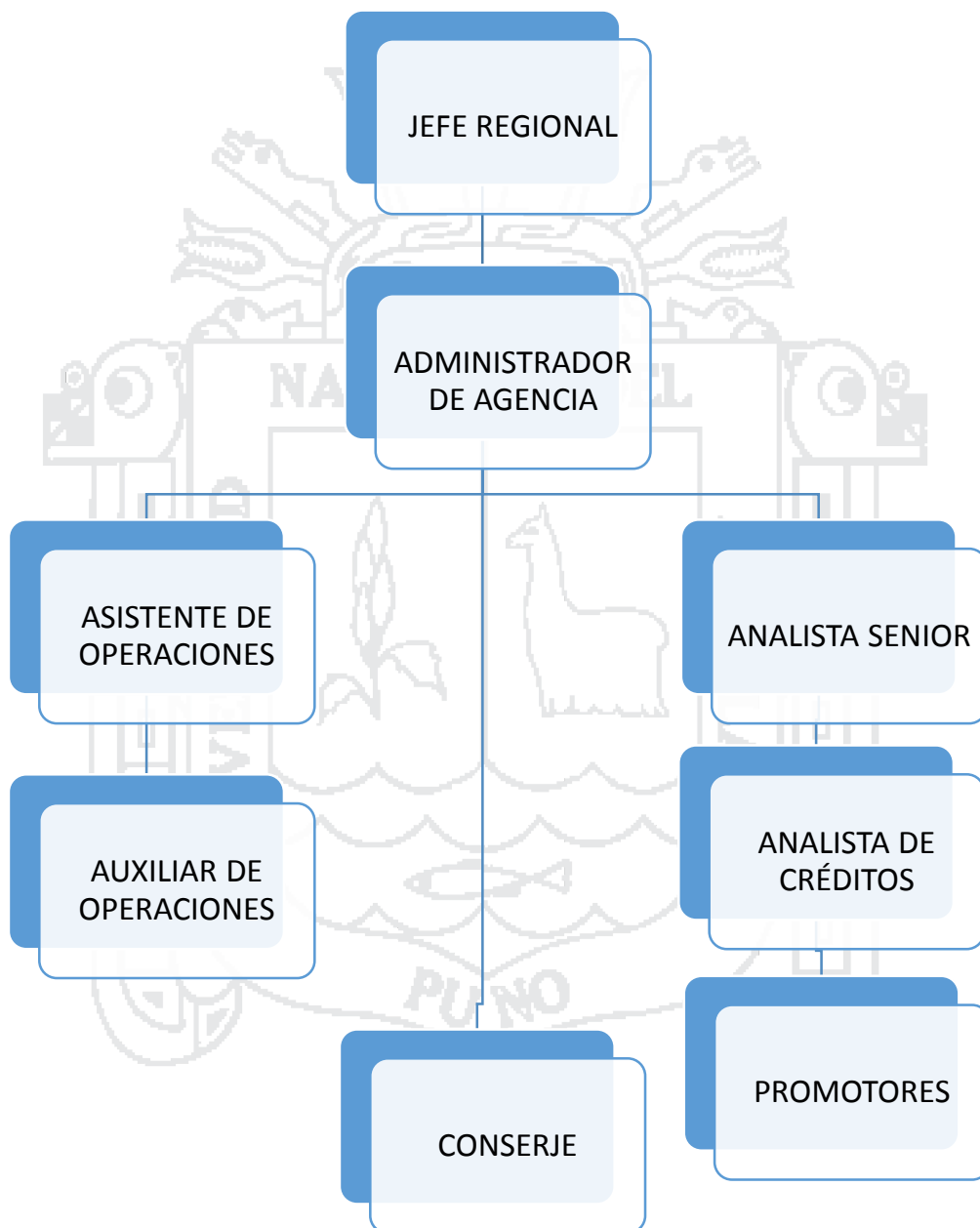
**Asistente de operaciones.**

- Dirigir, supervisar y controlar las actividades operativas en el ámbito administrativo de ahorros y créditos.
- Cumplir y hacer cumplir las normas, reglamentos y procedimientos de la institución.

**Auxiliar de operaciones.**

- Atender las operaciones de depósitos, créditos y otros servicios que preste la CMAC Arequipa.

**DIAGRAMA N° 1**  
**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA AGENCIA PUNO**



### 1.5. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Los objetivos institucionales se dan de acuerdo a diferentes perspectivas:

#### a) Financiera:

- Ampliar la cobertura del mercado
- Implementar procesos de crecimiento mediante fusiones, adquisiciones o aperturas de agencias.
- Optimizar la gestión de activos, pasivos y la eficiencia operativa.

#### b) Clientes:

- Reforzar el posicionamiento de la marca.
- Ampliar la cobertura de servicios, productos y los canales de atención.
- Fidelizar a los clientes.
- Mejorar la calidad de atención al cliente.

#### c) Procesos internos:

- Revisión, innovación y estandarización de procesos.
- Mejorar la velocidad de respuesta a los clientes.
- Desarrollar e innovar sistemas de gestión.

#### d) Aprendizaje y crecimiento:

- Desarrollo de la política de compensación.
- Desarrollo continuo de capacidades y liderazgo.
- Implementar sistemas y servicios de información y comunicación.
- Optimizar la estructura organizacional.
- Promover la cultura y los valores organizacionales.
- Promover la calidad de vida del empleado.

**e) Rentabilidad y crecimiento:**

- Maximizar el valor económico de la empresa, a través de un crecimiento rentable y auto sostenible.

**f) Social:**

- Democratizar y profundizar el acceso a los servicios microfinancieros.

**g) Posicionamiento e imagen:**

- Mantener el liderazgo y consolidarse a nivel nacional.

**Visión:**

“Ser la empresa líder en la prestación de servicios microfinancieros”

**Misión:**

“Brindar servicios de intermediación microfinanciera de calidad y con compromiso hacia nuestros clientes y trabajadores”

**Nuestros principios y valores institucionales:**

- **Integridad:** Es actuar ética e intachablemente, con probidad y rectitud.
- **Honestidad:** Es actuar siempre con base en la verdad y la justicia dando a cada quien lo que le corresponde, inclusive a sí mismo.
- **Responsabilidad:** Es cumplir con las funciones, metas y objetivos de la empresa en estricto cumplimiento y observancia de los procesos y procedimientos internos y externos, así como de los valores institucionales.
- **Compromiso con el cliente y la organización:** Es demostrar insistentemente su determinación a dar lo mejor de sí y su negación a rendirse ante los obstáculos, alineándose intelectual y emocionalmente a los valores y objetivos de la organización.

- **Respeto:** Es el reconocimiento del valor propio, honrando el valor de los demás, así como la consideración al orden industrial.

## 1.6. OBJETIVOS FUNCIONALES DEL ANALISTA SENIOR

### a) **Objetivos:**

- Dirigir, supervisar y controlar las actividades de la empresa en el ámbito administrativo de créditos de acuerdo a las metas establecidas y designadas en ausencia del administrador.
- Cumplir y hacer cumplir las normas, reglamentos y procedimientos de la institución, de acuerdo con las funciones descritas en el manual.

### b) **Supervisión recibida**

- Administrador de Agencia.

### c) **Supervisión ejercida**

- Analistas de crédito, promotores de crédito.

### d) **Niveles de coordinación interna**

- Gerencia de Créditos, subgerencia de créditos, Jefatura regional, Administradores de Agencia.

### e) **Niveles de coordinación externa**

- Coordinación con clientes y público en general vinculado a créditos de la CMAC.

### f) **Funciones:**

- Promocionar los créditos adoptando diversas estrategias.
- Informar al público sobre los servicios en ahorros y créditos que brinda la empresa.

- Informar a los clientes sobre los diferentes productos pasivos los beneficios y requisitos en los mismos, colateralmente en la colocación de créditos y sin crear dependencia para su otorgamiento.
- Captar y calificar a los clientes potenciales.
- Realizar arqueos de pagarés y garantías a fin de mes.
- Verificar la autenticidad de los datos proporcionados por los clientes ya sea en la empresa o el domicilio.
- Verificar los antecedentes crediticios de los clientes, usando las centrales de riesgo.
- Evaluar la capacidad y voluntad de pago de los clientes de crédito.
- Verificar que los créditos propuestos se sujeten a las normas y regulaciones de la empresa, en concordancia con las normas legales vigentes.
- Verificar y comunicar a la unidad correspondiente (secretaría de Gerencia o recursos Humanos según corresponda) si el cliente está incluido en base de datos de personas vinculadas a la CMAC-Arequipa.
- Cuando el cliente sea parte de un grupo económico, deberá evaluar al grupo económico en forma consolidada, de acuerdo a los procedimientos establecidos para grupos económicos.
- Evaluar los expedientes de créditos en comité de créditos, elevando sus propuestas de crédito.
- Aprobar los créditos de acuerdo a lo establecido en los niveles de aprobación de comités de créditos.
- Participar en la constitución de garantías que respalden el crédito.

- Adoptar las medidas convenientes para evitar la morosidad, informando a la administración de Agencia sobre la recuperación de los créditos.
- Visitar y notificar a los clientes morosos y a sus fiadores de ser necesario.
- Supervisar el desenvolvimiento del personal a su cargo y coordinar con la administración asuntos referentes al personal.
- Vigilar el cumplimiento de la tecnología crediticia.
- Realizar visitas de cobranza para la recuperación de créditos vigentes y judiciales.
- Conducir los vehículos propiedad de la CMAC Arequipa, de acuerdo al reglamento previsto para el efecto.
- Mantener el índice de morosidad dentro de los límites fijados en sus metas.
- Informar a la administración sobre el desempeño de los trabajadores.
- Coordinar con la administración el cierre de operaciones de fin de mes.
- Aprobar créditos dentro de los montos que le corresponde.
- Controlar la cartera de créditos morosos en coordinación con la administración y los analistas de créditos responsables.
- Informar a la administración sobre el desenvolvimiento de los créditos refinanciados y judiciales.
- Verificar antes y/o después de otorgarse créditos que por su naturaleza y monto considera necesario, realizar visitas de inspección, confrontando con la información presentada en coordinación con la administración.



## **CAPITULO II: EXPOSICIÓN ANALÍTICA DEL INFORME PROFESIONAL**

### **2.1. DESCRIPCIÓN ANALÍTICA Y PROBLEMÁTICA SOBRE EL TEMA DEL INFORME.**

Un riesgo es una condición en la que existe la posibilidad de que un evento ocurra e impacte negativamente sobre los objetivos de la empresa , en el caso a los riesgos que se encuentra expuesta se hace necesario efectuar una gestión Integral de Riesgos adecuada al tamaño y complejidad de sus operaciones:

El mercado peruano de las microfinanzas es uno de los más desarrollados de América Latina. Por ello, hay una gran variedad de instituciones especializadas como las cajas municipales, las cajas rurales y las Edpymes. Pero también los bancos comerciales se han dado cuenta de que es un sector atractivo y ahora atienden a estos nuevos clientes, existe una gran ampliación de la oferta de crédito.

El contexto para las microfinanzas en los últimos quince años ha sido favorable porque la inflación se ha reducido y el crecimiento económico ha sido estable.

El crecimiento se aceleró desde el año 2002. Esto ha sido muy importante para las microempresas, ya que es la primera vez que el mercado se amplía en forma sostenida. Es decir al aumentar la demanda interna, las ventas de los microempresarios se ven favorecidas y los mercados que ellos abastecen también crecen. Eso ha generado que la microempresa invierta más. En las anteriores décadas hubo una inversión limitada en la microempresa, pero ahora que el mercado está creciendo y que los equipos se han vuelto relativamente más baratos por la baja del dólar y de los aranceles, se ha dado una tendencia a solicitar más crédito para inversión, con ello se está elevando la productividad, pues la microempresas están adquiriendo equipos modernos que le permitan estar al día.

Lo interesante en el Perú es que la banca ha podido flexibilizar sus políticas y hoy evalúan más al cliente en su movimiento económico y en su flujo de caja, antes que reducirse a pedir garantías. La competencia ha creado flexibilidad, siempre y cuando la persona que solicite el crédito tenga buenos antecedentes. Si soy un microempresario sin antecedentes o créditos anteriores, y tengo un negocio precario, evidentemente, va ser difícil que me otorguen un crédito. Para un negocio bien establecido, con una experiencia de cuatro o cinco años y con record de pagos impecable, va ser más fácil obtener un crédito sin garantías.

Sin embargo hay un gran sector de nuevos emprendedores que no tienen historial crediticio, allí hay un gran problema, muchas políticas de créditos ya sea de los bancos y las cajas municipales y rurales, especifican que la persona debe tener por lo menos seis meses a un año de experiencia, esto porque en el

primer año es donde más problemas surgen en todo negocio y lo que requieren las entidades es que la persona tenga una empresa viable.

La noción de Microfinanzas se refiere a la provisión de servicios financieros como préstamos, ahorro, seguros o transferencias a hogares con bajos ingresos. Entre estas posibilidades, la mayoría de las instituciones del sector se han dedicado al microcrédito, que son préstamos pequeños que permiten a las personas, que no poseen las garantías reales exigidas por la banca convencional, iniciar o ampliar su propio emprendimiento y aumentar sus ingresos.

Aunque el crédito por sí solo no es suficiente para impulsar el desarrollo económico, permite que agentes de bajos recursos adquieran su activo inicial y utilicen su capital humano y productivo de manera más rentable. Pueden 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.

El éxito de los programas de microcrédito puede verse limitado por algunas circunstancias típicas: falta de capital social, que disminuya las posibilidades de utilizar metodologías de crédito sin garantías reales; poblaciones dispersas, que tornan dificultoso alcanzar a los clientes de un modo regular, dependencia de una única actividad económica, utilización del trueque en lugar de transacciones en efectivo, probabilidad de crisis futura.

Con el desarrollo que ha venido dándose en el sector financiero y junto con las experiencias de otros países, se pueden establecer ciertas particularidades que permiten caracterizar a las instituciones micro financieras, tales como:

- Dispersión del riesgo, colocación masiva. A diferencia de la cartera bancaria se caracteriza por la atomización del riesgo en miles de operaciones, por lo que difícilmente se produce una concentración de riesgos en pocos prestatarios.
- Informalidad del negocio. La información financiera base, para determinar la capacidad de pago y endeudamiento de los prestatarios, es construida por la propia entidad en función al revelamiento formal de la actividad o negocio del cliente, sin que existan documentos respaldatorios (estados financieros auditados, avalúos de inventarios, etc).
- Volatilidad del negocio. El índice de rotación de las operaciones micro crediticias es considerablemente superior al de la banca comercial, por lo que el deterioro de sus carteras puede llegar a ser más acelerado, pudiendo en lapsos de tiempo cortos pasar de una posición solvente a la de alto riesgo, inclusive de quiebra.
- Concentración en clientes con características homogéneas: el negocio de micro finanzas es por una parte, masivo en número de prestatarios y de pequeña escala y por otra involucra operaciones muy homogéneas entre sí.
- Descentralización de operaciones. Para la aplicación de las tecnologías crediticias, las entidades micro financieras requieren de estructuras administrativas descentralizadas que cuenten con sistemas de control interno adecuados a los riesgos asumidos.
- Capacidad de adaptación a otra actividad. Los microempresarios poseen gran capacidad de adaptación a nuevas actividades.

Dadas estas características así como otros factores técnicos y operativos, es necesario agregar que el marco regulatorio de las instituciones de micro financiamiento es favorable pero hay que incrementar los capitales mínimos, adoptar normas de provisiones más estrictas y un mayor esfuerzo de supervisión de las mismas.<sup>4</sup>

## 2.2. PROBLEMA OBJETO DE ESTUDIO

En este contexto, se analizara la gestión de riesgos, aplicando la tecnología crediticia, teniendo en cuenta las políticas de créditos de la Caja Municipal de Arequipa.

El problema se plantea como ¿Cuáles son los factores que determinan el mayor riesgo crediticio que deban ser evaluados dentro de la Tecnología de créditos?

Considerando como partes específicas del problema enunciado se formulan las siguientes preguntas:

¿Cómo se puede utilizar la Tecnología crediticia para mejorar la colocación de créditos?

¿En qué rango de mora se encuentra la mayor cartera en riesgo?

¿Cómo analizar las colocaciones de créditos para una mejor gestión de créditos?

---

<sup>4</sup> Boletín informativo del programa Académico de Economía N 23 julio 2004

## **2.3. OBJETIVOS DEL INFORME PROFESIONAL**

### **2.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Analizar los factores que determinan mayor riesgo de créditos en la Agencia Puno.

### **2.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Analizar un caso práctico sobre el otorgamiento de créditos aplicando la Tecnología de Créditos de la Cmac Arequipa.

Analizar la mayor cartera en riesgo de la agencia Puno.

Analizar la gestión de colocaciones de la Agencia Puno y si son adecuadas para tener incremento en la participación de las colocaciones en el sistema financiero.

## **2.4. MARCO CONCEPTUAL Y ANTECEDENTES DEL INFORME**

### **Crédito**

Término contable que designa una operación que incrementa el activo de una empresa. Se contrapone al término “debito” que registra una operación contraria. Toda operación económica en la que exista una promesa de pago con algún bien, servicio o dinero en el futuro. El crédito, al implicar confianza en un comportamiento futuro del deudor, significa un riesgo y requiere alguna garantía o colateral (BCRP, 2000).

### **Cartera vigente**

Comprende a las operaciones de crédito en donde la fecha límite de pago de principal y/o intereses no han vencido (Ministerio de Hacienda, 2001).

### **Deuda**

En un sentido amplio, es la aplicación que tiene una persona natural o jurídica,

respecto a otra, de dar, hacer o no hacer alguna cosa. Una acepción más restringida del término se refiere a la obligación contraria por una persona natural o jurídica, organización o país, para con otra similar y que normalmente estimula en términos de algún medio de pago o activo. Desde el punto de vista de una empresa, una deuda se genera por la compra de bienes activos por servicios recibidos, por gastos o préstamos y pasar a formar parte del pasivo de la misma (Ministerio de Hacienda, 2001).

### **Colocaciones**

El término de colocación se aplica por convención a ciertas categorías de operaciones financieras, se distinguen en efecto, los préstamos otorgados principalmente en función de la personalidad del agente beneficiario, que abarca categorías diversas a corto, mediano y largo plazo; es una operación mediante el cual el poseedor de los capitales los afecta al ámbito de su competencia, con la esperanza de lograr una ganancia (BCRP, 2000)

### **Tasa de morosidad**

Razón de la diferencia de dos cantidades de la misma especie y una de ellas tomadas como base. Regla de una variación en forma neta, retraso de 15 días con relación de fecha de vencimiento, en el cumplimiento de su obligación (BCRP, 2000).

### **Cartera pesada**

Se denomina así al grupo de clientes con créditos o colocaciones de difícil recuperación. Implica desplegar mayores esfuerzos para lograr su cancelación y/o recuperación. Incluye, además de la cartera vencida y en litigio,



documentos en cartera y créditos incobrables o de difícil recuperación (BCRP, 2000)

### **Cultura crediticia**

La falta de cultura crediticia que pensamos que es el mayor de todos, ya que este se refleja por la no costumbre de los prestatarios o cumplir con sus obligaciones que contrae a la que alegan que todo dinero del estado es de regalo o en todo caso no retornable ya que es de conocimientos de muchos que en anteriores programas fueron de este sistema a los cuales llevó a la quiebra y fracaso (CMAC Arequipa, 2010).

### **Mora**

Retraso en el cumplimiento de una obligación, ya sea por tercera persona o mediante una cosa. Es la CMAC Arequipa Agencia Puno se considera a partir del décimo sexto (mayores a 16 días) día de atraso en el pago de cuotas. Es el tiempo (días) que una persona se ha retrasado en cumplir con sus pagos (CMAC Arequipa, 2010).

### **Tecnología crediticia**

Es el conjunto de acciones y procedimientos (metodología) que utilizan las instituciones dedicadas a las microfinanzas, cuyo objetivo es obtener información que sustente el análisis de una empresa que se va financiar.

Aunque hay varios tipos de tecnología crediticia, interesa desarrollar la tecnología crediticia individual que tiene como misión contribuir al conocimiento que, sobre este segmento de mercado, necesita el sector financiero formal y no formal para poder ofrecer sus servicios, de forma individual a la micro y pequeña empresa.



Este tipo de tecnología busca minimizar el riesgo y la incertidumbre que una institución crediticia tiene al otorgar financiamiento y querer recuperar los fondos otorgados. De hecho la información adecuada en este sentido es la razón principal para que un préstamo se otorgue o no (CMAC Arequipa, 2010).

### **Estados financieros**

Son el conjunto de estados en que se presentan la situación económica, financiera y administrativa de la empresa, obtenidos de las transacciones operacionales correspondientes a un tiempo determinado; extraídos de sus documentos fuentes registrados en los libros contables (Giraldo, 2008).

### **Riesgo**

Posibilidad que el rendimiento efectivo obtenido de una inversión financiera sea menor que el rendimiento esperado. Desde el punto de vista de los inversionistas, el riesgo es la desviación típica de la rentabilidad de la cartera. Para el lenguaje común el riesgo es simplemente un mal resultado. También es la probabilidad que ocurra algún evento desfavorable (BCRP, 2000).

### **Cliente**

Prestatario, persona que recibe una cantidad de dinero como préstamo con el compromiso de devolverlo al término de un plazo previamente fijado, en la misma especie más sus intereses (BCRP, 2000).

### **Riesgo Crediticio**

Se define como la posibilidad de que el deudor no cumpla con pagar su préstamo en las condiciones pactadas, originando la posibilidad de incurrir en pérdidas financieras. Se genera principalmente como consecuencia de una débil evaluación y por la falta de un seguimiento, así como de otros factores

tales como eventos adversos no previstos que afectan la capacidad y voluntad de pago (CMAC Arequipa, 2010).

## **ANTECEDENTES**

### **Cajas municipales de ahorro y crédito**

Felipe PORTOCARRERO MAISCH, en su libro: "Microfinanzas en el Perú" sostiene "... Las fuentes de financiamiento de las CMACs son la captación de depósitos del público, a diferencia de muchas IMF de América Latina que depende de líneas de crédito del sector público la cooperación internacional, presenta una estructura de captaciones concentrada en depositantes institucionales. Un examen más diferenciado de los ahorristas de las cajas, permite establecer la importancia de los diferentes estratos, subrayando la necesidad de atraer a los sectores medios para asegurar el éxito de la movilización de recursos de las CMACs.

### **Las microfinanzas**

David WONG CAM. Universidad del Pacifico Artículo "...El presente artículo pretende abordar, en forma preliminar los siguientes puntos; en primer lugar lo que microfinanzas y establecer la importancia de esta actividad en el Perú con relación al resto de países latinoamericanos. En segundo lugar analizar si los principios fundamentales que rigen a esta actividad son los mismos que se aplican en las finanzas convencionales. En tercer lugar mostrar los instrumentos aportados de las microfinanzas. En cuarto lugar y último lugar, plantear que debe hacerse para aumentar la oferta de créditos, Puede definirse microfinanzas como aquella actividad que procura ofrecer financiamiento de muy bajo monto y posibilidades de ahorro a segmentos de

bajos recursos. Estos servicios son ofrecidos por ONGs, Cajas Municipales, Cajas Rurales, EDPYMEs, Cooperativas de Ahorro y Crédito, entre otras instituciones. En muchas circunstancias, estos créditos llegan a penas 100 dólares y los ahorros son exigidos en la medida que estas instituciones no están preparadas para la captación, Afortunadamente el Perú es líder en América Latina en ofrecer créditos en microfinanzas y supera a países mucho más grandes como Brasil o Venezuela. La cartera vigente de préstamos, al tercer trimestre de 1999, es de 127 millones de dólares para el caso Peruano y de 794 millones de dólares para Latinoamérica, existe controversia si los principios que rigen las microfinanzas son los mismos que los rigen al resto de empresas. Muchas personas especialmente operadores de programas de microcrédito, piensan que las microfinanzas están dirigidas a un segmento diferente y que constituyen una disciplina nueva. Además creen que pueden reducir el riesgo no analizando los préstamos y exigiendo las garantías sino más bien promoviendo una gran motivación a los clientes para pagar los préstamos. En el caso peruano, estas personas piensan que los grandes bancos están desaprovechando buenos negocios al no incursionar en las técnicas de las microfinanzas. Por otro lado, otros especialistas más ortodoxos, piensan que en lo fundamental, los principios son los mismos. El segmento de mercado para los productos derivados como las opciones o futuros es diferente al segmento del factoring y no por ello ambos instrumentos no pertenecen a las finanzas convencionales. Creen que para que las instituciones sean rentables se deben basar en las mismas reglas que sustentan las finanzas tradicionales. Esta discusión tiene especial relevancia en la medida que las principales

instituciones de microfinanzas pretenden alcanzar la auto sostenibilidad, fundamentalmente existen dos instrumentos que aportan las microfinanzas. Los grupos solidarios y los bancos comunales. Los grupos solidarios son la reunión de tres a diez microempresarios que reciben un préstamo individual pero el mismo es avalado por todo el grupo. Los bancos comunales son instrumentos de más largo alcance, permite el financiamiento a más usuarios de treinta a cincuenta microempresarios y a diferencia del anterior instrumento, exigen ahorros para otorgar créditos. Sin embargo también hay similitudes, hay un esfuerzo común entre empresarios para el cumplimiento de pago y se otorga mayores créditos en la medida que se cumplen con los anteriores préstamos, existe consenso en que es necesario aumentar la oferta crediticia, en la medida que es claro que la demanda por créditos supera a la oferta.

## **2.5. MÉTODOS PARA LA OPERACIONALIZACION DE LOS OBJETIVOS**

### **2.5.1. MÉTODO**

El método considerado como el ordenamiento lógico del proceso de investigación, para el cumplimiento de los objetivos que se aplica en el presente informe profesional, es el método **inductivo y analítico**, estos métodos nos permitirán alcanzar conclusiones generales a partir de las premisas particulares y permitir analizar el comportamiento de las variables tomadas en cuenta en el presente trabajo.

Para alcanzar los objetivos del presente informe de experiencia profesional, en la obtención y tratamiento de datos se utiliza la información documental y estadística del área de créditos, reportes mensuales de estadísticas de la Agencia Puno de la Caja Municipal de Arequipa, para análisis de gestión.

Para la información documental se utilizara la información correspondiente a un expediente de crédito microempresa, que a la fecha es cliente normal y tiene un crédito de S/ 96,000 nuevos soles a 48 meses de plazo y la garantía es real. (Hipoteca de un inmueble). En el expediente de crédito la información que corresponde a los estados financieros Balance, Estado de resultados y flujo de caja) han sido elaborados y formulados por el autor del presente informe profesional.

Se utilizaran documentos de cursos de actualización para analistas, informes, reportes mensuales, memorias del 2006, 2007, 2008, 2009 boletines informativos trimestrales, reglamento de créditos, Manual de Organización y funciones y otros.

Recopilación directa de información (información directa).

Para el logro de los objetivos planteados se efectuara el análisis del riesgo crediticio, gestión de créditos de la Agencia Puno. Los estados financieros (El Balance y estado de resultados), para ello se hacen un análisis Financiero y económico de la actividad a financiar y los ratios serán obtenidos a partir de estos estados para determinar el plazo, monto y riesgo del crédito a otorgar y las provisiones del caso.

Los ratios a considerar son:

#### **a) RATIO DE LIQUIDEZ GENERAL O RAZÓN CORRIENTE**

El ratio de liquidez general lo obtenemos dividiendo el activo corriente entre el pasivo corriente. El activo corriente incluye básicamente las cuentas de caja, bancos, cuentas y letras por cobrar. Este ratio es la principal medida de

liquidez, muestra que proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del activo, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas.

$$\text{Liquidez general} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} = \text{Veces}$$

$$\text{Liquidez ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Existencias}}{\text{Pasivo Corriente}} = \text{Veces}$$

## b) RATIO DE SOLVENCIA Y ENDEUDAMIENTO

Estos ratios muestran la cantidad de recursos que son obtenidos de terceros para el negocio, expresan el respaldo que posee la empresa frente a sus deudas totales. Dan una idea de la autonomía financiera de la misma. Combinan las deudas de corto y largo plazo.

Permiten conocer que tan estable o consolidada es la empresa en términos de la composición de los pasivos y su peso relativo con el capital y el patrimonio. Miden también el riesgo que corre quien ofrece financiación adicional a una empresa y determinan igualmente quien ha aportado los fondos invertidos en los activos. Muestra el porcentaje de fondos totales aportado por el dueño(s) o los acreedores ya sea a corto o mediano plazo.

**Ratio de solvencia:** Estructura del capital (deuda patrimonio)

Es el cociente que muestra el grado de endeudamiento con relación al patrimonio. Este ratio evalúa el impacto del pasivo total con relación al patrimonio. Lo calculamos dividiendo el total del pasivo por el valor del patrimonio.

$$\text{Estructura de capital} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio}} = \%$$

### Ratio de Endeudamiento:

Representa el porcentaje de fondos de participación de los acreedores, ya sea en el corto o largo plazo, en los activos. En este caso, el objetivo es medir el nivel global de endeudamiento o proporción de fondos aportados por los acreedores.

$$\text{Razón de endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} = \%$$

### c) RATIO DE RENTABILIDAD : RENDIMIENTO SOBRE EL PATRIMONIO

Esta razón lo obtenemos dividiendo la utilidad neta entre el patrimonio neto de la empresa. Mide la rentabilidad de los fondos aportados por el inversionista.

$$\text{Rentabilidad del Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} = \%$$

$$\text{Rentabilidad neta de las ventas} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} = \%$$

$$\text{Rotación de inventarios} = \frac{\text{Costos de ventas}}{\text{Inventario final}} = \text{Veces}$$



#### d) RATIO DE GESTIÓN

##### Ratio de rotación de cartera (cuentas por cobrar)

Miden la frecuencia de recuperación de las cuentas por cobrar. El propósito de este ratio es medir el plazo promedio de créditos otorgados a los clientes y evaluar la política de crédito y cobranza.

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} \times 30}{\text{Ventas}} = \text{Días}$$

#### e) MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGO

En conformidad con las mejoras prácticas el indicador de medición de riesgo usado será la cartera en riesgo. La cartera en riesgo toma en cuenta el monto de la cartera que tiene uno o más pagos del principal en atrasos. Este indicador muestra efectivamente el monto y el porcentaje de la cartera afectada por problemas de mora. La cartera en riesgo estará siempre expresada en relación al número de días de atraso.

$$\text{Cartera de Riesgo} = \frac{\text{Valor total de cartera en riesgo}}{\text{Cartera total}} = \text{Días}$$



## **2.6. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y RESULTADOS**

### **RIESGO DE EXPOSICIÓN**

Para minimizar el riesgo en esta etapa se realiza la gestión de la siguiente, manera: antes de otorgar el crédito: quien es el cliente, para que quiere el préstamo, como piensa pagar, que producto se va a ofrecer.

#### **2.6.1. ANÁLISIS DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA**

La tecnología de créditos que se aplica, inicia con la promoción del crédito y la selección del potencial cliente, para luego continuar con la entrevista al cliente seleccionado y la presentación de la solicitud de créditos; con la información obtenida se procedió al análisis y evaluación dando lugar al planteamiento de una propuesta específica por parte del analista de crédito, la cual es sometida al comité de créditos para su resolución.

Luego de aprobado y otorgado el crédito, viene la recuperación del mismo que es la final del proceso crediticio.

##### **2.6.1.1. PROMOCIÓN DEL CRÉDITO**

En esta fase se brindó la información sobre los productos, las tasas de interés y otros aspectos significativos que ofrecemos como institución:

- Servicio de crédito a quien nos dirigimos
- Condiciones generales del crédito.
- Principales características que identifiquen la originalidad del servicio.
- Destino del crédito.
- Garantías solicitadas
- Significado de la morosidad (puntualidad de pagos)
- Procedimientos a seguir para obtener y pagar el crédito, en forma breve.

- Requisitos.

El objetivo de esta información es que nuestro futuro cliente conozca la institución y establezca sus propios criterios para decidir su solicitud de créditos. El primer contacto con el cliente es importante para iniciar la relación crediticia, de allí que desde un inicio se planteó las reglas. La preselección del futuro cliente, es importante en esta etapa se trata al cliente con especial amabilidad, respeto, y transparencia en la información.

#### **2.6.1.2. LA ENTREVISTA Y LA SOLICITUD DE CRÉDITO**

En la entrevista se indago con simples aproximaciones sobre su probable capacidad de pago y algunos aspectos que indiquen la estabilidad de su actividad Económica, la información más relevante que se tomó nota en esta primera entrevista son las siguientes:

- La actividad económica,
- Ubicación de la empresa y del domicilio,
- Tiempo de funcionamiento de la empresa
- Tamaño de la empresa (tamaño en la inversión realizada)
- Monto solicitado
- Plan de inversión
- Capacidad de pago
- Experiencia con instituciones financieras
- Estrategia y tipo de ventas
- Modalidad de compra de mercaderías o insumos
- Otras fuentes de financiamiento

Con este mínimo de información realizamos cruces de datos y pasamos a llenar la solicitud formal del crédito. Es importante tener en cuenta la rapidez en el otorgamiento del crédito, ya que el periodo de procesamiento de una solicitud de crédito, no solo es fundamental desde la perspectiva del prestatario, sino que además sirve como primer indicador de eficiencia operativa de la institución financiera, lo cual permite simultáneamente un crecimiento sostenido de la cartera de colocaciones como producto de la incorporación de nuevos clientes.

### **2.6.1.3. LA VISITA AL FUTURO CLIENTE**

Se visitó al cliente, en esta fase del crédito viene hacer la fuente de información para tomar la decisión del otorgamiento del crédito, se verifico los aspectos necesarios para evaluar y analizar la capacidad y voluntad de pago y garantías.

Se explicó al cliente la importancia de la calidad de la información que brinde, para estimar con el menor grado de error su capacidad de pago, establecer el monto, el plazo, la frecuencia de pagos adecuado y que la decisión final del otorgamiento del crédito lo tiene el comité de créditos.

En la visita al cliente se verifico la información cuantificable a través de facturas, boletas de venta, guías de remisión, extractos de cuenta corriente , lista de cuentas por cobrar y por pagar, apuntes registrados sobre sus ingresos, documentos que acrediten la propiedad de sus bienes muebles e inmuebles, recibos por consumo de agua, luz y teléfono.

También se verifico aspectos no cuantificables que permiten determinar no solo

su capacidad de pago sino también la voluntad de pago. Así como por ejemplo su orden, limpieza, pago de sus servicios, desarrollo interpersonal, teniendo un bosquejo del perfil del cliente.

#### **2.6.1.4. ANÁLISIS DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO**

Desde el punto de vista bancario, mediante un exhausto análisis de la solicitud se trata de minimizar el riesgo crediticio. En esta fase se determinó que le cliente puede cumplir satisfactoriamente con las condiciones del crédito, en especial con el cronograma de pagos. El análisis comprende la evaluación de: la capacidad y voluntad de pago, las garantías.

Para determinar la capacidad de pago se procedió al análisis de la unidad familiar, balance, estado de pérdidas y ganancias y el flujo de caja de la empresa – familia, realizamos una evaluación concienzuda, mientras que la voluntad de pago es más bien una cuestión de impresión personal.

#### **2.6.1.5. ANÁLISIS DE LA CAPACIDAD DE PAGO**

El objetivo de esta fase del análisis, fue minimizar el riesgo crediticio que puede incidir directamente en la morosidad de los créditos, conocer concretamente si la empresa que se está financiando genera un margen de beneficio que le permita acceder a un financiamiento vía endeudamiento y explorar alguna posibilidad de que el crédito a otorgarse no sea reembolsado según las condiciones pactadas.

La capacidad de pago es la parte más amplia del análisis y su finalidad es obtener una idea muy concreta de la situación económica y operativa del negocio y como se refleja en sus estados financieros.

Desde esta perspectiva económica se evaluó 5 elementos centrales que contiene el análisis:

- El balance, estado de resultados y flujo de caja.
- La situación económica de la unidad familiar
- Los flujos entre el negocio y la unidad familiar
- El plan de inversión o justificación económica del préstamo
- La capacidad empresarial.

La capacidad de pago como el primer elemento cuantificable para determinar la viabilidad de la operación crediticia, se estimó de manera muy cuidadosa, mientras el segundo elemento la voluntad de pago se analizó subjetivamente; ambos factores van acompañados de un elemento colateral, la garantía.

#### **2.6.1.5.1. ALCANCE Y UTILIDAD DE LOS ESTADOS FINANCIEROS**

Las instituciones financieras a través del análisis de los estados financieros, conocemos la situación económica y financiera de las empresas, para ello se analizó los aspectos: Patrimonial, financiero y económico.

En el caso de financiamiento de las microempresas que carecen de estados financieros, por no llevar una contabilidad formal, nosotros los analistas de créditos tenemos que formular los aspectos financieros. Independientemente de quien formule los estados financieros (La empresa o la entidad financiera) es necesario señalar que el análisis de los estados, puede ser planteado con distintos alcances y múltiples utilidades. Financieros.

Cuando existen estados financieros solo se toma como referencia, aquí prevalece el juicio del analista de créditos en la reformulación de dichos estados

financieros, interpretado como el interés de la Caja Municipal de Arequipa, para revelar de manera verídica y ágil la información económica-financiera de la microempresa, en función a sus legítimos intereses como acreedor financiero.

El análisis de los estados financieros tiene por objeto la evaluación de la situación económica y financiera de una empresa, a partir de las condiciones de equilibrio de su estructura financiera y económica y de sus flujos financieros. A través del análisis de los estados financieros de una empresa es posible evaluar el desempeño anterior, la condición actual del negocio y en cierta manera hasta predecir el potencial futuro y la capacidad de la empresa para adaptarse a condiciones variantes.

#### **2.6.1.5.2. EL BALANCE**

Refleja una situación estática, es una fotografía instantánea del negocio al día de la visita para el caso en mención fue el 15 de setiembre del 2009.

Es el estado financiero que a una fecha determinada, presenta los bienes y derechos (activos), las obligaciones y los derechos de los propietarios (pasivo y patrimonio) que posee una empresa.

El activo está constituido por todo lo que la empresa posee en los distintos bienes y valores, a corto plazo. Los bienes del activo se registran a precio de costo y los rubros se enuncian en orden decreciente de su liquidez. El pasivo está constituido por las obligaciones que tiene la empresa y se clasifica de acuerdo al criterio de exigibilidad; el patrimonio está constituido por la diferencia entre el activo y el pasivo de la empresa. Las funciones más importantes del balance son:

- Nos da una idea del tamaño de la empresa.
- Es la fuente de información para calcular la capacidad de endeudamiento de la empresa.
- El balance conjuntamente con el estado de resultados muestra en términos cuantitativos la situación de la empresa.

Las posiciones más importantes del Balance: Caja Bancos, el inventario, Cuentas por cobrar, Activos Fijos, Cuentas por pagar, patrimonio.

Para el análisis de los indicadores financieros se presenta en el balance de la empresa Venta de api "El Due Due" que ha sido presentado como unidad de análisis para el presente trabajo, en el cual se puede apreciar que cuenta con un capital de trabajo de S/ 50,289 nuevos soles, contablemente es la diferencia de Activo Corriente y el Pasivo corriente, El activo corriente comprende el disponible, cuentas por cobrar y los inventarios (todo lo que se puede convertir en liquidez) el activo fijo es de S/281,549, que está conformado por Maquinaria y equipo e Inmuebles, Tiene su nivel de endeudamiento de S/ 47,868 este pasivo está dado por la suma del pasivo corriente y pasivo no corriente, teniendo un patrimonio de S/288,970, estos indicadores muestran y reflejan una buena estructura financiera, que ha sido evaluada positivamente para determinar la viabilidad de la operación crediticia.



### CUADRO N° 1 BALANCE DE SITUACIÓN

Al 15 de Setiembre del 2009  
(expresado en nuevos soles)

**RAZON SOCIAL: API "EL DUE DUE"**

**DIRECCION: Jr. Carlos B. Oquendo N° 170 - 324 - Puno**

**RUC : 10013321481**

**ACTIVIDAD RESTAURANT - Venta de Api**

ACTIVO		PASIVO	
DENOMINACION	TOTAL	DENOMINACION	TOTAL
Disponible	32,723	Cuentas por pagar (Bancos)	5,000
Cuentas por Cobrar	3,241		
Inventario	19,325		
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>55,289</b>	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>5,000</b>
Inmuebles	200,701	Préstamos	42,868
Maquinaria y Equipos	80,848		
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>281,549</b>	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>42,868</b>
		<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>47,868</b>
		<b>Patrimonio</b>	<b>288,970</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>336,838</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>336,838</b>

Fuente: Caja Municipal de Arequipa Agencia Puno- Información documental  
Elaboración Propia

#### 2.6.1.5.3. EL ESTADO DE RESULTADOS ESTANDARIZADO

También es conocido como el estado de pérdidas y ganancias, que representan el flujo de ingresos y gastos de la empresa durante cierto periodo. Su finalidad es conocer concretamente si el negocio arroja un margen de beneficio que permita autofinanciar sus cargas financieras, de lo contrario sería un negocio subsidiado por otros ingresos de la unidad familiar.

El estado de resultados estandarizado, es un informe de flujo que refleja el resultado económico de la empresa durante un periodo de análisis (Normalmente mensual). Este nuevo instrumento para estimar la capacidad de pago, no es considerado estrictamente como un estado contable más; se trata



de una aplicación del crédito económico financiero adaptado al análisis de las microempresas, para determinar la viabilidad de las operaciones crediticias.

Una de las diferencias con el estado contable de ganancias y pérdidas, es el resultado empresarial disponible para afrontar el futuro endeudamiento; el estado de Ganancias y pérdidas no considera la fuerte inter-relación financiera de la unidad familiar y de la empresa comercial; por lo tanto no considera las obligaciones con la unidad familiar ni los ingresos fuera del negocio.

Es importante aclarar que el estado de resultados estandarizado, no pretende pronosticar de manera precisa el nivel de disponible de la empresa según la frecuencia de pago prevista en el plazo de la operación crediticia ; sino pretende revelar vía el resultado empresarial disponible, si la empresa obtiene un margen de beneficio que le permita autofinanciar además de la unidad familiar, las futuras obligaciones con los acreedores, o caso contrario descubrir de qué manera la empresa a financiar es subsidiada por los otros ingresos de la unidad económica.

Esta herramienta de análisis, permite evaluar y conceder pequeños créditos en forma rápida y oportuna, con la considerable disminución de los costos de evaluación, que implican la formulación de extensos flujos de caja para cada micro crédito.

Las funciones más importantes del estado de resultados estandarizado son:

- Informa sobre la gestión comercial del empresario.
- Determina la capacidad de pago de la empresa.
- Suministra información sobre la rentabilidad de la empresa.

- Incorpora las interrelaciones financieras de la empresa y la unidad económica.

Es importante realizar una minuciosa estimación del nivel de ventas netas, porque de ello depende fundamentalmente la capacidad de reembolso del crédito. Para ello deberá tenerse en cuenta la informalidad del cliente, el desarrollo histórico y la estacionalidad de las ventas.

En la estimación de los ingresos, se tendrá en cuenta separadamente los ingresos fuera del negocio, con el fin de facilitar el cálculo del margen bruto de comercialización.

El costo de ventas para el caso de las empresas comerciales comprende el costo de los productos vendidos durante un periodo determinado generalmente un mes; para las empresas de producción este rubro los constituye los costos de producción incurridos para elaborar el producto final.

La utilidad operativa, resultante de deducir los costos operativos al margen bruto, esta cifra calculada de debe contrastar con los ingresos netos declarados por el solicitante, al momento de la entrevista, para verificar la coherencia de la información recolectada.

Por tratarse de clientes provenientes mayormente del sector informal de la economía, se hace necesario contemplar las interrelaciones financieras de la empresa y la unidad económica, esto significa reducir del resultado empresarial los gastos y otras obligaciones de la unidad económica y obtenemos en resultado neto empresarial, que constituye su capacidad de pago, de dicho valor se determina el importe de la cuota mensual del

préstamo.

En el cuadro N° 2 se presenta el estado de resultados de la empresa como unidad de análisis, en la cual se aprecia que su resultado neto empresarial es de S/ 4,356 nuevos soles, lo que demuestra que la empresa tiene capacidad de pago mensual, el integro de los gastos familiares es financiado por la empresa debido a que no tiene ingresos fuera del negocio. Determinando la capacidad de pago se propone el crédito de S/ 96,000 nuevos soles a un plazo de 48 meses con cuotas de S/2,840 nuevos soles, respaldado con una garantía real hipotecaria. Actualmente la empresa viene cumpliendo con sus obligaciones oportunamente.

**CUADRO N° 2**  
**ESTADO DE RESULTADOS ESTANDARIZADO**  
Al 15 de Setiembre del 2009  
**API " EL DUE DUE"**  
(expresado en nuevos soles)

DENOMINACIÓN	TOTAL
Ventas netas	20,899
Costo de ventas	-7,183
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>13,716</b>
Costos Operativos	-5,296
Tributos	-48
Servicio de Deuda-Cmac	-2,973
<b>Resultado Empresarial</b>	<b>5,399</b>
Ingresos fuera del negocio	0
Gastos Familiares	-1043
<b>Resultado Neto</b>	<b>4,356</b>

Fuente: Caja Municipal de Arequipa Agencia Puno- Información documenta  
Elaboración propia

#### 2.6.1.5.4. LA UNIDAD ECONÓMICA

Se define como unidad económica al contexto donde se desenvuelve la empresa a financiar (Generalmente es la familia) esquemáticamente se representa como flujo estándar de ingresos netos y egresos.

Los ingresos provienen tanto de la actividad económica principal a la que se dedica la empresa y otros ingresos fuera del negocio (alquiler, sueldo como empleado y otros).

Los gastos se refieren fundamentalmente al presupuesto familiar y otras obligaciones de la unidad económica. El analista de créditos debe estimar de manera más aproximada, los egresos familiares en los rubros más importantes de la canasta familiar, tales como: alimentación, vestido, educación, vivienda, servicios, salud e imprevistos.

El estudio de la unidad económica es importante por lo siguiente:

- Suministra información sobre la voluntad de pago del solicitante.
- Determina la estructura de financiamiento de la unidad económica.
- Determina la posición superavitaria o deficitaria del contexto donde se desenvuelve la empresa financiar.
- Permite minimizar el riesgo crediticio, detectando los futuros problemas potenciales producto de la interrelación de la empresa y la familia como son: inestabilidad de la familia, excesiva carga familiar, canalización de los excedentes y otros.

En el cuadro N° 2 se puede apreciar que los gastos de la unidad económica son de S/ 1,043 nuevos soles mensuales, no tienen ingresos fuera del negocio por los que estos gastos son financiados íntegramente por los ingresos de la

actividad empresarial.

### 2.6.1.5.5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

El análisis de los estados financieros nos permite llegar al conocimiento de la realidad económico financiera de la empresa y su futuro, con el fin de tomar decisiones adecuadas.

En este análisis se usara el análisis patrimonial, financiero y económico e interpretación de los principales ratios utilizados para le evaluación de una empresa.

#### SITUACIÓN PATRIMONIAL

Con la situación patrimonial se analiza la composición estructural de la empresa su grado de adecuación a la actividad que realiza y la existencia de equilibrio.

**CUADRO N° 3**  
**ESTRUCTURA PORCENTUAL DEL BALANCE GENERAL**  
**Venta de Api “EL DUE DUE”**

Al 15 de Setiembre del 2009

ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO	
DISPONIBLE	10	EXIGIBLE A CORTO PLAZO	1
EXIGIBLE	1	EXIGIBLE A LARGO PLAZO	13
EXISTENCIAS	6	PATRIMONIO	86
<b>ACTIVO FIJO</b>	<b>83</b>		

Fuente: Caja Municipal de Arequipa Agencia Puno – Información documental  
Elaboración Propia

En el cuadro N° 3 las cifras porcentuales han sido representadas gráficamente a escala de dos rectángulos, uno para el activo y el otro para el pasivo y

patrimonio, lo que nos permite visualizar la estructura del balance en forma vertical.

En el activo se debe tener en cuenta la relación entre el activo fijo que representa en 83% de la estructura y el activo corriente representa el 17%.

En cuanto al pasivo, tenemos el patrimonio que viene hacer los capitales propios de la empresa representada por un 86% y los pasivo corriente que es a corto plazo en un porcentaje de 1% y pasivo no corriente que es a largo plazo representa el 13% de la estructura, esto viene hacer capitales ajenos, en el caso de análisis viene hacer prestamos de banco.

En una situación de equilibrio, el activo fijo de la empresa debe estar financiado en su mayor parte por capitales propios o es el patrimonio y si es con capitales ajenos de preferencia que sean a largo plazo.

En el activo corriente debe estar totalmente financiado por capitales ajenos a corto plazo.

La estructura porcentual del balance de la empresa Api "El Due Due" se aprecia lo siguiente que el capital propio (patrimonio) 86% financia casi la totalidad de sus activos y su nivel de endeudamiento es de 14% que se podría asumir como mínimo. Esta estructura del balance ha sido favorable para el otorgamiento del crédito

### **ÍNDICES DE SOLVENCIA.**

Ratio de Solvencia: Estructura del capital (deuda patrimonio)

$$\text{Estructura del capital} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio}} = \%$$

$$\text{Estructura del capital} = \frac{47,868}{288,970} = 0.17\%$$

$$\text{Razón de endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}} = \%$$

$$\text{Razón de endeudamiento} = \frac{47,868}{336,838} = 0.14\%$$

Los índices de solvencia nos muestran la capacidad de endeudamiento de la empresa y su capacidad de pago para enfrentar sus obligaciones o deudas con los recursos que posee. En el caso a analizar el índice patrimonial es de 0.17% nos indica que del total de las obligaciones es 17% del patrimonio, respecto al activo total el 14% es financiamiento de terceros. Estas cifras muestran un nivel de endeudamiento mínimo y muy buena solidez de la empresa.

### **SITUACIÓN FINANCIERA**

Para la situación financiera se analiza la capacidad de la empresa para hacer frente a sus deudas, se trabaje el capital de trabajo y los índices de liquidez.

### **CAPITAL DE TRABAJO**

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

$$\text{Capital de trabajo} = S/ 55,285 - S/ 5,000 = S/ 50,285$$

El capital de trabajo planteado de esta forma, es una diferencia que puede ser positiva, negativa o simplemente nula.



**Capital de trabajo Positivo.**

Significa que la empresa con sus recursos propios (permanentes) cubre el inmovilizado (activo Fijo), o con la realización de su activo corriente hará frente a su pasivo corriente, quedándole un remanente que es el capital de trabajo como margen de seguridad.

En el caso práctico el capital de trabajo es positivo de S/ 50,285 nuevos soles lo que demuestra un amplio margen de seguridad y también viabiliza cualquier posibilidad de financiamiento a la empresa, constituye un indicador fundamental dentro de la filosofía crediticia de la CMAC Arequipa.

**Capital de trabajo Negativo.**

En este caso hay insuficiencia de recursos permanentes en la empresa y que la llevan a una situación crítica de tesorería. La empresa financia parte de inmovilizado con recursos ajenos a corto plazo.

**Capital de Trabajo Nulo.**

En este caso la empresa con sus recursos propios cubre justamente el inmovilizado, no dejando remanente alguno para financiar un posible fallido de su activo corriente.

Desde otro punto de vista la empresa realizando su activo corriente dispone de lo justo para cubrir su pasivo corriente.

En este caso se puede decir que la empresa depende de la realización de su activo corriente, para hacer frente a sus obligaciones financieras.



## ÍNDICES DE LIQUIDEZ

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{55,289}{5,000} = 11.06$$

$$\text{Liquidez Ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Existencias}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Liquidez Ácida} = \frac{55,289}{19,325} = 7.19$$

Nos indica la capacidad de pago que tiene una empresa, para cubrir sus compromisos o pago de sus pasivos corrientes con recursos del activo corriente.

El índice de liquidez corriente de 11.06 indica que la empresa dispone de S/ 11.06 nuevos soles del activo corriente par cada un S/ 1,00 de pasivo corriente.

El índice de liquidez Acida de 7.19 es una prueba más directa de liquidez, ya que en el activo corriente no incluye las existencias, esta prueba permite conocer la cobertura directa del activo corriente para enfrentar el pasivo corriente. De manera similar la empresa dispone de S/ 7.19 nuevos soles de activo corriente por cada un S/ 1,00 un nuevo sol de pasivo corriente.

## SITUACIÓN ECONÓMICA

En la situación económica se analiza la capacidad de la empresa, para genera de manera sostenida utilidades adecuadas al rendimiento que obtendrían las inversiones si se invirtieran en el mercado de capitales, caso contrario no tendría atractivo la inversión de recursos en la empresa.

Para las instituciones financieras es muy importante para el otorgamiento de créditos, que la tasa de rentabilidad de la empresa sea mayor que la tasa de costo promedio del endeudamiento, para que la empresa cuente con cierto margen de seguridad para el reembolso del crédito y continuidad del negocio.

Para este análisis de la situación económica se analizará los siguientes índices.

### Índices de rentabilidad

Los índices de rentabilidad evalúan los resultados de la gestión empresarial. Constituyen los índices más importantes porque reflejan el poder de generación de utilidades de la empresa y la capacidad de obtener un rendimiento sobre los recursos invertido.

$$\text{Rentabilidad del patrimonio} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}} = \%$$

$$\text{Rentabilidad} = \frac{5,399}{288,970} = 0.019\%$$

En el índice de rentabilidad neta del patrimonio de 0.019 nos indica que se obtiene un rendimiento de 1.9 céntimos de nuevos soles por cada S/ 1.00 nuevos soles de patrimonio.

$$\text{Rentabilidad neta de ventas} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} = \%$$

$$\text{Rentabilidad neta de ventas} = \frac{5,399}{20,899} = 0.26\%$$

El índice de rentabilidad neta de 0.26 significa que la empresa de cada S/ 100,00 nuevos soles vendidos, obtiene una ganancia de S/ 26,00 nuevos soles.

$$\text{Rotación de inventario} = \frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Inventario final}} = \text{Veces}$$

$$\text{Rotación de inventario} = \frac{7,183}{19,325} = 0.37 \text{ veces}$$

El índice de rotación de inventarios de 0.37 nos indica en número de veces que el inventario se vende y es repuesto durante el mes.

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} \times 30}{\text{Ventas}} = \text{Días}$$

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{3,241 \times 30}{20,899} = 4.56 \text{ días}$$

Este índice nos indica que las cuentas por cobrar permanecen de 4 a 5 días antes de ser cobradas.

Se adjunta el cuadro de resumen de índices:

**CUADRO N° 4  
RESUMEN DE ÍNDICES FINANCIEROS**

**VENTA DE API “EL DUE DUE”**

ÍNDICES	FORMULA	IMPORTE	VALOR
<b>1.- LIQUIDEZ</b>			
1.1.- Liquidez Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	<u>55,289</u> 5,000	11.06
1.2.- Liquidez Acida	$\frac{\text{Act. Corriente-Existencias}}{\text{Pasivo Corriente}}$	<u>35,964</u> 5,000	7.19
<b>2.- SOLVENCIA</b>			
2.1.- Endeudamiento patrimonial	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$	<u>47,868</u> 288,970	0.17
2.2.- Endeudamiento del Activo	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$	<u>47,868</u> 336,838	0.14
<b>3.- RENTABILIDAD</b>			
3.1.- Rentabilidad Neta de Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	<u>5,399</u> 288,970	0.02
3.2.- Rentabilidad Neta de ventas	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$	<u>5,399</u> 20,899	0.26
<b>4.- Gestión</b>			
4.1.- Rotación de Inventario	$\frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{Inventario}}$	<u>7,183</u> 19,325	0.37
4.2.- Rotación de Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar * 30 días}}{\text{ventas}}$	<u>97,230</u> 20,899	4.65

Fuente: Caja Municipal de Arequipa Agencia Puno- Información documental  
Elaboración propia

#### **2.6.1.6. PLAN DE INVERSIÓN**

Cuando se financia a un prestatario automáticamente se está financiando la parte activa de su balance, por eso es interesante saber de qué manera el crédito tendrá un efecto, según el probable plan de inversión. Para el caso en estudio el plan de inversión es remodelación del inmueble. Requiriendo un financiamiento de S/ 96,000 nuevos soles a 72 meses como crédito Hipotecario para Construcción.

Cuando se menciona el probable plan de inversión no se descarta la posibilidad de que el crédito (o parte del crédito) se utilice en las actividades secundarias de la unidad familiar.

#### **2.6.1.7. LA VOLUNTAD DE PAGO**

La voluntad de pago no es cuantificable, la evaluación depende fundamentalmente de la actitud del analista e créditos para apreciar la personalidad del cliente y su ambiente familiar.

Pero eso no quiere decir que la evaluación es completamente arbitraria existe indicadores que podrían determinar la voluntad de pago.

Si la carga familiar es considerable, puede influenciar en la capacidad de pago. Esto significa que la voluntad de pago no siempre es cuestión de actitud personal, sino de factores externos que afectan el repago del crédito, por ejemplo, la muerte de un familiar, el termino del vínculo familiar, etc.

Otro aspecto importante es la capacidad real que tiene el cliente para tomar las decisiones en la unidad familiar; en caso de que este no tome las decisiones, es importante determinar la voluntad de pago de las personas que decidan.

En consecuencia, puede afirmarse que la situación personal y familiar e incluso el entorno, influyen en la voluntad de pago y en la prioridad que el cliente le dé a sus obligaciones crediticias frente a otras obligaciones.

La predisposición de buena voluntad para brindar información veraz al analista de créditos demuestra ya un grado de cooperación en la relación comercial que se inicia. Si después de cruzar y verificar informaciones se concluye que el cliente miente frecuentemente es preferible no iniciar una relación crediticia.

Establecer un contacto directo con el cónyuge del solicitante del crédito, así como la persona que sería su garante solidario no solo permite recoger mayores impresiones sobre la voluntad de pago, sino que permite también concientizarlos sobre la responsabilidad que están asumiendo, esto ayudaría sobremanera al ejercer una acción de cobro.

Las referencias comerciales con sus proveedores, las referencias crediticias con otros bancos y las referencias personales son de vital importancia para determinar el otorgamiento del crédito.

En el caso a la empresa en análisis, venta de Api el Due Due, se ha tomado en cuenta en la evaluación que el cliente trabaja con la Caja Municipal de Arequipa desde el año 2001 con diferentes créditos y demostrando voluntad de pago, mantiene un control diario de sus ingresos y egresos en forma ordenada, facilita la documentación, y tiene buena referencias (colaborador, respetuoso) de parte de sus vecinos.

#### **2.6.1.8. CENTRAL DE RIESGO**

El objetivo de la central de riesgo es informar la posición financiera de los clientes, los deudores morosos, las provisiones, las garantías, etc. en el sistema financiero, esto ayuda notoriamente en la evaluación de créditos y en las políticas de crédito. Con la central de riesgo se pueden evitar prácticas riesgosas como la de cancelar créditos con nuevos créditos, concentrar créditos en grupos económicos y evitar el sobreendeudamiento.

Una central de riesgos creíbles y respetados ayuda a mejorar la moral de los deudores. Si un deudor figura en la central de riesgos teniendo una deuda relativamente importante en todo el sistema financiero, su acceso al crédito resulta más difícil, entonces los deudores tienen que regularizar sus obligaciones si es que no desean pertenecer a una lista negra de morosos.

La central de riesgo básicamente nos proporciona información sobre los riesgos no calificados, que es muy distinto que calificar los riesgos, es posible que a partir de esta se puedan comenzar a hacer otros estudios para evaluar los riesgos. Siendo su aporte de las centrales de riesgo la integración de la información.

#### **2.6.1.9. GARANTÍAS DEL CRÉDITO**

Las garantías son complementarias al proceso crediticio y tienen como función asegurar y proteger la operación crediticia contra algún riesgo de recuperación, por lo que el control de las mismas debe mantenerse actualizado y coincidente con los registro contables y legales correspondientes. Un crédito nunca se otorga porque existan buenas garantías; es elemental haber determinado primero que dada la capacidad y voluntad de pago del



solicitante, debemos tener claro que las garantías no son determinantes sino complementarias. Las garantías que se toman sirven como medio de presión y negociación, las garantías que se tomen deben de ser de un alto valor económico, operativo y subjetivo. Para préstamos de montos altos se solicitan garantías reales. Tenemos los siguientes tipos de garantías:

#### **a) GARANTÍAS PERSONALES**

- Se asume la obligación mediante la suscripción de un documento.
- No son susceptibles de inscripción en registros públicos.
- Se extinguen por cancelación de la obligación (crédito) y otras causales establecidas en la legislación nacional vigente.

Garantía personal de fiador o fianza solidaria: Para ser fiador solidario se requiere que la persona natural se encuentre en pleno ejercicio de sus derechos civiles, no encontrarse declarado interdicto o imposibilitado de manifestar su voluntad sin lugar a dudas, y para la persona jurídica el representante debe contar con las facultades expresas para afianzar en forma solidaria.

#### **b) GARANTÍAS REALES**

- Se trata de dinero o bienes que permiten su conversión en dinero, con el cual se puede cancelar la obligación garantizada, sin costos significativos.
- Cuenten con documentación legal adecuada.

#### **GARANTÍAS PREFERIDAS:**

- Primera hipoteca sobre inmuebles, se podrá gravar hasta el 100% del valor de realización inmediata de la propiedad y su cobertura será como

máximo hasta el 90%, para terrenos se podrá gravar hasta el 100% del valor de realización inmediata del terreno y su cobertura será como máximo hasta el 75%.

En el caso a analizar el valor de la tasación es de \$44,982 dólares americanos, la cobertura es hasta \$40,483, el crédito otorgado es de S/ 96,000 el cual cobertura holgadamente.

- Primera garantía mobiliaria sobre joyas y metales preciosos con desposesión del bien. Si dichas garantías no se encuentran inscritas en los registros correspondientes se aplicara un descuento del 1% sobre el valor de dichas garantías.

#### **GARANTÍAS PREFERIDAS AUTO LIQUIDABLES**

- Depósitos en moneda nacional y moneda extranjera efectuados en la Caja Municipal de Arequipa y sujetos a garantía mobiliaria constituida conforme a ley. En caso que dichos depósitos no se encuentren inscritos, se aplicara un descuento de 0.5% sobre el valor de tales depósitos.

Los depósitos a plazo fijo en moneda extranjera pueden garantizar créditos en moneda nacional o en moneda extranjera, mientras que los depósitos a plazo fijo en moneda nacional solo pueden garantizar créditos en moneda nacional.

Se podrá gravar hasta el 100% del capital y la cobertura será de hasta 100% del valor del capital del depósito. Los créditos se otorgaran en la misma moneda del depósito, excepcionalmente se podrá otorgar créditos en diferente moneda considerando que no deberá existir arbitraje de tasa a favor del cliente.

**CUADRO N° 5**  
**COBERTURA DE GARANTÍAS**

TIPO DE GARANTÍA		SE PODRÁ GRAVAR HASTA:	COBERTURA SERA COMO MÁXIMO
<b>GARANTÍAS PREFERIDAS</b>	<b>Garantía HIPOTECA</b>	Para inmuebles, hasta el 100% del valor de realización inmediata de propiedad.	Para inmuebles, su cobertura será como máximo hasta el 90%
		Para Terrenos, el 100% del valor de realización inmediata del terreno.	Para Terrenos su cobertura será como máximo hasta el 75%
	<b>Garantía sobre joyas y metales preciosos con desposesión del bien.</b>	Hasta el 100% del valor de realización inmediata de la prenda.	Su cobertura será como máximo hasta el 90%
	<b>Garantía mobiliaria sobre medios de transporte terrestre, naves, aeronaves y bienes, de fácil realización, destinados a la explotación agropecuaria, industrial y minera.</b>	Si el bien es nuevo se podrá gravar hasta el 100% del valor de realización inmediata.	Si el bien es nuevo su cobertura será como será como máximo el 90%
		Si el bien es usado se podrá gravar hasta el 100% del valor de realización inmediata.	Si son bienes usados su cobertura será como será como máximo el 60%
<b>Garantía Mobiliaria sobre otros bienes (mercadería)</b>	Se podrá gravar hasta el 100% del valor de realización inmediata de la prenda.	Su cobertura será como máximo hasta el 60%	
<b>GARANTÍAS PREFERIDAS AUTO LIQUIDABLES</b>	<b>Depósitos en efectivo</b>	Se podrá gravar hasta el 100% del capital.	La cobertura será de hasta el 100% del valor del capital del depósito.

Fuente: Caja Municipal de Arequipa Agencia Puno- Información documental  
Elaboración Propia

### c) BIENES DECLARADOS

El prestatario declara los bienes son de exclusiva propiedad y deja en garantía por el préstamo. De esta manera la CMAC a con esta modalidad de garantía trata de adecuar a la realidad del mercado con la finalidad de no encarecer la operación crediticia ni crear más costos transaccionales al cliente.

En este rubro se considera lo siguiente: artefactos, maquinarias, equipos, mercaderías, bienes inmuebles (considerados dentro del valor del patrimonio) y otros. En el cuadro N° 6 se detalla los montos de créditos sin garantía real, solo con bienes declarados.

**CUADRO N° 6**  
**MONTO DE CRÉDITO SIN GARANTÍA REAL**

PRODUCTO	MODALIDAD	CONDICIONES	S/ Nac.	\$ Ext.
MES, Comercial, consumo	NUEVOS	Sin historial + fiador con casa propia	S/10,000	\$ 3,000
		Sin historial + casa propia titular	S/12,000	\$ 4,000
		Con historial 1 año + casa propia titular o fiador	S/15,000	\$ 5,000
MES, Comercial, consumo (solo personal directo)	PREFERENTE NUEVO "A"	24 meses trabajando en el sistema financiero + casa propia titular o fiador +100% calificación normal en los últimos 6 meses + relación con máximo con 1 entidad financiera.	S/40,000	\$ 13,000
	PREFERENTE NUEVO "B"	20 meses trabajando en el sistema financiero + casa propia titular o fiador +100% calificación normal en los últimos 6 meses + relación con máximo con 2 entidad financiera.	S/30,000	\$ 10,000
	PREFERENTE NUEVO "C"	18 meses trabajando en el sistema financiero + casa propia titular o fiador +100% calificación normal en los últimos 6 meses + relación con máximo con 2 entidad financiera.	S/22,500	\$ 7,500
MES, Comercial, consumo (solo personal directo)	RECURRENTE S	6 meses trabajando con la CMAC AQP + casa propia titular o fiador	S/22,500	\$ 7,500
		12 meses trabajando con la CMAC AQP + fiador con casa propia	S/25,000	\$ 8,000
		12 meses trabajando con la CMAC AQP + casa propia titular	S/30,000	\$ 10,000
MES, COMERCIAL	PREFERENCIA L "A"	18 meses trabajando con la CMA AQP + casa propia titular o fiador + máx. 2 días se atrasó + relación con 1 instituciones financieras.	S/50,000	\$ 16,000
	PREFERENCIA L "B"	18 meses trabajando con la CMA AQP + casa propia titular o fiador + Max. 2 días se atrasó + relación con 2 instituciones financieras.	S/40,000	\$ 13,000
	PREFERENCIA L "C"	18 meses trabajando con la CMA AQP + casa propia titular o fiador + máx. 3 días se atrasó + relación con 2 instituciones financieras.	S/35,000	\$ 11,500
Consumo convenio	Consumo convenio A	Según reglamento vigente	S/33,000	\$ 11,000
	Consumo convenio B,C	Según reglamento vigente	S/14,000	\$ 4,500

Fuente: Reglamento de Créditos Caja Municipal de Arequipa

Los créditos de cada producto según la modalidad y que se encuentren por encima de estos montos deberán estar cubiertos por garantía real

### 2.6.1.10. COMITÉ DE CRÉDITOS

El comité de créditos está integrado de acuerdo a los distintos niveles de aprobación señalados y es el órgano institucional autorizado para tomar decisiones respecto a la aprobación o denegatoria de las solicitudes de crédito.

- Las aprobaciones de las solicitudes de créditos se efectuarán en comité de créditos o utilizando medios electrónicos necesarios para el envío de las solicitudes de crédito con la participación o propuesta de no menor de dos analistas de créditos.
- Todo crédito será aprobado por el comité correspondiente o un comité superior, en el caso que el responsable de la aprobación del comité respectivo no puede participar en un momento determinado.

**CUADRO N° 7**  
**CONFORMACIÓN DE LOS COMITÉS DE CRÉDITOS**

COMITÉ	PARTICIPACIÓN	APROBACIÓN
1	Analista Senior + Analista de créditos	Analista senior
2	Administrador + Analista Senior + Analistas o Administrador + Analista	Administrador
3	Jefe de Producto + comité 2 + comité 1	Jefe de producto
4	Jefe regional+ comité 2 + comité 1	Jefe Regional
5	Sub Gerencia de créditos + comité 2 + comité 1	Sub Gerencia
6	Un Gerente + Comité 2 + Comité 1	Un Gerente
7	Dos Gerentes + Comité 2 + Comité 1	Dos Gerentes

Fuente Reglamento de créditos Caja Municipal de Arequipa

En el caso de estudio por el monto de S/ 96,000 a 48 meses ha sido aprobado por el comité 4 conformado por el jefe regional.

## **2.6.2. RIESGO CREDITICIO**

### **2.6.2.1. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO**

Riesgo de acreditado está asociado con los créditos otorgados, se constituye en un riesgo inherente a las instituciones de micro finanzas. Se define como la pérdida potencial por incumplimiento de pago de sus acreditados y/o por el deterioro en la calificación crediticia de estos. La pérdida sufrida por el deterioro en la calificación crediticia no requiere que el acreditado sufra quebranto alguno, sin embargo dicho deterioro provoca una pérdida en el valor de la cartera crediticia resultando en problemas de liquidez y rentabilidad.

El riesgo del acreditado es el que presenta mayores problemas potenciales y por lo tanto se constituye en el enfoque principal de las políticas de medición y control. La mora en la cartera de créditos, se considera contagiosa y capaz de elevarse a una situación que afecte a todos los aspectos financieros de la institución. Los costos administrativos aumentan debido a las operaciones adicionales de cobranza. De igual manera los problemas de liquidez, generados por los problemas de pago, afectaran la capacidad de la institución de renovar créditos a clientes existentes, además de colocar créditos nuevos causando problemas de imagen que puedan generar más deterioración en la calidad de cartera.

#### **a) DIMENSIONES BÁSICAS DEL RIESGO DE CRÉDITO**

**Riesgo de Incumplimiento:** Se define como la probabilidad de que se presente un incumplimiento en el pago de un crédito. El riesgo de

incumplimiento se mide a través del cálculo de la probabilidad de que ocurra el incumplimiento de un periodo dado de tiempo. El riesgo de incumplimiento depende de la situación crediticia del acreditado, la cual, a su vez, depende de numerosos factores, entre ellos aspectos externos al negocio del deudor que puede incidir en el incumplimiento, tales como, la situación económica del país, el comportamiento de los mercados financieros nacionales e internacionales, entre otros.

**Riesgo de Exposición:** Este riesgo se genera por la incertidumbre respecto a los montos futuros de riesgo. En muchos casos, el crédito debe amortizarse de acuerdo a una tabla de amortización y por lo tanto, en un momento determinado, es posible conocer anticipadamente el saldo remanente, sin embargo no todos los créditos tienen estas características, no se conoce con exactitud el plazo de liquidación y por ello se dificulta la estimación de los montos en riesgo.

**Riesgo de Recuperación:** En el evento de incumplimiento, la recuperación no se puede predecir, ya que depende del tipo de incumplimiento y de numerosos factores relacionados con las garantías que se hayan recibido, el tipo de garantía de que se trate y su situación al momento del incumplimiento.

## **b) COMPONENTES DEL RIESGO CREDITICIO**

La administración del riesgo crediticio es inherente, tanto en la cartera total, como en el riesgo de créditos y transacciones individuales.

Las deficiencias más comunes en la administración de riesgos crediticios de las IMFs incluyen factores como los que se mencionan a continuación y que serán de atención especial.



- Supervisión inadecuada del proceso del crédito.
- Sistema de información no conforme a las necesidades de la institución.
- Inconsistencia en la aplicación de políticas y procedimientos crediticios.
- Falta de sistemas de control interno y procesos adecuados de auditoría.

### 2.6.2.2. EVALUACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

#### a) MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGO

En conformidad con las mejoras prácticas el indicador de medición de riesgo usado será la cartera en riesgo. La cartera en riesgo toma en cuenta el monto de la cartera que tiene uno o más pagos del principal en atrasos. Este indicador muestra efectivamente el monto y el porcentaje de la cartera afectada por problemas de mora. La cartera en riesgo estará siempre expresada en relación al número de días de atraso.

$$\text{Cartera} = \frac{\text{Valor total de cartera en riesgo}}{\text{Cartera total}} = \text{Días}$$

La cartera en riesgo estará siempre expresada en relación al número de días de atraso. Ver cuadro N° 8 y cuadro N° 9.

#### CUADRO N° 8 CARTERA TOTAL

##### MORA >16 Y Mora > 30 AGENCIA PUNO (Expresado en Miles de Soles Corrientes)

AÑO	Cartera total	MORA > 16	MORA > 30
2006	18,466,478	51,513	273,329
2007	27,901,974	102,435	336,259
2008	38,879,670	188,010	451,040
2009	42,007,497	602,546	1,179,338
2010	46,185,706	196,152	1,004,276
2011*	51,976,406	266,936	928,303

Se considera hasta agosto del 2011

Fuente Estadísticas mensuales Caja Municipal Arequipa.

En este cuadro se tiene datos de la cartera total y el valor total de la cartera en riesgo de la CMAC AQP Agencia Puno del año 2006 al 2011.

**CUADRO N° 9**  
**ÍNDICE DE CARTERA EN RIESGO AGENCIA PUNO**

AÑO	MORA > 16	MORA > 30
2006	0.28%	1.48%
2007	0.37%	1.21%
2008	0.48%	1.16%
2009	1.43%	2.81%
2010	0.42%	2.17%
2011*	0.51%	1.79%

Se considera hasta agosto del 2011

Fuente Estadísticas mensuales Caja Arequipa

En el cuadro N° 9 se observa que el año 2009 la cartera en riesgo después de 16 días es de 1.43% y de 2.81% después de 30 días, siendo el más alto respecto a los demás años, este incremento se debe a que los clientes en los Uros Chulluni ingresaron en mora aproximadamente en S/900,000. Relacionado al indicador de la cartera en riesgo es la medición de las reservas existentes en relación a la instancia de la cartera en riesgo. Expresado como porcentaje, la cobertura de Provisiones para incobrables mide el porcentaje con uno o más pagos del principal en atrasos que es cubierto por las reservas que han sido creadas por la entidad. Esto es un indicador general de que tanto esta la institución preparada para absorber las posibles pérdidas. En todos los casos, las provisiones se constituyen de acuerdo a las características de cada tipo de crédito y según las metodologías establecidas en la normativa vigente por la Superintendencia de Banca y Seguros.

#### **b) ESTRUCTURA DE LAS COLOCACIONES**

La evolución de la estructura de las colocaciones, permite conocer la situación

y tendencia de la cartera que debe guardar relación con los objetivos de estructuración por producto y por moneda, rendimiento de cartera, participación por producto entre otros se tienen:

- Estructura por producto y moneda
- Estructura de las colocaciones según el balance.
- Estructura por tipo de crédito
- Estructura según la calificación de cartera.
- En el cuadro N° 10 se observa la estructura por tipo de crédito en la Agencia Puno.

**CUADRO N° 10**  
**PORCENTAJE DE TIPO DE CRÉDITO AGENCIA PUNO**

TIPO DE CRÉDITO	CMAC %	2006	2007	2008	2009	2010*
<b>HIPOTECARIO</b>	5%	2.1%	3.6%	3.5%	4.5%	4.5%
<b>COMERCIALES</b>	10%	2.6%	2.2%	3.3%	3.9%	5.6%
<b>CONSUMO</b>	25%	46.8%	43.7%	41.7%	42.4%	41.8%
<b>MES</b>	60%	48.5%	50.5%	51.5%	49.2%	48.1%
<b>TOTAL</b>	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Datos mensuales de Agencia Puno

\* Se considera hasta 30 de mayo, después la tipología de créditos varía.

Elaboración Propia

La CMAC AQP, maneja parámetros porcentuales para la estructura del tipo de crédito, siendo para Hipotecarios del 5%, la Agencia Puno durante los 5 años no ha superado manteniéndose desde el 2.1% a 4.5% encontrándose dentro de lo permitido, En créditos Comerciales es de 10%, no llegando a este parámetro durante los 5 años, Consumo de 25%, la Agencia Puno en este tipo de Crédito refleja un riesgo de estructura por tipo de crédito, debido a que en los 5 años a superado este límite en aproximadamente el 11%, Crédito MES es de 60%, durante los 5 años no se logró llegar a este parámetro en un

aproximado de 11% convirtiéndose en un riesgo de estructura por tipo de crédito.

**c) CALIDAD DE CARTERA**

Los indicadores de calidad de cartera permiten conocer el desempeño de la cartera y se dividen en indicadores de calidad de cartera y cobertura del balance: ver cuadro N° 11.

- Cartera atrasada / Cartera Bruta
- Cartera de Alto Riesgo / Cartera Bruta
- Cartera Atrasada / Patrimonio
- Cartera de Alto Riesgo / Patrimonio
- Provisión / Cartera atrasada
- Provisión / Cartera de alto riesgo
- Cartera Critica / Cartera Bruta
- Provisión / cartera critica

**CUADRO N° 11**  
**CALIDAD DE CARTERA AGENCIA PUNO**  
**CARTERA ATRASADA Y CARTERA BRUTA**  
(expresado en miles de soles corrientes)

<b>AÑO</b>	<b>CARTERA BRUTA</b>	<b>CARTERA ATRASADA</b>	<b>CALIDAD CA/CB</b>
2006	18,625,435	432,286	2.3%
2007	28,164,955	599,240	2.1%
2008	39,284,722	856,092	2.2%
2009	43,016,023	2,187,864	5.1%
2010	47,229,021	2,047,591	4.3%
2011*	53,574,849	2,526,746	4.7%

Fuente: Estadísticas Mensuales Agencia Puno

\* Se considera a agosto del 2011

Elaboración propia

Los índices de calidad de cartera de la Agencia Puno desde el 2006 al 2008 se han mantenido en un promedio de 2%, el año del 2009 se incrementa a 5.1% deteriorándose la calidad de cartera esto se debe a que se incrementó la mora en S/1, 331,772 y de este monto S/ 900,000 aproximadamente son clientes de los Uros Chulluni, Durante el 2010 y 2011 se ha disminuido en 0.8% y 0.4% mejorando la calidad de cartera de la Agencia Puno. Indicadores de calidad de cartera según días de atraso, dentro de ellos se tiene: Ver cuadro N° 12 Mora por Producto.

- Mora por Producto
- Mora por moneda y producto
- Morosidad por rangos de monto otorgado
- Mora de créditos paralelo
- Mora de créditos refinanciados
- Mora de créditos automáticos.

**CUADRO N° 12**  
**MORA POR PRODUCTO**  
**AGENCIA PUNO MAYOR A 16 DÍAS DE ATRASO**

PRODUCTO	2006	2007	2008	2009	2010*
<b>HIPOTECARIO</b>	-	-	-	-	11.0 %
<b>COMERCIALES</b>	-	-	-	1.7 %	1.5 %
<b>CONSUMO</b>	15.5%	10.0 %	5.2 %	9.2 %	4.3 %
<b>MES</b>	84.5%	90.0 %	94.8 %	89.1 %	83.2 %
<b>TOTAL</b>	100.0 %	100.0 %	100.0%	100.0 %	100.0 %

Fuente: Estadísticas Mensuales Agencia Puno

\* Se considera a junio del 2010

Elaboración propia

En mora por producto se puede identificar que el producto MES es el que tiene concentrada de manera porcentual la mayor mora, el producto consumo durante los 5 años ha estado disminuyendo de un 15% en el año 2006 a 4.3% en el año 2010. El producto MES es el que concentra mayor riesgo en calidad de cartera de mora mayor a 16 días.

#### **d) LA CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA**

Tiene el objetivo de proveer un mecanismo de análisis y control. La clasificación es el proceso en que el activo es asignado a un nivel de riesgo según la probabilidad de recuperación. Generalmente, mientras más tiempo pasa, mayor probabilidad de que el prestatario no cumplirá con sus obligaciones. Por lo tanto las medidas tomadas por la CMAC AQP, serán distintas en cada instancia, tanto en la constitución de provisiones como en los procesos de recuperación.

El proceso de evaluación y clasificación del deudor y exigencia de provisiones, se desarrolla según la normativa vigente dada a conocer por la Superintendencia de Banca y Seguros, quien en su proceso de adecuación a las mejores prácticas internacionales y con la finalidad de ajustar prudencialmente algunos parámetros viene modificando las resoluciones relacionadas a la constitución de provisiones.

<b>Tipos de crédito</b>	<b>Componente Pro cíclico</b>
Créditos comerciales	0.45%
Créditos MES	0.50%
Créditos de consumo	1.00%
Créditos hipotecarios para vivienda	0.40%

La SBS ha adoptado medidas para incrementar los niveles de provisión (constitución de provisiones pro cíclicas), con lo cual se busca que las empresas del sistema financiero acumulen provisiones en la fase expansiva del ciclo económico a fin de que estas puedan ser utilizadas cuando el ciclo se revierta.

#### **ANÁLISIS POR COSECHAS:**

Como medida de gestión, se considera la aplicación el análisis de cosechas, a través del ratio de morosidad desagregada por cosechas, este indicador se mide sobre el envejecimiento de los créditos ya otorgados; dado que es sabido que el ratio de morosidad tradicional disminuye simplemente aumentando el denominador, es decir cuando se acelera el monto de los créditos que se otorgan, sin que sea necesario que haya disminuido en numerados (el monto de los créditos morosos), y viceversa, el ratio de morosidad podría seguir bajando, no solo cuando ningún crédito moroso haya sido pagado, si no mientras los créditos nuevos crezcan a un ritmo mayor que el ritmo al cual crecen los créditos morosos.

En el cuadro N° 13 se puede observar el análisis de cosecha de la Agencia Puno. En la cartera se observa que los créditos colocados en Febrero del 2009 al 6to mes generan mora por 3.16%, llegando a 5.20% en el noveno mes y en agosto del 2010 a 3.29%.

Los créditos colocados en Junio y Julio, muestran mayor deterioro empezando el séptimo mes con 3.45% y 3% llegando al mes de agosto del 2010 con 5.01% y 3.39% respectivamente.



**CUADRO N° 13**  
**ANÁLISIS POR COSECHAS AGENCIA PUNO**

MES	Feb.09	Mar.09	Abr.09	May.09	Jun.09	Jul.09	Ago.09	Sep.09	Oct.09	Nov.09	Dic.09	Ene.10	Feb.10	Mar.10	Abr.10	May.10	Jun.10	Jul.10	Ago.10
Feb.09	0.00%	0.00%	0.15%	0.62%	1.74%	2.07%	3.16%	4.12%	4.44%	5.20%	4.43%	5.08%	3.64%	3.73%	3.69%	2.76%	3.33%	3.40%	3.29%
Mar.09		0.00%	0.00%	0.56%	1.98%	3.02%	3.33%	3.62%	3.75%	3.69%	3.79%	3.70%	4.01%	3.64%	3.83%	4.13%	3.14%	2.88%	2.86%
Abr.09			0.00%	0.00%	0.90%	1.49%	1.83%	2.05%	2.77%	2.79%	2.47%	3.11%	3.40%	2.62%	2.26%	2.35%	2.27%	2.27%	2.13%
May.09				0.00%	0.00%	0.01%	0.18%	0.75%	1.06%	0.90%	1.36%	1.73%	1.43%	1.55%	1.44%	1.78%	1.72%	1.39%	1.59%
Jun.09					0.00%	0.00%	0.73%	0.92%	1.50%	2.38%	2.90%	3.12%	3.45%	6.03%	5.69%	4.19%	5.20%	4.43%	5.01%
Jul.09						0.00%	0.00%	0.00%	0.81%	1.36%	1.29%	2.77%	3.00%	3.54%	3.61%	3.64%	2.63%	2.81%	3.39%
Ago.09							0.00%	0.00%	0.00%	0.06%	0.33%	1.06%	1.28%	1.48%	1.50%	1.17%	1.28%	2.27%	2.45%
Sep.09								0.00%	0.05%	0.68%	0.20%	1.06%	2.38%	2.86%	2.94%	3.00%	1.92%	1.75%	1.82%
Oct.09									0.00%	0.00%	0.07%	0.13%	0.40%	0.98%	1.95%	2.06%	1.70%	1.08%	1.20%
Nov.09										0.00%	0.00%	0.00%	0.13%	0.79%	1.11%	1.62%	1.54%	1.57%	1.43%
Dic.09										0.00%	0.00%	0.00%	0.08%	1.28%	1.77%	2.51%	1.73%	2.08%	2.51%
Ene.10												0.00%	0.00%	0.08%	0.08%	0.34%	1.49%	1.13%	1.17%
Feb.10													0.00%	0.00%	0.00%	0.11%	0.50%	1.70%	1.57%
Mar.10														0.00%	0.00%	0.30%	0.30%	0.42%	1.09%
Abr.10														0.00%	0.00%	0.00%	0.01%	0.06%	0.15%
May.10														0.00%		0.00%	0.00%	0.08%	0.12%
Jun.10																	0.00%	0.00%	0.00%
Jul.10																		0.00%	0.00%
Ago.10																			0.00%

Fuente: Caja Municipal de Arequipa Agencia Puno  
Elaboración propia

### e) EL ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD

Tiene el objetivo de realizar pruebas de estrés de las proyecciones de calidad de cartera, en caso de movimientos desfavorables en las variables críticas, tales como:

- Caída importante en la actividad económica
- Deterioro de sectores específicos de la actividad económica.

Las pruebas de estrés garantizan que la entidad se encuentre bien preparada para escenarios negativos, de tal forma que se evalúen con anticipación las opciones y acciones de administración necesarias, con planes de contingencia.

#### 2.6.2.3. TRATAMIENTO

La administración de riesgo durante el proceso crediticio se divide en dos categorías:

##### **Antes del Préstamo**

Promoción, evaluación, aprobación.

##### **Después del Préstamo**

Monitoreo

#### a) RIESGO CAMBIARIO CREDITICIO

La unidad de riesgo se encarga, de verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en cuanto a la identificación y administración del riesgo cambiario crediticio, participa en el diseño y permanente adecuación del manual de organización y funciones, propone las mediciones, políticas y procedimientos para el control de este riesgo.

Tales como:

- Resumen de la exposición agregada de la cartera de la empresa al riesgo cambiario crediticio, distinguiendo por tipo de crédito e indicando cual es el porcentaje de clientes identificados respecto a la cartera.
- Resumen de los resultados de las mediciones de las pérdidas potenciales asociadas al riesgo cambiario de los deudores de la empresa dichas mediciones deberán ser sensibles a la exposición al riesgo y a la información cambiaria disponible.
- Reporte de la suficiencia de los procesos de calificación y rating para recoger el efecto del riesgo cambiario crediticio y del seguimiento de las calificaciones y rating internos de aquellos deudores identificados como expuestos.
- Acciones adoptadas sobre las observaciones y recomendaciones de los auditores internos y la Superintendencia de Banca y Seguros sobre la gestión del riesgo cambiario crediticio.

#### **b) RIESGO DE SOBREENDEUDAMIENTO DE DEUDORES MINORISTAS**

La unidad de riesgo se encarga del monitoreo del riesgo de sobre endeudamiento e informa mediante un reporte trimestral los siguientes aspectos:

- Las excepciones a las políticas de otorgamiento adoptadas para reducir el riesgo de sobreendeudamiento.
- El seguimiento al conjunto de clientes sobre endeudados y las acciones tomadas por la Gerencia a fin de reducir la exposición de la empresa con dichos deudores.

- El seguimiento de la calidad de la cartera correspondiente a campañas de captación de clientes para productos de crédito de consumo, cuando lo corresponda.

#### 2.6.2.4. CONTROL DEL RIESGO CREDITICIO

##### ELEMENTOS DE LA POLÍTICA CREDITICIA

La política crediticia establece los requerimientos en relación a los siguientes temas:

- **Límites de montos.** Límites de crédito para deudores individuales.
- **Límites de Plazo.** Definición del plazo máximo por cada producto crediticio.
- **Tasa de Interés.** La tasa efectiva que cobrara la institución por cada producto crediticio, suficiente para cubrir el costo del fondeo, costos administrativos, y perdidas anticipadas con un margen razonable de rentabilidad.
- **Instancias de aprobación.** Límites de autoridad de acuerdo al monto de créditos, categoría del préstamo, así como los tipos de riesgos asociados y la experiencia y capacidad del individuo en el cargo.
- **Provisiones y reservas.** Las provisiones requeridas para protección del patrimonio institucional las cuales deberán ser, al menos las establecidas por la SBS. Las provisiones o reservas preventivas, de acuerdo con los factores de calificación de riesgo, se cuantifican y contabilizan mensualmente.
- **Reprogramación o refinanciación.** Identifica las condiciones bajo las cuales se puede considera una reestructuración o refinanciamiento de un

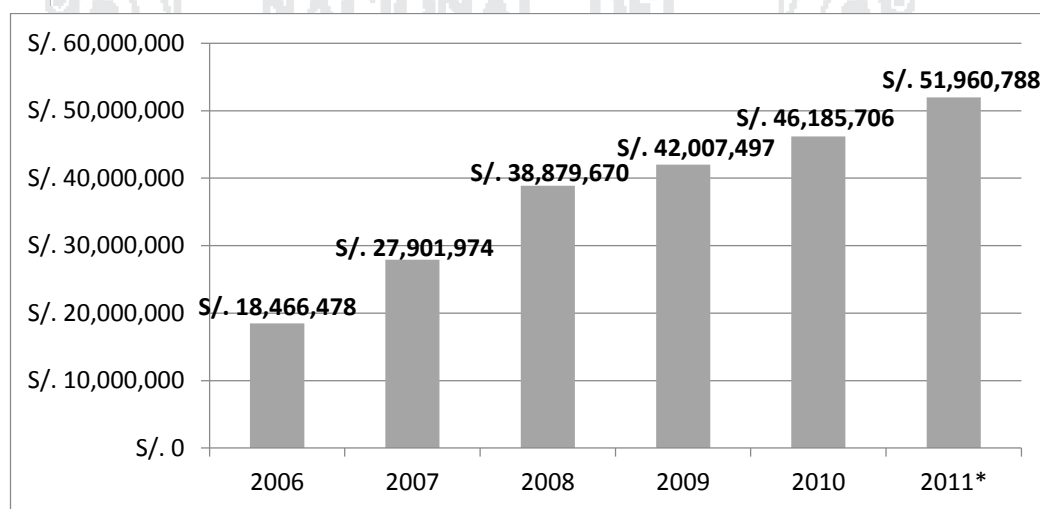
crédito.

### 2.6.3. GESTIÓN DE ACTIVOS AGENCIA PUNO AGOSTO DEL 2011

#### 2.6.3.1. EVOLUCIÓN DE SALDOS DE CRÉDITOS

Al 31 de agosto del 2011 los créditos de la CMAC AQP Agencia Puno ascendieron a S/ 51, 960,788 millones nuevos soles, el año 2008 el crecimiento ha sido significativo de S/ 10, 977,696 respecto a los otros años.

**GRÁFICO N° 1**  
**EVOLUCIÓN DE SALDOS AGENCIA PUNO**

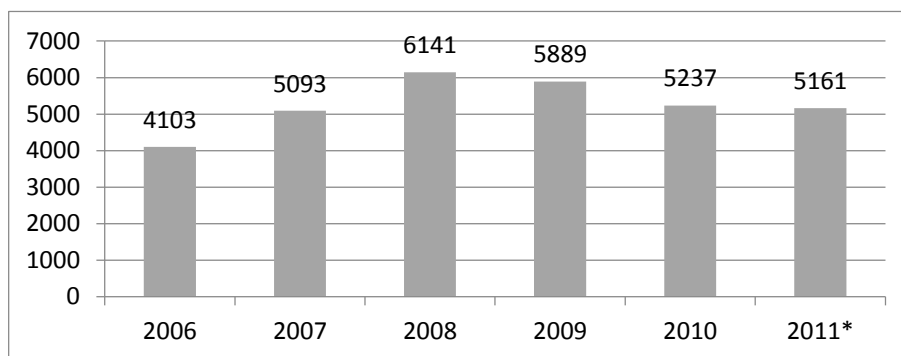


Fuente: Estadísticas mensuales Ag Puno  
Elaboración: Propia

#### 2.6.3.2. EVOLUCIÓN DE NÚMERO DE CLIENTES EN CRÉDITOS

La agencia Puno durante el periodo de 6 años el año de 2008 es el año que llego al mayor número de clientes llegando a S/ 6,141 esta expansión se debe a que se incorporó un nuevo producto conocido como micropymes, el cual tiene la característica de tener menos requisitos para el otorgamiento, durante los años de 2010 y 2011 existe una disminución de 980 clientes esto se debe a que se restringe el producto micropymes.

**GRÁFICO N° 2**  
**EVOLUCIÓN DE CLIENTES AGENCIA PUNO**

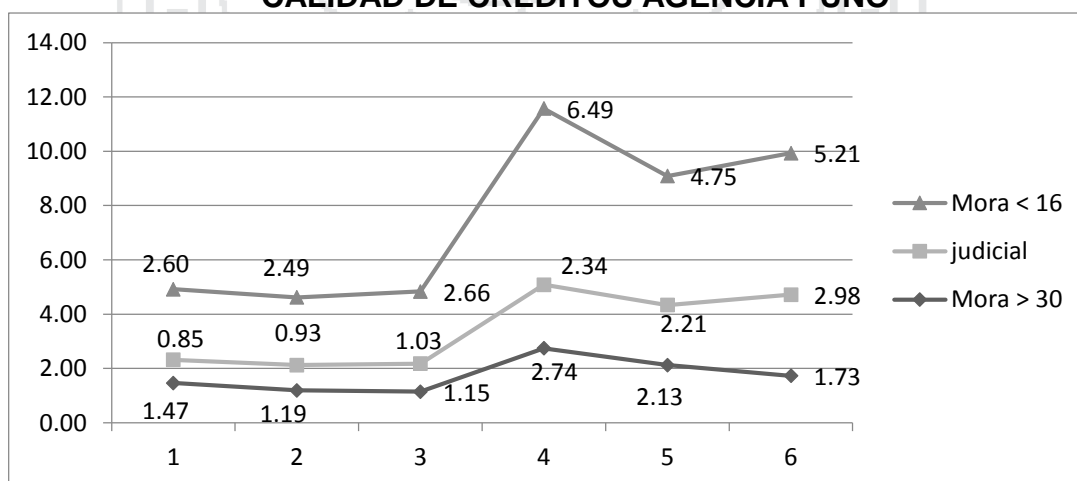


Fuente: Estadísticas Agencia Puno  
Elaboración Propia

**2.6.3.3. CALIDAD DE CARTERA AGENCIA PUNO**

La tasa de morosidad de la Agencia Puno, ha tenido un incremento el año 2009 en la mora mayor a 16 días en 6.49%, Mora mayor a 30 días en 2.74% y mora judicial de 2.34%, la mora judicial a través del periodo de 2006 a agosto del 2011 es la mora que ha incrementado y tiene concentración del deterioro de cartera.

**GRÁFICO N° 3**  
**CALIDAD DE CRÉDITOS AGENCIA PUNO**



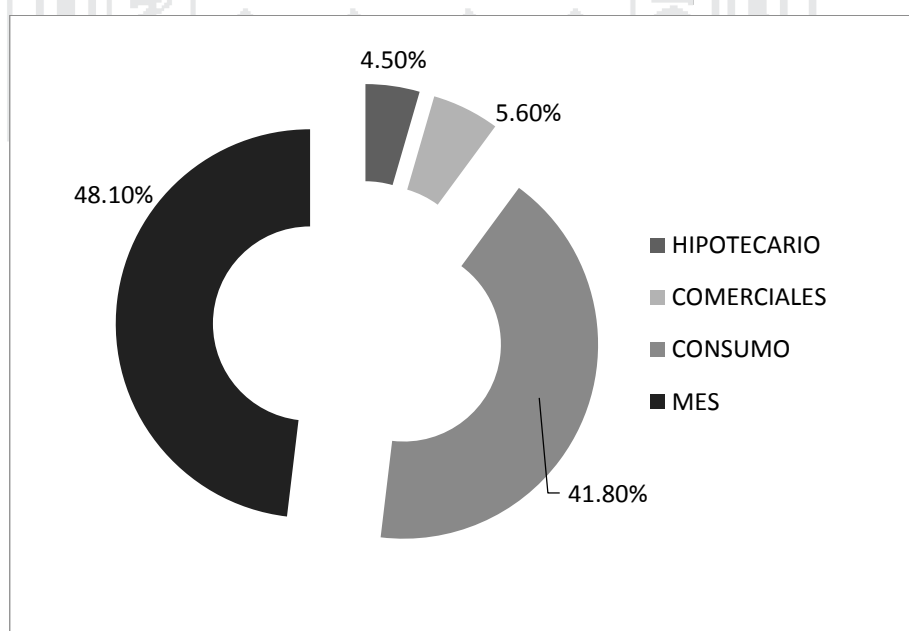
Fuente: Estadísticas Mensuales Agencia Puno  
Elaboración propia

**2.6.3.4. ESTRUCTURA Y COMPOSICIÓN DE LA CARTERA**

En la Agencia Puno al 30 de mayo del 2010 el producto MES representa el 48.10% de la cartera, los créditos comerciales 5.6%, por otro lado los créditos consumo 41.80% y finalmente los créditos hipotecarios de 4.5%, siendo el total de la cartera S/ 46, 185,706 haciendo el 100% de colocaciones. Se considera hasta el mes de mayo debido a que a partir del mes de junio del 2010 cambia la tipología de créditos según la resolución N° 11356-SBS<sup>5</sup> considerando 8 tipos de crédito como son:

Créditos Corporativos, Créditos a Grandes Empresas, Créditos a Medianas Empresa, Créditos a Pequeña Empresa, Créditos a Microempresa, Créditos de consumo Revolvente, Crédito Consumo no Revolvente, Crédito Hipotecario para vivienda.

**GRÁFICO N° 4**  
**ESTRUCTURA Y COMPOSICIÓN DE LA CARTERA**



Elaboración Propia

<sup>5</sup> Resolución N°11356-SBS Reformulación de la normativa de créditos.



#### 2.6.4. ANÁLISIS DEL MERCADO DE LA AGENCIA PUNO

El turismo es una de las actividades más importantes en la Provincia de Puno, seguido por el comercio, pesca, manufactura, construcción y la agricultura.

Los principales atractivos turísticos de la Provincia de Puno son; El Lago Titicaca, Los Uros, Sillustani, Isla Taquile, Isla Amantani, Chucuito, Etc., lo que trae consigo la visita de turistas nacionales y extranjeros durante todo el año. Esta afluencia de turistas, dinamiza la economía de Puno ya que ellos buscan satisfacer muchas necesidades como; alimentación, hospedaje, transporte, etc.

En la ciudad y en los mercados se puede ver que la actividad comercial al por menor y por mayor de abarrotes, prendas de vestir, artefactos y otros productos que es otra de las actividades importantes de la ciudad; este intercambio comercial se da, debido a que a dos horas se encuentra la frontera con el País de Bolivia (Yunguyo y Desaguadero) de donde se importa mercadería ilegal en buena parte, que se comercializa en la ciudad.

La pesca en la ciudad de Puno, sobre todo en los distritos que viven a orillas del Lago Titicaca, es otra de las actividades de importancia, ya que en el Lago existen criaderos de Trucha, Pejerrey, Carachi y otros peces. La producción es para satisfacer la demanda interna mayormente, y la otra parte se está exportando hacia el País de Bolivia.

Según el Departamento de Estudios Económicos del BCR, los focos de mayor actividad económica dentro de Puno se encuentran en Juliaca (comercio), Puno (turismo), Ayaviri y Azángaro (ganadería), Sandia (agricultura, café). Esto explica que el índice de actividad económica de la región mostró un crecimiento

de 6,4% en el mes de julio 2010 comparado con el mismo mes del año pasado. Esto se sustenta principalmente por la mayor actividad en el sector pesca que subió en (73,3 %), construcción (61,5 %), manufactura (47,4 %), servicios financieros (25,5%), energía y agua (3,0 %); pese a la disminución existente en el sector agropecuario de (0,5 %), minería y servicios gubernamentales (0,2%, cada uno), en julio del 2010.

Pero durante los siete primeros meses del año la producción acumuló una expansión de 15% sustentado ascenso de los sectores como la manufactura (82,9 %), construcción (54,3 %), pesca (38,2 %), servicios financieros (32,3 %), agropecuario (17,4 %), servicios gubernamentales (3,1 %) y energía y agua (2,9 %); mientras que la producción en el sector minería disminuyó en (5,3 %).

#### **2.6.4.1. ENTORNO DEL SISTEMA FINANCIERO EN LA CIUDAD DE PUNO**

En el Cuadro Nº 14, se aprecia la evolución de las entidades financieras en saldo de cartera durante junio del 2009 y junio del 2010; se aprecia que CMAC Arequipa es la que posee mayor participación de mercado con una cartera de S/. 85, 590,000.00 que viene a ser el 20,90% del total<sup>6</sup>, seguido por el Banco Continental con 12.39% y el INTERBANK con 11.86%. También se puede observar el crecimiento de las carteras; el Banco de Crédito posee un crecimiento de S/. 9, 194,000.00 que representa el 24.46% con respecto a Junio del 2009, seguido por la CMAC Cusco con S/. 8, 056,000.00 que representa el 115.38% y Edyficar con S/. 5´495,000.00 que representa el 16.81%. La CMAC Arequipa en este año no muestra crecimiento.

---

<sup>6</sup> El dato es la sumatoria entre las Agencia Puno y la Agencia el Sol

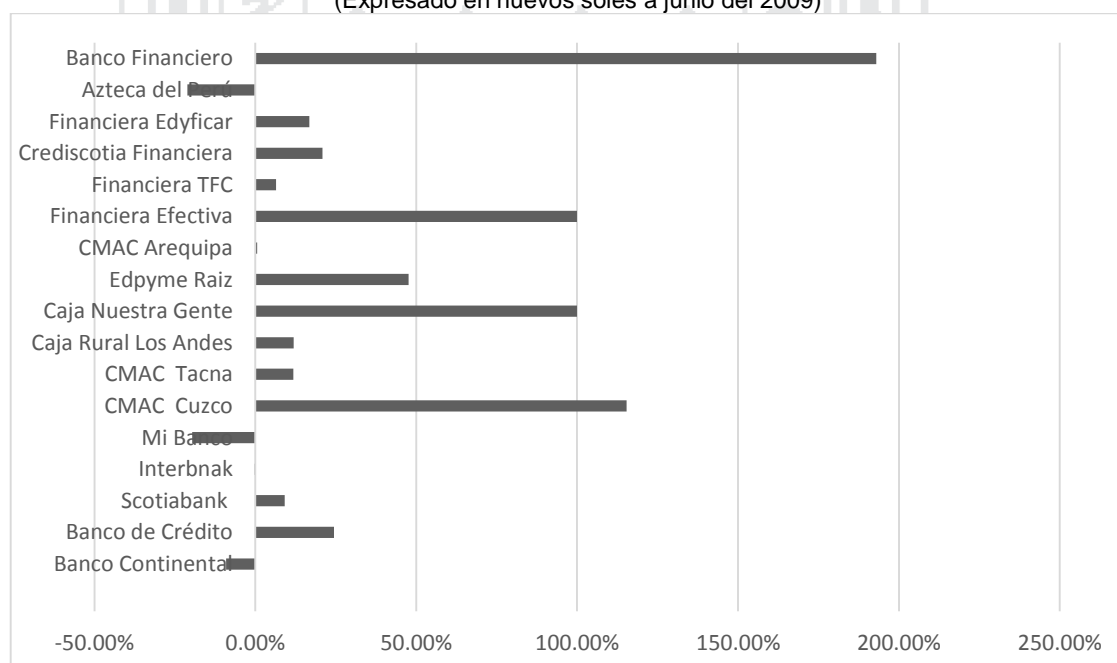
**CUADRO N° 14**  
**COLOCACIONES EN LA PROVINCIA DE PUNO**  
 (A junio 2010)

ENTIDAD FINANCIERA	SALDO jun-09	SALDO jun-10	CRECIMIENTO	PARTICIPACION
Banco Continental	55,798,000	50,747,000	-9.05%	12.39%
Banco de Crédito	37,578,000	46,727,000	24.46%	11.41%
Scotiabank	26,183,000	28,566,000	9.10%	6.97%
Interbnak	48,695,000	48,586,000	-0.22%	11.86%
Mi Banco	22,890,000	18,398,000	-19.65%	4.49%
CMAC Cuzco	6,981,000	15,037,000	115.38%	3.67%
CMAC Tacna	26,321,000	29,429,000	11.80%	7.18%
Caja Rural Los Andes	16,199,000	18,135,000	11.95%	4.42%
Caja Nuestra Gente	0	237,000	100%	0.06%
Edpyme Raiz	6,943,000	10,252,000	47.65%	2.50%
<b>CMAC Arequipa</b>	<b>85,117,000</b>	<b>85,590,000</b>	<b>0.56%</b>	<b>20.90%</b>
Financiera Efectiva	0	1,096,000	100%	0.26%
Financiera TFC	466,000	496,000	6.43%	0.12%
Crediscotia Financiera	14,339,000	17,330,000	20.85%	4.23%
Financiera Edyficar	32,671,000	38,166,000	16.81%	9.32%
Azteca del Perú	704,000	555,000	-21.16%	0.14%
Banco Financiero	57,000	167,000	192.98%	0.04%
<b>TOTAL</b>	<b>380,942,000</b>	<b>409,514,000</b>		<b>100%</b>

Fuente: SBS

**GRÁFICO N° 5**

**CRECIMIENTO DE COLOCACIONES EN LA PROVINCIA DE PUNO**  
 (Expresado en nuevos soles a junio del 2009)



Fuente: SBS

En el cuadro N° 15, se aprecia los índices de morosidad en la Provincia de Puno por tipo de empresas en el sistema financiero, se observa que las Cajas Municipales han incrementado sus índices de morosidad y son las que tienen los índices más altos seguidos por Las Cajas Rurales y Edpymes.

**CUADRO N° 15**  
**CARTERA PESADA DEL SISTEMA FINANCIERO DE PUNO**  
(En variaciones porcentuales)

Entidades Financieras	2009								2010				
	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may
I. Empresas Bancarias	2.9	2.6	2.8	2.4	2.1	2.9	4.5	2.4	2.4	3	3	2.8	2.6
II. Instit. de Microfinanzas													
Empresas Financieras	2.9	3	2.9	3	2.9	3.1	2.7	3	3	3.1	3.1	3.1	2.9
Cajas Municipales	4	4.1	4.3	4.4	4.2	4.5	4.6	4.4	4.4	4.6	4.6	4.8	5
Cajas Rurales	5	5.1	5	4.8	5.2	5.3	5.4	4.8	4.8	4.5	4.4	4.3	4.1
Edpymes	5.4	4.7	5	4.6	4.6	3.9	4.6	4.6	4.6	4.6	4	4.2	4.2
III. Banco de la Nación 1										0.4	0.4	0.4	0.4
Total Promedio	3.4	3.4	3.6	3.5	3.2	3.6	4.2	3.5	3.5	3.5	3.4	3.4	3.4

Solo consideran créditos de consumo

Fuente: SBS Mayo 2010

#### 2.6.4.2. EVOLUCIÓN DE LA CARTERA CON RESPECTO A LA REGIÓN DONDE SE UBICA LA AGENCIA

En el siguiente cuadro N°16 se aprecia el comportamiento de las demás agencias de la Zona Andina de la CMAC Arequipa.

Al 31 de Agosto del 2010, se puede apreciar que el índice de morosidad promedio en la Zona Andina es de 5.59% y la Agencia Puno posee 5.72%, que esta sobre el promedio de las agencias, respecto a la totalidad de la CMAC AQP es de 5.11%. Las que presentan mayor morosidad son las Agencias Abancay, Andahuaylas y Quillabamba.

**CUADRO N° 16**  
**CARTERA VIGENTE ZONA ANDINA AL 31 DE AGOSTO DEL 2010**

AGENCIA	NÚMERO CLIENTES	SALDO CAPITAL	% MORA >30 SIN JUD	% MORA >30 + JUD MN	% MORA >16 +SIN JUD MN	% MORA >16 + JUD MN	N° CREDITOS JUDICIALE S	SALDO JUDICIAL
JULIACA	11,034	99,249,822	2.23%	4.73%	2.61%	5.12%	340	2,482,607
PUNO	5,542	43,720,628	2.17%	5.72%	2.68%	6.23%	220	1,552,734
ABANCAY	2,914	33,895,044	3.32%	6.93%	4.56%	8.18%	114	1,226,002
SICUANI	4,040	28,709,312	3.63%	6.51%	4.55%	7.43%	121	827,359
TUPAC AMARU	4,731	36,578,158	2.99%	6.40%	3.83%	7.24%	176	1,249,345
EL SOL	6,042	43,020,209	2.55%	5.51%	3.08%	6.05%	166	1,274,341
YUNGUYO	2,377	17,476,827	1.42%	4.94%	1.64%	5.16%	89	614,891
ANDAHUAYLAS	1,535	14,294,972	4.89%	7.98%	5.71%	8.80%	50	442,114
URUBAMBA	2,771	14,897,004	6.01%	6.97%	7.03%	7.99%	36	143,599
SAN JOSE	2,167	11,041,805	2.89%	5.90%	4.32%	7.33%	47	332,258
QUILLABAMBA	1,923	9,157,742	3.95%	7.13%	5.82%	9.00%	56	291,049
LAS MERCEDES	1,122	6,704,348	2.43%	3.85%	2.66%	4.08%	14	95,524
CUSCO 1	3,092	19,053,119	3.49%	3.49%	4.06%	4.06%		
EL MOLINO	1,299	6,301,193	1.13%	1.13%	1.39%	1.39%		
<b>Total zona Andina</b>	<b>50,589</b>	<b>384,100,184</b>	<b>2.85%</b>	<b>5.59%</b>	<b>3.53%</b>	<b>6.27%</b>	<b>1,429</b>	<b>10,531,822</b>
<b>Total CMAA Arequipa</b>	<b>188,440</b>	<b>1,398,394,936</b>	<b>2.46%</b>	<b>5.11%</b>	<b>3.25%</b>	<b>5.90%</b>	<b>4,846</b>	<b>37,078,507</b>

Fuente: Datamart de créditos

## 2.7. SOLUCIONES TEÓRICAS Y APORTES PLANTEADOS

- La Caja Municipal de Arequipa es una empresa Microfinanciera, que por la naturaleza de las operaciones que realiza, está expuesta a diferentes riesgos que puedan afectarla. Para identificar y gestionar adecuadamente estos riesgos se hace necesario contar con una herramienta efectiva la cual

sea compatible con las normas aplicadas a la empresa. (manual de gestión integral de riesgos)

- El riesgo crediticio se origina por la posibilidad de que el deudor no cumpla con pagar su préstamo en las condiciones pactadas, incurriendo en pérdidas financieras esto dado básicamente a consecuencia de una débil evaluación y por la falta de un seguimiento permanente, así como de otros factores tales como eventos adversos no previstos que afecten la capacidad y voluntad de pago.
- El impacto de los eventos puede ser positivo o negativo o ambos, a aquellos eventos que tienen impacto negativo se le llama riesgos y aquellos que tiene un impacto positivo se les llama oportunidades.
- La tecnología enfatiza el análisis del negocio a financiar como el contexto en que se desenvuelve la unidad económica por ello es importante realizar un análisis In Situ de la unidad económica y la empresa a financiar, ya que existe una marcada interrelación financiera entre su economía doméstica y su economía comercial.
- Para la administración efectiva de riesgo de crédito, la responsabilidad incluye el control y vigilancia sobre el proceso crediticio en todas las fases, todo lo que debe estar claramente documentado en las políticas y reglamentos de créditos de la CMAC AQP.
- Los requisitos generales para la promoción, otorgamiento y recuperación del crédito, están establecidos en las metodologías de cada uno de los productos o servicios que se brinda, los que se encuentran incorporados en los respectivos reglamentos.

## CONCLUSIONES

- En el proceso de aplicar la tecnología crediticia los factores evaluados son la capacidad de pago, la voluntad de pago del prestatario y de forma colateral las garantías del préstamo, para que los créditos otorgados no entren en morosidad y minimizar el riesgo de morosidad.
- Se evaluó la capacidad de pago del prestatario mediante la formulación y el análisis del balance y el estado de resultados elaborado por el analista de créditos, se muestra en ella la situación económica y financiera, hallándose el resultado empresarial. Es así que en el caso de la empresa en análisis su resultado neto es de S/ 4,356 nuevos soles, teniendo esta capacidad de pago se cobertura al 80%, permitiendo acceder al financiamiento.
- El análisis de la situación financiera muestra la capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones, para financiar la empresa debe de contar con un capital de trabajo positivo y suficiente, como margen de seguridad y constituyéndose como referencia para el monto a otorgar, para el caso de la empresa en análisis su capital de trabajo es de S/50,289 nuevos soles y un nivel de liquidez de corriente y acida de de S/11.06 y S/ 7.19 lo que permite un amplio margen de seguridad, en la estructura del patrimonio el activo fijo representa el 83% de la composición, permitiendo el otorgamiento del crédito de S/ 96,000 nuevos soles.
- En el procedimiento de la aplicación de la tecnología crediticia las garantías constituyen un colateral ya que esta no altera el nivel de riesgo que lleva implícita una operación crediticia solo incentiva al deudor a cumplir con sus



obligaciones para el caso en análisis se constituyó con una garantía real valor de tasación de \$ 44,982 dólares americanos, cobertura do al 90%.

- En el análisis de la cartera en riesgo de la Agencia Puno durante el periodo del 2006 a agosto del 2011, el año 2009 registra la cartera con mayor riesgo teniendo en cartera atrasado mayor a 16 días de 1.43% y 2.81% después de 30 días en saldos representa S/ 602,546 y S/ 1,179,338 respectivamente esto se debe a que buen número de clientes del sector Uros Chulluni ingresan en mora haciendo un aproximado de S/ 900,000 en la cartera vencida mayor a 30 días.
- Realizando el análisis de la estructura de colocaciones de la Agencia Puno la CMAC AQP, maneja parámetros porcentuales para la estructura del tipo de crédito, siendo para Hipotecarios del 5%, la Agencia Puno durante los 5 años no ha superado manteniéndose desde el 2.1% a 4.5% encontrándose dentro de lo permitido, En créditos Comerciales es de 10%, no llegando a este parámetro durante los 5 años, Consumo de 25%, la Agencia Puno en este tipo de Crédito refleja un riesgo de estructura por tipo de crédito, debido a que en los 5 años ha superado este límite en aproximadamente el 11%, Crédito MES es de 60%, durante los 5 años no se logró llegar a este parámetro en un aproximado de 11% convirtiéndose en un riesgo de estructura por tipo de crédito.
- Efectuando el análisis de la calidad de cartera, los índices de calidad de cartera de la Agencia Puno desde el 2006 al 2008 se han mantenido en un promedio de 2%, el año del 2009 se incrementa a 5.1% deteriorándose la calidad de cartera esto se debe a que se incrementó la mora en S/1,

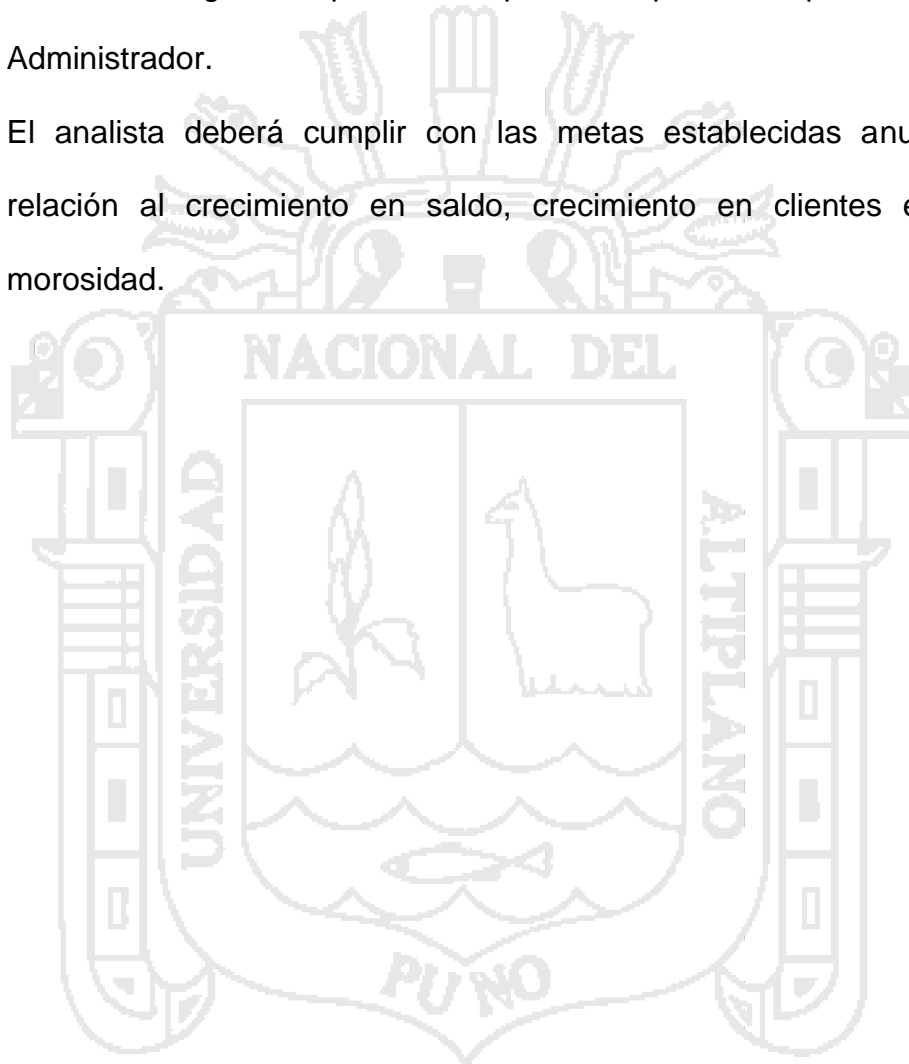
331,772, el 2010 y 2011 se ha disminuido en 0.8% y 0.4% mejorando la calidad de cartera de la Agencia Puno.

- El análisis de la mora por producto se identifica que el producto MES es el que tiene concentrada de manera porcentual la mayor mora entre 94.8% y 83.2%, el producto consumo durante los 5 años ha estado disminuyendo de un 15% en el 2006 a 4.3% en el año 2010. El producto mes es el que concentra mayor riesgo en calidad de cartera mora mayor a 16 días.
- Efectuando el análisis de la gestión de colocaciones de la agencia Puno al 31 de Agosto del 2011 ascendió a S/ 51, 960,788 nuevos soles, el año 2008 ha sido significativo teniendo un crecimiento de S/ 10,977.696 respecto a los otros años.
- Efectuando el análisis del número de clientes la agencia Puno durante los seis años, mostro una expansión de clientes durante el 2008 llegando a 6141 clientes esto debido a que se incorporó un nuevo producto llamado Micropymes en el cual se minimizo algunos requisitos.

## RECOMENDACIONES

- Los principios básicos para la evaluación de créditos no se debe basar solo en la capacidad de pago y la voluntad de pago, se debe considerar también las condiciones generales del entorno como son el plan de inversión, clientes, proveedores, competencia, mercado, respaldo patrimonial del solicitante y las garantías como elemento complementario a la evaluación crediticia.
- Se debe reforzar los procesos de capacitación a los analistas de créditos, revisar y hacer ajustes al proceso de reclutamiento de los analistas para asegurar un perfil adecuado con los requerimientos del puesto.
- Fortalecer los procesos de investigación de mercado evaluando la relación de la mora con el posible descontento de los clientes con el servicio y/o con problemas en el diseño del producto.
- Reforzar la supervisión de todas las fases del proceso crediticio.
- Desacelerar el crecimiento de la cartera y ampliar la base de clientes.
- Una cartera diversificada permite al intermediario asimilar fácilmente los casos de morosidad y facilita una maniobrabilidad total del riesgo crediticio a través de la diversificación de la cartera se busca evitar la concentración crediticia.
- Para realizar el control de la morosidad y el seguimiento de los créditos, debe tenerse presente que más de juzgar el riesgo de la operación crediticia, debe juzgarse el riesgo de la unidad económica y el negocio.
- Es sumamente importante conocer el total de la cartera y hacer una buena evaluación para no tener problemas de morosidad.

- Para evitar la pérdida de clientes, se recomienda la impresión diaria del reporte de cancelaciones, lo que permitirá al analista de créditos saber específicamente que clientes cancelaron su crédito en el día y poderlos visitar, esta gestión que tendrá que ser supervisado por los Sénior y el Administrador.
- El analista deberá cumplir con las metas establecidas anualmente en relación al crecimiento en saldo, crecimiento en clientes e índice de morosidad.



## BIBLIOGRAFÍA

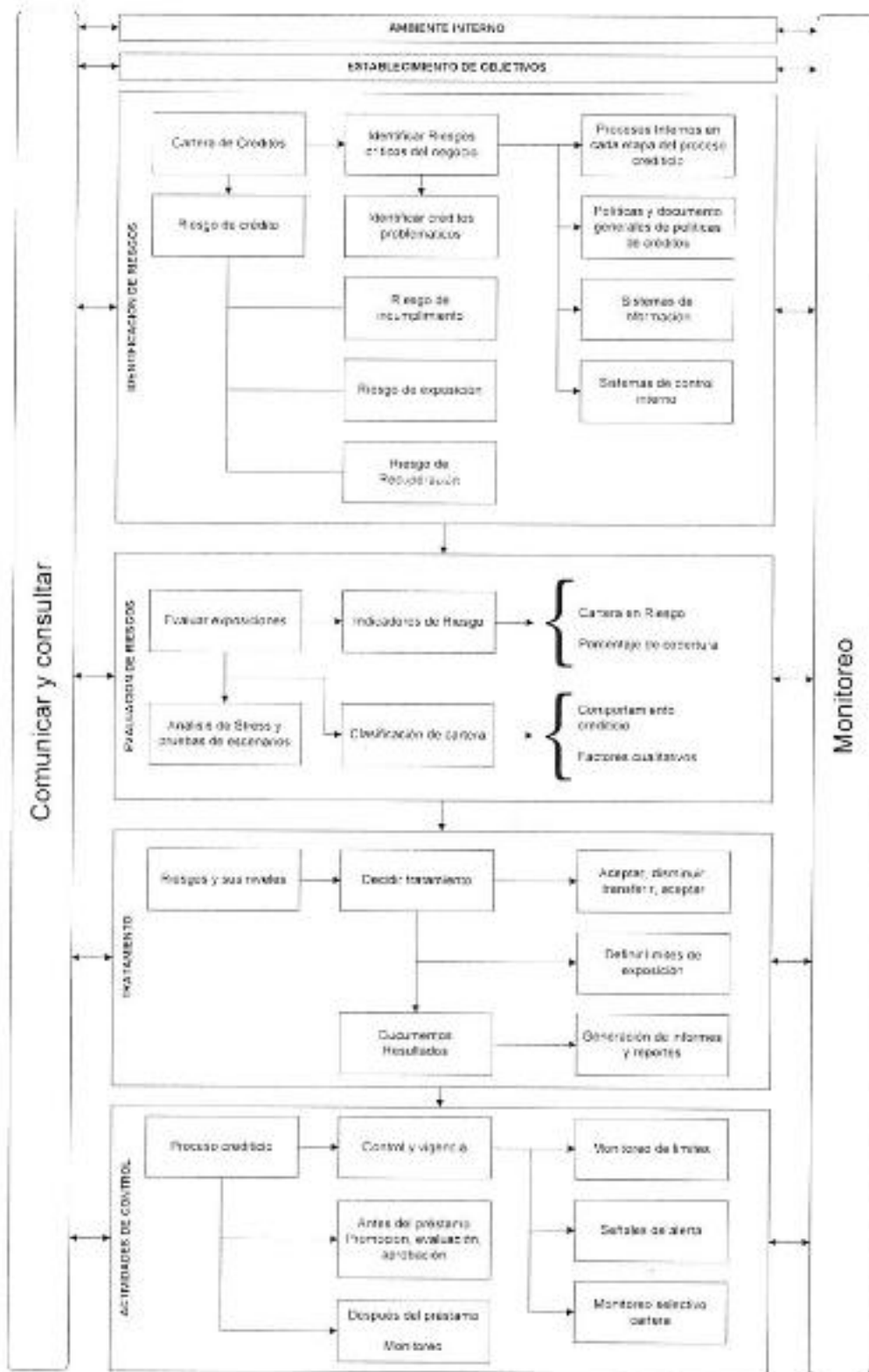
- Apaza G. Eleuterio (1999). *Análisis de la colocación de créditos en la Caja Municipal de Arequipa-Agencia Juliaca* – Informe profesional.
- Banco Central de Reserva del Perú (2000). *Glosario de términos económicos*.
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa (2006, 2007, 2008,2009). *Memoria Anual*.
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa (2005, 2006, 2007,2008). *Boletín Informativo*.
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa (2009). *Manual de organización y funciones*.
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa (2010). *Reglamento de Créditos*.
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa (2009). *Manual de gestión Integral de riesgos*.
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público de Colombia (2001). *Glosario Económico y Financiero* – Colombia.
- Portocarrero Maisch, Felipe (1999). *Microfinanzas en el Perú - Edición Universidad del Pacifico*.
- Portocarrero Maisch, Felipe (1999). *La experiencia Peruana en el Financiamiento de la Micro Empresa y las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito*”, en FOLADE Costa Rica.
- Quispe Mamani, Samuel G. (1999). *Análisis de riesgo de la Caja Municipal de Arequipa Agencia Juliaca* – Informe Profesional.
- Superintendencia de Banca y Seguros (1997). *Aplicación de la resolución 572 y sus modificatorias en la Gestión del Riesgo Crediticio para Instituciones de Microfinanzas*.



**ANEXO 01**

**MA – UR0001**

**GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO**

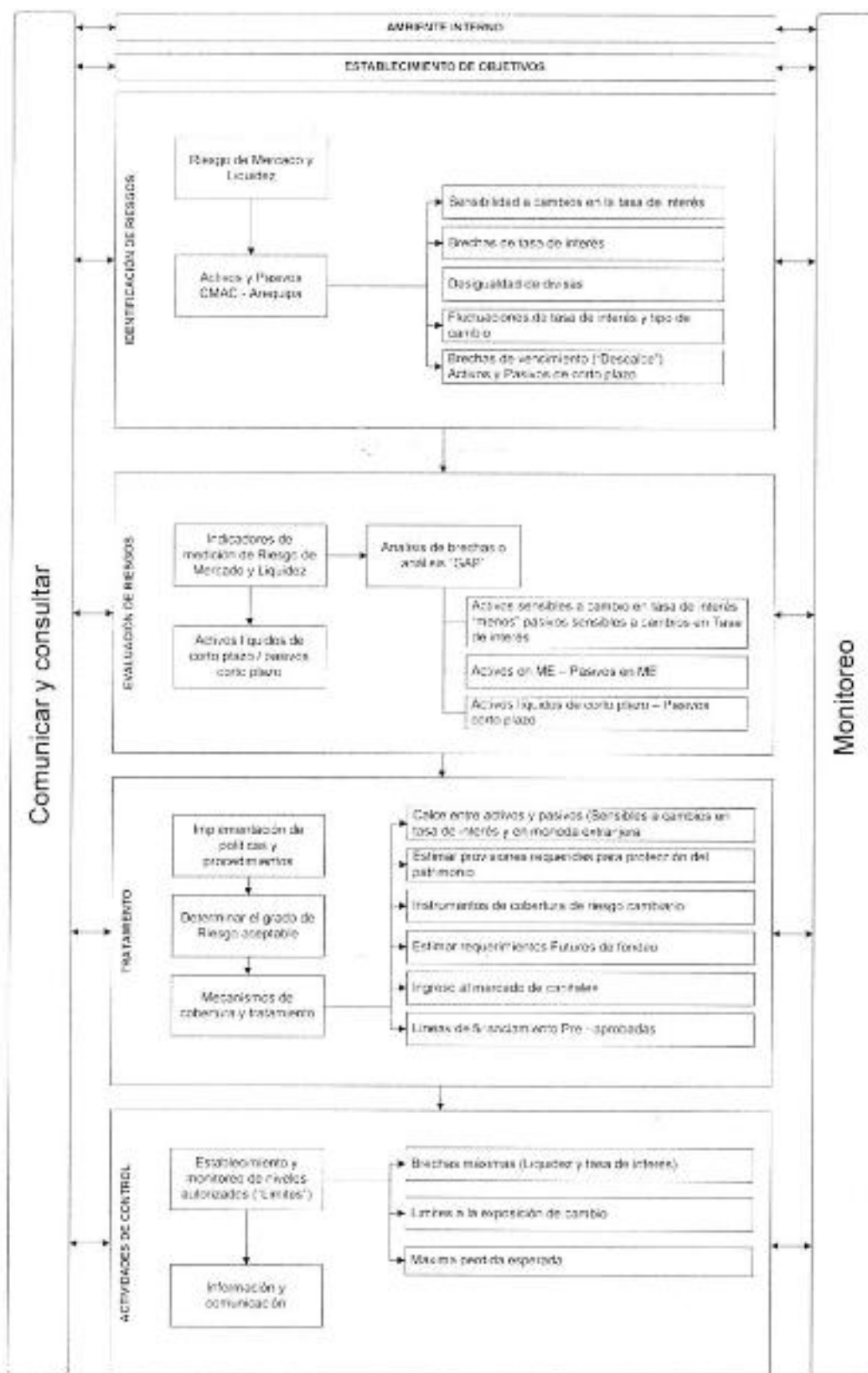




**ANEXO 02**

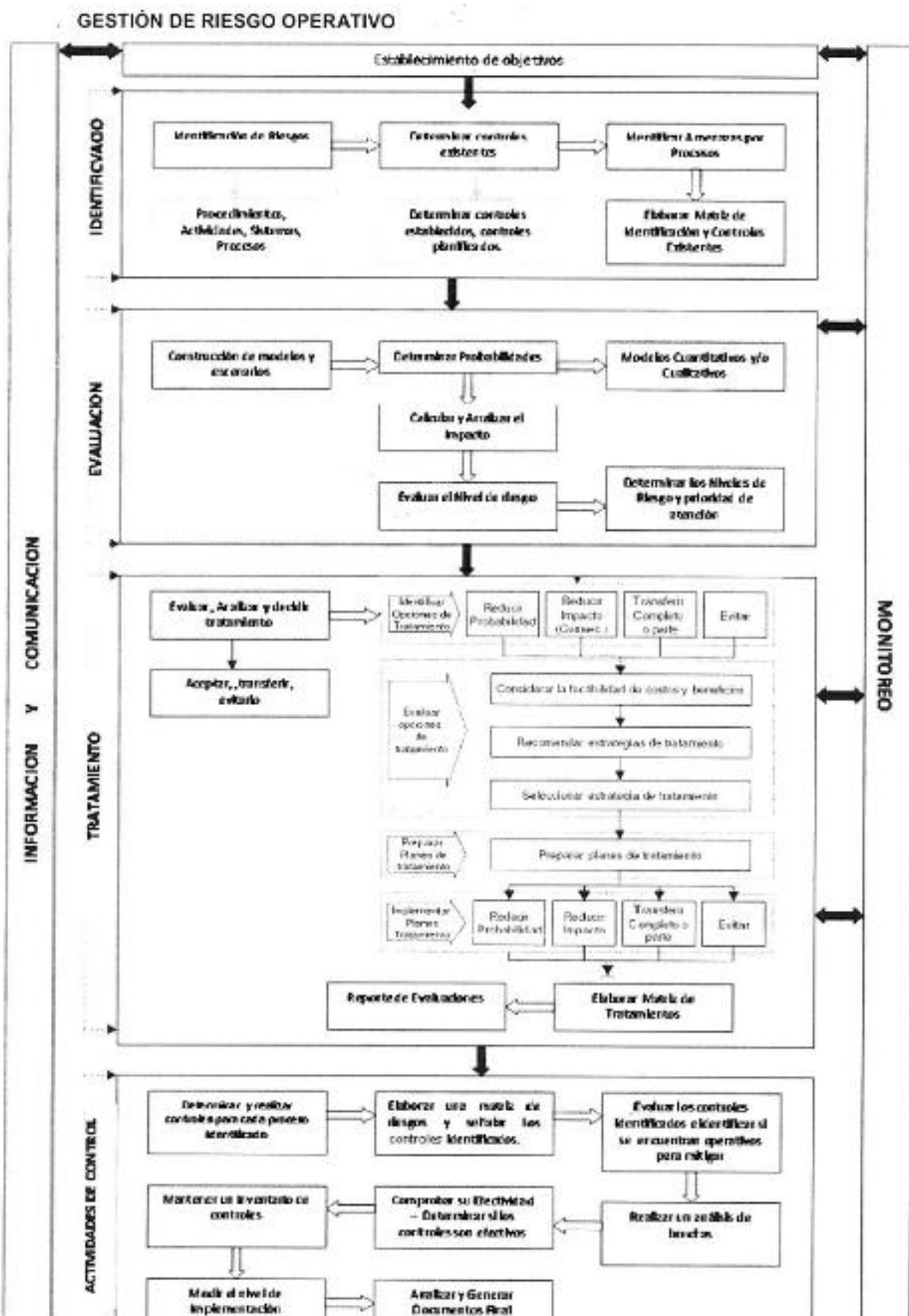
**MA - UR0001**

**GESTIÓN DE RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ**



ANEXO 03

MA – UR0001



ANEXO 04

MA - UR0001

GESTIÓN DE RIESGO LEGAL

