

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA**  
**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**ESTUDIO COMPARATIVO DE LA COMPETENCIA DE MERCADO Y EL  
RIESGO DE LA CARTERA DE CREDITOS EN LAS INSTITUCIONES  
MICROFINANCIERAS: CAJA AREQUIPA Y MIBANCO – REGIÓN PUNO  
2015**

**PRESENTADA POR:**

**VERÓNICA LIBERTAD TURPO HUARCAYA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGISTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN**

**MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

**PUNO, PERÚ**

**2017**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRIA**

**MAESTRIA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**ESTUDIO COMPARATIVO DE LA COMPETENCIA DE MERCADO Y EL  
RIESGO DE LA CARTERA DE CRÉDITOS EN LAS INSTITUCIONES  
MICROFINANCIERAS: CAJA AREQUIPA Y MIBANCO – REGIÓN PUNO  
2015**

**PRESENTADA POR:**

**VERÓNICA LIBERTAD TURPO HUARCAYA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGISTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN**

**MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

**APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:**

**PRESIDENTE**

  
.....  
Dr. NICOLÁS EGGAR ROQUE BARRIOS

**PRIMER MIEMBRO**

  
.....  
Dr. MANUEL ANCHAPURI QUISPE

**SEGUNDO MIEMBRO**

  
.....  
M. Sc. ROLANDO ESTEBAN RODRIGUEZ HUAMANÍ

**ASESOR DE TESIS**

  
.....  
Dr. TOMÁS VÉLIZ QUISPE

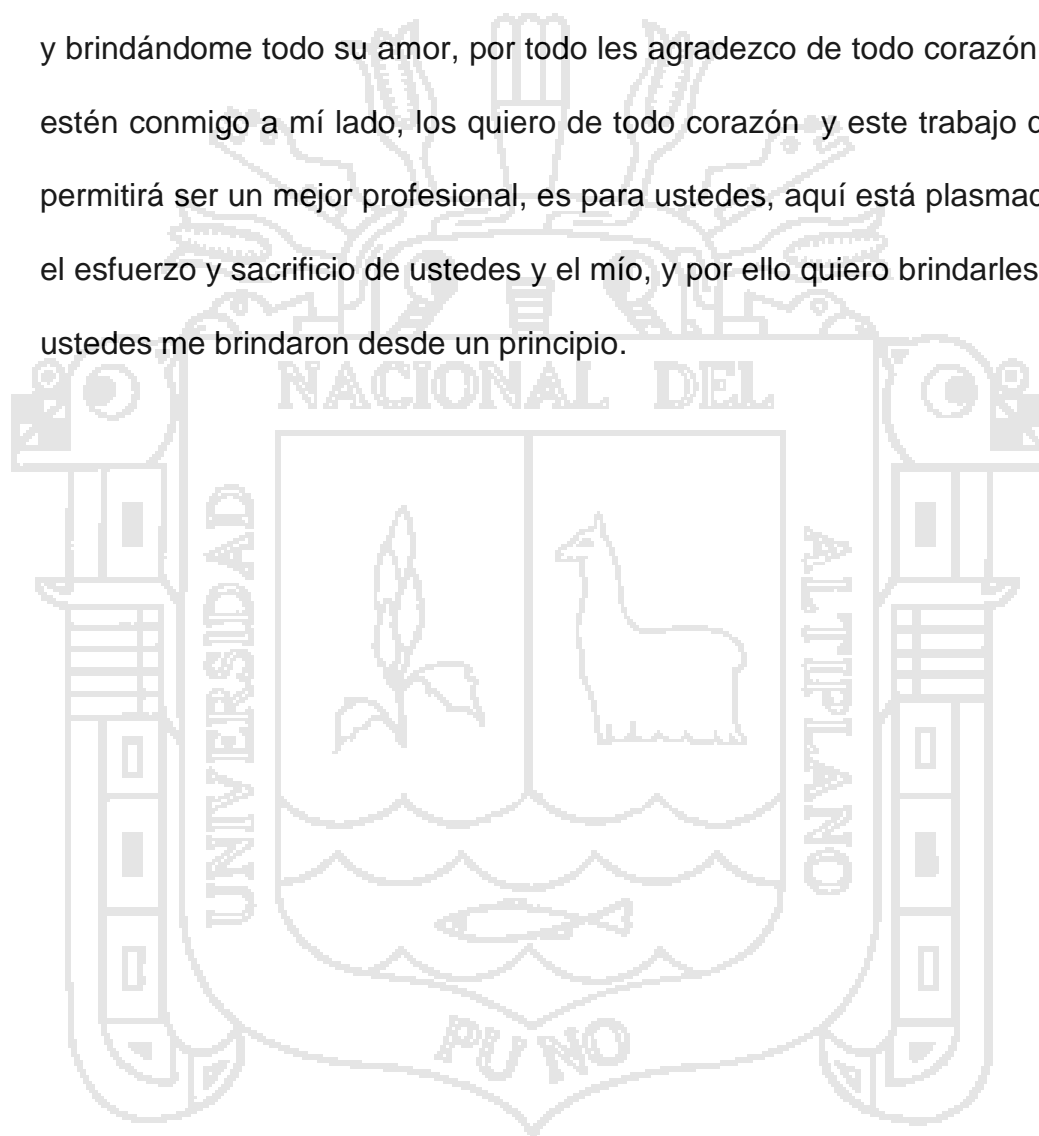
Puno, 13 de octubre del 2017

**ÁREA:** Finanzas.

**TEMA:** Administración de créditos.

## DEDICATORIA

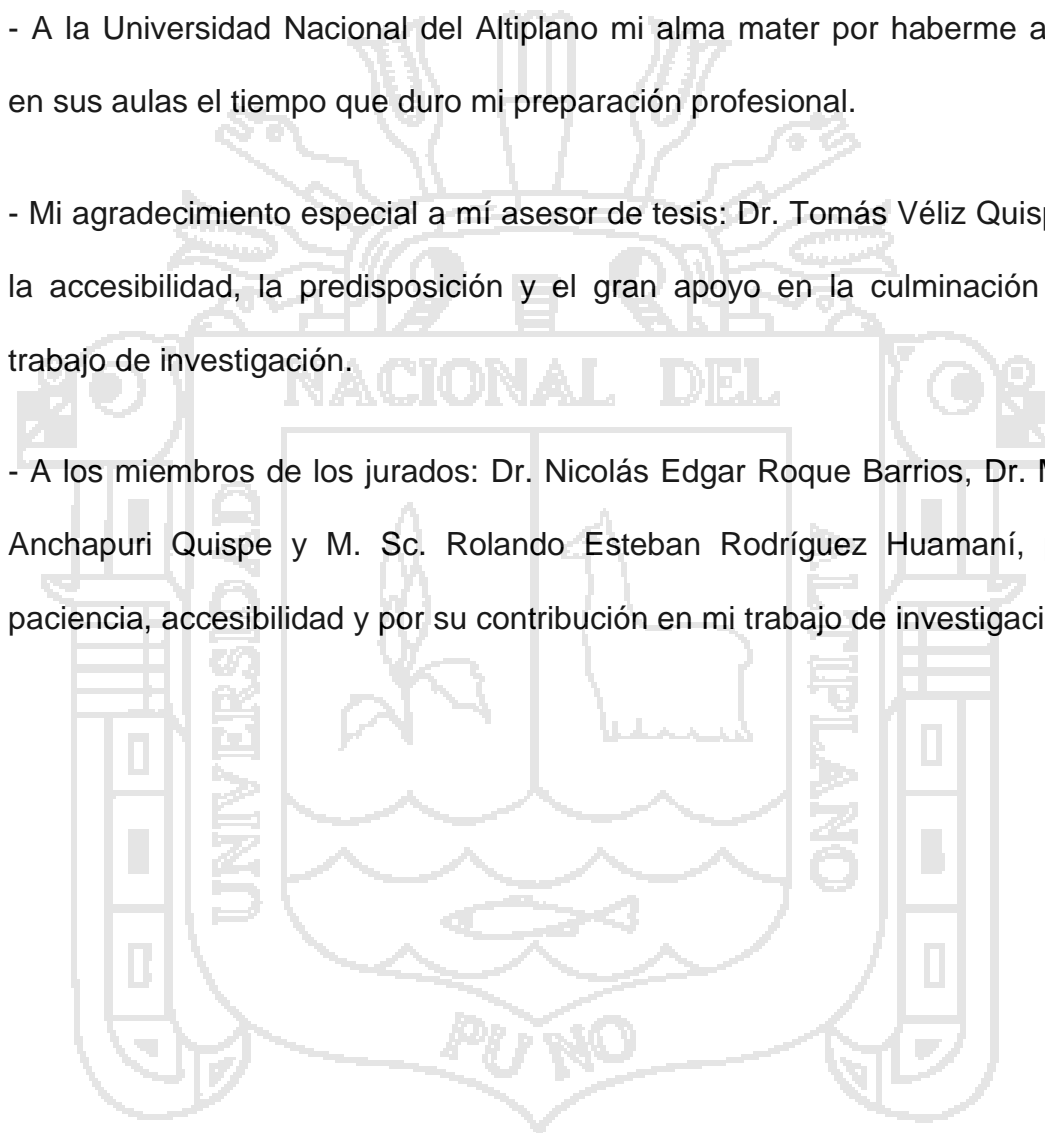
La presente tesis lo dedico con todo mi amor y cariño a mis padres que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento, gracias por todo papá y mamá por darme una profesión para mi futuro y por creer en mí, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre han estado apoyándome y brindándome todo su amor, por todo les agradezco de todo corazón el que estén conmigo a mí lado, los quiero de todo corazón y este trabajo que me permitirá ser un mejor profesional, es para ustedes, aquí está plasmado todo el esfuerzo y sacrificio de ustedes y el mío, y por ello quiero brindarles lo que ustedes me brindaron desde un principio.



## AGRADECIMIENTOS

Expreso mi sincero reconocimiento a todas las personas que me guiaron y contribuyeron para la culminación de este trabajo:

- A la Universidad Nacional del Altiplano mi alma mater por haberme acogido en sus aulas el tiempo que duro mi preparación profesional.
- Mi agradecimiento especial a mí asesor de tesis: Dr. Tomás Véliz Quispe, por la accesibilidad, la predisposición y el gran apoyo en la culminación de mi trabajo de investigación.
- A los miembros de los jurados: Dr. Nicolás Edgar Roque Barrios, Dr. Manuel Anchapuri Quispe y M. Sc. Rolando Esteban Rodríguez Huamaní, por su paciencia, accesibilidad y por su contribución en mi trabajo de investigación.



## INDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
INDICE GENERAL	iii
INDICE DE CUADROS	vi
INDICE DE FIGURAS	vii
INDICE DE ANEXOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1

## CAPÍTULO I

## PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN

<b>1.1. Planteamiento del problema</b>	<b>3</b>
1.1.1. Formulación del Problema Principal	5
1.1.2. Formulación del Problemas específicos	5
<b>1.2. Justificación del estudio</b>	<b>5</b>
<b>1.3. Objetivos de la investigación</b>	<b>6</b>
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos	6
<b>1.4. Hipótesis de la investigación</b>	<b>7</b>
1.4.1. Hipótesis general	7
1.4.2. Hipótesis específicas	7

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

<b>2.1.</b>	<b>Antecedentes de la investigación</b>	8
<b>2.2.</b>	<b>Marco Referencial</b>	13
	2.2.1 El sector microfinanciero	13
	2.2.2 La Competencia de mercado	17
	2.2.3. Estrategias competitivas	27
	2.2.4. El Proceso crediticio	31
	2.2.5. Riesgo de cartera	32
<b>2.3.</b>	<b>Marco conceptual</b>	37

## CAPÍTULO III METODOLOGÍA

<b>3.1.</b>	<b>Metodología de la investigación</b>	41
	3.1.1. Enfoque de la investigación	41
	3.1.2. Diseño de investigación	42
	3.1.3. Alcance y tipo de investigación	42
<b>3.2.</b>	<b>Población y muestra</b>	43
	3.2.1. Población	43
	3.2.2. Muestra	43
<b>3.3.</b>	<b>Técnicas e instrumentos de investigación</b>	44
<b>3.4.</b>	<b>Procesamiento y análisis de datos</b>	45
<b>3.5.</b>	<b>Ámbito de estudio de investigación</b>	45
<b>3.6.</b>	<b>Variables e indicadores</b>	46

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

<b>4.1</b>	<b>Análisis e interpretación de resultados</b>	<b>48</b>
	4.1.1. Análisis de la competencia de mercado en el sector microfinanzas	48
	4.1.2. Determinación de la similitud en el proceso de otorgamiento de créditos en las instituciones microfinancieras Caja Arequipa y Mibanco	68
	4.1.3. Determinación de las diferencias en el proceso de otorgamiento de créditos en las instituciones microfinancieras Caja Arequipa y Mibanco	77
	4.1.4. Definición del riesgo de cartera de créditos que presentan las instituciones microfinancieras de la Caja Arequipa y Mibanco	81
<b>4.2.</b>	<b>Contrastación de hipótesis</b>	<b>91</b>
	CONCLUSIONES	96
	RECOMENDACIONES	99
	BIBLIOGRAFÍA	102
	ANEXOS	109

## ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
1. Comparación de tipos de mercado, según las características que afectan el grado de competencia	23
2. Visión general del entorno competitivo, cuatro tipos de mercado	26
3. Evaluación de los elementos del sector microfinanzas: las 5 fuerzas competitivas de Porter – 2015	48
4. Competencia de mercado de las instituciones microfinancieras en el Perú: 2009 – 2015	51
5. Evolución de créditos directos de las instituciones microfinancieras - Perú: 2009 – 2015 (En millones de nuevos soles)	53
6. Evolución de créditos directos de las instituciones microfinancieras - Puno: 2011 – 2015 (En millones de nuevos soles)	55
7. Cartera de créditos directos y participación de mercado de las instituciones microfinancieras en la región de Puno – 2015 (En miles de soles)	61
8. Políticas generales de crédito de la Caja Arequipa y Mibanco – región Puno 2015	68
9. Tipos de productos de crédito de la Caja Arequipa y Mibanco - región Puno: 2015	70
10. Modalidad de Crédito de la Caja Arequipa y Mibanco - región Puno: 2015	75
11. Comité de crédito y morosidad de la Caja Arequipa y Mibanco – región Puno: 2015	77
12. Tipos de comité de créditos de la Caja Arequipa - región Puno: 2015	78
13. Tipos de comité de créditos de Mibanco – región Puno: 2015	79
14. Evaluación y proceso de créditos de la Caja Arequipa y Mibanco – región Puno: 2015	80
15. Evolución de la morosidad del sistema microfinanciero: 2011 – 2015 (Expresado en porcentaje)	82
16. Morosidad según tipo y modalidad de crédito por institución microfinanciera - 2015 (En porcentaje)	83



## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Competitividad en el sector	
28	
2. Competencia del sector	30
3. Proceso crediticio en las entidades de microfinanzas	32
4. Las 5 fuerzas del sector de microfinanzas de Porter	49
5. Evolución de créditos de instituciones microfinancieras - Perú: 2009 – 2015 (En millones de nuevos soles)	52
6. Participación de mercado de las instituciones microfinancieras de la región de Puno – 2011	56
7. Participación de mercado de las instituciones microfinancieras de la región de Puno: 2012	57
8. Participación de mercado de las instituciones microfinancieras de la región de Puno: 2013	58
9. Participación de mercado de las instituciones microfinancieras de la región de Puno: 2014	59
10. Participación de mercado de las instituciones Microfinancieras en colocaciones de créditos en la región de Puno: 2015 (En porcentaje)	60
11. Competencia de mercado de las instituciones microfinancieras en la región Puno 2015	63
12. Oficinas por instituciones microfinancieras: región de Puno – 2015	64
13. Evolución de la participación de mercado de la Caja Arequipa y Mibanco en la región de Puno: 2011 – 2015 (En miles de soles)	65
14. Participación de mercado (clientes) segmento microempresa de la Caja Arequipa y Mibanco – región Puno: 2015	67
15. Créditos directos por tipo de créditos de la Caja Arequipa y Mibanco – región Puno: 2015 (En miles de soles)	72
16. Evolución de la calidad de cartera según tipo de crédito de la Caja Arequipa: 2010 - 2014 (en porcentaje)	84
17. Cobertura de cartera con provisiones: 2011 – 2015	85

18. Calidad de cartera según tipo de créditos de la Caja Arequipa y Mibanco – 2015	86
19. Evolución de las provisiones y la cobertura de la cartera de alto riesgo de Mibanco y las CMAC: 2013 – 2015	87
20. Evolución de la morosidad de la Caja Arequipa y Mibanco de la región de Puno: 2011 – 2015	88
21. Número de entidades VS morosidad de la Caja Arequipa: 2011 – 2015	89
22. Número de entidades VS morosidad de Mibanco: 2011 – 2015	90



**INDICE DE ANEXOS**

1. Encuesta dirigida a los gerentes de las entidades de microfinanzas	110
2. Encuesta dirigido a los analistas de crédito	111
3. Estructura de los créditos directos por departamentos y empresa bancaria al 31 de diciembre de 2015 (En porcentaje)	114
4. Estructura de los créditos directos por departamentos y empresa financiera al 31 de diciembre de 2015 (En porcentaje)	115
5. Estructura de los créditos directos por departamento y Caja Municipal al 31 de diciembre de 2015 (En porcentaje)	116
6. Estructura de los créditos directos por departamentos y Caja Rural de Ahorro y Crédito al 31 de diciembre de 2015 (En porcentaje)	117
7. Estructura de los créditos directos por departamentos y entidades de Desarrollo a la Pequeña y Micro Empresa al 31 de diciembre de 2015 (En porcentaje)	118



## RESUMEN

El trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la competencia de mercado y el riesgo de la cartera de créditos en las instituciones microfinancieras de la Caja Arequipa y Mibanco – Región Puno 2015, La metodología empleada: Es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental e investigación de tipo descriptivo y analítico. La conclusión es: La competencia de mercado se presenta con un mayor dinamismo traducido en mayor competencia, con la participación de 17 entidades reguladas por la SBS, liderando el mercado Mibanco, el cual es resultado de la adquisición de bloque patrimonial Edyficar, a favor de Mibanco llegando a tener una participación de 29.06%, después de liderar el mercado entre los periodos (2011-2014) la Caja Arequipa pasa a ocupar el segundo lugar de participación de mercado, el cual fue de 26.65% crecimiento neto; pese a las estrategias de adquisición se llegó a tener resultados desfavorables para la instituciones microfinancieras, por lo que se vieron obligadas a facilitar y/o disminuir las políticas crediticias para el otorgamiento de crédito, debido a la intensa rivalidad entre competidores resultado de ellos es el riesgo en los créditos por el deterioro de la calidad de la cartera de créditos y la morosidad en las instituciones microfinancieras.

**Palabras clave:** Competencia de mercado, Instituciones microfinancieras, Otorgamiento de créditos, Riesgo de la cartera de créditos y Rivalidad en el sector.

**ABSTRACT**

The objective of the research work is to determine the market competition and the risk of the loan portfolio in the microfinance institutions of Caja Arequipa and Mibanco - Puno Region 2015. The methodology used: It is a quantitative approach, non-experimental design and research descriptive and analytical type. The conclusion is: Market competition is presented with a greater dynamism translated into greater competition, with the participation of 17 entities regulated by the SBS, leading the Mibanco market, which is the result of the acquisition of patrimonial block Edyficar, in favor of Mibanco having a market share of 29.06%, after leading the market between the periods (2011-2014), Caja Arequipa occupies second place in market share, which was 26.65% net growth; Despite the acquisition strategies, unfavorable results were obtained for microfinance institutions, which forced them to facilitate and / or reduce the credit policies for the granting of credit, due to the intense rivalry between competitors. Credit risk due to deterioration in the quality of the loan portfolio and delinquency in microfinance institutions.

## INTRODUCCIÓN

La tesis se ha realizado teniendo en cuenta el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, con la finalidad de obtener el grado de Magister, en Contabilidad y Administración con mención en Administración y Finanzas.

La industria regulada de microfinanzas en el Perú está conformada por distintas categorías de instituciones microfinancieras (IMF) —Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC), Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (Edpyme), bancos y financieras especializados en microfinanzas; con diferencias en cuanto a tamaño, clientes objetivo, vinculación con la banca comercial, fuentes de fondeo, régimen de propiedad, entre otros aspectos.

El acelerado dinamismo del mercado microfinanciero ha venido acompañado de importantes transformaciones en el sector que han impactado en los niveles de competencia del mercado. Aun cuando la competencia perfecta en el mercado financiero es difícil de alcanzar por la existencia de problemas de asimetrías de información, barreras a la entrada y diferenciación de productos; es deseable que este mercado alcance mayores niveles de competencia o que su funcionamiento se encuentre lo más cerca posible de la competencia perfecta debido a las ganancias de bienestar que se producen en un mercado donde la competencia es mayor. En efecto, la mayor competencia en el mercado financiero permite alcanzar menores costos del crédito y mejores arreglos contractuales (más flexibles y adecuados) a las necesidades de los clientes, así como, inhibe posibles prácticas anticompetitivas de los prestamistas. En particular, mayor competencia en la industria de microcréditos

permite mejores condiciones de acceso a financiamiento a los segmentos de la población de menores recursos contribuyendo de esta manera a la inclusión financiera.

El Trabajo de Investigación, presenta en el I capítulo, la problemática del estudio comparativo de la competencia de mercado y el riesgo de la cartera de créditos en las Instituciones Microfinancieras: Caja Arequipa y Mibanco en la Región Puno, periodo 2015. Donde se incluye el problema en su descripción, se enuncia los objetivos generales, específicos e hipótesis de investigación. En el II capítulo; se destaca los fundamentos teóricos de la investigación, para asumir una posición de análisis de los antecedentes, bases teóricas y conceptos básicos. En el III capítulo, se concretiza la metodología empleada, el enfoque, diseño y tipo de investigación, se incluye la población y muestra de estudio. Además, se considera las técnicas e instrumentos de investigación con el pertinente diseño estadístico apropiado. En el IV capítulo; se presenta los resultados de la investigación, en base a cuadros y gráficos para su mejor comprensión, y se probó las hipótesis planteadas. Finalmente se presentan las conclusiones a las que se han arribado en la investigación y las recomendaciones.

## CAPÍTULO I

### PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el mercado microfinanciero peruano operan cinco tipos de Instituciones Microfinancieras (IMFs) reguladas por la Superintendencia de Banca Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones (SBS): las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMACs), las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRACs), las Entidades de Apoyo al Desarrollo de Pequeñas y Microempresas (EDPYMEs), las financieras y un banco especializados en microfinanzas.

En relación a la competencia en el sector de microfinanzas, se considera que hace más de 30 años que se fundaron las primeras IMFs, y desde entonces el desarrollo de estas instituciones y del mercado de microfinanzas Peruano ha sido notable en términos de la expansión de la oferta de servicios microcrediticios y de ahorro dirigida a hogares de medios y bajos ingresos y a pequeñas y microempresas, segmento de la población tradicionalmente



excluido de los servicios prestados por la banca comercial. El crecimiento de las microfinanzas en el Perú ha conllevado a la maduración del mercado en un contexto de cambios regulatorios, así como del ingreso de la banca comercial al sector *downscaling* y al crecimiento y transformación de las propias IMF *supgrading*. Estas transformaciones vienen generando presiones sobre la competencia en el mercado. En efecto, la presencia de la banca comercial, la llegada de las CMACs al mercado capitalino e importantes cambios en la escala de operación de algunas EDPYMEs, están impulsando una mayor competencia en el mercado microfinanciero a nivel nacional. La reducción de tasas de interés activas, así como, el ingreso a nuevas áreas geográficas por parte de las IMFs y la apertura de nuevas oficinas, son señales de la intensificación de la competencia en el mercado.

En riesgo en el mercado financiero es producto en parte por el aumento de la competencia, ha generado distinto efecto sobre la calidad de cartera de las instituciones. Si la mayor competencia por clientes obliga al relajamiento de los controles de riesgo y exigencias en el otorgamiento del crédito, esto puede tener como consecuencia un deterioro de la calidad de cartera microcrediticia poniendo en peligro la estabilidad financiera de las entidades. Adicionalmente, la presión competitiva puede conducir a un sobreendeudamiento de los clientes, deteriorando aún más la calidad de la cartera. Por el contrario, si la mayor competencia incentiva a las entidades a ser más eficientes, la ganancia de eficiencia debería mejorar los indicadores financieros de las instituciones, entre ellos, la calidad de sus carteras crediticias. Por ello, a priori, no sería posible predecir el efecto que tiene la mayor competencia en el mercado

microfinanciero peruano, por lo cual es necesario llevar a cabo un análisis para determinar cuál de los dos efectos es el que prevalece.

### **1.1.1. Formulación del problema Principal**

¿Cómo se presenta la competencia de mercado y el riesgo de la cartera de créditos en las instituciones microfinancieras de la Caja Arequipa y Mibanco – Región Puno 2015?

### **1.1.2. Formulación de los problemas específicos**

- ¿Cómo es la competencia de mercado en el sector de entidades microfinancieras?
- ¿Qué similitudes existe en el proceso de otorgamiento de créditos en las instituciones microfinancieras de la Caja Arequipa y Mibanco?
- ¿Qué diferencias existe en el proceso de otorgamiento de créditos en las instituciones microfinancieras de la Caja Arequipa y Mibanco?
- ¿Cuál es el riesgo de cartera de créditos que presentan las instituciones microfinancieras de la Caja Arequipa y Mibanco?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

Debido a la gran intensidad de la rivalidad en el sector microfinanciero y el riesgo de la cartera crediticia en las Instituciones Microfinancieras de la región, se ha visto por conveniente realizar un estudio comparativo de la competencia de mercado y el riesgo de la cartera de créditos y las Instituciones Microfinanciera: Caja Arequipa y Mibanco – Región Puno 2015. La investigación es una combinación de dos referentes teóricos definidos, tales como: la competencia en el mercado de micro finanzas y el riesgo de la cartera

de créditos. Esta combinación, puede ser un modelo importante en las teorías de mercadeo financiero y/o bancario, debido a que se complementan y se cohesionan fácilmente, para así realizar un estudio comparativo entre las entidades microfinancieras del 2015. Analizar las entidades microfinancieras con mayor participación de mercado en la región de Puno en el 2015.

### 1.3. OBJETIVOS

#### 1.3.1. Objetivo General

- Determinar la competencia de mercado y el riesgo de la cartera de créditos en las instituciones microfinancieras de la Caja Arequipa y Mibanco – Región Puno 2015.

#### 1.3.2. Objetivos Específicos

- Analizar la rivalidad de competencia de mercado en el sector de entidades microfinancieras.
- Determinar las similitudes en el proceso de otorgamiento de créditos en las instituciones microfinancieras de la Caja Arequipa y Mibanco.
- Determinar las diferencias en el proceso de otorgamiento de créditos en las entidades micro financieras de la Caja Arequipa y Mibanco.
- Establecer el riesgo de cartera de créditos que se presentan en las Instituciones Microfinancieras de la Caja Arequipa y Mibanco.

## 1.4. HIPÓTESIS

### 1.4.1. Hipótesis General

- Existe intensa rivalidad de competencia de mercado y se ha incrementado el riesgo de la cartera de créditos en el segmento empresarial de las instituciones microfinancieras de la Caja Arequipa y Mibanco - Región Puno 2015.

### 1.4.2. Hipótesis Específicas

- La competencia de mercado presenta intensidad de la rivalidad en el sector y su permanencia exige estrategias de adquisición o fusiones empresariales.
- Las políticas de crédito, tipos de productos y modalidad de crédito presentan similitudes en el proceso de otorgamiento de créditos en las instituciones microfinancieras de la Caja Arequipa y Mibanco.
- Los tipos de comité de crédito y la evaluación presentan diferencia en el proceso de otorgamiento de créditos en las instituciones microfinancieras de la Caja Arequipa y Mibanco.
- El riesgo de cartera de crédito está determinado por el deterioro de la calidad de cartera y morosidad que presentan las instituciones microfinanciera de la Caja Arequipa y Mibanco.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Mayorca y Aguilar (2016), concluye: en relación al efecto de la competencia sobre la calidad de cartera microcrediticia, los resultados encontrados permiten concluir que una mayor competencia está relacionada negativamente con la calidad de cartera. Es decir, se ha observado que existe una relación inversa entre el Índice de Lerner y la tasa de morosidad en el mercado microfinanciero peruano durante el periodo estudiado. Este resultado, se encuentra en los tres grupos de IMF estudiados y controlando el comportamiento de otras variables de carácter micro y macroeconómico que afectan la calidad de cartera como, por ejemplo, el ciclo económico, la expansión del crédito, la tasa de interés activa, la rentabilidad, la eficiencia y la crisis financiera internacional. La relación negativa de la competencia sobre la calidad de cartera en el mercado microfinanciero peruano en el periodo 2003-2013 es consistente con el enfoque teórico según el cual, la competencia deteriora la estabilidad financiera de las entidades a través de un incremento

en el riesgo crediticio de sus colocaciones. Finalmente, ante los resultados obtenidos en esta investigación y los cambios que vienen ocurriendo en el sector microfinanciero Peruano, es fundamental llamar la atención de las instituciones comprometidas con la marcha del sector en términos de supervisión y regulación, para que a través de rol garanticen que la competencia siga beneficiando a los consumidores de este mercado y a su vez, se desarrolle de manera saludable para la estabilidad financiera de los intermediarios microfinancieros.

Talledo (2014), concluye: que el incremento de la competencia que enfrentaron las cajas rurales en el mercado de microcréditos, medida a través del número de clientes que dichas entidades compartieron con otras instituciones financieras, ha tenido un efecto negativo en la calidad de cartera de microcréditos. Así, se encontró un mayor porcentaje de atraso de los deudores compartidos, los cuales explicaron cerca de la mitad de la cartera en las cosechas de microcréditos identificadas. La ratio de cartera con atraso entre 30 a 120 días de los deudores compartidos fue mayor y crédito y creció más rápidamente que el indicador correspondiente a los deudores únicos, especialmente durante los primeros meses de la vida de las cosechas de créditos. Adicionalmente, el deterioro fue mayor en el caso de los deudores compartidos de la cosechas de microcréditos más recientes (del año 2012) en comparación a las más antiguas (del año 2011), lo cual unido a los mayores porcentajes de deudores compartidos por las cajas rurales, que presentaron un crecimiento más acelerado en las cosechas del 2012 respecto a las del año 2011, confirmaría la hipótesis del efecto negativo del aumento de la

competencia en los últimos años en la morosidad de los deudores de microcréditos.

Centellas (2012), recomienda que para obtener un buen crecimiento dentro del segmento microempresa a través de los mejor saldo netos de colocación mes a mes y analizados, se debe tener uso adecuado de las políticas de crédito dentro de la venta del crédito y venta económica, social y ubicación geográfica de la zona donde se desarrolla el negocio del banco, es por ello que se adecuara bajo factores de formalidad competitividad y posicionamiento.

Mamani (2012), concluye: que la principal etapa dentro del proceso crediticio que índice en el incremento del índice de morosidad, es la evaluación económica y financiera del sujeto de crédito (etapa de otorgamiento con un 70% seguida de la recuperación oportuna con 20% y finalmente encontramos a la cobranza judicial con 10%). Se determinó que las principales causas, que generan una deficiente evaluación son: la falta de capacitación oportuna y constante al personal en un 57%, la diversificación de la función del asesor de negocios con un 20% las metas establecidas institucionalmente con un 14% y la alteración de datos por parte del sujeto de crédito con un 9%. Las políticas establecidas en el proceso de otorgamiento se encuentran bien estructuradas tanto en los requisitos generales, documentarios, plazos, formas de pago, costo de crédito y tipos de garantía. El problema radica en la inadecuada aplicación de las políticas inadecuada aplicación de las políticas en este proceso por parte del Asesor de Negocios.

Albarracín (2008), concluye: que el sistema experto diseñado para el análisis de créditos en la entidad microfinancieras de la ciudad de Puno que permitirá obtener un análisis financiero preciso del cliente, exponiendo resultados óptimos para la apropiada toma de decisión, dicho sistema experto se ha aplicado en dos entidades microfinancieras obteniendo resultados precisos. El sistema experto para conseguir el resultado de la situación financiera del cliente, logro a la perfección el manejo del balance de ingresos y egresos anuales, lo que permitió hacer un análisis financiero y un análisis cualitativo, técnica que ayudo a representar el conocimiento de los expertos para luego obtener finalmente un resultado. El sistema experto represento y acopio el conocimiento de expertos en economía, finanzas, contabilidad, administración y de analistas de crédito haciendo uso de reglas de inferencias entonces con la ayuda del motor de inferencia, se ha obtenido información rápida de la situación financiera del cliente, mostrando así el diagnostico general financiero del cliente el cual se logró implementar con interfaces sencillos y amigable para el usuario.

Pérez (2010), concluyo: que los clientes del Banco de Materiales en su gran mayoría son de nivel económico bajo y medio y están dispersos en todo el departamento. El núcleo familiar es en promedio de siete personas cuyo ingreso familiar esta alrededor de 800.00 soles mensuales. La alta tasa de morosidad en la ciudad de Cusco se debe a cinco motivos, que los materiales entregados a través del Banco fueron de pésima calidad y a destiempo e incompletos; el 12.5% de las familias sufrieron alguna enfermedad dentro de los miembros del hogar el cual no les permite pagar sus deudas (familias de escasos recursos económicos); el 28% de los prestatarios tienen la esperanza



de la condonación de sus deudas; el 5% de los clientes también no pagan sus deudas por considera que ellos han aportado al Fondo Nacional de Vivienda (FONAVI) y por tanto no deberían pagar sus deudas; y el banco ha dirigido sus créditos a familias populares donde el trabajo para estas familias es inestables (independientes) por lo tanto sus ingresos no son fijos. Las nuevas políticas de recuperación tomadas por el Banco han mostrado que ha tenido efecto y que la reestructuración de las deudas ha hecho que la cartera morosa ha disminuido de una tasa de morosidad del 90% al 75% la deuda se convierte en un crédito nuevo, con cuotas al alcance del prestatario y con plazos largos haciendo que el prestatario no tenga retrasos en sus pagos.

Romani (2010), concluyo: que los factores más relevantes e importantes de prácticas de gestión en el sector microfinanzas son: relaciones con el cliente, procesos e información y comunicación. Estas requieren ser monitoreadas por ser generadoras de competitividad en el sector microfinanzas – En términos generales se presentan brechas poco significativas de comparación en las prácticas de gestión de Financiera Edyficar y CMAC Arequipa en: atención al cliente, relaciones con el cliente, procesos e innovación, conocimiento y aprendizaje y desempeño organizacional; las mismas son el soporte de competitividad de sus prácticas de gestión – El desempeño financiero y de riesgos es más óptimo en financiera Edyficar en comparación con CMAC Arequipa, esta partir de que Financiera Edyficar se constituye subsidiaria del Banco Crédito del Perú.

## 2.2. MARCO REFERENCIAL

### 2.2.1. El sector microfinanciero

El término Microfinanzas hace referencia a la prestación de servicios financieros a personas o grupos cuyo acceso a los sistemas bancarios tradicionales es limitado o inexistente en virtud de su condición socioeconómica. Dichos servicios financieros pueden ser mecanismos de ahorro, de inversión, o préstamos en cuyo caso se estaría hablando de microcrédito. Las microfinanzas son el conjunto de actividades orientadas a la prestación de servicios financieros y no financieros complementarios, para atender a la población de escasos recursos que ha sido excluida del sistema financiero tradicional (jóvenes o ancianos de bajos recursos, desempleados o empleados con trabajos precarios, personas con bajo nivel de instrucción y Microempresarios). Las microfinanzas pretenden ser un servicio integral para impulsar la creación y el desarrollo de pequeñas actividades productivas, ya que no sólo están constituidas por productos financieros, sino que incluyen servicios complementarios como son los servicios asistencia técnica y capacitación empresarial. Aunque muchas veces se utilice indistintamente los términos microfinanzas y microcrédito, esto no es correcto ya que el concepto microfinanzas es más amplio que el de microcréditos al incluir una gama más extensa de productos, como son el microdepósito, el microseguro, los servicios no financieros, los envíos de remesas, entre otros.

Las microfinanzas en el Perú, con la introducción de una serie de reformas financieras a principios de la década de los noventa constituyó el

punto de partida para la expansión del crédito en el Perú y para la aparición de nuevos intermediarios financieros formales; ambos factores, a su vez, permitieron la expansión del microcrédito (Trivelli et al., 2004). El sistema microfinanciero en el Perú está constituido por las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC), las cajas rurales de ahorro y crédito (CRAC), las entidades de desarrollo de la pequeña y microempresa (EDPYME), Mibanco, Financiera Solución y el Banco de Trabajo. Estas instituciones están especializadas en el crédito de pequeña escala dirigido principalmente a la microempresa y al crédito de consumo.

Las instituciones que forman parte del sistema microfinanciero pueden agruparse en dos categorías en función de sus características institucionales (Portocarrero, 2003): Las entidades bancarias y financieras privadas que se han especializado en atender a los sectores de bajos ingresos como el Banco del Trabajo y Financiera Solución. Estas instituciones están autorizadas para realizar múltiples operaciones y actúan a nivel nacional. Por otro lado, tenemos a los intermediarios microfinancieros no bancarios como las CRAC, las CMAC y las Edpyme, que pueden ejecutar un conjunto limitado de operaciones y generalmente operan a escala local.

Durante el período 1995 – 1998 las colocaciones del sistema financiero formal crecieron de manera significativa y exhibieron un crecimiento promedio anual de 9%. Sin embargo, esta tendencia se ve revertida hacia finales de la década, con la crisis financiera internacionalmente de fines de los noventa, crisis que, aunada al fenómeno del Niño de 1998, generó una fuerte caída del nivel de actividad

interna y una retracción del sistema financiero local. Así las colocaciones del sistema total decrecieron a una tasa promedio anual de 8.20% entre 1998 y el año 2001. Sin embargo, las colocaciones del sistema microfinanciero no siguieron la misma tendencia que la del total del sistema; a diferencia de ésta, crecieron a un ritmo de 21.7% por año, lo cual demuestra la acelerada expansión que tuvo este segmento del sector financiero hacia fines de la década anterior.

A lo largo de los últimos ejercicios, cada vez más Instituciones Microfinanciera (IMFs) aumentan su participación en provincias, buscando captar mayores clientes de la pequeña y micro empresa, toda vez que en la zona urbana principalmente la costa existe una sobreoferta de instituciones que buscan otorgar este tipo de financiamiento. Asimismo, la competencia en estos nichos de mercado se magnificó por el ingreso de la banca comercial, atraída por los márgenes que ofrecía años atrás el sector.

A la fecha de análisis, la tipografía de créditos considera siete tipos, según se detalla:

- Corporativos: Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayores a S/. 200 millones en los dos últimos años, según estados financieros auditados; de no contar con ellos, no podrá ser considerado en esta categoría.
- Grandes Empresas: Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que cumplen al menos una de las siguientes características: i) ventas anuales mayores a S/. 20 millones y menores de S/. 200 millones

y/o ii) el deudor ha mantenido en el último año emisiones vigentes de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales.

- Medianas Empresas: Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas o naturales que cuentan con un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300 mil en los últimos seis meses y que a su vez no cumplen con las características para ser considerados en las dos categorías superiores.

- Pequeñas Empresas: Son considerados dentro de esta categoría todos aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir créditos hipotecarios para viviendas) es superior a S/. 20 mil soles, pero no mayor a S/. 300 mil en los últimos seis meses.

- Microempresas: Son considerados dentro de esta categoría todos aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20 mil soles en los últimos seis meses.

- De Consumo Revolvente: Son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

- De Consumo no Revolvente: Son aquellos créditos no revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

- Hipotecarios para Vivienda: Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre y cuando se otorguen tales créditos amparados por hipotecas debidamente inscritas.

### **2.2.2. La competencia de mercado**

Según la teoría neoclásica, un mercado logra estabilidad, eficiencia y maximiza el bienestar social si presenta estructura de competencia perfecta. Sin embargo, este tipo de competencia no se alcanza en la mayoría de los mercados. Stiglitz y Welss (1981) señalan que el mercado financiero se caracteriza por uno de los mercados que más se aleja de la competencia perfecta porque presenta varias fallas de mercado. A pesar de ello, en la actualidad se viene desarrollado una mayor competencia en los mercados financieros. Boone et al (2007) mencionan que “la competencia puede ser intensificada en un mercado por: i) el ingreso de nuevas firmas en el mercado dada una reducción de las barreras de entrada y ii) una mayor conducta defensiva de las firmas incumbentes”. Ambas condiciones se cumplen en el mercado financiero con el surgimiento de nuevas entidades financieras, así como, el crecimiento de grupos financieros gracias a una conducta competitiva más activa está adquiriendo una mayor cuota de mercado (Vives, 2014).

No existe un consenso sobre los efectos que genera una mayor competencia en el mercado financiero, sobre la calidad de la cartera crediticia de las entidades. Por un lado, existe la postura que relaciona positivamente la competencia con la calidad de cartera. Se presentan argumentos que afirman que una mayor presión competitiva incentiva a las firmas a ser más eficientes, reduciendo sus costos de producción (Boone, 2007). Asimismo, las firmas pueden desarrollar economías de escala y diversificar su oferta de productos y servicios (Assefa, Helmes y Meesters, 2013). La ganancia de eficiencia implicaría la reducción del riesgo en sus actividades, permitiendo una mejora en la calidad de cartera crediticia. En efecto, (Hauswald y Márquez 2003) afirman que un contexto de mayor competencia impulsa a los intermediarios financieros al desarrollo de nuevas tecnologías financieras de evaluación y control del riesgo crediticio lo que mejora la calidad de la cartera crediticia. Asimismo, (Caminal y Matutes 2002), y (Boyd y De Nicoló 2005) señalan que los bancos con mayor poder de mercado tienden a incurrir en un mayor riesgo crediticio al fijar elevadas tasas de interés a sus clientes, elevando con ello la probabilidad de no repago.

Por otro lado, existe otra postura que relaciona negativamente, la competencia con la calidad de cartera. Según ésta, un incremento de la competencia en el mercado incentiva a las entidades financieras a incorporar nuevos clientes de mayor riesgo y a retener a los antiguos, flexibilizando y/o disminuyendo sus controles de riesgo en el primer caso y a sobre endeudarlos, en el segundo (Gehrig, 1998; Hellmant, Murdock y Stiglitz, 2000), lo cual termina deteriorando su calidad de cartera de

créditos. Asimismo, una mayor competencia incentiva a las entidades a participar en operaciones más riesgosas para compensar la reducción de los márgenes de beneficios (Beck, 2008; Maudos y Fernández, 2010).

Además, en un mercado donde hay múltiples ofertantes habrá una mayor facilidad para cambiar de entidad o para refinanciar los créditos con la misma u otra(s) entidad(es), lo cual acrecentaría los problemas de riesgo moral (Barrón, 2011). Según (Petersen y Rajan, 1995), un banco con poder de mercado tiene una alta posibilidad de reducir el problema de asimetría de información al desarrollar adecuadamente sus relaciones con sus clientes. Esto les permite discriminar adecuadamente entre prestatarios de bajo riesgo y los de alto riesgo (Ceterelli y Peretto, 2000).

En el Perú, el mercado del microcrédito presenta una estructura fragmentada, con una limitada participación de las instituciones microfinanciera que operan a escala nacional. Como resultado de ello, las presiones competitivas son menores, con la consecuente prevalencia de altas tasas de interés y menores niveles promedio de eficiencia. Pero en los mercados regionales más significativos, fuera del área metropolitana, se ha conformado una estructura oligopólica, caracterizada por la posición dominante de un intermediario líder diferente en cada caso, cuyas operaciones se concentran en dicho mercado; por otra parte, en Lima se observa un menor desarrollo relativo de mercado del microcrédito, con una estructura que se acerca más bien a un modelo de competencia monopolística. De esta manera, el mercado de microfinanzas se presenta como la agregación de diferentes mercados regionales, caracterizados por el predominio de una institución distinta, generándose la fragmentación.



Para representar el desarrollo de los mercados de microcrédito en el Perú, se plantea una secuencia de tres etapas. En la primera, se registra un número reducido de instituciones de microfinanzas, que se orienta a atender a un público marginado por la banca tradicional. En esta fase se observan tasas de interés muy elevadas y una oferta concentrada con gran poder de mercados. En la segunda etapa se produce la consolidación de las primeras empresas, en cuanto a reducción de costos, aumento de la rentabilidad y una sólida participación, lo cual invita al ingreso de nuevas entidades y conforma un mercado liderado por las primeras empresas, que ejercen el poder de mercado manteniendo altas tasas de interés, pero con un producto más desarrollado y homogéneo. En la tercera fase predomina un mercado competitivo, con nuevas estrategias de crecimiento, orientadas a traer a los clientes de los rivales. La saturación del mercado fuerza a la competencia en precios, lo que se traduce, en la caída de la tasa de interés.

### **Competencia y tipos de mercado en el análisis económico**

El concepto de competencia desde el punto de vista del mercado, los competidores son aquellas empresas que satisfacen una misma necesidad de los consumidores. Por ejemplo, un consumidor que adquiere un procesador de textos lo que busca en realidad es un “medio de escritura”, una necesidad que también satisfacen los lápices, los bolígrafos o las máquinas de escribir. Los mercadólogos deben superar la “miopía del marketing” y dejar de definir la competencia en términos tradicionales. El concepto de competencia desde el punto de vista del

mercado revela un conjunto más amplio de competidores reales y potenciales.

En el análisis económico, el indicador más importante del grado de competencia es la habilidad de las empresas para controlar el precio y utilizar como arma estratégica. La forma extrema de competencia es la competencia “perfecta”. En este mercado, la competencia es tan intensa y las empresas se encuentran tan uniformemente divididas, que ningún vendedor o grupo de vendedores puede ejercer control alguno sobre el precio, es decir, todos son tomadores de precios. Una segunda medida de la competencia en el análisis económico es la habilidad de una empresa para obtener utilidad “por arriba de lo normal” o “económica” en el largo plazo.

Una empresa en competencia monopolística es capaz de tener cierto poder de mercado gracias a que su producto puede diferenciarse de los que vende sus competidores. Una empresa que opera en un oligopolio deriva su poder de mercado de su habilidad para diferenciar su producto, de su tamaño relativamente grande, o de ambos factores. La entrada y salida del mercado afecta de manera directa la capacidad de una empresa para obtener beneficios económicos en el largo plazo. En la competencia perfecta, la entrada al mercado es muy fácil. Por tanto, si se observa que una empresa está obteniendo beneficios económicos, con el tiempo la entrada de nuevas empresas dispuestas a tomar parte de estos beneficios rápidamente reducirá la capacidad tanto de los existentes como de los nuevos participantes. Lo mismo sucede en el caso de la competencia monopolística. De hecho, esto nos ayudará a comprender el origen de su

nombre. Este mercado se considera *monopolístico* debido a que la diferenciación de producto permite a las empresas ejercer cierto poder de mercado, es decir, actuar como formadores de precio. Por el otro lado, es *competitivo* porque con el tiempo la entrada de nuevas empresas reduce y, en última instancia, elimina cualquier beneficio económico. En el caso del oligopolio, el tamaño y/o la habilidad para diferenciar un producto proporcional a las empresas un considerable poder de mercado. Además, debido a que es relativamente difícil ingresar a este mercado, existe una mayor oportunidad de obtener beneficios económicos durante un periodo largo. Resulta obvio por qué un monopolio no es competitivo desde el punto de vista del análisis económico. Habiendo una única empresa, ésta tendrá el máximo poder para establecer su precio, y su habilidad para obtener beneficios económicos se encontrará restringida por la regulación gubernamental o quizá por la introducción de tecnologías de punta o productos sustitutos.

La competencia no basada en el precio juega un papel secundario en la determinación del grado de competencia en el análisis económico. Sin embargo, vemos que los factores distintos al precio con frecuencia son los primeros que vienen a la mente cuando pensamos acerca de la forma en que las empresas compiten una con otra. La competencia no basada en el precio implica que las empresas intentan obtener una ventaja sobre las demás mediante la diferenciación de sus productos, utilizando medios como publicidad, promoción, desarrollo de nuevos productos o características del producto, y servicio al cliente.

**Cuadro 1.** Comparación de tipos de mercado, según las características que afectan el grado de competencia

CARACTERÍSTICAS DEL MERCADO	TIPO DE MERCADO			
	COMPETENCIA PERFECTA	COMPETENCIA MONOPOLÍSTICA	OLIGOPOLIO	MONOPOLIO
Número y tamaño de Las empresas	Gran número de empresas	Gran número de empresas	Pequeño número de empresas	Una
Tipo de producto	Relativamente Pequeñas Estandarizado	relativamente pequeñas Diferenciado	relativamente grandes Estandarizado Diferenciado	Único
Entradas y salida Mercado	Muy fácil	Fácil	Difícil	Muy difícil o imposible
Competencia no Basada en el precio	Imposible	Posible	Posible o difícil	Innecesaria
<b>INDICADORES CLAVE DE COMPETENCIA</b>				
Poder de mercado	Ninguno	Bajo a alto	Bajo a alto	Alto
Beneficios económicos A largo plazo	Ninguno	Ninguno	Bajo a alto, sujeto a dependencia mutua	Alto, sujeto a regulación

Fuente: Economía de empresa, Philips P., (2004).

**Las características distintivas de cada uno de los cuatro tipos de mercado:**

- **Competencia perfecta (sin poder de mercado):** Un gran número de compradores y vendedores relativamente pequeños, producto estandarizado, muy fácil entrada y salida de mercado y la competencia no basada en el precio es imposible.

- **Monopolio (poder de mercado absoluto sujeto a regulación gubernamental):** Una empresa; la empresa es la industria, producto único o sin sustitutos cercanos, difícil entrada y salida del mercado, o legalmente imposible y la competencia no basada en el precio es innecesaria.

- **Competencia monopolística (poder de mercado con base en la diferenciación de producto):** Gran número de empresas relativamente pequeñas que actúan de forma independiente, producto diferenciado -

Entrada y salida del mercado relativamente fácil; y la competencia no basada en el precio es muy importante.

- **Oligopolio (poder de mercado con base en diferenciación de producto y/o el dominio de la empresa del mercado):** Pequeño número de empresas relativamente grandes que son mutuamente independientes, producto diferenciado o estandarizado, difícil entrada y salida del mercado y la competencia no basada en el precio es muy importante entre empresas que venden productos diferenciados.

En la competencia perfecta existen tantos vendedores ofreciendo el mismo producto, que una empresa individual virtualmente no cuenta con control sobre el precio de su producto. Es más, no hay forma para una empresa particular de cobrar un mayor precio que el de sus competidores, debido a que todos venden un producto estandarizado. En cambio, la interacción de la oferta y demanda decidirá el precio para todos los participantes en este tipo de estructura de mercado. Una empresa en estas condiciones no tiene poder de mercado y simplemente actúa como tomador de precios. Todo lo que puede hacer es decidir si competirá en el mercado y cuál será su nivel de producción. En contraste directo con las empresas en competencia perfecta, la empresa monopólica posee un gran poder de mercado. Dado que es el único vendedor en este tipo de mercado, la empresa contará con el poder para establecer el precio en el nivel que desee, aunque estará sujeta a posibles restricciones, como regulación gubernamental. Se trata del formador de precios consumado.

En términos de poder de mercado, la competencia monopolística y el oligopolio se encuentra entre los dos extremos de la competencia perfecta y el monopolio. Desde un punto de vista pedagógico resulta más fácil comprender y apreciar los detalles de la competencia monopolística y el oligopolio, si primero existe un entendimiento de la competencia perfecta y el monopolio.

La competencia perfecta es, como su nombre lo indica, “perfecta” debido a que las empresas carecen por completo de poder de mercado. El monopolio no es competitivo debido a que como empresa única en el mercado tiene un poder absoluto de mercado. La competencia monopolística y el oligopolio se consideran como competencia “imperfecta”, debido a que las empresas en estos mercados tienen el poder de establecer sus precios dentro de ciertos límites.

El cuadro 1, proporciona una visión general del entorno competitivo mediante la comparación de cuatro tipos de mercado sobre la base del poder de mercado, la competencia no basada en el precio, la facilidad para ingresar y salir del mercado, y el grado de interacción entre los competidores cuando se toman decisiones. La característica principal que separa la competencia perfecta de los otros tres mercados es el poder de mercado. Las empresas en la competencia perfecta son tomadoras de precio, mientras que las empresas en los otros tres mercados son fijadoras de precios. La característica principal que separa a la competencia perfecta y el monopolio de la competencia monopolística y el oligopolio es la competencia no basada en el precio. Debido a que en los dos últimos mercados existe diferenciación de productos, las empresas

tienen razón en competir sobre la base de otros factores, además del precio. El ingreso y salida del mercado son más fáciles en la competencia perfecta y relativamente fáciles en la competencia monopolística. En cambio, no son posibles en el monopolio y pueden ser difíciles en el oligopolio, dependiendo de qué tan dominantes sean las empresas líderes en el mercado

Desde nuestro punto de vista, el aspecto del entorno competitivo que más retos presenta es la presencia es la interdependencia mutua. Una cosa es saber cómo usar las técnicas de optimización como la regla  $IM=CM$  para establecer el mejor precio y los niveles de producción para la empresa, y otro muy diferente es el hecho de anticipar y juzgar las posibles reacciones de los competidores ante una decisión propia. La presencia de la interdependencia mutua es un factor que se separa el oligopolio de otros mercados.

**Cuadro 2.** Visión general del entorno competitivo, cuatro tipos de mercado

	COMPETENCIA PERFECTA	MONOPOLIO	COMPETENCIA MONOPOLÍSTICA	OLIGOPOLIO
¿Poder de mercado?	No	Sí, sujeto a regulación gubernamental	Sí	Sí
Competencia no basada en el precio	No	No	No	Sí
Competencia no basada en el precio	No	Opcional	Sí	Sí
¿Fácil ingreso o salida del mercado?	Sí	No	Sí, relativamente fácil	No, relativamente difícil

Fuente: (Philips 2004).

### 2.2.3. Estrategia competitiva

La competencia está en el centro del éxito o del fracaso de las empresas. La competencia determina la propiedad de las actividades de una empresa que pueden contribuir a su desempeño, como las innovaciones, una cultura cohesiva o una buena implementación. La estrategia competitiva es la búsqueda de una posición competitiva favorable en un sector industrial, la arena fundamental en la que ocurre la competencia. La estrategia competitiva trata de establecer una posición provechosa y sostenible contra las fuerzas que determinan la competencia en el sector industrial.

Dos cuestiones importantes sostienen la elección de la estrategia competitiva. La primera es el atractivo de los sectores industriales para la utilidad a largo plazo y los factores que lo determinan. No todos los sectores industriales ofrecen iguales oportunidades para un lucro sostenido, y su ganancia inherente es un ingrediente esencial para determinar la utilidad de una empresa. La segunda cuestión central en la competitividad estratégica son los determinantes de una posición competitiva relativa dentro de un sector industrial.

Estas dos cuestiones centrales en la estrategia competitiva han estado en el centro de mi investigación. Porter, en su libro *Estrategia Competitiva: Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia* presenta un marco analítico para comprender a los sectores industriales y a los competidores, y para formular una estrategia competitiva general. Describe las cinco fuerzas competitivas que



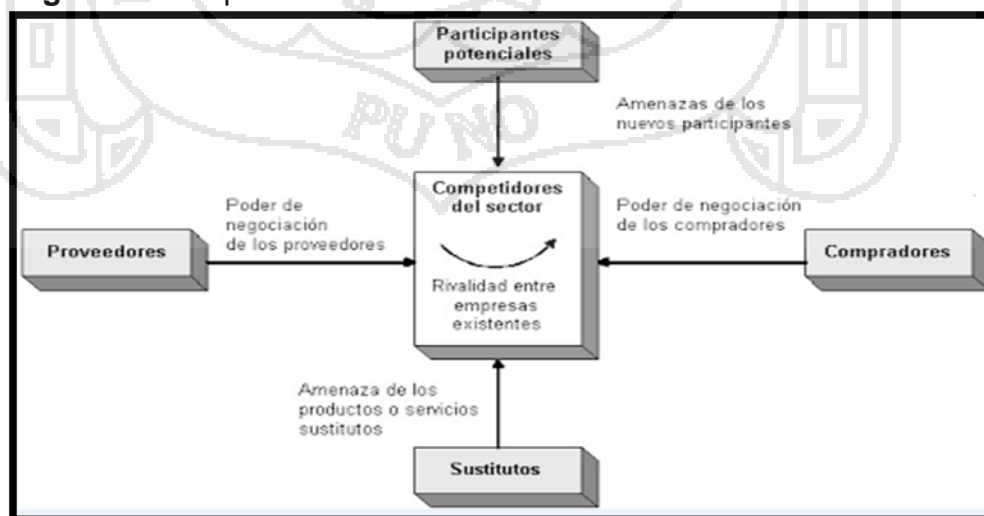
determinan lo atractivo de un sector industrial y sus causas principales, así como, cómo estas fuerzas cambian en el tiempo y pueden ser influidas por las estrategias.

### El análisis estructural de los sectores industriales

El primer determinante fundamental para la utilidad de una empresa es lo atractivo del sector industrial. La estrategia competitiva debe surgir de una comprensión sofisticada de las reglas de competencia que determinan lo atractivo de un sector industrial. La intención última de la estrategia competitiva es el tratar e idealmente cambiar esas reglas a favor de la empresa.

En cualquier sector industrial, ya sea doméstico o internacional o que produzca un producto o un servicio, las reglas de competencia están englobadas en cinco fuerzas competitivas: la entrada de nuevos competidores, la amenaza de sustitutos, el poder de negociación de los compradores, el poder de negociación de los proveedores y la rivalidad entre los competidores existentes.

**Figura 1.** Competitividad en el sector



Fuente: (Porter 1996)

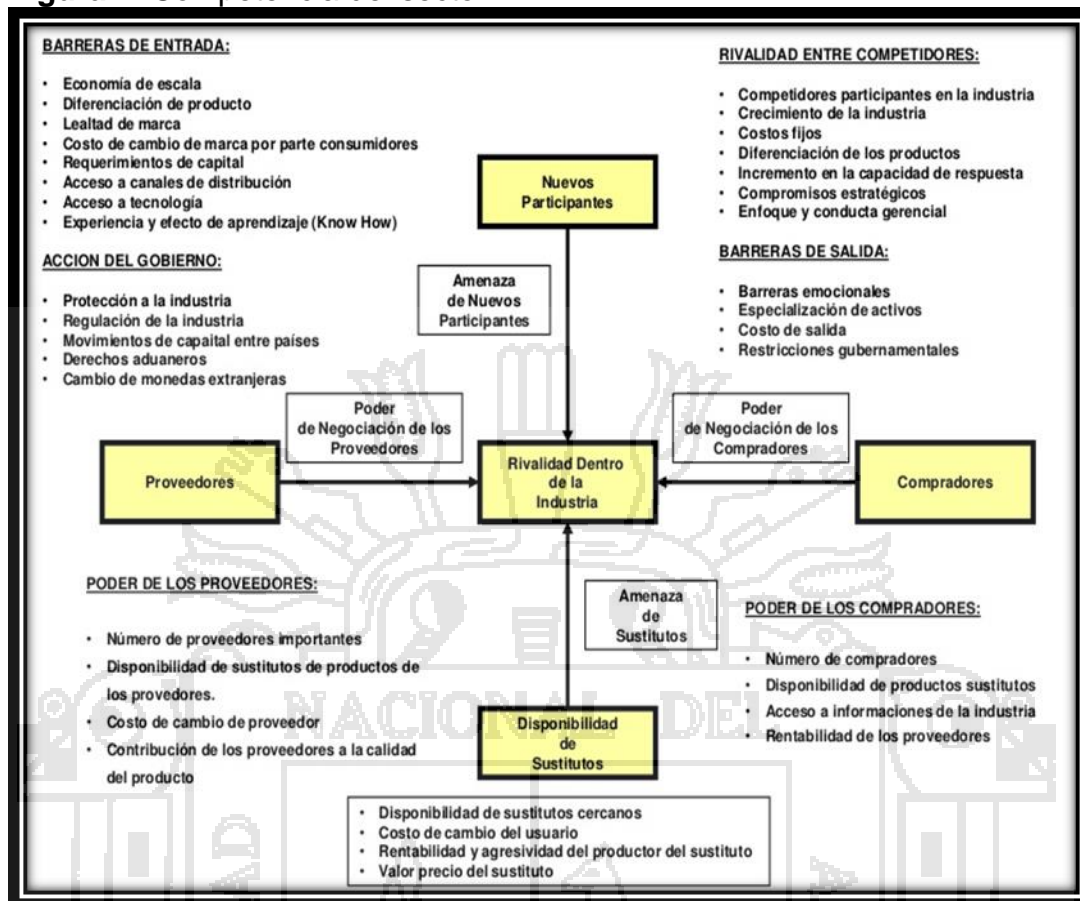
El poder colectivo de estas cinco fuerzas competitivas determina la capacidad de las empresas de un sector industrial a ganar, en promedio, tasas de retorno de inversión mayores al costo de capital. El poder de las cinco fuerzas varía de industria a industria, y puede cambiar con la evolución del sector industrial. El resultado es que no todos los sectores industriales son iguales desde el punto de vista de utilidad inherente. Las cinco fuerzas determinan la utilidad del sector industrial porque influyen los precios, costos, y la inversión requerida de las empresas en un sector.

El poder del comprador influye en los precios que puede cargar la empresa, por ejemplo, cuando lo hace la amenaza de una posible sustitución. El poder de los compradores también puede influir el costo y la inversión, debido a que los compradores poderosos demandan servicios costosos. El poder de negociación de los proveedores determina el costo de las materias primas y otros insumos.

La intensidad de la rivalidad influye los precios, así como los costos de competir en áreas como planta, desarrollo del producto, publicidad y fuerza de ventas. La amenaza de entrada coloca un límite en los precios y conforma la inversión requerida para desanimar a entrantes.

El poder de cada una de las cinco fuerzas competitivas es una función de la estructura de la industria, o las características económicas y técnicas básicas de un sector industrial. Sus elementos importantes se muestran a continuación.

Figura 2. Competencia del sector



Fuente: (Porter 1996)

Si las cinco fuerzas competitivas y sus determinantes estructurales fueran únicamente una función de las características intrínsecas del sector industrial, entonces la estrategia competitiva descansaría fuertemente en la elección del sector industrial correcto y en la comprensión de las cinco fuerzas mejor que los competidores. Pero mientras que estas son indudablemente tareas importantes para cualquier empresa, y son la esencia de la estrategia competitiva en algunos sectores industriales, una empresa no es usualmente un prisionero de la estructura de su sector industrial. Las empresas, a través de sus estrategias, pueden influir en las cinco fuerzas. Si una empresa puede conformar la estructura, puede fundamentalmente

cambiar el atractivo de un sector industrial para bien o para mal. Muchas estrategias exitosas han cambiado las reglas de la competencia de esta manera.

#### **2.2.4. El proceso crediticio**

En el Reglamento de créditos (2015) de la Caja Arequipa considera:

- Conceptos y principios generales del otorgamiento de créditos: de los solicitantes y del crédito
- De la evaluación crediticia del deudor
- Restricciones para el otorgamiento de créditos
- Control y requisitos por tipo de crédito
- Evaluación y por tipos de crédito: corporativo y grande empresa, mediana empresa, pequeña empresa, microempresas, crédito consumo revolvente y no revolvente, crédito hipotecario para vivienda

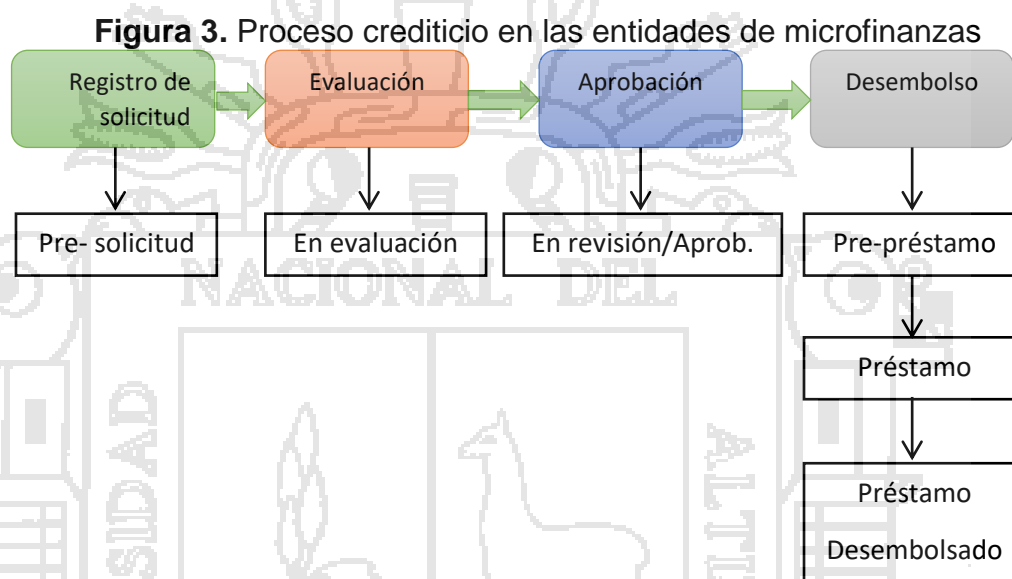
- Productos crediticios

En el Manual de créditos y recuperaciones de Mibanco (2016) considera:

- Definiciones
- Políticas de crédito
- Modalidades de crédito
- Créditos con vinculación por riesgo único y grupo económico
- Evaluación del crédito

- Formalización de crédito
- Aprobación del crédito
- Recuperación del crédito

En términos generales el proceso crediticio en las entidades de microfinanzas sigue el siguiente procedimiento:



Fuente: Reglamento de créditos (2015) de la Caja Arequipa y Manual de créditos y recuperaciones de Mibanco (2016)

### 2.2.5. Riesgo de cartera

La Calidad de la cartera en las entidades microfinancieras: En las instituciones microfinancieras los préstamos no están generalmente respaldados por una garantía realizable, de modo que la calidad de cartera es el indicador más importante, para la sostenibilidad a largo plazo, porque la mayor fuente de riesgo está en sus carteras de créditos. La cartera de créditos es el mayor activo de las empresas microfinancieras, y la calidad y el riesgo que representa pueden resultar muy difíciles de medir. Las mejores instituciones microfinancieras

mantienen una más alta calidad de cartera que los bancos comerciales de muchos países. El coeficiente más ampliamente utilizado para medir la calidad de la cartera en el sector de las microfinanzas es la Cartera en Riesgo (CeR), que mide la porción de la cartera de créditos “contaminada” por deudas atrasadas y en riesgo de no ser pagada como porcentaje de la cartera total. Aunque se utilizan varios otros coeficientes, el CeR es el indicador preferido, porque es fácil de entender, no subestima el riesgo, y se lo puede comparar entre instituciones. Cualquier préstamo otorgado a una microempresa es comúnmente considerado en riesgo si su repago registra un atraso mayor de 30 días. Esta norma es mucho más estricta que la practicada por la banca comercial, pero se justifica por la ausencia de garantías realizables en las microfinanzas (BID, 2010).

Según (Ledgerwood, 1999), la morosidad que refleja una CeR produce: Disminución de liquidez por gastos de control y seguimiento de los créditos atrasados; pérdidas de ganancia de capital por el retraso de los beneficios; y disminución de ingresos financieros y aumento de los gastos operativos de recuperación de créditos. (Westley y Shaffer, 1997) señalan que una CeR alta deteriora la lealtad de los clientes y tiene un efecto de contagio, al mismo tiempo que produce menos fondos libres para atender las demandas de crédito.

Según (Guillén, 2001) en el caso de los bancos pequeños, las variables internas son determinantes en el monto de la CeR. El retorno sobre patrimonio (ROE) indica la rentabilidad de una institución financiera. Para las empresas microfinancieras, el ROE es un coeficiente

de enorme importancia porque cuantifica la tasa de retorno sobre las inversiones hechas en microcréditos. Se calcula dividiendo la utilidad neta (descontado el pago de impuestos) por el patrimonio promedio del período. (BID, 2010).

La Comisión Económica para América Latina de las Naciones Unidas (CEPAL) hizo un estudio sobre el sistema microfinanciero de América Latina y del Caribe, en el periodo comprendido entre el 2003 al 2008, el mismo que determinó que éste había crecido más del 300% y donde los cinco principales países de la región eran: Perú, Bolivia, Ecuador, Colombia y México. Anotando que el éxito peruano se debe fundamentalmente al mantenimiento de las políticas y al marco regulatorio, el clima de inversión y el hecho de que las tasas de interés no están reguladas permite al sistema su autorregulación observándose una tendencia decreciente en las tasas de interés. Lo anteriormente anotado ha permitido que el Perú ocupe por cuatro años consecutivos el primer lugar del ranking mundial, como el país con el mejor entorno para el desarrollo de las microfinanzas, según reporta el índice "Microscopio global sobre el entorno de negocios para las microfinanzas 2011" elaborado por la revista The Economist (Conexión ESAN, 2011; Economist IntelligenceUnit, 2011).

Las diferentes instituciones financieras enfrentan una serie de riesgos (posibilidad de pérdidas) tales como como: riesgo de crédito, riesgo de liquidez, riesgo de mercado y riesgo operacional. La actividad crediticia constituye la principal fuente de ingresos para las entidades financieras, pero también puede ser la causa de sus quiebras. Según la

Superintendencia de Banca Seguros el riesgo de crédito es la posibilidad de pérdidas debido a la incapacidad o falta de voluntad de los deudores o terceros obligados para cumplir sus obligaciones contractuales.

### **El indicador del riesgo crediticio:**

En ese sentido, según la SBS (2010) en su publicación Glosario de Banca indica que es necesario considerar los siguientes indicadores financieros de la calidad de cartera para evaluar el riesgo crediticio:

- Indicador de cartera Atrasada: Es el cociente entre la suma de los créditos vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos.
- Indicador de cartera de Alto Riesgo: Es el cociente entre la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos.
- Indicador de cartera Pesada: Es el cociente entre la suma de los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida sobre los créditos directos y contingentes totales.

Es necesario especificar que en el caso de los créditos a las microempresas, esta clasificación se efectúa en función de los días de morosidad. La Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs (SBS), según resolución S.B.S. N° 11356 – 2008, establece las siguientes categorías:

- Categoría Normal: hasta ocho días de atraso.



- Categoría Problemas Potenciales: hasta 30 días de atraso.
- Categoría Deficiente: hasta 60 días de atraso; Categoría Dudoso: hasta 120 días de atraso.
- Categoría Pérdida: más de 120 días de atraso. (SBS, 2008)

Aguilar y Camargo (2002) consideran que, de los tres indicadores antes mencionados, el más usado es el de la Cartera Atrasada, comúnmente conocida como tasa de morosidad. De igual manera, estos autores afirman que estos indicadores presentan las siguientes limitaciones:

- Quitar del balance las colocaciones más deterioradas para lo cual venden esta cartera a otra entidad a un precio simbólico.
- Los programas de canje de cartera con el respaldo de los bonos del gobierno.
- El cálculo de los indicadores de cartera se hacen de manera agregada y estática, no obstante que la morosidad tiene un comportamiento dinámico.
- Para Jiménez (2007) la elaboración del ratio de morosidad es engañoso, pues ésta disminuye simplemente aumentando el denominador. De hecho, el ratio de morosidad podría seguir bajando, no sólo cuando ningún crédito moroso haya sido pagado, sino mientras los créditos nuevos crezcan a un ritmo mayor que los créditos morosos. La real morosidad se mide sobre el envejecimiento de los créditos ya otorgados.

Desde el punto de vista jurídico se entiende por mora al retraso en el cumplimiento de una obligación, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Desde el punto de vista formal la mora del deudor en sí, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación, el mismo que determinará el devengo de interés moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro.

Wicijowski y Rodríguez, (2008). Si este concepto se traslada al campo financiero se tiene, que un crédito moroso no significa un crédito incobrable, ni una pérdida directa para la institución financiera. Se entiende que un crédito es moroso cuando se producen retrasos en los pagos y deterioro de la calidad de los préstamos concedidos en el sistema financiero. La morosidad no implica una pérdida directa y definitiva para la institución, pero sí determina la clasificación del crédito y exige que la financiera constituya una provisión en el balance para respaldar el impago total o parcial de un préstamo (Libertad Digital Opinión, 2009).

### **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

#### **Calidad de crédito**

Es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Acerca el término “calidad de crédito” explica que se refiere análisis de los préstamos que se encuentran en las categorías de vencido y en litigio y

al seguimiento de los indicadores que miden el grado de morosidad y el nivel de cobertura.

### **Competencia**

Lucha entre los productores privados de mercado por obtener la más favorable condición de producción y venta de las mercancías; lucha de los capitalistas o de sus agrupaciones por obtener ganancias máximas. La competencia se halla indisolublemente unida a la anarquía de la producción mercantil basada en la propiedad privada y constituye una ley de la economía mercantil capitalista.

### **Créditos**

Es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los interés de vengados, seguros y costos asociados si los hubiera (Morales *et al.*, 2014)

### **Instituciones financieras**

Son empresas que se especializan en venta, compra, creación de títulos de crédito, que son activos financieros para los inversionistas y pasivos para las empresas que toman los recursos para financiarse.

### **Microfinanzas**

Las microfinanzas surgieron en los años ochenta, así el modelo de crédito subsidiado y dirigido, apoyados por muchos donantes, fue objeto de crítica constante porque la mayoría de programas acumulaba grandes pérdidas de préstamos y requería frecuentes recapitalizaciones para continuar operando.

Esto condujo a un nuevo enfoque que consideró las microfinanzas como parte integral del sistema financiero en general. El énfasis se desplazó del rápido desembolso de préstamos subsidiados para poblaciones objetivas hacia el desarrollo de instituciones locales sostenibles para servir a los pobres.

### **Microcréditos**

Son préstamos de monto pequeños dirigidos a microempresarios de bajos recursos, los cuales son poco atractivos para la banca tradicional dado el escaso margen de ganancia que pueden llegar a generar y por los altos costos operativos y riesgo que implican. Los términos y condiciones de pago del microcrédito se basan en plazos cortos (generalmente menores a un año), amortizaciones frecuentes y ausencia de garantías de ejecución legal.

### **Morosidad**

Es la cualidad de moroso, la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible.

### **Riesgo de crédito**

Es la posible pérdida que asume un agente económico con consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales, es el riesgo más importante al que está sujeta la actividad bancada.

### Tasa de morosidad

La morosidad está medida como el porcentaje de cartera atrasada al total de colocaciones directas. Durante los meses iniciales de funcionamiento las agencias muestran niveles muy bajos (o iguales a cero) debido a que las colocaciones recién empiezan y a que los plazos (aun los más cortos) aún no vencen.



### CAPÍTULO III

#### METODOLOGÍA

#### 3.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

##### 3.1.1. Enfoque de la investigación

El paradigma utilizado es el enfoque cuantitativo, ya que se recolecto datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Así mismo los estudios cuantitativos proponen relaciones entre variables con la finalidad de arribar a proposiciones precisas y hacer recomendaciones específicas. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2011). En la investigación realizada se aplicó el enfoque de investigación cuantitativa, el cual se caracteriza por realizar medición numérica y utilizar datos estadísticos, lo que nos permitirá probar la hipótesis. Además, este tipo de investigación nos permitió realizar el estudio de una realidad objetiva, es decir un hecho real que ya tuvo lugar en el tiempo y espacio y el cual solo se analizó.

### 3.1.2. Diseño de la investigación

Teniendo en cuenta una de las clasificaciones de diseño consideradas en la literatura sobre investigación cuantitativa y de modo específico, la que considera dos: Los diseños de investigación experimental y los diseños de investigación no experimental (Hernández, Fernández, & Baptista, 2011). El propósito de los diseños transeccionales descriptivos tiene como objetivo indagar las incidencias de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables y un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades; y así proporcionar su descripción (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2011). Se utilizó el método deductivo, partiendo de lo general a lo particular, es decir del riesgo de cartera para conocer la competencia y evaluación del crédito.

### 3.1.3. Alcance y tipo de investigación

Considerando el objetivo planteado se definió que la investigación tipo descriptivo y analítico. Es decir, describirá cómo se da la competencia de mercado y el riesgo de cartera de créditos; resultando los aspectos más característicos y particulares, mediante el uso de instrumentos de medición.

Según el diseño de investigación descriptivo y analítico, se consideró el muestreo no probabilístico y por conveniencia al tener acceso a la información para la investigación de las dos entidades microfinancieras Caja Arequipa y Mibanco de la región Puno.

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. Población

Tomando en consideración a Hernández, Fernández & Baptista (2006) y Cáceda & Pérez (2001) Quienes consideran que una población es un conjunto de cosas, sujetos, objetos o procesos, que concuerdan con determinadas características y especificaciones.

Para el caso del trabajo de investigación se consideró en la Caja Arequipa 223 analistas de crédito y en Mibanco 363 analistas de crédito en la región Puno y a los Gerentes de ambas entidades.

### 3.2.2. Muestra

Tomando en consideración a Villegas, Marroquin, Castillo y Sanchez (2011) quienes considera que la muestra no probabilístico o empírica: en este caso, la selección de la muestra depende del criterio del investigador sin posibilidad de establecer el error de la muestra. Entre las muestras más usuales de este grupo tenemos las siguientes: el muestreo accidental, por cuotas y muestreo intencionado.

En el muestreo intencionado, es el tipo de muestreo que permite al investigador seleccionar las unidades de la muestra según sus necesidades y las necesidades de la información que desea obtener y que, a su juicio, son representativas. Entonces, la muestra debe reunir ciertas características equivalentes a las necesidades del investigador.



La muestra del trabajo de investigación considero en la Caja Arequipa 22 analistas de crédito y en Mibanco 36 analistas de crédito en la región Puno y a los Gerentes de la Caja Arequipa y Mibanco.

### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

**La encuesta.** - La técnica que se utilizo es la encuesta y el instrumento es el cuestionario. Según Hernández (2010) El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser coherente con el planteamiento del problema e hipótesis.

**Análisis de contenidos:** Es una técnica de recolección de datos cuantitativa que estudia la comunicación de una manera objetiva, sistemática y que cuantifica los contenidos en categorías. (Hernández, Fernández & Batista, 2006). Para la investigación en el análisis de contenidos se revisó, califico y analizo:

**Mibanco:**

- Manual de Créditos y recuperaciones – División de negocios de Mibanco 2015
- Catálogo de productos activos de Mi Banco 2015
- Memoria Anual 2015 – MI BANCO.

**Caja Arequipa:**

- Reglamento de Créditos de Caja Arequipa 2015

Otros:

- [www.SBS.Gob.Pe](http://www.SBS.Gob.Pe)

- [www.Cámara.de.comercio.Lima.Gob.Pe](http://www.Cámara.de.comercio.Lima.Gob.Pe)

- [www.BCRP.Gob.Pe](http://www.BCRP.Gob.Pe)

### 3.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el tratamiento e interpretación de la información obtenida, nos ceñimos al proceso siguiente: Recolección de documentación, observación y exploración de la muestra, análisis de datos, ordenamiento de los datos, procesamiento de los datos a través de la estadística descriptiva y evaluación de los resultados.

### 3.5. AMBITO DE ESTUDIO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación está comprendida por las Instituciones Microfinancieras de la Región de Puno.

**Topografía:** En plano en gran parte de su territorio andino; también, parte de su territorio ocupa la región selvática, aledaña a las selvas de Madre de Dios, la cordillera Carabaya y Volcánica, cruza el departamento de Este a Oeste formando un gran anillo que cierra el Nudo de Vilcanota. En medio de este anillo se extiende la Meseta del Callao, extensa planicie en forma de cono invertido cuyo centro está ocupado por el Lago Titicaca.

**Planos altitudinales:** quechua, Puna, Janca y Rurarupa

**Clima:** En la región andina el clima es frío y seco, con temperaturas de 5° y 13° C, en la selva el clima es templado a cálido, con temperaturas de 15° y 22° C y precipitación fluvial de 1,000 mm/año.

**Altitud:** 3827 m.s.n.m. (Ciudad de Puno), mínima: 820 m.s.n.m. (Lanlacuni Bajo) y máxima: 4725 m.s.n.m. (San Antonio de Esquilache)

**Límites:** Sus límites son: Por el norte con los departamentos de Cusco y Madre de Dios; por el sur con los departamentos de Moquegua y Tacna; por el oeste con los departamentos de Cusco y Arequipa; y por el este con la República de Bolivia.

**Población:** Según INEI la población de la Región Puno al 2015 es de 1, 415, 608 personas.

### 3.6. VARIABLES E INDICADORES

**Variable independiente:**

- Competencia de mercado

**Indicadores:**

- Número de competidores en el mercado
- Fuerzas competitivas del sector
- Participación de mercados
- Similitudes del proceso de crédito
- Diferencias del proceso de crédito
- Procesos de otorgamiento de créditos

**Variable dependiente:**

- Riesgo de cartera

**Indicadores:**

- Calidad de cartera

- Niveles de morosidad
- Cobertura de cartera de provisiones



## CAPÍTULO IV

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

## 4.1.1. Análisis de la rivalidad de competencia de mercado en el sector de entidades microfinancieras

A continuación, se presenta las 5 fuerzas competitivas del sector microfinanciero de Michael Porter, toma en cuenta la participación de mercado en colocación de créditos al 2015.

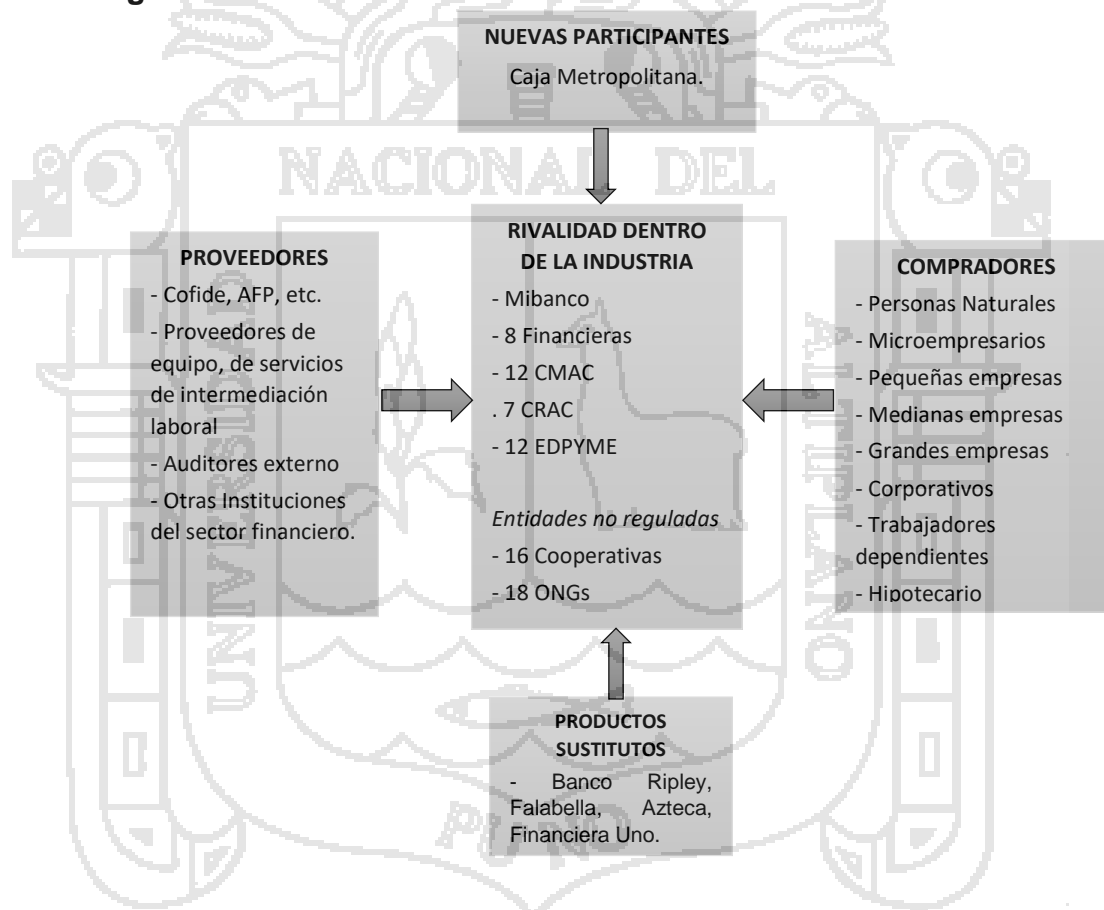
**Cuadro 3.** Evaluación de los elementos del sector microfinanzas: las 5 fuerzas competitivas de Porter – 2015

¿Cómo califica las fuerzas competitivas del sector?	BAJO	MEDIO	ALTO
F-1: Nuevos participantes	X		
F-2: Poder de negociación de los Proveedores		X	
F-3: Participación de los Compradores			X
F-4: Rivalidad en la industria			X
F-5: Productos sustitutos			X

Fuente: Opinión de Gerentes de Microfinanzas - 2015

En el cuadro 3, mediante el análisis sectorial de microfinanzas, se puede observar finalmente que presenta aspectos internos y externos que influyen de manera regular o media para un atractivo de inversión. La participación de estas 74 IMF's, hacen que el mercado en el sector sea de alta rivalidad, y para conservar su permanencia dentro del mercado utilizan estrategias de absorción y fusión, que les permita ofrecer los mejores productos y servicios.

**Figura 4.** Las 5 fuerzas del sector microfinanzas de Porter



En la figura 4, mediante el análisis de los elementos en el sector de microfinanzas se presenta:

- Amenaza de los nuevos competidores: los nuevos competidores son entidades financieras de capitales nacionales y extranjeras, quienes observando el crecimiento del sector microfinanciero son atraídos a este mercado.

- Poder de negociación de proveedores: Proveedores de materiales de infraestructura y sistema de información: de equipos, de servicios de intermediación laboral, auditores externos; y proveedores de liquidez: los clientes del sector financiero y quienes a través de sus depósitos en cada entidad bancaria proveen de liquidez dichas instituciones.

- Poder de negociación de compradores: Tenemos los microempresarios, pequeñas empresas etc. Los corporativos. Trabajadores independientes e hipotecarios

- Rivalidad entre los competidores: la competencia en el mercado de instituciones microfinancieras es alta, debido a que está compuesto por 74 instituciones, entre las reguladas por el SBS tenemos: 8 Financieras, 12 CMAC, 7 CRAC, 12 Edpyme y un Banco (destacan Mibanco, Caja Arequipa, Cmac Cusco, Cmac Tacna, Crac Los Andes, Crediscotia y Edpyme Raiz), y las no reguladas son 34 con 16 Cooperativas y 18 ONGs.

- Competidores sustitutos: Banco Ripley, Banco Falabella, Banco Azteca, Financiera Uno.

**Cuadro 4.** Competencia de mercado de las instituciones microfinancieras en el Perú: 2009 - 2015

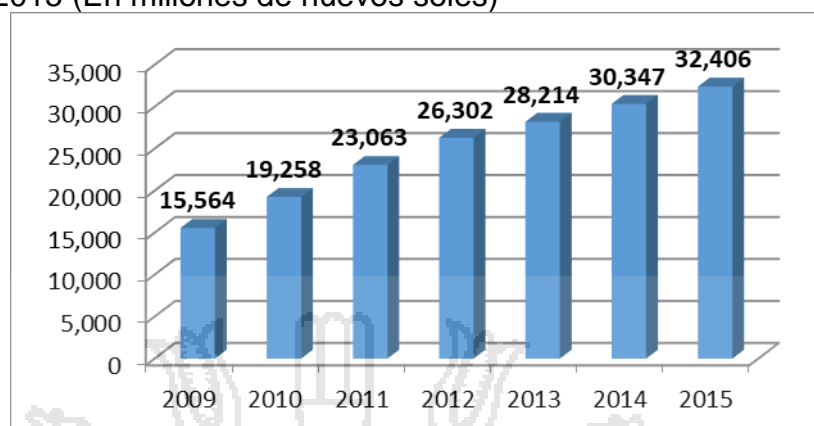
AÑO	REGULADAS					NO REGULADAS		TOTAL
	MIBANCO	FINANCIERAS	CMAC	CRAC	EDPYME	COOPERATIVA	ONGs	
2009	1	4	13	10	11	8	15	62
2010	1	6	13	10	10	15	18	73
2011	1	6	13	11	10	15	19	75
2012	1	8	13	10	10	15	19	76
2013	1	9	13	9	9	15	19	75
2014	1	9	12	10	11	15	19	77
2015	1	8	12	7	12	16	18	74

Fuente: Copeme 2009 - 2015

En el cuadro 4: A diciembre de 2015 se muestra la competencia en el sector microfinanciero se desarrolla entre 40 instituciones microfinancieras reguladas que ofertan microcréditos, éstas instituciones están compuesta por 8 Financieras, 12 CMAC, 7 Cajas Rurales, 12 Edpymes, y Mibanco, y 34 instituciones no reguladas (18 ONGs y 16 Cooperativas), siendo en total 74 entidades ofertantes a nivel nacional. La competencia de las Microfinanzas en el Perú están pasando por una etapa de cambios, donde se visualiza que las cifras de crecimiento es cada vez menor, la preocupación de las instituciones Microfinancieras están centradas en la concentración de servicios crediticios en las principales plazas urbanas, lo que trae consigo la alta competencia, el incremento de la morosidad, la sobre oferta al cliente que redunde en el Sobreendeudamiento.



**Figura 5.** Evolución de créditos de instituciones microfinancieras - Perú: 2009 -2015 (En millones de nuevos soles)



Fuente: Asomif Perú

En la figura 5: Se presentan las cifras que demuestran la evolución del desempeño de crédito de las instituciones de microfinanzas desde 2009- 2015, a nivel nacional un saldo de S/. 32,406 millones, con un crecimiento de 6.79% con respecto al año anterior (2014) siendo el crecimiento en S/. 2,059 millones, la tasa de crecimiento a lo largo de los dos últimos ejercicios exhibe la desaceleración en relación a lo exhibido del 2009 hasta el 2012, producto de varios factores, entre los que se encuentran la desaceleración del crecimiento de la economía y los problemas del sector relacionados a mora, sobreendeudamiento y competencia por parte de otras instituciones.

La competencia en el mercado de las instituciones microfinancieras, ha experimentado la necesidad de aumentar la escala para afrontar riesgos y ser más competitivos, y a lo largo del ejercicio 2015 continuo con la dinámica de compra y fusiones, es así que varias entidades microfinancieras han estado en la búsqueda de oportunidades en el mercado para comprar y posteriormente fusionarse con otras

entidades, habiéndose concretado en el 2015: i) la segregación de un bloque patrimonial por parte de Financiera Edyficar (quien adquiere Mibanco en el 2014) a favor de Mibanco en el mes de marzo de 2015 ii) la segregación de un bloque patrimonial de Caja Rural Credinka (quien adquiere un primer bloque de Financiera Nueva Visión en abril de 2014) a favor de Financiera Nueva Visión. Continuaría la Caja Arequipa, quien adquiere a la Caja Rural Señor de Luren. Por último, tenemos a Edpyme Raíz de fusionarse con Financiera Pro Empresa, aunque a la fecha todavía mantiene un paquete minoritario de acciones en esta último, mientras que la compra de Caja Rural Chavín por parte de la primera no se concretó.

**Cuadro 5.** Evolución de créditos directos de las instituciones microfinancieras – Perú: 2009 – 2015 (En millones de nuevos soles)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<b>CMAC</b>	6,943	8,470	9,936	11,268	12,434	13,348	14,695
<b>CAJAS</b>							
RURALES	1,386	1,778	2,005	2,062	1,651	1,593	463
EDPYMES	865	988	1,107	1,052	1,016	1,318	1,825
FINANCIERAS	3,363	4,365	5,828	7,187	8,640	9,947	7,595
<b>MIBANCO</b>	3,007	3,656	4,187	4,732	4,474	4,140	7,829
<b>TOTAL IMF</b>	<b>15,564</b>	<b>19,257</b>	<b>23,063</b>	<b>26,301</b>	<b>28,215</b>	<b>30,346</b>	<b>32,407</b>

Fuente: Asomif Perú

En el cuadro 5: Se muestra el consolidado de la evolución de créditos directos del sector microfinanciero, al cierre de 2015, las cajas municipales tienen un 45.34% de participación total de la cartera de créditos con S/. 14,695 millones, de los cuales Caja Arequipa tiene una participación del 22.00% respecto al total de cajas y 8.2% respecto al consolidado del sector microfinanciero.

A nivel de las empresas del Sistema Microfinanciero la institución que más creció en colocaciones el año 2015 fue Mibanco que sumó S/ 7,829 millones y creció 89.10% más que el año 2014, nivel explicado principalmente por la integración con la Financiera Edyficar; seguido de las Edpymes con 38% y por último la CMAC creció en 10%; dentro de las CMAC esta Caja Arequipa que llegó a S/ 3,723 millones con un crecimiento anual de 15.40%, nivel de crecimiento que se explica por la adquisición de la Caja Rural Señor de Luren.

Las Cajas Rurales, en el ejercicio de 2015 registraron un descenso en las colocaciones directas en relación al cierre de 2014 (decrecimiento de 71%, alcanzando los S/. 1,129 millones, lo cual se sustenta principalmente en las menores colocaciones de Caja Señor de Luren (-4.09% en el trimestre) y Caja Rural Prymera (-3.27%). Respecto a las Financieras en el ejercicio 2015 las mismas alcanzan un total de colocaciones directas de S/. 7,595 millones, con un decrecimiento de 23.64% respecto al año anterior.

**Cuadro 6.** Evolución de créditos directos de las instituciones microfinancieras - Puno: 2011 – 2015 (En millones de nuevos soles)

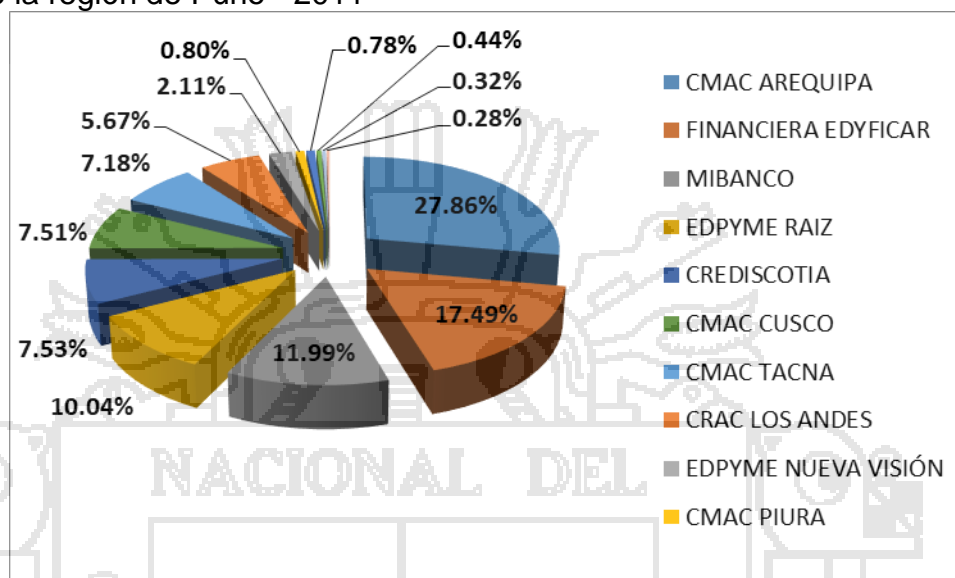
<b>INSTITUCIONES MICROFINANCIERAS</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
CMAC AREQUIPA	346,472	433,551	482,897	458,683	455,308
FINANCIERA EDYFICAR	217,519	294,053	367,937	393,547	
MIBANCO	149,050	178,873	181,194	153,196	496,454
CMAC CUSCO	93,336	112,181	144,754	185,658	215,818
CMAC TACNA	89,235	115,148	131,538	127,409	111,712
CRAC LOS ANDES	70,499	94,299	115,893	124,799	108,135
EDPYME RAIZ	124,854	139,590	147,069	126,848	77,231
CREDISCOTIA	93,616	102,423	78,250	86,886	81,863
CRAC NUESTRA GENTE	9,712	11,065			
EDPYME NUEVA VISIÓN	26,276	36,037			
FINANCIERA NUEVA VISIÓN			39,846	39,940	
FINANCIERA CREDINKA	3,438	7,857	20,848	27,389	63,026
FINANCIERA CONFIANZA			18,179	23,143	25,294
FINANCIERA CREAR		790			
COMPARTAMOS FINANCIERA			4,479	11,801	16,470
CMAC SULLANA			991	8,060	19,945
FINANCIERA UNO		974	6,141	11,121	13,427
CMAC PIURA	9,999	10,897	11,571	8,588	10,581
FINANCIERA EFECTIVA	3,995	4,502	6,704	6,598	5,857
EDPYME SOLIDARIDAD	5,472	3,336	2,993	4,164	5,160
GMG SERVICIOS PERÚ				461	1,499
CMAC HUANCAYO					802
<b>TOTAL, DE CREDITOS</b>	<b>1,243,473</b>	<b>1,545,576</b>	<b>1,761,284</b>	<b>1,798,291</b>	<b>1,708,582</b>

Fuente: (SBS: 2011 - 2015)

En el cuadro 6: Se muestra Evolución de créditos directos de las instituciones microfinanciera de la región de Puno: 2011 – 2015. La Caja Arequipa por periodos presenta ascendentemente 346.472, 433,551,

482,897, 458,683 y 455,308 respectivamente y Mibanco: 149,050, 178,873, 181,194, 153,196 y 496, 454 respectivamente.

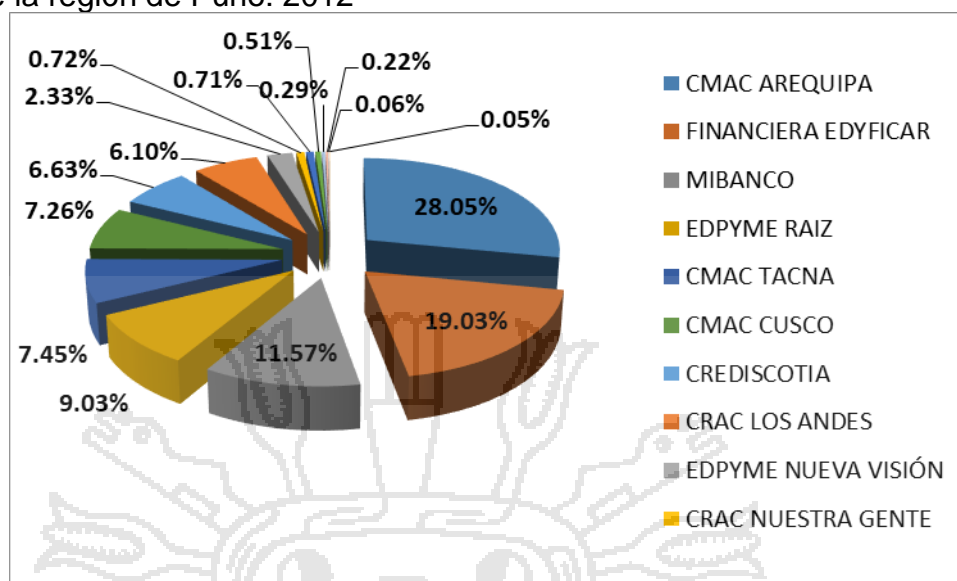
**Figura 6.** Participación de mercado de las instituciones microfinancieras de la región de Puno - 2011



Fuente: (SBS – 2011)

En la figura 6: Se muestra la participación de mercado de las entidades microfinancieras al 2011, tuvo una tendencia creciente, manteniendo su liderazgo en primer lugar la Caja Arequipa con 27.86% de participación, Edyficar ocupa un segundo lugar de participación con 17.49%, Mibanco con 11.99% ocupa un tercer lugar y EDPYME Raíz con 10.04% ocupa un cuarto lugar en la participación; seguido de Crediscotia con 7.53%, CMAC Cusco con 7.51%, CMC Tacna 7.18%, CRAC Los Andes con 5.67% siendo las instituciones que tienen una mayor presencia de participación de mercado en la región de Puno.

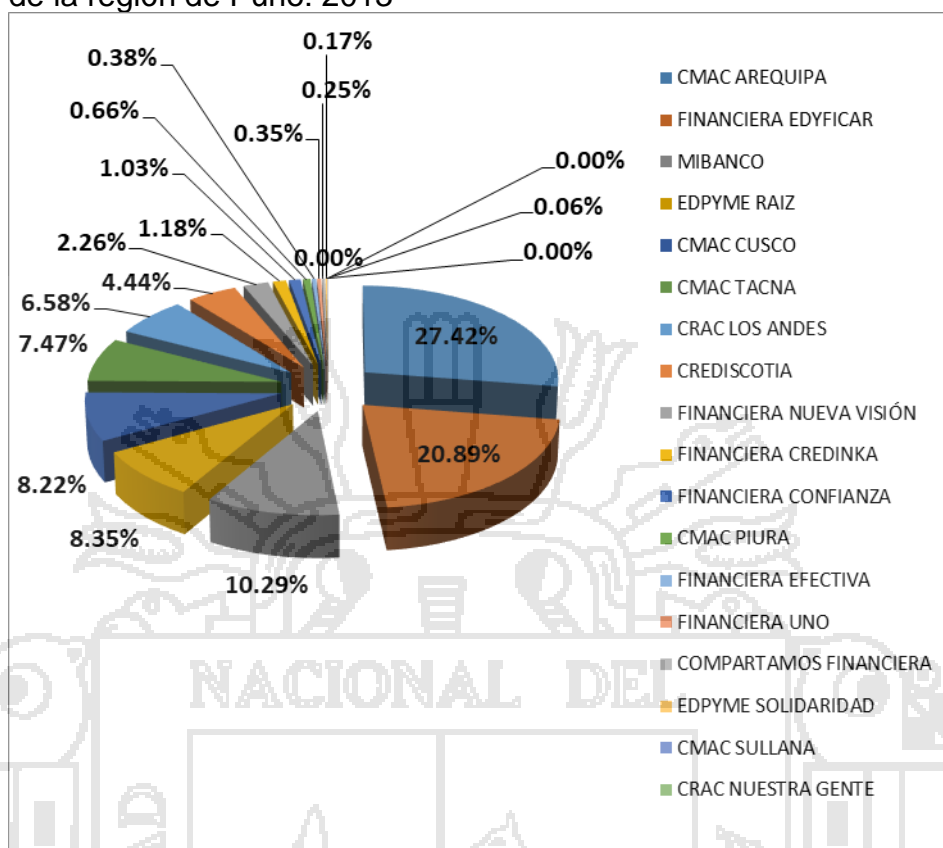
**Figura 7.** Participación de mercado de las instituciones microfinancieras de la región de Puno: 2012



Fuente: (SBS – 2012)

En la figura 7: Se muestra la participación de mercado de las entidades microfinancieras al 2012, la mayor participación de mercado al cierre de 2012 continua en manos de CMAC Arequipa con 28.05%, con un crecimiento de 25% respecto al ejercicio anterior. Le sigue con un segundo lugar la Financiera Edyficar con una participación de 19.03%, con un tercer lugar Mibanco con 11.57%, seguido de Edpyme Raíz con 9.03%, Cmac Tacna con 7.45%, Cmac Cusco con 7.26%, Crediscotia con 6.63%, Crac Los Andes con 6.10%; mientras que el resto de entidades no registra mayor participación respecto al 2011. De manera global existe un crecimiento importante en las colocaciones de créditos de 20% con respecto al año 2011, esto se debe al crecimiento comercial de la región Puno. En este ejercicio 2012 se observa el ingreso de dos nuevas entidades quienes son: Financiera Uno y Financiera Crear.

**Figura 8.** Participación de mercado de las instituciones microfinancieras de la región de Puno: 2013

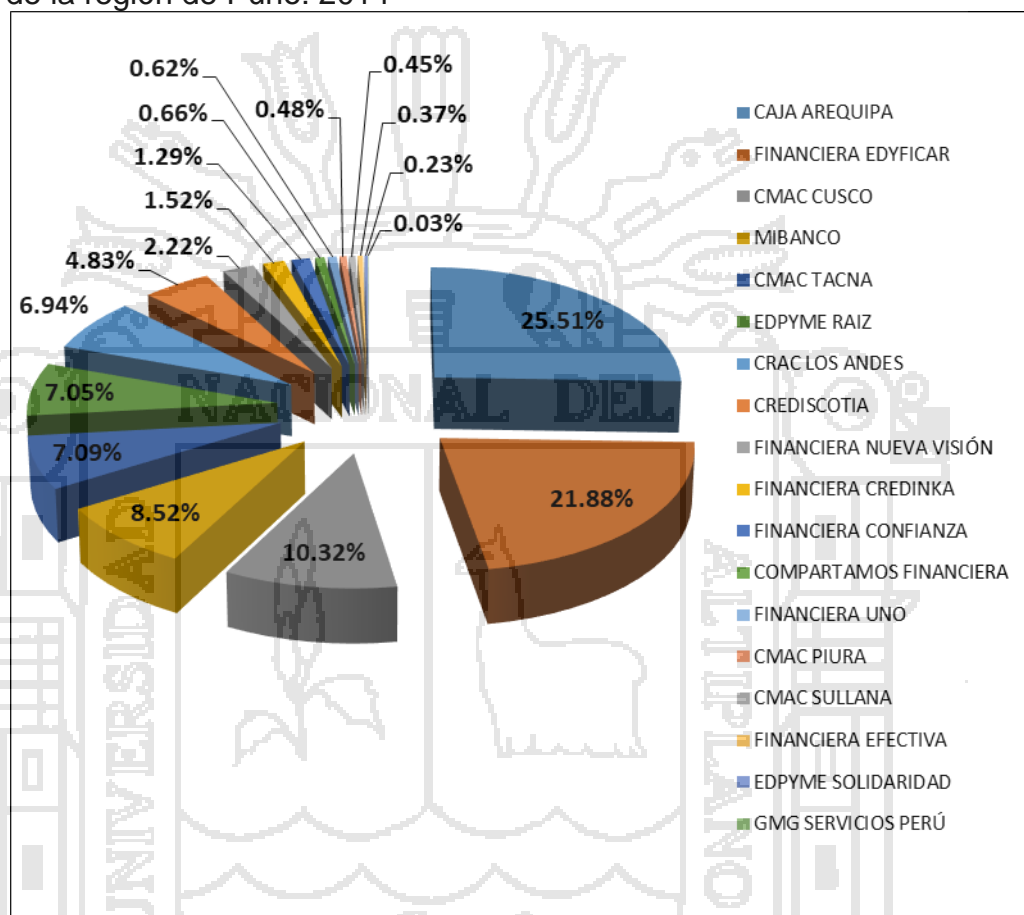


Fuente: (SBS – 2013)

En la figura 8: Se muestra la participación de mercado de las entidades microfinancieras al 2013, la mayor participación de mercado al cierre de 2013 continua en manos de CMAC Arequipa con 27.42%, con un crecimiento de 11.38% respecto al ejercicio anterior. Le sigue con un segundo lugar la Financiera Edyficar con una participación de 20.89% y un crecimiento de 25.13% en referencia al 2012, con un tercer lugar Mibanco con 10.29%, seguido de Edpyme Raíz con 8.35%, Cmac Cusco con 8.22% (mejorando su participación con relación a Cmac Tacna), Cmac Tacna con 7.47%, Crac Los Andes con 6.58% (mejorando su participación con relación a Crediscotia), y Crediscotia con 4.44%,; mientras que el resto de entidades no registra mayor participación

respecto al 2012. De manera global desacelera el crecimiento del sector siendo su crecimiento sólo del 14% con relación al año anterior que registró un crecimiento de 20%, ingresa al mercado Cmac Sullana.

**Figura 9.** Participación de mercado de las instituciones microfinancieras de la región de Puno: 2014



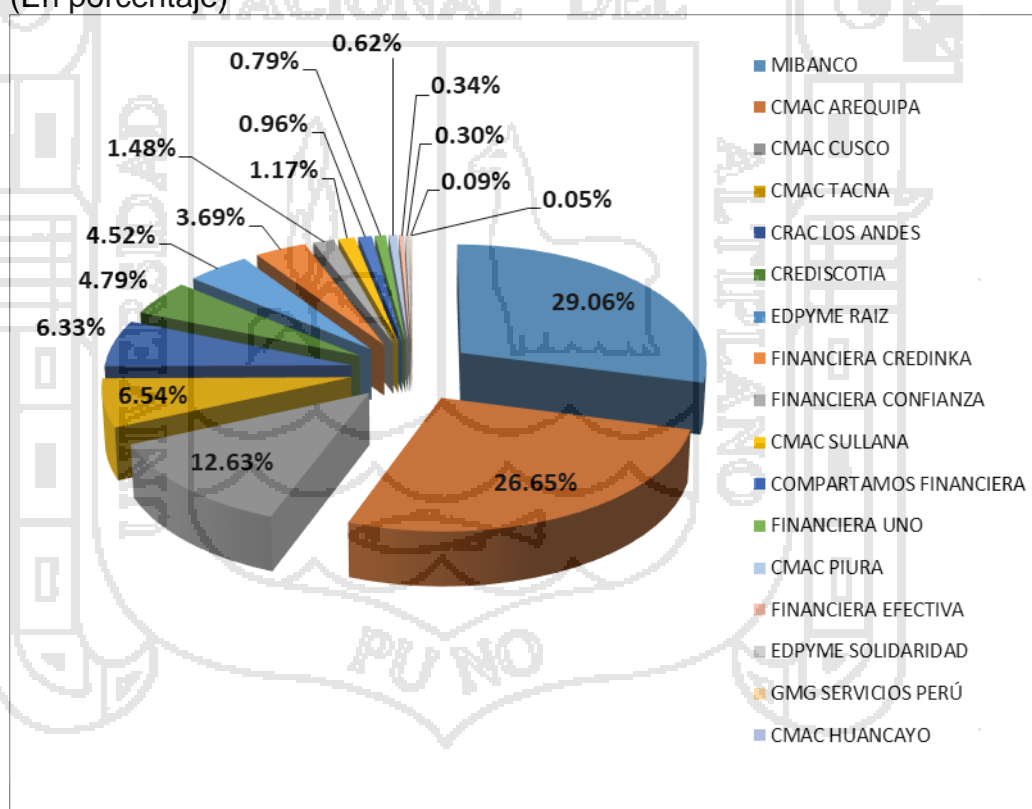
Fuente: (SBS – 2014)

En la figura 9: Se muestra la participación de mercado de las entidades microfinancieras al 2014, la mayor participación de mercado al cierre de 2014 continua en manos de CMAC Arequipa con 25.51%, respecto al ejercicio anterior. Le sigue con un segundo lugar la Financiera Edyficar con una participación de 21.88%, con un crecimiento de 6.69% en referencia al 2013, con un tercer lugar Cmac Cusco con



8.22% (mejorando su participación con un crecimiento de 28.26%), Mibanco con 8.52%, seguido de Cmac Tacna con 7.09%, Edpyme Raiz con 7.05%, Crac Los Andes con 6.94%) y Crediscotia con 4.83%; mientras que el resto de entidades no registra mayor participación respecto al 2013. De manera global desacelera el crecimiento del sector siendo su crecimiento sólo del 2.10% con relación al año anterior que registró un crecimiento de 14%; ingresa al mercado GMG Servicios Perú.

**Figura 10.** Participación de mercado de las instituciones microfinancieras en colocaciones de créditos en la región de Puno: 2015 (En porcentaje)



Fuente: (SBS – 2015)

**Cuadro 7.** Cartera de créditos directos y participación de mercado de las IMFs en la región Puno – 2015 (En miles de soles)

ENTIDAD	N° de oficinas	Créditos directos		Total de créditos	Participación en el mercado
		M.N.	M.E.		%
MIBANCO	21	494,128	2,326	496,454	29.06 %
CAJA AREQUIPA	24	448,433	6,875	455,308	26.65 %
CMAC CUSCO	11	215,224	594	215,818	12.63 %
CMAC TACNA	5	108,994	2718	111,712	6.54 %
CRAC LOS ANDES	14	107,405	730	108,135	6.33 %
CREDISCOTIA	2	80,721	1142	81,863	4.79 %
EDPYME RAIZ	8	77,229	2	77,231	4.52 %
FINANCIERA CREDINKA	13	62,974	52	63,026	3.69 %
FINANCIERA CONFIANZA	2	25,294		25,294	1.48 %
CMAC SULLANA	1	19,945		19,945	1.17 %
COMPARTAMOS FINANCIERA	2	16,470		16,470	0.96 %
FINANCIERA UNO	2	13,427		13,427	0.79 %
CMAC PIURA	2	10,581		10,581	0.62 %
FINANCIERA EFECTIVA	5	5,857		5,857	0.34 %
EDPYME SOLIDARIDAD	1	5,160		5,160	0.30 %
GMG SERVICIOS PERÚ	1	1,499		1,499	0.09 %
CMAC HUANCAYO	2	802		802	0.05 %

Fuente: (SBS – 2015)

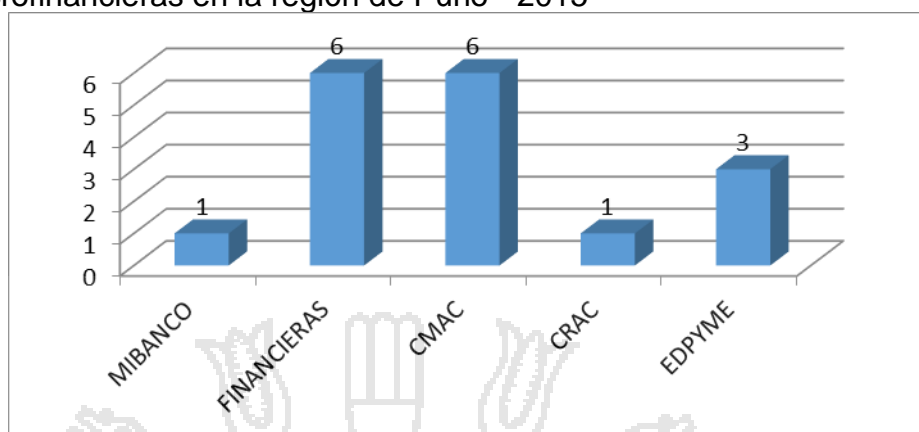
En la figura 10 y cuadro 7: Se muestra la participación de mercado de las entidades microfinancieras al 2015, Mibanco se convierte en líder de mercado en la región de Puno con una participación de 29.06% (que se debe a la fusión con Financiera Edyficar), con una participación de S/. 496.454 miles de soles, pasando a un segundo lugar la Caja Arequipa con 26.65%, en colocaciones de S/. 455,308 miles de soles, perdiendo su liderazgo en el mercado, con un tercer lugar Cmac

Cusco con 12.63%, seguido Cmac Tacna con 6.54%, Crac Los Andes con 6.33%, Crediscotia con 4.79%, EdpymeRaiz con 4.52%; mientras que el resto de entidades no registra mayor participación respecto al 2014.

La competencia de mercado en las instituciones microfinancieras en la región de Puno a diciembre de 2015 han registrado una disminución en -5% respecto al año anterior, registrando una colocación de S/. 1708,582 millones, después de haber registrado crecimiento constante en los últimos años (2011-2014) competencia de mercado en los cinco últimos años está concentrado principalmente entre la microfinancieras como: Caja Arequipa, Mibanco, Financiera Edyficar, CMAC Cusco, CMAC Tacna, CRAC Los Andes y EDPYME Raíz, son estas las siete instituciones que tienen una mayor participación de mercado en la región de Puno.

La competencia de mercado en las instituciones microfinancieras en la región de Puno en el año 2015, según los datos estadísticos de la SBS, se presenta con un mayor dinamismo traducido en una mayor competencia, siendo 17 las instituciones microfinancieras (instituciones reguladas por la SBS), participantes en el mercado de la región de Puno, las instituciones microfinancieras que tienen una mayor número de entidades son: las Financieras con 6 instituciones, las Cmac que también tiene 6 instituciones, seguido por Edpymes con 3 instituciones, finalmente una CRAC y un Banco.

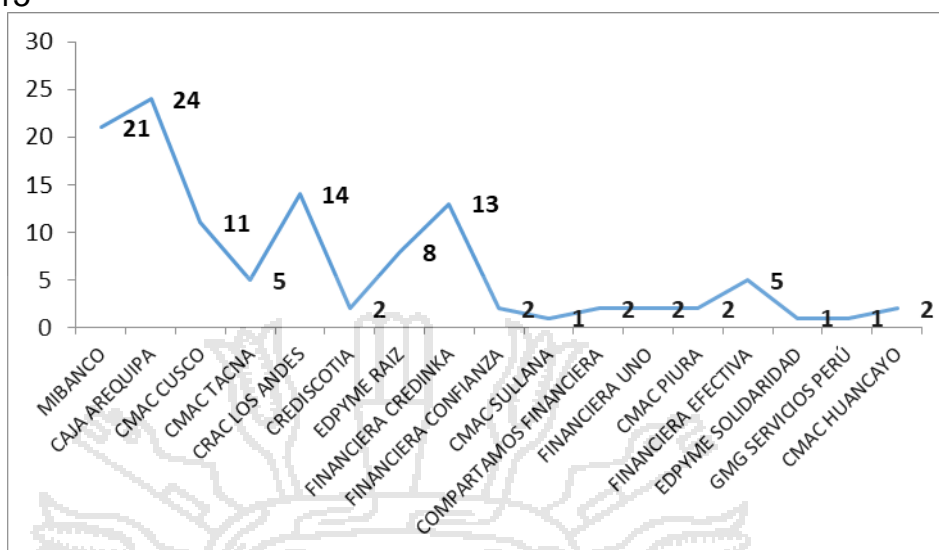
**Figura 11.** Competencia de mercado de las instituciones microfinancieras en la región de Puno - 2015



Fuente: (SBS – 2015)

En la figura 11: Se muestra la Las 17 instituciones microfinancieras reguladas y las instituciones no reguladas (Cooperativas y ONG´s) hacen más competitivo el mercado de la región de Puno, en consecuencia existe una sobre oferta de créditos; por ello los clientes en muchos casos son más exigentes en solicitar créditos con tasas de interés bajas; menos requisitos lo que conlleva a las empresas asumir mayores riesgos, para no perder un cliente dan mayores facilidades lo que hace que la empresas se vulnerables respecto a la mora temprana.

**Figura 12.** Oficinas por instituciones microfinancieras: región de Puno - 2015



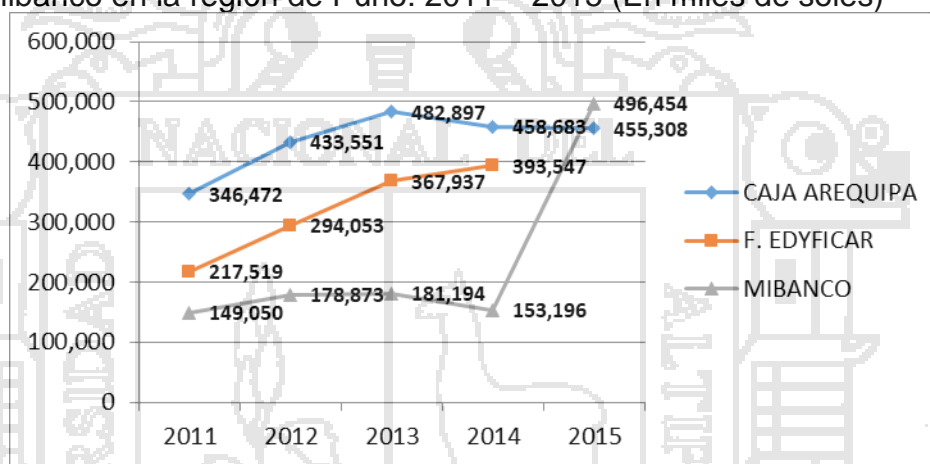
Fuente: (SBS – 2015)

En la figura 12: Se muestra las 17 instituciones microfinancieras a diciembre del 2015 cuentan con 116 oficinas las que están distribuidas por las distintas zonas geográficas en la región de Puno, las que en mayor número de oficinas están ubicadas en la ciudad de Puno y Juliaca; las entidades con mayor número de oficinas a nivel regional son la Caja Arequipa con 24 oficinas, seguido de Mibanco con 21 oficinas, la CRAC Los Andes con 14, Financiera Credinka con 13 oficinas, el resto de las IMF's cuentan con menos de 6 oficinas en el mercado de la región de Puno.

Sin embargo el número de oficinas no es proporcional a la participación de mercado en la región de Puno, tal como son los casos de la CRAC Los Andes y Financiera Crédinka, quienes pese a contar con una considerable cantidad de oficinas sólo tienen una participación de mercado de 6.24% y 3.52% respectivamente, a comparación de Crediscotia y CMAC Tacna quienes pese a contar con una menor

cantidad de oficinas tienen una participación de mercado de 9.09% y 6.24% respectivamente; la participación de mercado de estas dos últimas entidades se debe, al fácil acceso de crédito en caso de Crediscotia; entidad que otorga el crédito con sólo la presentación de DNI; en caso de la CMAC Tacna su participación en el mercado se debe, en primer lugar al tiempo de permanencia en el mercado y en segundo lugar a la estrategia de tasas bajas que oferta.

**Figura 13.** Evolución de la participación de mercado de la Caja Arequipa y Mibanco en la región de Puno: 2011 – 2015 (En miles de soles)



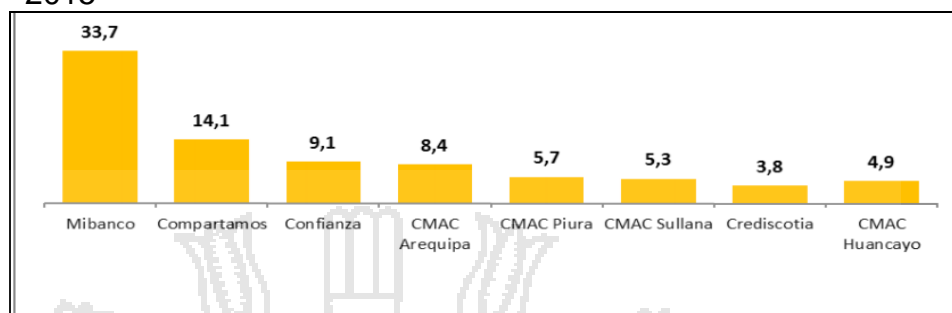
Fuente: (SBS – 2015)

En la figura 13: Se muestra la evolución de la participación de mercado y el análisis de competencia de mercado y el riesgo de la cartera en las instituciones microfinancieras, las instituciones que lideraron en la región de Puno en estos últimos cinco años 2011-2015, fueron la Caja Arequipa y Mibanco. Considerando lo anterior realizaremos un análisis comparativo de la competencia de mercado entre ambas instituciones en la región de Puno.

Mibanco después de ocupar un tercer lugar de participación de mercado en los últimos años (2011-2014), pasa a ser líder de mercado

de las instituciones microfinancieras en la región de Puno, con una participación de 29.06% con una cartera de créditos de S/. 496,454 miles y un crecimiento de 224% de crecimiento respecto al 2014, este crecimiento es debido a la adquisición de bloque patrimonial Edyficar, a favor de Mibanco, en el gráfico anterior se observa que al cierre de 2014 Financiera Edyficar tienen una cartera de S/. 393,547 millones y Mibanco para 2014 tenía una cartera de S/. 153,196 millones sumadas ambas carteras respecto al año anterior presentan una pérdida de - S/. 50,316 millones entre ambas entidades que representa -9.20% de pérdida de cartera respecto al año 2014, con lo que respecta la Caja Arequipa la participación fue de 26.65% crecimiento neto; puesto que la adquisición de la Caja Rural Señor de Luren no repercutió en el crecimiento en la región de Puno, porque esta Caja Rural no tenía participación en este mercado; sin embargo, también muestra disminución de S/. -3, 375 millones que representa el -0.71% de mercado con respecto al 2014; esto se debió a las restricciones del gobierno central respecto a la minería informal a nivel nacional, los clientes vinculados con la minería informal ya no eran sujetos de créditos, lo que afectó directamente e indirectamente a todo tipo de actividad comercial en la zona Sur del País y en especial a la Región de Puno por ser una zona netamente comercial; casi todas las entidades financieras otorgaban créditos al sector minero informal dejaron de atender a este sector, muchos clientes que tenían relación con este sector.

**Figura 14.** Participación de mercado (clientes) segmento microempresa de la Caja Arequipa y Mibanco – región Puno: 2015



Fuente: CMA y Mibanco según Memoria anual - Región Puno: 2015

En la figura 14: Se muestra la participación de mercado (clientes) segmento microempresa, a partir de sus similitudes del crecimiento de la estructura de la cartera de créditos El crecimiento de cartera aunado a la mejora de calidad crediticia permitió acentuar el liderazgo de Mibanco en sus segmentos *core*. Así al cierre del 2015, Mibanco ocupó el primer lugar en el segmento microempresa (segmento que mantiene una deuda en el sistema financiero inferior a S/. 20 mil). Asimismo, la institución se ubicó en el primer lugar en cuanto a número de clientes de la microempresa, alcanzando una participación de mercado de 33.7% (513,083 clientes) al cierre del 2015 y la Caja Municipal Arequipa cuenta con 127,890 clientes que representa el 8.4% del segmento de microempresa.



#### 4.1.2. DETERMINACIÓN DE LAS SIMILITUDES EN EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LAS INSTITUCIONES MICROFINANCIERAS DE LA CAJA AREQUIPA Y MIBANCO.

Siendo Mibanco y Caja Arequipa las instituciones con mayor representación en el sector microfinanciero, realizaremos un estudio comparativo para establecer las similitudes de ambas.

##### 4.1.2.1. Políticas de Crédito

Las políticas de crédito rigen en todo el proceso de otorgamiento y recuperación de crédito, tomando en cuenta el marco normativo de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) como ente regulador del sistema financiero siendo las políticas crediticias de Caja Arequipa y Mibanco las siguientes:

**Cuadro 8.** Políticas generales de crédito de la Caja Arequipa y Mibanco – región Puno 2015

¿CUÁLES SON LAS SIMILITUDES EN LAS POLÍTICAS GENERALES DE CRÉDITO DE LA CMA Y MB – REGIÓN PUNO: 2015?	CMA	MIBANCO	IMFS.	%
- Requisitos	4	7	11	19 %
- Calificación	4	7	11	19 %
- Experiencia	5	7	12	21 %
- Antigüedad	4	7	11	19 %
- Responsabilidad	5	8	13	22 %
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>36</b>	<b>58</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta a analistas de crédito CMA y Mibanco Región Puno: 2015

### **Análisis e interpretación:**

En el cuadro 8: Se muestra las políticas generales de crédito a partir de sus similitudes: Caja Municipal Arequipa: Requisitos: que deben reunir los solicitantes según a tipo de persona: personas naturales y jurídicas, calificación: de 100% normal en el Sistema Financiero durante el último año; experiencia: mínima en los últimos 06 meses en la actividad desarrollada; antigüedad: laboral de al menos doce (12) meses en la misma empresa, la que deberá contar con una antigüedad de funcionamiento no menor a tres (3) años; responsabilidad: asume la gestión integral de proceso crediticio, es decir desde la promoción del crédito hasta la recuperación total del mismo.

Mibanco: Requisitos: Son sujetos de préstamo las personas naturales y jurídicas, que cumplan con los requisitos establecidos; calificación: Registren un buen récord crediticio, es decir, tener calificación alineada y calificación SBS; experiencia: El tiempo mínimo de funcionamiento de la actividad económica es de 06 meses; antigüedad: Para la atención de créditos para dependientes formales deben tener como mínimo un año de antigüedad laboral con un tiempo de inactividad no mayor a 3 meses; responsabilidad: El asesor/Ejecutivo de Negocios será responsable de la administración integral de la cartera de clientes que se le ha asignado; promoción, evaluación y recuperación de los créditos asignados, así como de la calidad y veracidad de la información que recabe del cliente.

## 4.1.2.2. Tipos de Productos

**Cuadro 9.** Tipos de productos de crédito de la Caja Arequipa y Mibanco región Puno 2015

<b>¿CUÁLES SON LAS SIMILITUDES EN LOS TIPOS DE PRODUCTOS DE CRÉDITO DE LA CMA Y MB – REGIÓN PUNO: 2015?</b>	<b>CMA</b>	<b>MIBANCO</b>	<b>IMF S</b>	<b>%</b>
- Créditos corporativos	2	5	7	12 %
- Créditos a grandes empresas	3	4	7	12 %
- Créditos a medianas empresas	2	5	7	12 %
- Créditos a pequeñas empresas	3	5	8	14 %
- Créditos a microempresas	2	5	7	12 %
- Créditos de consumo revolvente	3	4	7	12 %
- Créditos de consumo no revolvente	3	4	7	12 %
- Créditos hipotecarios	4	4	8	14 %
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>36</b>	<b>58</b>	<b>100 %</b>

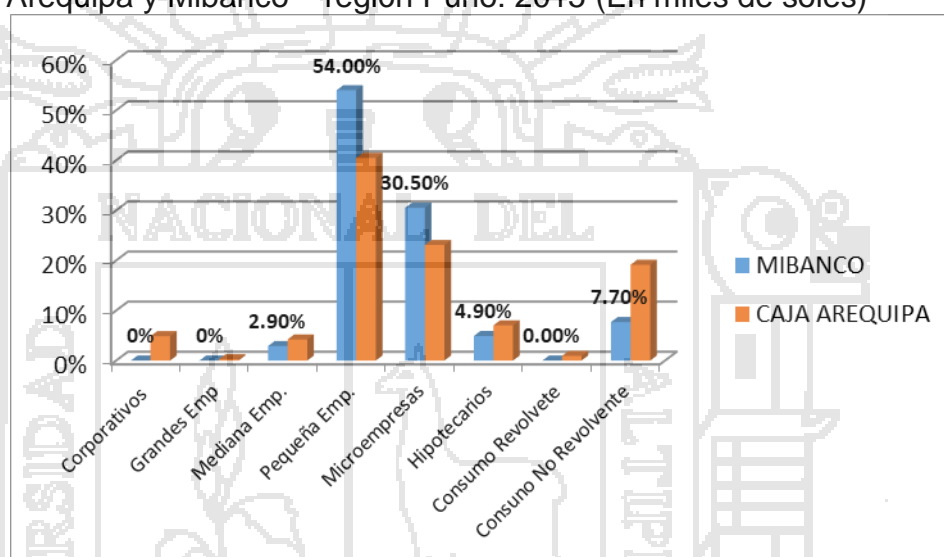
Fuente: Encuesta a analistas de crédito CMA y Mibanco Región Puno: 2015

En el cuadro 9: Se muestra los tipos de productos de crédito a partir de sus similitudes: Caja Municipal Arequipa y Mibanco: - Créditos Corporativos: Otorgados a personas jurídicas que poseen un nivel de ventas anuales mayor a S/. 200 millones de N.S. durante los dos últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados. - Créditos a Grandes Empresas: Otorgados a personas jurídicas cuyas ventas anuales son mayores a S/. 20 millones, pero no mayores a S/. 200 millones durante los dos últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales, o cuando el deudor es emisor de instrumentos de deuda en el mercado de capitales durante el

último año. - Créditos a Mediana Empresas: Otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300,000.00 N.S. (o su equivalente en moneda extranjera) en los últimos seis (06) meses y ventas anuales no mayores a S/. 20 millones de Nuevos Soles. - Créditos a Pequeñas Empresas: Otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20,000 N.S. pero no mayor a S/. 300,000.00 (o su equivalente en moneda extranjera), durante los seis (6) últimos meses consecutivos. - Créditos a Microempresas: Otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000.00 en los últimos seis (6) meses. – Créditos de Consumo Revolvente: Otorgados a personas naturales, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda, es no mayor a S/. 300,000.00 NS por seis (6) meses consecutivos, cuyo destino es atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial, orientados a mejorar la calidad de vida del cliente – Créditos de Consumo No Revolvente: Otorgados a personas naturales, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda, es no mayor a S/. 300,000.00 por seis (6) meses consecutivos, cuyo destino es atender el pago de bienes, servicios o gastos no

relacionados con la actividad empresarial, orientados a mejorar la calidad de vida del cliente. – Créditos Hipotecario para Vivienda: Otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas.

**Figura 15.** Créditos directos por tipo de créditos de la Caja Arequipa y Mibanco – región Puno: 2015 (En miles de soles)



Fuente: CMA y Mibanco según SBS Región Puno: 2015

En la figura 15: Se muestra los créditos directos por tipo de créditos a partir de sus similitudes: Mibanco y Caja Municipal: El crecimiento de la estructura de la cartera de créditos directos al 31 de diciembre de 2015, en la cartera de Mibanco se sostiene en los créditos a la pequeña empresa, alcanzo una participación de 54% dentro de la cartera, el segundo segmento con mayor dinamismo fue la microempresa, el segundo lugar en la estructura de colocaciones de Mibanco con una participación de 30.50%. Caja Municipal Arequipa: Dentro de la estructura de los créditos

directos, Caja Arequipa registra principalmente colocaciones a pequeñas y microempresas, según se detalló, seguido en menor medida por créditos de Microempresas. Al cierre del 2015 también se registra créditos corporativos, que son créditos a entidades financieras explicado por el exceso de liquidez proveniente de parte del disponible transferido del bloque patrimonial del CSL, mientras que créditos a grandes empresas tuvo una participación de 0.28%.

De esta manera, las colocaciones a pequeñas empresas y microempresas en ambas empresas representaron un mayor porcentaje en el caso de Mibanco representa el 74.50% de la cartera bruta y en Caja Arequipa representa el 63.55% de la cartera bruta de la Caja, lo cual es consistente con la estrategia de ambas instituciones de bancarizar y estar enfocada en su nicho de negocio. Por ende, estas dos entidades son quienes tienen mayor presencia en los segmentos pequeñas empresas y microempresas; lo que indica que la estructura de la cartera crediticia por tipo de crédito es similar.

A lo largo de los últimos ejercicios, cada vez más Instituciones Microfinanciera aumentan su participación en provincias, buscando captar mayores clientes de la pequeña y micro empresa, toda vez que en la zona urbana principalmente la costa existe una sobreoferta de instituciones que buscan otorgar este tipo de financiamiento. Asimismo, la competencia en estos nichos de mercado se magnificó por el ingreso de la banca

comercial, atraída por los márgenes que ofrecía años atrás el sector.

La tipografía de créditos considera siete tipos: Corporativos, personas jurídicas de nivel de ventas anuales mayores a S/. 200 millones en los dos últimos años; Grandes Empresas, ventas anuales mayores a S/. 20 millones y menores de S/. 200 millones y/o el deudor ha mantenido en el último año emisiones vigentes de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales; Medianas Empresas, endeudamiento total en el sistema financiero mayor a S/. 300 mil en los últimos seis meses y que a su vez no cumplen con las características para ser considerados en las dos categorías superiores; Pequeñas Empresas, créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, cuyo endeudamiento total es superior a S/. 20 mil soles, pero no mayor a S/. 300 mil.

Así mismo Microempresas, créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total es no mayor a S/. 20 mil soles; De Consumo Revolvente, créditos para el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial; De Consumo no Revolvente, créditos para el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial; e Hipotecarios para Vivienda, créditos o para la adquisición, construcción, refacción,

remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia. (Tivelli et al, (2000).

#### 4.1.2.2. Modalidad de crédito

Considerando las definiciones el Manual de Créditos y Recuperaciones, el Catálogo de productos activos de Mibanco y Reglamento de Créditos de Caja Arequipa; las modalidades de crédito son:

**Cuadro 10.** Modalidad de crédito de la Caja Arequipa y Mibanco - región Puno: 2015

¿Cuáles son las similitudes en las modalidades de crédito de la CMA Y MB – Región Puno: 2015?	CMA	Mibanco	IMFs	%
- Nuevo	5	8	13	22 %
- Recurrente	4	7	11	19 %
- Paralelo	4	7	11	19 %
- Refinanciado	5	7	12	21 %
- Reprogramado	4	7	11	19 %
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>36</b>	<b>58</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta a analistas de crédito CMA y Mibanco Región Puno: 2015

En el cuadro 10: Se muestra las modalidades de crédito a partir de sus similitudes: Caja Municipal Arequipa: - Nuevo: Son considerados nuevos aquellos que son atendidos por vez primera en la Caja. - Recurrente: Son considerados recurrentes, aquellos



correspondientes a clientes que ya cuentan con historial crediticio en la Caja. - Paralelo: Otorgado a personas naturales y jurídicas, que desarrollan una actividad económica de comercio, producción o servicio, que cuente con un crédito vigente de capital de trabajo.

- Refinanciado: Se considera al crédito o financiamiento directo, cualquiera sea su modalidad, respecto del cual se producen variaciones de plazo y/o monto del contrato original que obedecen a dificultad de pago del deudor. - Reprogramado: Obedecen a causas de un desfase en el periodo de pagos que altera el flujo de fondos y no coinciden entre las fechas del cronograma de pago.

Mibanco: - Nuevo: Aquel que se otorga al cliente por primera vez en Mibanco, en cualquiera de los productos del activo que ofrecemos. - Recurrente: recurrente sin saldo, cuando concluyen un crédito y se le renueva otro, Recurrente con saldo (ampliado), cuando tiene saldo vigente en un crédito, el cual se cancelará con el nuevo crédito a otorgar. - Paralelo: Se otorga a un cliente que teniendo un crédito vigente en Mibanco, recibe otro crédito en el mismo producto o en otro. - Refinanciado Son los créditos que han presentado variaciones de plazo, tasa y/o monto respecto a las condiciones pactadas en el crédito original, el cual se debe a dificultades de pago del deudor. - Reprogramado: Aplica a un crédito vigente, con buen comportamiento de pago cuyo titular sufre variaciones en su flujo de caja, temporales por razones coyunturales.

### 4.1.3. DETERMINACIÓN DE LAS DIFERENCIAS EN EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LAS INSTITUCIONES MICROFINANCIERAS DE LA CAJA AREQUIPA Y MIBANCO.

#### 4.1.3.1. Tipos de Comité de créditos.

**Cuadro 11.** Comité de crédito y morosidad de la Caja Arequipa y Mibanco – región Puno: 2015

¿Cuáles son las diferencias en comités de crédito y morosidad de la CMA y MB – Región Puno: 2015?	CMA	Mibanco	IMFs	%
- Comité de crédito	11	18	29	50 %
- Comité de morosidad	11	18	29	50 %
Total	22	36	58	100 %

Fuente: Encuesta a analistas de crédito CMA y Mibanco Región Puno: 2015

En el cuadro 11: Se muestra el comité de crédito y morosidad de las modalidades de crédito a partir de sus diferencias. En Caja Municipal Arequipa; El comité de crédito es un órgano institucional autorizado para tomar decisiones respecto a la aprobación o denegación de las solicitudes de créditos, y el comité de morosidad se encarga de examinar en forma particular los casos de morosidad y establecer acciones oportunas para la recuperación de créditos. Sin embargo, en Mibanco el comité de crédito es la instancia de decisión colectiva de las solicitudes de crédito y el comité de cobranza es una reunión donde establecen acuerdos y estrategias de recuperación a seguir, en el caso de préstamos de difícil confianza y Comité de riesgo crediticio:

reunión donde se analiza los principales riesgos y determinar las estrategias o medidas correctivas.

En cuanto al comité de crédito existe diferencias en la Caja Arequipa el comité de morosidad examina los casos de morosidad y establecer acciones de recuperación, en caso de Mibanco existe dos comités de crédito: comité de cobranza en donde se establece acuerdos y estrategias de recuperación y el comité de riesgo crediticio donde se analiza y determina las estrategias correctivas.

**Cuadro 12.** Tipos de comité de créditos de la Caja Arequipa – región Puno: 2015

COMITÉ	PARTICIPACIÓN ¿Cuál es la participación en los comités de crédito?	APROBACIÓN ¿Cuál es la participación en la aprobación del crédito?
1	Analista Senior + Analista de Créditos	Analista Senior
2	(Gerente de Agencia + Analista Senior + Analista) o (Gerente de Agencia + Analista)	Gerente de Agencia
3	Jefe de Producto + Comité 2 + Comité 1	Jefe de Producto
4	Gerente Regional + Comité 2 + Comité 1	Gerente Regional
5	Gerente de Créditos + Comité 2 + Comité 1	Gerencia de Línea
6	Un Gerente + Comité 2 + Comité 1	Un Gerente
7	Dos gerentes + Comité 2 + Comité 1	Dos Gerentes

Fuente: Encuesta a analistas de crédito CMA Región Puno: 2015

**Cuadro 13.** Tipo de comité de créditos de Mibanco – región Puno: 2015

TIPO DE COMITÉ	NIVEL DE APROBACIÓN	PARTICIPANTES MINIMOS
Comité 1 a 1	Hasta S/. 4,000.00	Dos (02) participantes Asesor de Negocios que propone la operación + Gerente de Agencia, o Jefe de Negocios o Supervisor de Of. Compartida o Asesor de Negocios Senior con autonomía.
	Hasta S/. 40,000.00	Dos (02) participantes Asesor de Negocios que propone la operación + Gerente de Agencia o Jefe de Negocios.
Mini comité	Más de S/. 40,000.00	Tres (03) PARTICIPANTES Asesor de Negocios que propone la operación + Gerente Zonal + Gerente de Agencia + Jefe de Negocios.
	Hasta S/. 75,000.00	Asesor de Negocios que propone la operación + Gerente de Agencia + Gerente Zonal.
Comité en Oficina Principal	Hasta S/. 90,000.00	Gerente Regional + Analista de Negocios
	Hasta S/. 180,000.00	Gerente de Territorial + Gerente Regional
	Hasta S/. 350,000.00	Gerente de Negocios + Gerente Territorial
	Hasta S/. 1'500,000.00	Gerente General + Gerente de Negocios
	Hasta S/. 3'500,000.00	Comité de Administración de Riesgos
	Hasta el Límite Legal	Directorio
Comité de crédito ampliado	Para retroalimentación o cuando se requiera	Más de 03 participantes Ejecutivos / Asesores de Negocios, incluyendo al Asesor que propone la operación + Gerente de Agencia o Jefe de Negocios o Supervisor de Of. Compartida o Asesor de Negocios Senior con autonomía.

Fuente: Encuesta a analistas de crédito Mibanco Región Puno: 2015

En los cuadros 12 y 13 Se muestra con respecto a los comités de créditos a partir de la diferencia de La Caja Arequipa: es que los comités de crédito están compuesta por nivel de aprobación según aprobador, y el número de participantes depende de ello. Mibanco: el comité de crédito está formado según nivel de aprobación por monto y el número de participantes depende de ello.

#### 4.1.3.2. Evaluación de Créditos

**Cuadro 14.** Evaluación y proceso de créditos de la Caja Arequipa y Mibanco – región Puno: 2015

¿CUÁLES SON LAS DIFERENCIAS EN LA EVALUACIÓN Y PROCESO DE CRÉDITO DE LA CMA Y MB – REGIÓN PUNO: 2015?	CMA	MIBANCO	IMFS	%
- Voluntad de pago	7	12	19	33 %
- Capacidad de pago	7	12	19	33 %
- Riesgo crediticio	8	12	20	34 %
Total	22	36	58	100 %

Fuente: Encuesta a analistas de crédito CMA y Mibanco Región Puno: 2015

En el cuadro 14: Se muestra con respecto a la evaluación de créditos a partir de las diferencias: La Caja Arequipa: - Capacidad de pago - Voluntad de pago del solicitante - Garantías como elemento complementario a la evaluación crediticia - Respaldo patrimonial del solicitante. - Condiciones generales del entorno: plan de inversión, clientes, proveedores, competencia,

mercado y Mibanco: - Análisis del riesgo de sobreendeudamiento.  
- Análisis de la voluntad y - capacidad de pago.

En cuanto a la etapa del proceso crediticio: La Caja Arequipa: el analista de crédito es responsable de determinar la capacidad de pago según la evaluación in situ donde se determina por nivel de ingreso del solicitante y cónyuge - también se puede analizar la voluntad de pago del solicitante. - La garantía se establece según el reglamento de la Caja Arequipa que se considera como respaldo patrimonial del solicitante y analizar el plan de inversión. Mibanco: - el proceso de créditos: - el análisis del riesgo de sobreendeudamiento con el filtro de las centrales de riesgo de todos los participantes del crédito. - análisis de la voluntad y capacidad de pago, en la que se realiza una evaluación cuantitativa, (proceso que consta en el levantamiento de información económica de la actividad económica del cliente) y la evaluación cualitativa, que consta en analiza el comportamiento del solicitante para determinar la voluntad de pago.

#### **4.1.4. DEFINICIÓN DEL RIESGO DE CARTERA DE CRÉDITOS QUE PRESENTAN LAS INSTITUCIONES MICROFINANCIERAS DE LA CAJA MUNICIPAL AREQUIPA Y MIBANCO.**

La mora a diciembre 2015 en el sector microfinanciero fue de 6.57%, incrementándose en 0.42% puntos porcentuales respecto a diciembre 2014. Las CMAC son las instituciones que más incrementaron su mora siendo de 5.96%, seguido de las Edpymes 4.24%.

**Cuadro 15.** Evolución de la morosidad sistema microfinanciero: 2011 – 2015 (Expresado en porcentaje)

	2011	2012	2013	2014	2015
<b>CMAC</b>	4.9	5.18	5.82	5.82	5.96
CRAC	4.31	5.32	6.69	12.59	9.24
EDPYMES	5.04	4.79	4.78	4.13	4.24
FINACIERAS	3.71	4.46	5.21	5.59	5.67
<b>MIBANCO</b>	3.66	4.48	5.24	6.98	4.81
<b>TOTAL IMF</b>	4.33	4.91	5.52	6.15	6.57

Fuente: CMA y Mibanco y Asomif - Región Puno: 2015

En el cuadro 15: Se muestra a lo largo del ejercicio 2015, hay un deterioro general de la calidad de cartera en casi todos los tipos de entidad, a excepción CRAC y Mibanco que logran reducir el ratio de la cartera atrasada en relación a las colocaciones brutas, las CMAC registran una tasa de crecimiento en la mora mayor en comparación a otros tipos de entidad. El deterioro de la cartera se sustenta principalmente en el sobreendeudamiento generalizado de los clientes, situación que se generó producto de la elevada competencia existente en el sector microfinanciero, y que en un inicio propició evaluaciones crediticias más laxas al momento de desembolsar el crédito. Esto último se agudizó por el hecho que muchas entidades pretendían continuar registrando las tasas de crecimiento de cartera de ejercicios anteriores, en donde las condiciones del mercado eran distintas, lo cual se ve

plasmado en la fecha en las malas cosechas de esos créditos. Es importante señalar que para una microfinanciera una mora por encima de 8.0% podría comprometer su solvencia, y a la fecha ya tenemos entidades que superaron este ratio.

**Cuadro 16.** Morosidad según tipo y modalidad de crédito por institución microfinanciera – 2015 (En porcentaje)

	CMACS	CRACS	EDPYMES	FINANCIERAS	MIBANCO
<b>Corporativos</b>	0	0	0	0	0
<b>Grandes Empresas</b>	0	0	1.32	17.1	0
<b>Mediana Empresa</b>	7.25	7.54	8.11	4.75	12.15
<b>Pequeña Empresa</b>	7.78	11.78	7.01	8.79	6.04
<b>Microempresas</b>	5.8	9.1	4.64	4.79	2.86
<b>Consumo</b>	2.91	4.78	3.25	4.04	1.99
<b>Hipotecario</b>	13.56	0	1.19	4.98	3.57
<b>TOTAL CREDITO</b>					
<b>DIRECTO</b>	<b>11.59</b>	<b>9.24</b>	<b>4.24</b>	<b>5.65</b>	<b>4.81</b>

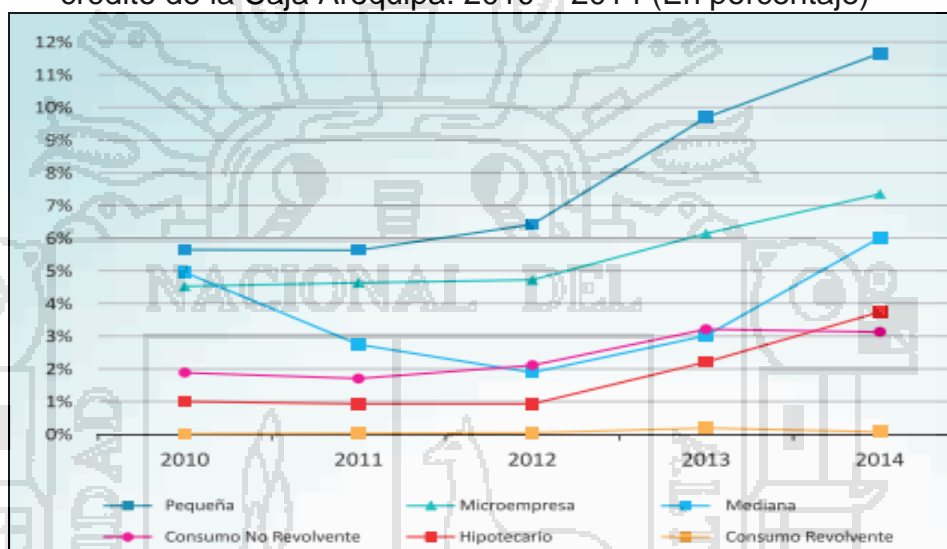
Fuente: CMA y Mibanco y SBS - Región Puno: 2015

En el cuadro 16: Se muestra la morosidad según tipo y modalidad de crédito por institución microfinanciera: Por tipo de crédito, el mayor porcentaje de mora está concentrada en la mediana empresa, el mismo que si bien no tiene gran participación de mercado en ese nicho, muestra una vez más la fragilidad en colocar créditos en las medianas empresas. Le sigue de pequeña y microempresa, esto se puede explicar porque la cartera de la IMF's se sostiene en estos segmentos de mercado.



La morosidad de la cartera de la Caja Arequipa se ha acentuado en el segmento empresarial, micro y mediana empresa, la cartera consumo e hipotecario mantiene niveles más estables, debido a que es su segmento *core*, es decir tiene mayor participación en dichos segmentos.

**Figura 16.** Evolución de la calidad de cartera según tipo de crédito de la Caja Arequipa: 2010 – 2014 (En porcentaje)



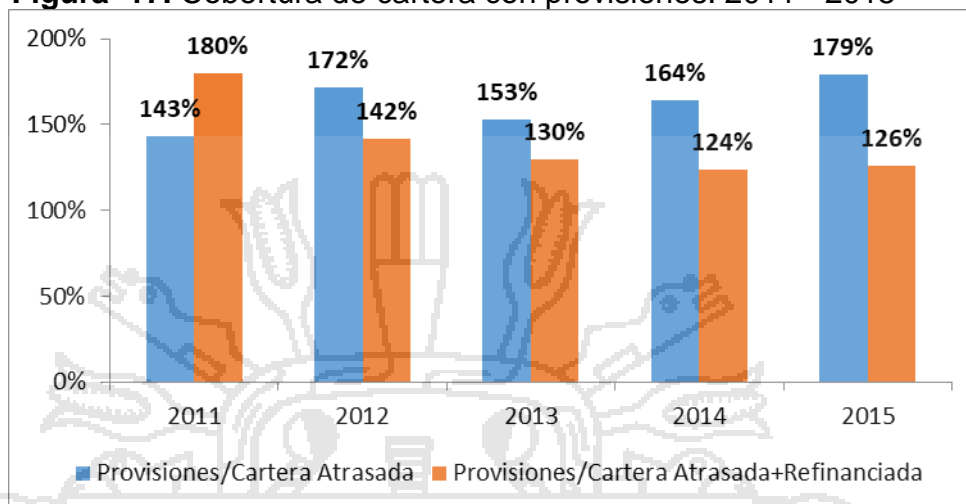
Fuente: CMA - SBS según Memoria anual – 2011 - 2014

En la figura 16: Se muestra la evolución de la calidad de cartera según tipo de crédito de la caja Arequipa: Al cierre del ejercicio 2015, la cartera atrasada de la Caja Arequipa disminuye en 5.26% respecto al cierre del ejercicio 2014, el mismo que se debe a las política de la institución para mejorar la calidad de cartera, siendo más rigurosos en los requisitos, en la evaluación y aprobación de créditos.

Por tipo de crédito, el mayor nivel de cartera de alto riesgo lo registra el crédito a la pequeña empresa (7.65% de considerar la cartera problema en relación al total de colocaciones), seguido de la

microempresa (6.06%), de mediana empresa (3.48%), consumo (2.43%) y créditos hipotecarios (1.79%).

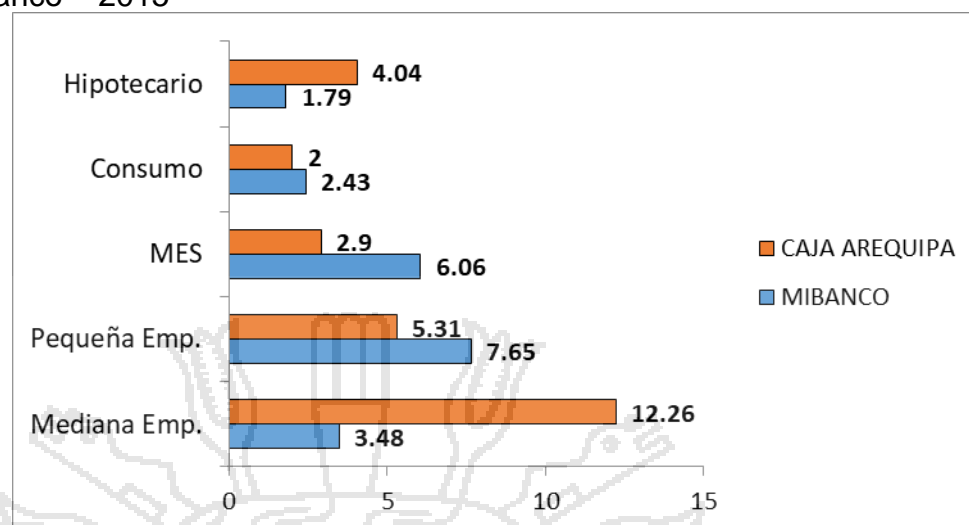
**Figura 17.** Cobertura de cartera con provisiones: 2011 - 2015



Fuente: SBS Y según Memoria anual – 2011 - 2015

En la figura 17: se muestra la cobertura de cartera con provisiones: respecto a las provisiones de cartera, al cierre del primer semestre del ejercicio 2015, la Caja Arequipa mantiene encima de los niveles mínimos exigidos por la SBS 126%. Pasando a analizar la morosidad por tipo de crédito de Mibanco y en comparación con la Caja Arequipa, para los segmentos de pequeño y microempresa, registra niveles de morosidad inferiores a los de la Caja Arequipa. Cabe indicar que si bien resalta la mora 12.26% de Mibanco en el segmento de medianas empresas, la participación de dicho segmento en la Caja Arequipa es solamente 3.48%.

**Figura 18.** Calidad de cartera según tipo de crédito de la Caja Arequipa y Mibanco – 2015



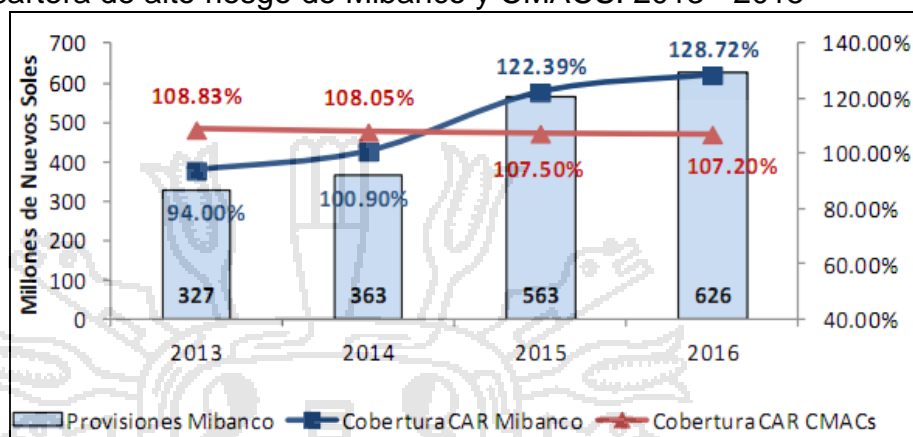
Fuente: CMA y Mibanco según SBS - 2015

En la figura 18: Se muestra a nivel de cartera total, el ratio de mora de Mibanco se ubicó en 4.81% habiendo disminuido en 2.17% respecto del ejercicio 2014 toda vez que la cartera bruta creció a un mayor ritmo (S/. 3,689). Al adicionar los créditos refinanciados y reestructurados, la ratio de la mora asciende a 5.64% debido a que los refinanciados aumentaron interanualmente en 22.84%. Sin embargo, el mencionado ratio se ubicó por debajo del nivel observado en el ejercicio 2015 (5.87%) y ratio promedio del sistema de Cajas Municipales (6.88%). En relación a los castigos de cartera, Mibanco castigó créditos por S/. 229.87 millones durante el ejercicio 2015.

Por otro lado, el stock de provisiones de Mibanco ascendió a S/.563.14 millones incrementando en 55.09% en relación al cierre del ejercicio 2014. Dicho crecimiento permitió que la cobertura de la cartera atrasada y refinanciada se incremente de 100.90% a 122.39%, tal como

se muestra en el gráfico siguiente. Este indicador que es inferior al observado en el sistema de la Caja Municipal (126%)

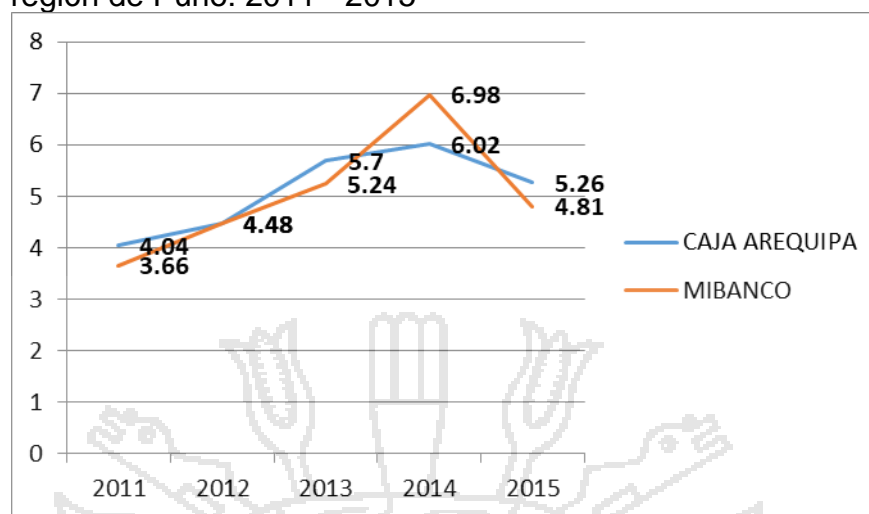
**Figura 19.** Evolución de las provisiones y la cobertura de la cartera de alto riesgo de Mibanco y CMACs: 2013 - 2015



Fuente: Mibanco y CMACs 2013- 2015

En la figura 19: se muestra Evolución de las provisiones y la cobertura de la cartera de alto riesgo – Mibanco y CMACs: 2013 – 2015. Sin embargo, en la investigación de Westley y Shaffer (1997) señalan que una tasa de morosidad alta deteriora la lealtad de los clientes y tiene un efecto de contagio, al mismo tiempo que produce menos fondos libres para atender las demandas de crédito. Así mismo Guillén (2001), indica que en el caso de los bancos pequeños, las variables internas son determinantes en el monto de la tasa de morosidad.

**Figura 20.** Evolución de la morosidad de la Caja Arequipa y Mibanco - región de Puno: 2011 - 2015



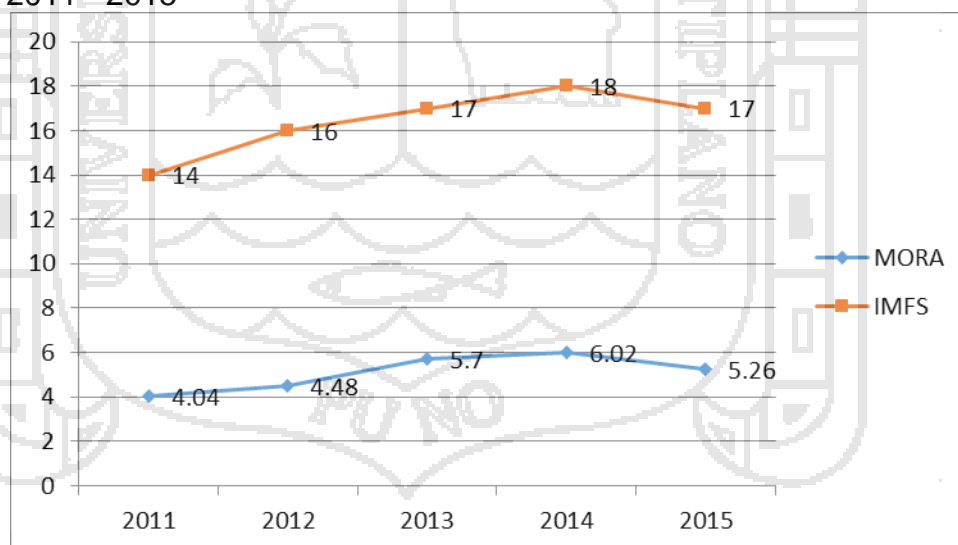
Fuente: Mibanco y CMA SBS: 2011- 2015

En la figura 20: se muestra la evolución de la morosidad de la Caja Arequipa y Mibanco 2011 – 2015, la tasa de morosidad en la Caja Arequipa fue de 4.04%, y esta fue incremento proporcionalmente, durante los ejercicios del 2012 hasta el 2014, este creció es de 1.98 puntos, sin embargo en el 2015 se mejora la calidad de cartera en 0.76 puntos respecto al ejercicio 2014, esto se debe a las política de la institución para mejorar la calidad de cartera, siendo más rigurosos en los requisitos, en la evaluación y aprobación de créditos. La tasa de morosidad en Mibanco tuvo el mismo comportamiento que la Caja Arequipa, ya que el 2011 esta es de 3.66% e incremento proporcionalmente durante los ejercicios del 2012 hasta 2014, este creció 3.32 puntos, sin embargo, en el 2015 se mejora la calidad de cartera en 2.17 puntos respecto al ejercicio 2014 toda vez que la cartera bruta incremento con la fusión de Edyficar con Mibanco.

En comparación entre ambas entidades la tasa de morosidad en el ejercicio 2015, la tasa de la Caja Arequipa es de 5.26% superior a la de Mibanco la cual es de 4.81%, por la adquisición de la Financiera Edyficar a favor de Mibanco.

La mora en la región de Puno se debió a que los clientes vinculados a la minería informal tuvieron problemas de pago porque el gobierno central prohibió el funcionamiento de todas las minas informales a nivel nacional, afectando así a muchos sectores relacionados con la actividad minera, y también a la mayor competencia, ya que está relacionada negativamente con la calidad de cartera, y en la región de Puno se ha observado una gran cantidad de entidades.

**Figura 21.** Número de entidades vs morosidad de la Caja Arequipa: 2011 - 2015

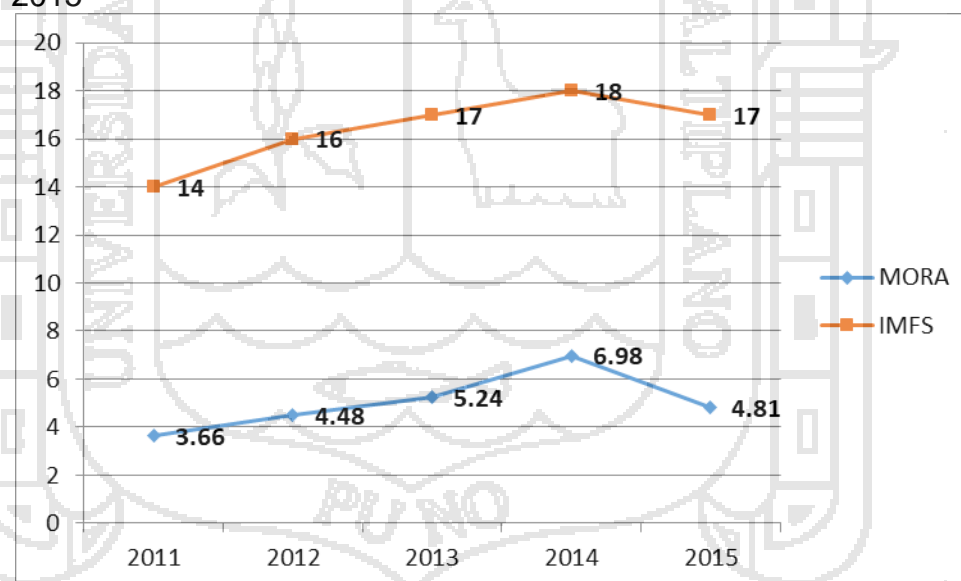


Fuente: CMA SBS: 2011- 2015

En la figura 21: se muestra el número de entidades vs morosidad de la Caja Arequipa, como se observa en el gráfico anterior que cuanto

más entidades microfinancieras participaron en el mercado la tasa de morosidad de la Caja Arequipa incrementa en el 2011 con 14 entidades la tasa morosa es de 4.04%, esta incrementa al ingreso de dos entidades (16 entidades y la mora incrementa en 0.44 puntos respecto al 2011, al ingreso de una entidad más la mora incrementa en año anterior 1.22 puntos con respecto al 2012, a la participación de una entidad más (18 entidades) la mora de la Caja Arequipa esta incrementa en 6.02, el cual significa un mora de 0.32 puntos, para el periodo 2015 una entidad sale de mercado y la calidad de cartera mejora en 0.76 puntos, es decir que la intensa rivalidad de mercado repercute en el riesgo de cartera crediticia.

**Figura 22.** Número de entidades vs morosidad de Mibanco: 2011 - 2015



Fuente: Mibanco SBS: 2011- 2015

En la figura 22: se muestra el número de entidades vs morosidad Mibanco con respecto al comportamiento de la intensa rivalidad de mercado de las microfinancieras y el riesgo de cartera de créditos el

comportamiento de Mibanco es similar respecto a la Caja Arequipa al mayor número de instituciones mayor mora.

Por lo que podemos concluir microfinancieras que la intensa rivalidad de mercado de las instituciones microfinanciera, llevo a tener resultado desfavorables para la Caja Arequipa y Mibanco, ya que se vieron obligadas a facilitar y/o disminuir las políticas crediticias para el otorgamiento de crédito, y de esa manera mantenerse como líderes del mercado de la región Puno. Sin embargo, trajo como resultado el riesgo de la cartera de créditos de la Caja Arequipa y Mibanco.

## **4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS**

**4.2.1. Hipótesis específica N° 1: la competencia de mercado presenta intensidad de la rivalidad en el sector y su permanencia exige estrategias de adquisiciones y fusiones empresariales.**

En la hipótesis específica 1, Considerando la competencia de mercado que existe en el sector microfinanciero, esta es una característica de relevante de competencia, tal como se aprecia en los cuadros 1, 2, y gráfico 2, que presentan un indicador de alta rivalidad en el sector, participación de compradores y número de productos sustitutos; lo que demuestra la existencia de numerosa competencia de mercado en entidades microfinancieras, en la que se dan procesos de adquisición y fusiones empresariales .

Por otro lado, se puede corroborar con las figuras 8, 9, 10, 11, 12 y 14; la mayor participación de mercado que presentan la Caja Arequipa y Mibanco entre las instituciones del sector microfinanciero.



Por lo que se da por comprobada, validada y aceptada la hipótesis específica 1.

**4.2.2. Hipótesis específica N°2: las políticas de crédito, tipos productos y modalidad de crédito son presentan similitudes en el proceso de otorgamiento de créditos en las instituciones microfinancieras de la Caja Arequipa y Mibanco.**

En la hipótesis específica N° 2, Considerando el proceso de otorgamiento de créditos en las instituciones de microfinanzas la Caja Municipal Arequipa y Mibanco, los procesos de créditos están caracterizadas en sus similitudes en los cuadros 8 y 9 de políticas de crédito y tipos de productos de crédito ya que ambas entidades están reguladas y toman en cuenta el marco normativo de la SBS. Los tipos de productos son similares como se señala en la figura 15, ya que clasifica en 8 los tipos de productos: Créditos corporativos, créditos a grandes empresas, créditos a medianas empresas, créditos a microempresa, créditos hipotecarios para vivienda, consumo revolvente y consumo no revolvente.

En cuanto a las modalidades de crédito en el cuadro 10, las modalidades de crédito son las mismas para ambas entidades, en lo que respecta a clientes nuevos, recurrentes, refinanciado y reprogramado, debido a que está establecido según normativa del SBS.

Por lo que se da por comprobada, validada y aceptada la hipótesis específica 2.

#### **4.2.3. Hipótesis específica N° 3: el tipo de comité crédito y la evaluación de crédito presentan diferencias en el proceso de otorgamiento de créditos en las instituciones microfinancieras de la Caja Arequipa y Mibanco.**

En la hipótesis específica 3, Considerando los comités de crédito para el otorgamiento de créditos en las instituciones microfinancieras la Caja Arequipa y Mibanco; estos están caracterizados en sus diferencias en los cuadros 11 y 12 de comités de crédito y tipos de comité de crédito. En lo que respecta a los comités de créditos la diferencia entre la Caja Arequipa es que los comités de crédito están compuesta por nivel de aprobación según aprobador, y el número de participantes depende de ello; en caso de Mibanco el comité de crédito está formado según nivel de aprobación por monto y el número de participantes depende de ello.

En cuanto a la evaluación del proceso crediticio se considera en el cuadro 14, esta caracteriza diferencias: En la Caja Arequipa considera cinco criterios en la evaluación desde la capacidad de pago, Voluntad de pago del solicitante, garantías como elemento complementario a la evaluación crediticia, respaldo patrimonial del solicitante y condiciones generales del entorno: plan de inversión, clientes, proveedores, competencia, mercado; Sin embargo Mibanco en el proceso de evaluación crediticia considera el criterio de análisis del riesgo de sobreendeudamiento, análisis de la voluntad y capacidad de pago.

Por lo que se da por comprobada, validada y aceptada la hipótesis específica 3.

**4.2.4. Hipótesis específica N° 4: el riesgo de cartera de crédito está determinado por el deterioro de la calidad de cartera y la morosidad que presentan las instituciones microfinancieras de la Caja Arequipa y Mibanco.**

En la hipótesis específica 4, Considerando el riesgo de cartera de crédito, esta se presenta en las figuras 16, 17, 18, y 19 de evaluación de calidad de cartera y cobertura de provisiones según tipo de crédito y la morosidad crediticia y hace referencia en los cuadros 15 y 16 y en las figuras 20, 21 y 22 de evaluación de la morosidad.

El riesgo de crédito es la posibilidad de pérdidas debido a la incapacidad o falta de voluntad de los deudores o terceros obligados para cumplir sus obligaciones contractuales, lo que representa un riesgo en la calidad de cartera de las instituciones microfinancieras, el riesgo de crédito se mide por la tasa de morosidad.

En comparación entre ambas entidades la tasa de morosidad en el ejercicio 2015, la tasa de la Caja Arequipa es de 5.26% superior a la de Mibanco la cual es de 4.81%, por la adquisición de la Financiera Edyficar a favor de Mibanco. La mora en la región de Puno se debió a que los clientes vinculados a la minería informal tuvieron problemas de pago porque el gobierno central prohibió el funcionamiento de todas las minas informales a nivel nacional, afectando así a muchos sectores relacionados con la actividad minera, y también a la mayor competencia, ya que está relacionada negativamente con la calidad de

cartera, y en la región de Puno se ha observado una gran cantidad de entidades.

Por lo que se da por comprobada, validada y aceptada la hipótesis específica 4.

**4.2.5. Hipótesis General: existe intensa rivalidad de competencia de mercado y se ha incrementado el riesgo de la cartera de créditos en el segmento empresarial de las instituciones microfinancieras de la Caja Arequipa y Mibanco - región Puno 2015.**

En la investigación a partir de las Hipótesis específicas 1, 2, 3 y 4 se puede contrastar que el sector presentó una intensa rivalidad de instituciones microfinancieras, con la participación de 17 entidades reguladas por la SBS y se llegó a tener resultados desfavorables para las instituciones microfinancieras, ya que se vieron obligadas a facilitar y/o disminuir las políticas crediticias para el otorgamiento de crédito, debido a la intensa rivalidad entre competidores resultado de ellos es el riesgo en los créditos por el deterioro de la calidad de la cartera de créditos y si morosidad en las instituciones microfinancieras.

Por lo que se da por comprobada, validada y aceptada la Hipótesis General.

## CONCLUSIONES

- A diciembre de 2015 la competencia en el sector microfinanciero se desarrolla entre 40 IMF reguladas y 34 IMF no reguladas, siendo en total 74 IMF ofertantes en el sector a nivel nacional, el cual hace la competencia de alta rivalidad, mostrando una menor tasa de crecimiento en sus colocaciones en línea con lo exhibido en el 2014, situación que no solo recoge la desaceleración en el crecimiento de la economía, sino también los problemas del sector relacionados a mora, sobreendeudamiento y la competencia por parte de otros jugadores y para conservar su permanencia dentro del mercado utilizan estrategias de absorción y fusión, que les permita ofrecer los mejores productos y servicios.

- Las políticas generales de crédito son similares en la Caja Arequipa y Mibanco, ya que ambas toman en cuenta el marco normativo de la SBS como: los requisitos, calificación, experiencia y responsabilidad. Los tipos de productos en la Caja Arequipa y Mibanco según SBS son similares, ya que esta clasifica en 8 los tipos de productos que son: Créditos corporativos, créditos a

grandes empresas, créditos a medianas empresas, créditos a microempresa, créditos hipotecarios para vivienda, consumo revolvente y consumo no revolvente. Son similares también respecto a la participación de ambas empresas que tienen una mayor colocación en el segmento de medianas empresas y créditos a microempresa. Considerando las definiciones el Manual de Créditos y Recuperaciones, el Catálogo de productos activos de Mibanco y Reglamento de Créditos de Caja Arequipa; las modalidades de crédito son: nuevo, recurrente, paralelo, refinanciado y reprogramado; las mismas que son similares en ambas entidades.

- El comité de crédito y morosidad son diferentes entre la Caja Arequipa y en Mibanco, debido a que el comité de crédito en la Caja Arequipa es un órgano institucional autorizado para tomar decisiones respecto a la aprobación o denegación de las solicitudes de créditos, y el comité de morosidad se encarga de examinar en forma particular los casos de morosidad y establecer acciones oportunas para la recuperación de créditos. Sin embargo, en Mibanco el comité de crédito es la instancia de decisión colectiva de las solicitudes de crédito y el comité de cobranza es una reunión donde establecen acuerdos y estrategias de recuperación a seguir, en el caso de préstamos de difícil cobranza y Comité de riesgo crediticio: reunión donde se analiza los principales riesgos y determinar las estrategias o medidas correctivas.

Con respecto a la evaluación de créditos a partir de las diferencias: La Caja Arequipa: - Capacidad de pago - Voluntad de pago del solicitante - Garantías como elemento complementario a la evaluación crediticia - Respaldo patrimonial del solicitante. - Condiciones generales del entorno: plan de inversión, clientes, proveedores, competencia, mercado y Mibanco: - Análisis

del riesgo de sobreendeudamiento. - Análisis de la voluntad y - capacidad de pago.

- El deterioro de la cartera se sustenta principalmente en el sobreendeudamiento generalizado de los clientes, situación que se generó producto de la elevada competencia existente en el sector microfinanciero, y que en un inicio propició evaluaciones crediticias más laxas al momento de desembolsar el crédito. En comparación entre ambas entidades la tasa de morosidad en el ejercicio 2015, la tasa de la Caja Arequipa es de 5.26% superior a la de Mibanco la cual es de 4.81%, por la adquisición de la Financiera Edyficar a favor de Mibanco.

- La competencia de mercado y el riesgo de la cartera de crédito de las instituciones microfinancieras en la región de Puno, a diciembre de 2015 se presenta con la participación de 17 instituciones microfinancieras, las mismas que están concentrado principalmente entre Mibanco, la Caja Arequipa, CMAC Cusco, CMAC Tacna, CRAC Los Andes y EDPYME Raíz. La mayor participación de mercado recae en manos de Mibanco, con una participación de 29.06% y un crecimiento de 224% de crecimiento respecto al 2014, este crecimiento es debido a la adquisición de bloque patrimonial Edyficar, a favor de Mibanco, seguido de la Caja Arequipa la participación fue de 26.65%. A partir del año 2009, se crearon nuevas agencias microfinancieras en la región de Puno lo que genero mayor competencia, debido a esta intensa rivalidad entre competidores la calidad de la cartera de créditos se deterioró.

## RECOMENDACIONES

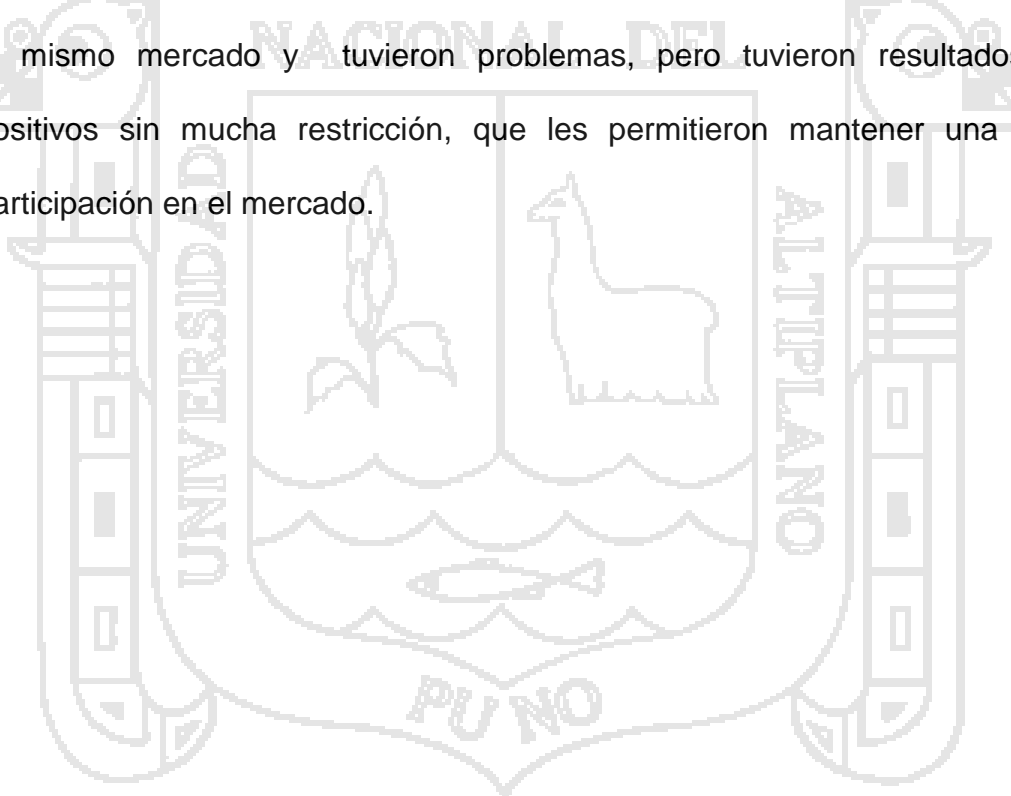
- Las IMF deben estar en búsqueda de oportunidades para ser más competitivos y afrontar riesgos; aumentando la escala a través de las adquisiciones y fusiones de las IMF con problemas de rentabilidad, así tener mayor competitividad en el mercado logrando mejoras en los niveles de rentabilidad, eficiencia y calidad de cartera.
- Las políticas de crédito en el proceso de otorgamiento y recuperación de crédito de las IMF en la región Puno, deben establecer políticas de créditos claras y precisas que permitan al analista/asesor/ejecutivo de negocio agilizar el proceso de otorgamiento sin generar demoras. La cartera crediticia de la Caja Arequipa y Mibanco se sostiene en los créditos a la pequeña empresa y microempresa, lo cual es consistente con la estrategia de ambas instituciones de bancarizar y estar enfocada en su nicho de negocio.
- Los comités de crédito deben ser espacios en donde se tomen decisiones integrales, que permitan realizar un análisis cualitativo y cuantitativo de las



solicitudes de créditos para poder minimizar los riesgos asegurando la recuperación de los créditos. Es necesario que el analista, promotor o especialista de crédito tenga y/o logre un profundo conocimiento del cliente, para lo cual tiene que realizar una serie de actividades necesarias para recabar la información necesaria del cliente, para determinar la capacidad de pago según la evaluación in situ donde se determina por nivel de ingreso del solicitante y cónyuge, también se puede analizar la voluntad de pago del solicitante, el análisis del riesgo de sobreendeudamiento con el filtro de las centrales de riesgo de todos los participantes del crédito.

- A fin de mitigar el riesgo, las microfinancieras deben trabajar en mejorar varios frentes, los mismos que incluyen el realizar una correcta evaluación crediticia inicial de un potencial cliente, el contar con un comité de créditos conformado por personal con amplia experiencia, así como el seguimiento posterior del cliente a fin de mantener la lealtad de este y poder a su vez tener un mejor control. Para tener un comportamiento óptimo de la cartera de créditos se recomienda hacer mediciones de riesgos antes del otorgamiento de créditos, es recomendable retroalimentar al personal, realizar evaluaciones cuantitativas y cualitativas con transparencia y veracidad de información; aplicar estrategias para la captación de créditos, orientar los créditos a mercados emergentes en provincias, para tener un mayor crecimiento de cartera de créditos, para mejorar la calidad de crédito se debe establecer parámetros más rigurosos de evaluación de créditos, modifiquen los manuales y revisen la medición del sobreendeudamiento, todo esto en un escenario en donde la menor tasa de crecimiento en colocaciones no permite diluir mora como si se hacía en ejercicios anteriores.

- Las instituciones microfinancieras debe aplicar estrategias agresivas para que la cartera de créditos crezcan, como otorgar créditos de forma más rápida puesto que lo clientes quieren una atención inmediata, ofrecer créditos con tasas bajas o más competitivas, otorgar créditos pre aprobados a determinados clientes para colocaciones rápidas, créditos de campaña, crear nuevos productos como líneas de créditos, dar autonomía de aprobación a los asesores de negocios con más experiencia esto permitiría dar créditos de forma inmediata; puesto que la competencia brindan créditos inmediatos muchas facilidades, tomar de ejemplo otras empresas que prestan los mismos servicios como Caja Arequipa, Mibanco y Caja Cusco, los cuales trabajan en el mismo mercado y tuvieron problemas, pero tuvieron resultados más positivos sin mucha restricción, que les permitieron mantener una buena participación en el mercado.





## BIBLIOGRAFÍA

- Albarracín, R. (2008). *Diseño de un sistema experto para el análisis de créditos en la Caja Municipal de Arequipa de la ciudad de Puno 2007*. Tesis para optar el grado académico de Magister Scientiae en Informatica, Escuela de Posgrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Assefa, E. Hermes, N. & Meesters, A. (2013). La competencia y el desempeño de las instituciones de microfinanzas. *Applied Financial Economics, Taylor & Francis Journals*, pp. 767-782.
- Barrón, P. (2011). El efecto del tamaño y la concentración del mercado bancario sobre el riesgo sistémico de la banca privada boliviana. *Revista de Análisis*, vol. 15, pp. 97-143. Bolivia.
- Beck, T. (2008). Competencia bancaria y estabilidad financiera: ¿amigos o enemigos? *World Bank*. Esto fue escrito por la G20 Seminario sobre Competencia en el sector financiero, febrero 2008.

- Boone, J. Van, J. & Van, H. (2007). *Cómo (no) medir la competencia*. CPB *Netherlands Bureau for Economic Policy Analysis*.
- Boyd, J. & De Nicoló, G. (2005). *La teoría del riesgo bancario toma y competencia revisitada*.
- Cáceda, F. & Pérez, S. (2001). *Procedimientos metodológicos y analíticos para desarrollar investigación científica*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Caja Arequipa (2015) *Reglamento de Créditos de Caja Arequipa 2015*. Aprobado con Acuerdo N° 54, Acta N° 04/2015 (Directorio).
- Caminal, R. & Matutes, C. (2002). *Poder de mercado y quiebras bancarias*. *International Journal of Industrial Organization* 20, pp1341-1361.
- Centellas, J. (2012). *Las políticas de crédito y su incidencia en el crecimiento y la rentabilidad de la Banca Microempresa del Scotiabank de la Región Puno*. Tesis para optar el grado académico de Magister Scientiae en Contabilidad y Administración, Escuela de Posgrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Ceterelli, N. & Peretto, P. (2000). *Oligopoly Banking and Capital Accumulation 2*. *Working Paper Series WP-0-12, Federal Reserve Bank Of Chicago*.
- Gehrig, T. (1998). *Evaluación, banca transfronteriza y la asignación de crédito*. *Research in Economics*, vol. 52, pp 387-407.

- Guillén, J. (2001). *Morosidad crediticia y tamaño: Un análisis de la crisis bancaria peruana*. Estudios Económicos, Concurso de Investigación para Jóvenes Economistas 2001-2002. Banco Central de Reserva del Perú.
- Hauswald, R. & Robert, M. (2003). Tecnología de la información y competencia en servicios financieros. *Review of Financial Studies*, Universidad de Oxford.
- Hellmann, T. Murdock, K. & Stiglitz, J. (2000). Liberalización, riesgo moral en la banca y regulación prudencial: ¿Son suficientes los requisitos de capital? *The American Economic Review*, vol. 90, pp.147-165. 200.
- Hernández, R. Fernández-Collado, C. & Baptista, P. (2011). *Metodología de la Investigación*. México, DF: McGraw-Hill.
- Hernández, R. Fernández-Collado, C. & Baptista, P. (2011). *Metodología de la Investigación*. México, DF: McGraw-Hill.
- Jimenez, G. Lopez, J. & Saurina, J. (2007). Cómo afecta la competencia a la toma de riesgos bancarios?. *Federal Reserve Bank of San Francisco*. Working paper series 2007-23.
- Keat, P. G. (2004). *Economía de Empresa*. México, DF: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. (2002). *Dirección de Marketing, conceptos esenciales*. México, DF: Pearson.
- Ledgerwood, J. (1999). *Manual de Microfinanza*. Whashington, DC: The World Bank.

- Mamani, Y. (2012). *Evaluación económica y financiera del sujeto de crédito y los índices de morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Créditos Los Andes S.A.* Tesis para optar el grado académico de Magister Scientiae en Contabilidad y Administración, Escuela de Posgrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Mayorca, E. & Aguilar, G. (2016). *Competencia y calidad de cartera en el mercado microfinanciero peruano, 2003 – 2013.* Tesis para optar el grado académico de Ingeniería Economía, Departamento de Economía, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Maudos, J. & Fernández, J. (2010). Dimensión bancaria, poder de mercado y estabilidad financiera. *Perspectivas del sistema Financiero*, n° 99, PP. 69-81. Valencia, 2010.
- Mibanco (2015). *Memoria Anual Mibanco 2015*
- Morales, J. & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza.* México, DF: Grupo Editorial Patria.
- Morón, G. & Sotelo, C. (2015). *Manual de créditos y recuperaciones – división de negocios de Mi Banco 2015.* Aprobado en sesión del Comité de administración de riesgos N° 04 – 07 de abril del 2016.
- Pérez, D. (2010). *Comportamiento y factores de morosidad del Banco de Materiales – Cusco.* Tesis para optar el grado Magister Scientiae en Economía, Escuela de Posgrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.

- Petersen, M. & Rajan, R. (1995). El efecto de la competencia del mercado de crédito en relación de préstamo. *Quarterly Journal of Economics* 110, pp. 407-443.
- Philips, P. & Paul, G. (2004). *Economía de empresa*. México, DF: Pearson Educación.
- Porter, M. P. (1996). *Ventaja Competitiva, creación y sostenimiento de un desempeño superior*. México: Continental.
- Portocarrero, F. (2003). *Microfinanzas en el Perú: experiencias y perspectivas*. Lima: Centro de Investigación de la Universidad del Pacífica y PROPYME.
- Romani, G. (2016). *Evaluación comparativa de las mejores prácticas de Microcrédito de Financiera Edyficar y la Caja Municipal de Arequipa en la ciudad de Puno del año 2010*. Tesis para optar el grado académico de Licenciado en Administración, Escuela Profesional de Administración, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Sotelo, C. (2016) *Catálogo de productos activos de Mibanco 2015*. Aprobado en sesión del Comité de administración de riesgos N° 12 – 06 de diciembre del 2016.
- Stiglitz, J. & Welss, A. (1981). Racionamiento de crédito en mercados con información imperfecta. *The American Economic Review*, vol. 71. N° 3, pp. 393-410.
- Talledo, J. (2014). *La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y su relación con la competencia*.

Tesis para optar el grado académico de Maestría en Finanzas, Escuela de Administración de Negocios, Universidad de Esan, Lima, Perú.

Trivelli, C. (2004). *Mercado y Gestión del Microcrédito en el Perú*. Lima, Perú:

Visual Service.

Ulrich, D. & Brockbank, W. (2006). *La Propuesta de Valor de los Recursos Humanos Barcelona*, España: Edición Deusto.

Villegas, L. Marroquin, R. Castillo, V. & Sanchez, R. (2011). *Teoría y praxis de la investigación científica*. Lima: San Marcos.

Vives, X., (2014). *La política de competencia en el sector bancario*. Centro Regional de Competencia (CRC) para América Latina.

Westley, G. & Shaffer, S. (1997). *Políticas y desempeño de la Cooperativa en América Latina*. Washington DC: Interamerican Development Bank.

Wicijowski, C. & Rodríguez, L. (2008). *Prevención y cura de la morosidad: Análisis y evolución futura de la morosidad en España*. España: Universidad Pompeu Fabra.

Web grafía

Acción International (2010). [Archivo de datos]. Recuperado del sitio Web de la organización: <http://www.accion.org> (30 de agosto del 2010)

Aguilar, G. & Camargo, G. (2006). *Análisis de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras (IMF) en el Perú*. Documento de Trabajo N° 133 del



Instituto de Estudios Peruanos [IEP]. Recuperado del sitio Web de la institución: [www.iep.org.pe](http://www.iep.org.pe) (10 de agosto del 2010).

BID. (2010). *Guía Técnica de Indicadores de Desempeño para instituciones de Microfinanzas*, Banco Interamericano de Desarrollo y Microrate. Recuperado de Class& Asociados S.A. (2010). Clasificación de Riesgo de Mibanco, N° 20, 2010. (10 de agosto del 2010)

COPEME. (2009). [Archivo de datos]. Recuperado de <http://200.62.166.226/proyectoweb/index.php> (10 de agosto del 2010)

SBS - Superintendencia de Banca y Seguros (2009). [Archivo de datos]. Recuperado del sitio Web de la organización: <http://www.sbs.gob.pe>. (10 de agosto del 2010).

Webb, R. Inga, P. & Conger, L. (2010). *Conferencia de presentación del libro El Árbol de la Mostaza en la Universidad Nacional de Piura el 26 de febrero del 2010*. Recuperado el 10 de agosto del 2010, del sitio Web de la organización Instituto del Perú.



**Anexo 1.** Encuesta aplicada a los gerentes de las Agencia de la Caja Arequipa y Mibanco

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA DE MAESTRIA**  
**MAESTRIA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN**  
 ENCUESTA APLICADA A LOS GERENTES DE LAS AGENCIA DE LA CAJA AREQUIPA Y MIBANCO  
 (ENCUESTA AGA)

**INFORMACIÓN GENERAL**

NOMBRES.....

CARGO:..... PERIODO EN EL CARGO:.....

**I. INFORMACIÓN DE LAS FUERZAS COMPETITIVAS**

¿COMO CALIFICA LAS FUERZAS COMPETITIVAS DEL SECTOR DE MICROFINANZAS?

FUERZA COMPETITIVA	BAJO	MEDIO	ALTO
NUEVOS INGRESANTES			
PODER DE NEGOCIACION DE PROVEEDORES			
PARTICIPACIÓN DE COMPRADORES			
RIVALIDAD EN LA INDUSTRIA			
PRODUCTOS SUSTITUTOS			

**II. INFORMACIÓN COMPARATIVO (SIMILITUDES Y DIFERENCIAS):**

EN EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO, DETERMINAR LAS SIMILITUDES Y DIFERENCIAS ENTRE LA CAJA AREQUIPA Y MIBANCO:

PROCESO DE CRÉDITO	MUY SIMILAR	SIMILAR	NI SIMILAR, NI DIFERENTE	DIFERENTE	MUY DIFERENTE
POLÍTICAS DE CRÉDITO					
TIPOS DE CRÉDITO					
MODALIDAD DE CRÉDITO					
COMITÉS DE CRÉDITO					
EVALUACIÓN DE CRÉDITO					

GRACIAS

**Anexo 2.** Encuesta aplicada a los Asesores de Negocio de la Caja Arequipa y Mibanco

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA DE MAESTRIA**  
**MAESTRIA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN**  
 ENCUESTA APLICADA A LOS ASESORES DE NEGOCIO DE LA CAJA AREQUIPA Y MIBANCO (ENCUESTA AADN)

**INFORMACIÓN GENERAL**

NOMBRES:.....

CARGO:..... PERIODO EN EL CARGO:.....

**I. INFORMACIÓN COMPARATIVO (SIMILITUDES Y DIFERENCIAS):**

CON LO QUE RESPECTA A LAS POLÍTICAS GENERALES DE CRÉDITO INDICAR EL GRADO DE LAS SIMILITUDES Y LAS DIFERENCIAS ENTRE LA CAJA AREQUIPA Y MIBANCO:

POLÍTICAS GENERALES	MUY SIMILAR	SIMILAR	NI SIMILAR, NI DIFERENTE	DIFERENTE	MUY DIFERENTE
REQUISITOS					
CALIFICACIÓN					
EXPERIENCIA					
ANTIGÜEDAD					
RESPONSABILIDAD					

CON LO QUE RESPECTA A LOS TIPOS DE PRODUCTO DE CRÉDITO INDICAR EL GRADO DE LAS SIMILITUDES Y LAS DIFERENCIAS ENTRE LA CAJA AREQUIPA Y MIBANCO:

TIPOS DE PRODUCTOS DE CRÉDITOS	MUY SIMILAR	SIMILAR	NI SIMILAR, NI DIFERENTE	DIFERENTE	MUY DIFERENTE
CREDITOS CORPORATIVOS					
CRÉDITOS A GRANDES EMPRESAS					
CRÉDITOS A MEDIANAS EMPRESAS					
CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS					
CRÉDITOS A MICROEMPRESAS					
CRÉDITOS DE CONSUMO REVOLVENTE					
CRÉDITOS DE CONSUMO NO REVOLVENTE					
CRÉDITOS HIPOTECARIOS					

CON LO QUE RESPECTA A LAS MODALIDADES DE CRÉDITO INDICAR EL GRADO DE LAS SIMILITUDES Y DIFERENTECIAS ENTRE LA CAJA AREQUIPA Y MIBANCO:

MODALIDADES DE CRÉDITO	MUY SIMILAR	SIMILAR	NI SIMILAR, NI DIFERENTE	DIFERENTE	MUY DIFERENTE
NUEVO					
RECURRENTE					
PARALELO					
REFINANCIADO					
REPROGRAMADO					

CON LO QUE RESPECTA A LOS COMITÉS DE CRÉDITO Y MOROSIDAD INDICAR EL GRADO DE LAS SIMILITUDES Y LAS DIFERENCIAS ENTRE LA CAJA AREQUIPA Y MIBANCO:

COMITÉ DE CRÉDITO	MUY SIMILAR	SIMILAR	NI SIMILAR, NI DIFERENTE	DIFERENTE	MUY DIFERENTE
TIPO DE COMITÉ					
N° DE PARTICIPANTES					
NIVEL DE APROBACIÓN					



CON LO QUE RESPECTA A LA PARTICIPACIÓN EN LOS COMITÉS DE CRÉDITOS, INDICAR SI ES SIMILAR O DIFERENTE:

- a). SIMILAR
- b). DIFERENTE

EN CASO DE QUE LA RESPUESTA SEA DIFERENTE DETALLAR EL NÚMERO DE PARTICIPANTES EN LOS COMITÉS DE CRÉDITOS:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

CON LO QUE RESPECTA A LA EVALUACIÓN DE CRÉDITOS INDICAR EL GRADO DE LAS SIMILITUDES Y LAS DIFERENCIAS ENTRE LA CAJA AREQUIPA Y MIBANCO:

COMITÉ DE CRÉDITO	MUY SIMILAR	SIMILAR	NI SIMILAR, NI DIFERENTE	DIFERENTE	MUY DIFERENTE
TIPO DE COMITÉ					
Nº DE PARTICIPANTES					
NIVEL DE APROBACIÓN					

GRACIAS

**Anexo 3.** Estructura de los créditos directos por departamentos y empresa bancaria al 31 de diciembre de 2015 (En porcentaje)

<b>Empresas</b>	<b>Puno</b>	<b>San Martín</b>	<b>Tacna</b>	<b>Tumbes</b>	<b>Ucayali</b>	<b>Sucursales en el Exterior</b>	<b>TOTAL (en miles de nuevos soles)</b>
B. Interamericano de Finanzas	0.00	0.00	0.03	-	0.01	-	<b>8,142,128.04</b>
Scotiabank Perú (con sucursales en el exterior)	0.56	0.60	0.71	0.15	0.36	0.14	<b>36,967,665.44</b>
Citibank	-	-	-	-	-	-	<b>2,276,307.77</b>
Interbank (con sucursales en el exterior)	0.62	0.70	1.16	0.12	0.25	-	<b>25,080,060.64</b>
Mibanco	6.34	1.99	1.87	0.55	1.03	-	<b>7,828,679.54</b>
B. GNB	-	-	-	-	-	-	<b>3,727,835.65</b>
B. Falabella Perú	-	-	0.02	-	0.48	-	<b>3,856,458.88</b>
B. Santander Perú	-	-	-	-	-	-	<b>2,852,186.56</b>
B. Ripley	0.08	-	-	-	0.09	-	<b>1,540,652.95</b>
B. Azteca Perú	1.64	1.05	1.32	-	2.48	-	<b>434,235.89</b>
Deutsche Bank Perú	-	-	-	-	-	-	-
B. Cencosud	-	-	-	-	-	-	<b>444,201.72</b>
B. ICBC	-	-	-	-	-	-	<b>129,701.70</b>
<b>TOTAL BANCA MÚLTIPLE</b>	<b>0.66</b>	<b>0.68</b>	<b>0.60</b>	<b>0.15</b>	<b>0.44</b>	<b>0.24</b>	<b>226,588,913</b>

**Anexo 4.** Estructura de los créditos directos por departamentos y empresa financiera al 31 de diciembre de 2015 (En porcentaje)

Empresas	Piura	Puno	San Martín	Tacna	Tumbes	Ucayali	TOTAL (en miles de nuevos soles)
Crediscotia Financiera	6.14	2.44	2.69	2.16	1.49	1.66	<b>3,361,230</b>
Financiera TFC	0.11	-	-	-	-	-	<b>541,353</b>
Compartamos Financiera	1.29	1.62	-	0.98	0.36	-	<b>1,014,316</b>
Financiera Confianza	5.71	1.66	1.76	3.15	1.01	2.86	<b>1,523,184</b>
Financiera Efectiva	13.84	1.47	5.49	0.71	2.36	2.08	<b>397,280</b>
Financiera Qapaq	-	-	-	-	-	-	<b>225,525</b>
Financiera UNO	7.79	2.18	-	1.40	-	1.03	<b>614,988</b>
América Financiera	-	-	-	-	-	-	-
Mitsui Auto Finance	-	-	-	-	-	-	<b>612,149</b>
Financiera Proempresa	-	-	-	-	-	-	<b>305,091</b>
Financiera Credinka	-	9.70	-	1.62	-	-	<b>649,438</b>
<b>TOTAL EMPRESAS FINANCIERAS</b>	<b>4.43</b>	<b>2.23</b>	<b>1.50</b>	<b>1.65</b>	<b>0.85</b>	<b>1.23</b>	<b>9,244,555</b>



**Anexo 5.** Estructura de los créditos directos por departamento y Caja Municipal al 31 de diciembre de 2015 (en porcentaje)

(En porcentaje) <b>Empresas</b>	Piura	Puno	San Martín	Tacna	Tumbes	Ucayali	<b>TOTAL</b> (en miles de nuevos soles)
CMAC Arequipa	-	14.11	-	4.05	-	0.92	<b>3,227,048</b>
CMAC Cusco	-	12.60	-	2.88	-	-	<b>1,712,443</b>
CMAC Del Santa	-	-	-	-	-	-	<b>157,315</b>
CMAC Huancayo	-	0.04	0.65	-	-	3.02	<b>1,970,456</b>
CMAC Ica	-	-	-	-	-	-	<b>667,547</b>
CMAC Maynas	-	-	8.02	-	-	10.15	<b>331,411</b>
CMAC Paíta	49.06	-	23.89	-	3.27	-	<b>167,031</b>
CMAC Piura	20.14	0.52	10.61	0.70	3.17	3.48	<b>2,050,280</b>
CMAC Sullana	30.28	1.00	-	-	7.06	-	<b>1,989,243</b>
CMAC Tacna	-	17.97	-	32.70	-	-	<b>621,698</b>
CMAC Trujillo	5.07	-	3.26	-	0.89	-	<b>1,359,367</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8.18</b>	<b>5.71</b>	<b>2.39</b>	<b>2.79</b>	<b>1.56</b>	<b>1.36</b>	<b>14,253,837</b>

**Anexo 6.** Estructura de los créditos directos por departamentos y Caja rural de ahorro y crédito al 31 de diciembre de 2015 (en porcentaje)

<b>Empresas</b>	Cusco	Junin	La Libertad	Lambayeque	Lima	Puno	San Martin	<b>TOTAL (en miles de nuevos soles)</b>
CRAC Cajamarca	-	-	-	-	-	-	-	<b>49,978</b>
CRAC Chavín	-	-	4.55	4.46	13.37	-	-	<b>57,008</b>
CRAC Sipán	-	-	31.76	42.56	-	-	8.90	<b>43,124</b>
CRAC Los Andes	8.83	-	-	-	-	70.93	-	<b>152,449</b>
CRAC Prymera	-	-	-	-	100.00	-	-	<b>118,409</b>
CRAC Incasur	-	-	-	-	-	-	-	<b>29,352</b>
CRAC del Centro	-	100.00	-	-	-	-	-	<b>12,762</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2.91</b>	<b>2.76</b>	<b>3.52</b>	<b>4.51</b>	<b>27.22</b>	<b>23.35</b>	<b>0.83</b>	<b>463,082</b>

**Anexo 7.** Estructura de los créditos directos por departamentos y entidad de desarrollo a la pequeña y micro empresa al 31 de diciembre de 2015 (en porcentaje)

<b>Empresas</b>	Piura	Puno	San Martín	Tacna	Tumbes	Ucayali	<b>TOTAL (en miles de nuevos soles)</b>
EDPYME Alternativa	14.19	-	-	-	-	-	<b>94,564</b>
EDPYME Acceso Crediticio	0.02	0.01	1.67	-	-	-	<b>154,942</b>
EDPYME Credivisión	-	-	-	-	-	-	<b>24,166</b>
EDPYME Micasita	-	-	-	-	-	-	<b>147,466</b>
EDPYME Marcimex	18.85	0.61	5.66	0.98	3.21	5.77	<b>30,977</b>
EDPYME Raíz	17.75	14.27	-	-	1.60	-	<b>541,363</b>
EDPYME Solidaridad	-	4.87	3.89	-	-	3.27	<b>106,040</b>
EDPYME Credijet	-	-	-	-	-	-	<b>1,757</b>
EDPYME Inversiones La Cruz	14.27	-	0.51	-	-	3.49	<b>84,349</b>
EDPYME BBVA Consumer Finance	-	-	-	-	-	-	<b>201,992</b>
EDPYME GMG	-	3.01	-	-	-	-	<b>49,730</b>
EDPYME Santander	-	-	-	-	-	-	<b>387,258</b>
<b>TOTAL EDPYMES</b>	<b>6.98</b>	<b>4.61</b>	<b>0.49</b>	<b>0.02</b>	<b>0.53</b>	<b>0.45</b>	<b>1,824,605</b>