



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



TESIS

INCIDENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGO Y TECNOLOGÍA CREDITICIA EN CRÉDITOS MYPES CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. PERÚ, PERIODOS 2013 – 2014

PRESENTADA POR:

GARO HERNAN GUZMAN FLORES

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGÍSTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

PUNO, PERÚ

2016



DEDICATORIA

- A Dios, por brindarme el don de la vida, salud y sabiduría. Por ser mi maestro y guía en todo momento de mi vida.
- A la memoria de mí adorada Madre Calixta, por su apoyo incondicional y por ser una de mis fortalezas que supo inculcarme en mi formación profesional aspectos positivos para la vida.
- A mis amados hijos, a quienes les quité tiempo valioso y supieron comprender el motivo y la razón.
- A mis familiares de consanguinidad y afinidad, quienes siempre me dieron aliento para lograr lo empezado, que al nombrarlos talvez pueda obviar de alguien.



AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Nacional del Altiplano, alma mater de mi formación académica de pre y post grado.
- A los docentes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas y la escuela de post grado, por haberme inculcado valores y conocimientos para mi desempeño profesional.
- Al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas y la escuela de post grado por contribuir en el desempeño de mi labor académico.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
ÍNDICE DE ANEXOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I REVISIÓN DE LITERATURA

1.1 Marco teórico	3
1.1.1 Mercados financieros	3
1.1.2 Mercado monetario	4
1.1.3 Sistema financiero	5
1.1.4 Las instituciones financieras	6
1.1.5 Supervisión de las entidades financieras	7
1.1.6 Superintendencia de banca y seguros	7
1.1.7 Empresas de servicios	9
1.1.8 Empresas bancarias	9
1.1.9 Actividades bancarias	13
1.1.10 El crédito bancario	14
1.1.11 Microfinanzas	18
1.1.12 Bancarización	20
	iii



1.1.13	Calidad de cartera y las provisiones	20
1.1.14	Categoría de clasificación crediticia	22
1.1.15	El Riesgo	23
1.1.16	Gestión o administración del riesgo	28
1.1.17	Las tres dimensiones de la transferencia del riesgo	32
1.1.18	Transferencia del riesgo y la eficiencia económica	33
1.1.19	Instituciones administradoras del riesgo	33
1.1.20	Central de riesgos	34
1.1.21	Evaluación del riesgo crediticio	35
1.1.22	Tecnologías crediticias	38
1.1.23	Las MYPES en el Perú	39
1.1.24	Estados financieros	41
1.1.25	Análisis de estados financieros	42
1.1.26	Mora	44
1.1.27	Administración	45
1.1.28	Marco conceptual	46
1.2	Antecedentes	50

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1	Identificación del problema	55
2.2	Enunciados del problema	57
2.2.1	Enunciado general	57
2.2.2	Enunciados específicos	57
2.3	Justificación	58
2.4	Objetivos	60
2.4.1	Objetivo general	60



2.4.2	Objetivos específicos	60
2.5	Hipótesis	60
2.5.1	Hipótesis general	60
2.5.2	Hipótesis específicas	60
CAPÍTULO III		
MATERIALES Y MÉTODOS		
3.1	Lugar de estudio	61
3.2	Población	64
3.3	Muestra	64
3.4	Método de Investigación	64
3.5	Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	66
3.5.1	Técnicas	66
3.5.2	Técnicas de Procesamiento, Organización, Análisis e Interpretación de Datos	66
3.5.3	Evaluación y análisis de información	67
CAPÍTULO IV		
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		
4.1	Determinar la eficiencia de la administración de riesgos y la tecnología crediticia en los resultados de la gestión	70
4.2	Examinar la participación y la incidencia de los créditos MYPES en los resultados	110
4.3	Contrastación de hipótesis	126
	CONCLUSIONES	131
	RECOMENDACIONES	134
	BIBLIOGRAFÍA	137
	ANEXOS	139

Puno, 22 de enero de 2016.

ÁREA: Finanzas Públicas y privadas
TEMA: Administración de riesgos y tecnología crediticia.
LÍNEA: Auditoría, costos y finanzas

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Crediscotia Financiera S. A: financiamiento de compras, tipo de operación, periodo 2013 – 2014	73
2. Crediscotia Financiera S.A: antigüedad, patrimonio y límites de financiamiento	74
3. CrediScotia Financiera S.A: financiamiento de inversión (activo fijo)	74
4. CrediScotia Financiera S.A: financiamiento para autoconstrucción	75
5. Crediscotia Financiera S.A: estrategia de adjudicación de créditos Mypes para el periodo	76
6. Crediscotia Financiera S.A: estrategias de riesgo en mesa de créditos para el periodo 2013	77
7. Crediscotia Financiera S.A: autonomía asignada a los funcionarios de negocios	79
8. Crediscotia Financiera S.A: autonomía asignada a los oficiales de riesgos	79
9. Crediscotia Financiera S.A: comparación de acciones y actividades realizadas respecto a la administración de riesgo y tecnología crediticia. periodos 2013 y 2014	104
10. Crediscotia Financiera S.A: resumen de acciones/ actividades	105
11. Crediscotia Financiera S. A: principales indicadores	107
12. Crediscotia Financiera S.A: estructura del activo	111
13. Crediscotia Financiera S.A: colocaciones brutas por modalidad (s/. mm)	113
14. Crediscotia Financiera S.A: participación de los créditos MYPES en la cartera total	114
15. Crediscotia Financiera S.A: total de cartera de créditos y calidad de cartera	115
16. Crediscotia Financiera S.A: calidad de cartera separada por área de negocios	116
17. Crediscotia Financiera S.A: porcentaje de participación de los índices de mora por áreas de negocio	116
18. Crediscotia Financiera S.A: estado de resultados	117
19. Crediscotia Financiera S.A: estado de resultados disgregados por área de negocios	119
	vi



- 20. Crediscotia Financiera S.A: estado de resultados separado por área de negocios 120
- 21. Crediscotia Financiera S.A: resumen del estado de resultados por área de negocios
120
- 22. Crediscotia Financiera S.A: participación de las áreas de negocios en la rentabilidad
123



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. CrediScotia Financiera S.A: proceso de administración del riesgo	72
2. Crediscotia Financiera S.A: Proceso crediticio	82
3. Sistema financiero peruano, Tecnología crediticia aplicada	83
4. Crediscotia Financiera S.A: aspectos cualitativos considerados en cada actividad económica	90
5. Crediscotia Financiera S.A: Aspectos a tomar en cuenta en el proceso de evaluación	91
6. Crediscotia financiera S.A: análisis de la situación familiar	92
7. Crediscotia Financiera S.A: Morosidad, cartera atrasada y provisiones, en porcentajes e importes	110
8. Crediscotia Financiera S.A: Colocaciones brutas, periodos 2013 y 2014 (S/ MM), expresado en años e importes	112
9. Crediscotia Financiera S.A: utilidad neta, expresado en importes de S/ MM, trimestre y años	117
10. Crediscotia Financiera S.A: rentabilidad sobre patrimonio- ROE, expresado en trimestre, anual e importe en S/ MM	122
11. Crediscotia financiera S.A: rentabilidad sobre activos - ROA, expresado en años e importes en S/ MM	122
12. Crediscotia Financiera S.A: ROA y ROE, calculada con resultado del área de microempresa PYPES, expresado en años y porcentajes	124



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Perfil de clientes mostrado a través del scoring (LLE)	140
2. Formato de evaluación	142
3. Formato de solicitud de crédito	144
4 Solicitudes de Crédito CrediScotia	145

RESUMEN

El presente trabajo de investigación surge como necesidad de conocer cuál es la incidencia de la administración del riesgo, tecnología crediticia en los créditos de tipo microempresa y pequeña empresa MYPES y conocer cuál es su participación en los resultados de gestión en CrediScotia financiera en los periodos 2013 y 2014. En efecto el objetivo principal del presente trabajo es el de “Evaluar la incidencia de la administración de riesgo y la tecnología crediticia en créditos MYPES en CrediScotia financiera S.A. Perú, periodos 2013 – 2014.” La hipótesis general planteada fue el de que “La buena administración del riesgo y la tecnología crediticia garantizan la sostenibilidad de los resultados de gestión y de los créditos MYPES de CrediScotia financiera S.A, periodos 2013 – 2014.”. Al finalizar el trabajo de investigación se han arribado a importantes conclusiones, que de manera resumida se indican a continuación: Primera conclusión: La eficiente administración de riesgos y de la tecnología crediticia asegura la recuperación de créditos, y coadyuva en los resultados de la gestión de CrediScotia financiera S.A, periodos 2013 – 2014. Segunda conclusión: Que los créditos MYPES tienen una relativa participación en los resultados y en la rentabilidad de CrediScotia financiera S.A, periodos 2013 – 2014. Tercera conclusión: se propone implementar acciones y herramientas respecto a: administración de riesgos, tecnología crediticia, gestión del talento humano, sistema de información gerencial y otros.

Palabras clave: Administración de riesgo, microfinanzas, microempresa, pequeña empresa, tecnología crediticia.



ABSTRACT

The present research work arises as a need to know what is the incidence of risk management, credit technology in microenterprise loans and small business MYPES and know what is their participation in management results in financial Crediscotia in 2013 periods and 2014. In fact, the main objective of this paper is to "Evaluate the incidence of risk management and credit technology in MYPES credits in Crediscotia financiera SA Peru, periods 2013 - 2014. "The general hypothesis raised was that" Good risk management and credit technology guarantee the sustainability of the management results and the MYPES credits of Crediscotia financiera SA, periods 2013 - 2014. " . At the end of the research work have reached important conclusions, which are summarized below: First conclusion: The efficient management of risks and credit technology ensures the recovery of credits, and contributes to the results of the management of Crediscotia Financiera SA, periods 2013 - 2014. Second conclusion: That MYPES credits have a relative participation in the results and in the profitability of Crediscotia Financiera SA, periods 2013 - 2014. Third conclusion: it is proposed to implement actions and tools regarding: risk management, credit technology, human talent management, management information system and others.

Keywords: Risk management, credit technology, microfinance, microenterprise, small business.



INTRODUCCIÓN

El sistema financiero peruano es uno de los más sólidos a nivel de Latinoamérica de acuerdo a los reportes de los últimos años, ello gracias al crecimiento sostenido del sector empresarial privado. En efecto las entidades financieras, sea del sistema bancario o no bancario han orientado diferentes productos financieros a diferentes poblaciones objetivo, de acuerdo al comportamiento y necesidades de los clientes. Como podemos indicar créditos corporativos, a la gran y mediana empresa, a la pequeña y microempresa (micro finanzas), créditos consumo revolvente y no revolvente y los créditos hipotecarios para vivienda. Es en efecto el tipo de crédito microempresa y pequeña empresa – MYPES son los que generalmente proveen mayores ingresos financieros, mayor rentabilidad para la mayoría de las entidades financieras del sistema financiero peruano orientados a dicho sector empresarial.

En ese sentido se planteó los objetivos de “analizar, determinar y evaluar la incidencia de la administración de riesgo y la tecnología crediticia en créditos MYPES en Crediscotia Financiera S.A. Perú, periodos 2013 – 2014. El mismo que se desarrolló a través de los tres objetivos específicos: mediante el primero se “determina la eficiencia de la administración de riesgos y la tecnología crediticia en los resultados de la gestión de Crediscotia Financiera S.A. Perú, periodos 2013 – 2014; en el segundo se “examina la participación de los créditos MYPES en los resultados y su incidencia en la rentabilidad de Crediscotia financiera S.A., Perú periodos 2013 – 2014 y en el tercero se busca “Proponer mejoras en la administración de riesgos y tecnología crediticia; para mejorar los resultados de gestión y participación de los créditos MYPES en los resultados de Crediscotia Financiera S.A., Perú.”

El presente trabajo se ha desarrollado en cuatro capítulos, en el uno se presenta la revisión literaria, se desarrolla un conjunto de temas teóricos y conceptos inherentes al campo de conocimientos de las finanzas, el marco conceptual en que se enfatiza la terminología usualmente manejada en el sistema financiero peruano.

En el capítulo dos, plantea y se identifica el problema de investigación, justificación, objetivos, hipótesis y variables de investigación.

En el capítulo tres, se detalla los materiales y métodos utilizados, tales como lugar, población, muestra, método de investigación y técnicas.

En el capítulo cuatro, se divide el trabajo en tres acápite: 1) Desarrollo, análisis y descripción sobre la forma de administración del riesgo crediticio en dos periodos, el proceso de la administración de riesgo, las estrategias aplicada a ambos periodos, los niveles de aprobación y autonomía, seguido de un análisis y descripción sobre la tecnología crediticia, es decir el proceso y tecnología aplicada, acciones, funciones y labores comparativas de un periodo a otro implementadas por Crediscotia Financiera. S.A. Así como los resultados de gestión de la empresa. 2) Análisis de los resultados por áreas de negocios, sobre todo se puso énfasis en los créditos MYPES; tal es así como, la participación dentro del activo de la empresa, la participación de las colocaciones de los créditos MYPES, la calidad de activos, los resultados de gestión separado por áreas de negocios y su aporte en los resultados de gestión y la rentabilidad y 3) Contrastación de las hipótesis planteadas.

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1 Marco teórico

Como marco teórico se citan varios autores nacionales e internaciones, quienes llegaron a diferentes conclusiones y conceptos respecto a los temas tratados en el presente trabajo o que tienen relación con la misma dentro de los más principales tenemos referidos a los mercados financieros, mercado monetario, sistema financiero, instituciones financieras, finanzas, a las microempresas, a las microfinanzas, la administración de riesgos crediticios y tecnología crediticia, evaluación, clasificación de cartera, toma de decisiones, indicadores financieros entre muchos otros.

1.1.1 Mercados financieros

El mercado financiero es aquel donde se ofertan y demandan recursos financieros. La oferta proviene de los ahorristas o agentes superavitarios y la demanda emerge de las empresas o agentes deficitarios. Un agente económico superavitario es aquel que tiene un excedente de recursos financieros y busca invertirlo de una manera eficiente, para lo cual canaliza criterios de rentabilidad y riesgo de las distintas posibilidades de inversión a su alcance. Un agente económico deficitario es aquel que requiere recursos financieros para gastos corrientes o financiación de nuevos proyectos de inversión. Su elección de

financiación estará en función de la tasa de interés y los plazos de amortización que le son exigidos. Los diferentes modos, plazos y condiciones en que se transan los recursos financieros dan lugar a la existencia de dos segmentos de mercado: mercado monetario y el mercado de capitales, (Márquez, 2003).

Los tipos fundamentales de activos financieros son deuda, capital contable e instrumentos derivados. Los instrumentos de deuda son emitidos por los que obtienen préstamos: empresas, gobierno y familias. Por tanto, los activos que se negocian en los mercados de deuda incluyen bonos corporativos, bonos gubernamentales, hipotecas residenciales y comerciales, préstamos al consumidor. A estos instrumentos se les llama instrumentos de renta fija porque prometen pagar una cantidad fija de efectivo en el futuro (Bodie, 1999).

El sector financiero de la economía, que representa una parte muy importante del medio de los administradores financieros, se compone de mercados financieros, instituciones financieras e instrumentos financieros. Los mercados financieros abarcan la creación y la transferencia de activos y pasivos financieros. El administrador financiero usa esos mercados para obtener los fondos necesarios para la operación y crecimiento de la empresa y para invertir los fondos que no serán necesarios temporalmente en el negocio (...) los mercados financieros comprenden mercados de dinero y los mercados de capital, (Cuevas, 2010).

Los mercados financieros no son lugares físicos sino mecánicos para canalizar el ahorro a los inversionistas finales en activos fijos (...). El mercado secundario los intermediarios y corredores financieros son las instituciones clave que fomentan dicho flujo de fondos, (Van Horne & Wachowicz, 2002).

1.1.2 Mercado monetario

Es el mercado de recursos financieros de corto plazo al cual acuden por el lado de la oferta los operadores económicos que desean invertir temporalmente en activos financieros de alta liquidez y por el lado de la demanda los que requieren financiamiento transitorio para capital de trabajo o producción corriente. El mercado monetario es de carácter típicamente bancario, comercial y de corto plazo. Los documentos que se transan y las rentabilidades que se obtienen están en función de tasas de interés, plazos y variaciones del tipo de cambio, (Márquez, 2003).

1.1.3 Sistema financiero

Es el conjunto de empresas autorizadas por el estado para realizar la labor económica de intermediación financiera, entendida como la posibilidad de captar recursos del público, aportar su propio capital y luego prestarlo para obtener una ganancia o diferencial (Blossier, 2008).

El sistema se compone de mercados, intermediarios, empresas de servicios y otras instituciones cuya finalidad es poner en práctica las decisiones financieras de las familias, las compañías y los gobiernos (...). Los intermediarios financieros son entidades cuyo negocio principal es ofrecer bienes y servicios financieros. A esta categoría pertenecen los bancos, las compañías de inversión y las aseguradoras (...) El sistema financiero moderno se caracteriza por ser global. Los mercados e intermediarios financieros están conectados por medio de una red internacional de comunicaciones, de modo que la transferencia de pagos y la negociación de valores se llevan a cabo prácticamente las 24 horas del día, (Bodie, 1999).

a) Intermediarios financieros

Los intermediarios financieros son empresas cuyo negocio principal consiste en ofrecer a los clientes productos financieros que no pueden obtener más eficientemente operando de manera directa en los mercados bursátiles. He aquí los tipos principales de

intermediarios: bancos, compañías de inversión y aseguradoras. Entre sus productos se encuentran las cuentas de cheques, los préstamos, los préstamos hipotecarios, los fondos mutualistas y una amplia gama de contratos de seguros (Bodie, 1999).

La intermediación financiera hace posible el crédito a las familias para la adquisición inmediata de ciertos bienes de consumo, permite a quienes tienen una buena oportunidad de inversión llevarla a cabo sin contar con el ahorro necesario y en general facilita el proceso Ahorro- Inversión, (Márquez, 2003).

Instituciones financieras que aceptan dinero de los ahorradores y lo utilizan para hacer préstamos y otras inversiones financieras en su propio nombre. Entre ellos están los bancos comerciales, las instituciones de ahorro, las compañías de seguros, los fondos de pensión, las compañías financieras y los fondos mutuos, (Van Horne & Wachowicz, 2002).

b) Intermediación financiera indirecta

La intermediación financiera indirecta funciona principalmente a través de los bancos, los que utilizando una amplia red de agencias o sucursales captan recursos de los agentes económicos superavitarios pagándoles un interés y colocan la mayor parte de dichos recursos entre los agentes económicos deficitarios cobrando igualmente un interés. A los depositantes se les remunera con una tasa de interés pasiva y a los demandantes de recursos se les cobra una tasa interés activa. Obviamente, la segunda es mayor que la primera y la diferencia entre ambas se le denomina Spread, el mismo que permite determinar la rentabilidad del negocio bancario. La intermediación es indirecta por cuanto no se da una negociación directa entre los ofertantes y demandantes de recursos financieros o sus representantes (Márquez, 2003).

1.1.4 Las instituciones financieras

El proceso de intermediación financiera es realizado por las instituciones financieras (...) En la intermediación financiera interviene el sistema financiero bancario y el sistema no bancario. En el sistema bancario participan los bancos comerciales, bancos de consumo como también el banco de la nación. En el sistema no bancario peruano intervienen las empresas financieras, cajas rurales, cajas municipales de ahorro y crédito, cajas municipales de crédito popular, EDYPYMES (Márquez, 2003).

1.1.5 Supervisión de las entidades financieras

En el caso peruano existen 2 instituciones supervisoras. La primera es las Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) que supervisa a las empresas bancarias, financieras y de seguros y todas aquellas que captan dinero del público para efectuar operaciones de crédito y otras colocaciones. Supervisa también las Asociaciones de Fondos de Pensiones (AFP). La Superintendencia actúa sobre el mercado monetario y el de capitales (Márquez, 2003).

1.1.6 Superintendencia de banca y seguros

La Superintendencia de Banca y Seguros, nació como institución en el año 1931. Sin embargo, la supervisión bancaria en el Perú se inició en 1873 con un decreto que estableció requerimientos de capital mínimo, un régimen de emisión y cobertura de los billetes y publicación mensual de informes con indicación detallada de las cantidades de moneda acuñada o de metales preciosos existentes en las cajas bancarias. El primer antecedente de ésta institución supervisora fue una dependencia del Ministerio de Hacienda, denominada Inspección Fiscal de Bancos, una institución con objetivos poco definidos, que se limitaba a dar recomendaciones para corregir errores o enmendar infracciones (Carrasco, 2012).

Las empresas del sistema financiero y de seguros están sujetas a supervisión por parte del Estado puesto que trabajan con el dinero del público cuyos intereses tienen que ser

cautelados. Para ello y para garantizar la solidez financiera de estas empresas se pone en aplicación la legislación requerida y cuya implementación corresponden a entidades públicas especializadas, en el caso peruano la Superintendencia de Banca y Seguros, (Márquez, 2003).

El Estado fomenta y garantiza el ahorro. La ley establece las obligaciones y los límites de las empresas que reciben ahorros del público, así como el modo y los alcances de dicha garantía. La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ejerce el control de las empresas bancarias, de seguros, de administración de fondos de pensiones, de las demás que reciben depósitos del público y de aquellas otras que, por realizar operaciones conexas o similares, determine la ley. La ley establece la organización y la autonomía funcional de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. El Poder Ejecutivo designa al Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones por el plazo correspondiente a su período constitucional (Constitución Política del Perú).

Es una entidad pública autónoma que regula y supervisa todas las instituciones del sistema financiero, compañías de seguros y fondos privados de pensiones. Su objetivo es proteger los ahorros, seguros y pensiones del público en general. La SBS autoriza la organización y las funciones de todas las instituciones financieras reguladas. Como regulador jugó un rol clave en el desarrollo de las regulaciones para las microfinanzas en el Perú. A inicios de los años 80, participó en la formulación de las normas básicas para la creación de las cajas municipales y autorizó la gradual ampliación de sus operaciones, destacando sus préstamos a las pequeñas y microempresas. En 1994, trabajando con COFIDE (el banco nacional de desarrollo) la SBS diseño las EDPYMES, un nuevo formato de institución financiera especializada en créditos a la pequeña y

microempresa, a fin de facilitar a las ONG microfinancieras a convertirse en instituciones reguladas. Posteriormente, las regulaciones de las SBS simplificaron el desarrollo del sector microfinanciero mediante la creación de una nueva categoría de préstamos –los créditos MES- diseñados para facilitar los préstamos a las microempresas, (Conger, Inga y Webb., 2009, p. 71).

1.1.7 Empresas de servicios

Una empresa de servicios es aquella que se compromete con un grado de conversión alto o moderado, porque utiliza una cantidad importante mano de obra. El producto final de una compañía de servicios puede ser tangible (un dibujo arquitectónico) o intangible (protección de seguros), y por lo común no pueden ser inspeccionado antes de usarse. Las empresas de servicios pueden ser negocio con fines de lucro u organizaciones no lucrativas. Las compañías del sector servicios ofrecen este tipo de servicios (productos intangibles), por ejemplo: auditorías o asesoría legal a sus clientes (Collantes, 2012, p. 334).

1.1.8 Empresas bancarias

a) Bancos:

Un banco es una institución que se encarga de administrar y prestar dinero. La banca, o el sistema bancario, es el conjunto de entidades o instituciones que, dentro de una economía determinada, prestan el servicio de intermediación financiera (Blossiers, 2008, p. 49).

En la actualidad los bancos son los intermediarios más grandes (en cuanto a los activos) y antiguos. Hace cientos de años los primeros bancos nacieron en las ciudades renacentistas de Italia. Su principal función era proporcionar un mecanismo para liquidar y arreglar los pagos, facilitando así el intercambio de bienes y servicios que por entonces había comenzado a florecer en Italia. Los primeros bancos tuvieron sus

orígenes en los cambistas. En efecto el término Banco proviene del vocablo italiano banca, que significa asiento de madera, porque los cambistas trabajaban en bancas convirtiendo las monedas (Bodie & Merton, 1999, p. 49).

En la actualidad las empresas a las que damos el nombre de bancos llevan a cabo dos funciones: reciben depósitos y conceden préstamos. En Estados Unidos se les conoce como Bancos Comerciales. En algunos países los bancos son intermediarios financieros que prácticamente realizan todo tipo de actividades: ofrecen a los clientes no sólo servicios de transacciones y préstamos, sino también fondos mutualistas y toda clase de seguros (Bodie & Merton, 1999, p. 46).

Un banco es la institución que se identifica plenamente con la intermediación financiera indirecta, pues sus depositantes no saben a quienes se dirigen sus recursos ni los usuarios de créditos de quienes provienen los fondos. El banco actúa como intermediario a través del proceso de captación y colocación de recursos financieros, que vía la diferencia de las tasas activas y pasivas le permiten obtener un margen financiero destinado a la cobertura de sus costos y la generación de utilidades, (Márquez, 2003, p. 53).

Los bancos en el Perú son instituciones reguladas que ofrecen servicios financieros múltiples. Además de ofrecer servicios de depósitos, los bancos empezaron a prestar a la pequeña y microempresa en los años 80, y hoy algunos de los más importantes bancos participan en este sector. Mi banco, fundado en 1998, es un banco especializado en la atención a las microempresas, (Conger, 2009, p. 25).

b) Empresas financieras:

Facultados para otorgar créditos con o sin garantía y del mismo modo, vales y fianzas. Puede también aceptar las letras de cambio a plazo originadas en transacciones comerciales y así mismo adquirir bienes inmuebles y efectuar cobros, pagos y transferencias de fondos. En el Perú algunas de estas empresas trabajan exclusivamente

en el campo de las microfinanzas, atendiendo a personas naturales y microempresarios (Márquez, 2003, p. 62).

Estas instituciones reguladas no ofrecían cuentas corrientes hasta 2009, pero sí la mayoría de los demás servicios bancarios generales. En la práctica sólo dos empresas financieras ofrecían servicios especializados para la microempresa a junio de 2009 (Conger *et al.*, 2009, p. 25).

c) Cajas municipales de ahorro y crédito:

Son empresas de derecho público de propiedad de los concejos provinciales, supervisados por la SBS y cuya misión es captar ahorros y brindar servicios financieros a pequeña y microempresa y a la población que no puede tener acceso a la banca comercial. Puede también actuar como fiduciarios en fideicomisos. Asimismo, estas empresas están facultadas también para extender cartas fianza, cartas de garantía, financiamiento de vivienda _ taller, adquisición de activos fijos y emisión de bonos para capitalización (Márquez, 2003, p. 62).

En los años 80 se aprobó la creación de las CMACs como parte de los esfuerzos del sector público dirigidos a ampliar la oferta de financiamiento a los sectores de menores recursos y a promover la descentralización, (Portocarrero, 2003, p. 30) Una caja es una institución regulada de propiedad del gobierno municipal, pero no controlada mayoritariamente por éste, que recibe depósitos y se especializa en los préstamos a la pequeña y microempresa. Las cajas empezaron como casas de empeño locales en 1982. Desde 2002, están autorizadas a operar en cualquier lugar del país y ofrecen muchos de los servicios bancarios, (Conger *et al.*, 2009, p. 25).

d) Cajas municipales de crédito popular:

De acuerdo a la Ley General del Sistema Financiero, su misión es la de otorgar crédito pignoraticio – es decir con garantía de una prenda – al público en general. Están

autorizados también para realizar operaciones activas y pasivas con los respectivos concejos provinciales y distritales y con las empresas municipales dependientes de los primeros. Así mismo brindar servicios bancarios a dichos concejos y empresas. Anteriormente estas entidades, que estaban bajo la supervisión de la SBS, se denominaban cajas de préstamos (Márquez, 2003, p. 62).

e) Cajas rurales de ahorro y crédito:

Su función es captar recursos de sus asociados y líneas de crédito de otras instituciones financieras para destinarlos a la promoción y desarrollo de las actividades económicas de una región determinada en la cual tiene su sede. En el Perú estas instituciones han tenido una orientación fundamentalmente agropecuaria a través del otorgamiento de créditos a los agricultores, aunque actualmente atienden en forma creciente a otros sectores, mediante créditos para inversión y/o capital de trabajo. Son supervisadas por las SBS gozando de trato preferencial respecto del encaje, (Márquez, 2003, p. 63).

Son instituciones reguladas que están autorizadas a recibir depósitos y ofrecer todo tipo de préstamos, pero no están autorizadas para manejar cuentas corrientes. Las cajas rurales fueron creadas en 1992 como instituciones especializadas dirigidas a servir a la agricultura. En la práctica, desde sus inicios han ofrecido servicios financieros a la agricultura, al comercio y a los servicios en áreas urbanas, y a los negocios agrícolas. Desde este siglo las cajas rurales diversificaron sus operaciones e incluyeron a las pequeñas y microempresas (Conger *et al.*, 2009, p. 25).

f) Entidades de desarrollo de la pequeña y microempresa:

Por lo común no captan ahorro del público y realizan sus préstamos a las pequeñas y microempresas utilizando líneas de crédito que le son otorgadas por entidades financieras y/o de desarrollo nacionales y extranjeras. La gran mayoría de las EDPYMES

existente en el Perú iniciaron sus actividades como Organismos no Gubernamentales (ONG) (Márquez, 2003, p. 63).

La creación de las EDPYMES forma parte de una estrategia de upgrading en el proceso de construcción de una institucionalidad adecuada para el funcionamiento de las PYMES, ante el limitado interés mostrado por la banca comercial en este segmento de mercado a pesar de la reforma financiera implementada en el Perú desde los inicios de los 90. En efecto, se plantea que las ONGs crediticias podrían aportar la base para la creación de estas nuevas instituciones por su cercanía al grupo meta y experiencia acumulada en los programas de crédito a las PYMES financiados por el sector público y la cooperación internacional (Portocarrero, 2003, pp. 24-25).

Es una institución regulada no bancaria, especializada en otorgar préstamos a la pequeña y microempresa y que no recibe depósitos. La mayoría de las EDPYMES nacieron como ONG microfinancieras y luego a fines de los años 90 se convirtieron en instituciones reguladas. Cooperativas de ahorro y crédito: Son asociaciones supervisadas por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP). Las cooperativas están autorizadas a recibir depósitos y hacer todo tipo de préstamos a sus miembros (Conger *et al.*, 2009, p. 25).

1.1.9 Actividades bancarias

La captación como su nombre lo indica, significa captar o recolectar dinero de las personas. Este dinero dependiendo del tipo de cuenta que tenga una persona (cuenta de ahorro, cuenta corriente, certificados de depósitos a término fijo, etc.) gana unos intereses (intereses de captación; es decir, puesto que al banco le interesa que las personas o empresas pongan su dinero en él, éste les paga una cantidad de dinero por el hecho de que pongan el dinero en el banco. La colocación es lo contrario a la captación. La colocación permite poner dinero en circulación en la economía; es decir, los bancos

toman el dinero o los recursos que obtienen a través de la capacitación y, con éstos, otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. Por dar estos préstamos el banco cobra, dependiendo del tipo de préstamo, una cantidad de dinero que se llama intereses (Blossiers, 2008, p. 49).

1.1.10 El crédito bancario

a) Crédito

La palabra crédito deriva del latino *credere* que quiere decir confianza. En el campo financiero esta confianza se manifiesta en la aprobación bancaria de los préstamos o garantías solicitados por los clientes para fines productivos bajo la forma de capital de trabajo o adquisición de activos fijos o para fines de consumo destinados a la adquisición de vivienda, bienes de consumo duradero o viajes de carácter turístico, (Márquez, 2003, p. 89).

El crédito normalmente es definido como un sistema de negociación mediante la cual una persona natural o jurídica al recibir en forma inmediata un bien o servicio de un acreedor, asume un compromiso de pago futuro bajo ciertas condiciones, dar crédito significa que alguien cree en alguien. Desde el punto de vista económico el crédito, es un servicio que brinda utilidades o bienestar a quien lo utiliza, por lo tanto, puede ser considerado como un bien; éste bien tiene características especiales que lo diferencian de otros bienes que se encuentran disponibles en el mercado, tales como un libro, una fruta, un artefacto; en este caso cuando el comprador adquiere el producto simplemente paga su precio y termina la relación comercial. En cambio, cuando el bien es un crédito, el prestamista que entrega dinero, lo hace a cambio de una promesa de pago del que lo recibe, obviamente como toda promesa ésta puede o no ser cumplida, por lo que el prestamista debe establecer previamente una relación de confianza. Es decir, la

transacción comercial del crédito no concluye en el momento que se entrega el dinero, sino cuando la promesa de pago se cumple efectivamente (Meza, 2002, p. 20).

b) El crédito directo.

Es un préstamo bajo compromiso de pago en un periodo establecido y a la tasa de interés fijada por el banco. Los factores que determinan esta tasa de interés son principalmente el monto del préstamo solicitado, el tiempo de amortización y el riesgo, siendo este último el más importante, (Márquez, 2003, p. 89).

c) El crédito indirecto.

Es un procedimiento que no implica desembolso de recursos bancarios sino más bien la realización de prestaciones o asunción de compromisos de parte del banco sobre las obligaciones contraídas por sus clientes solicitantes frente a terceros. Podemos citar las cartas de crédito, los vales y las cartas fianza en general. El banco cobra una comisión sobre el valor garantizado. Es bueno señalar que para el caso específico de la PYMES existe en el Perú una institución afianzadora especializada, Fondo de Garantí para Préstamos a la Pequeña Industria (FOGAPI), (Márquez, 2003, p. 93).

d) Tipos de créditos

Sobre la base de la información recogida de la Resolución de la SBS No 11356-2008 referido a los tipos de créditos, éstos son clasificados en (8) tipos, (Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones, 2008).

- Créditos corporativos.

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

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

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

- Créditos a grandes empresas

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

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

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor excediesen el umbral de S/. 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos corporativos, siempre que se cuente con estados financieros anuales auditados. Asimismo, si el deudor no ha mantenido emisiones vigentes de instrumentos de deuda en el último año y sus ventas anuales han disminuido a un nivel no mayor a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a medianas empresas, a pequeñas empresas o a microempresas, según corresponda, en función del nivel de endeudamiento total en el sistema financiero en los últimos (6) meses.

- Créditos a medianas empresas

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300 000 en los últimos seis (6) meses y no cumplen con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas

Se considera también como créditos a medianas empresas a los créditos otorgados a personas naturales que posean un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) superior a S/. 300 000 en los últimos seis (6) meses

- **Créditos a pequeñas empresas**

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

- **Créditos a microempresas**

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

- **Créditos 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.

- **Créditos 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.

- **Créditos hipotecarios para vivienda**

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

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

1.1.11 Microfinanzas

El término de microfinanzas se refiere a la provisión de servicios financieros a personas de bajo ingresos, especialmente a los pobres. Las entidades que lleva a cabo esas actividades son denominadas instituciones microfinancieras (IMF), a las que se puede definir como "...toda organización- unión de crédito, banco comercial pequeño. Organización no Gubernamental, financiera, o cooperativa de crédito que provee servicios financieros a los pobres". Tales servicios incluyen financiamiento, instrumentos de ahorro y de pagos, entre otros. La Actividad de las Microfinanzas se inició en 1974 por el economista Bengali Muhammad Yunus quien comenzó una experiencia inédita hasta entonces: prestar dinero con fondos propios a gente pobre para micro emprendimiento sin exigirles ninguna de las garantías usuales. Lo que comenzó como un intento de ayuda a algunas familias, creció hasta convertirse en el actual

Grammeen Bank (o banco de los pobres), institución financiera que se aboca a la prestación de servicios microfinancieros (Delfiner, Pailhé y Perón, 2006, p. 4).

Las transacciones bancarias se abrieron ampliamente para las microempresas con la expedición, en agosto de 1997, de la Resolución SBS N.º 572-97 sobre evaluación y clasificación del deudor. La norma añadió una nueva categoría de créditos explícitamente para microfinanzas, llamada “préstamos a microempresas,” a la que se refiere por su acrónimo MES. Esta resolución abriría las puertas a una importante ampliación del crédito para las pequeñas y microempresas mediante la definición de la población elegible para préstamos MES como personas o empresas con activos productivos no mayores a US\$20,000 (sin contar propiedades inmuebles) y un endeudamiento máximo en el sistema financiero de US\$20,000, (Conger *et al.*, 2009, p. 70).

Los pobres eran excluidos del sistema financiero porque carecían de documentos de identidad, contabilidad apropiada, propiedades registradas y hasta la vestimenta y del lenguaje requeridos para captar la atención de los funcionarios de crédito. Si una entidad regulada trataba de alcanzar a las pequeñas empresas tenía que remontar restricciones como las que exigían que los libros contables de los prestatarios sean auditados por un contador colegiado. En 1990, cuando el Banco Wiese decidió ayudar a un grupo de comerciantes de un mercado ubicado cerca de su oficina principal, queda claro que los procedimientos bancarios tenían que adaptarse a clientes que carecían de la educación y experiencia usuales. Para enfrentar este problema cultural el banco tuvo que buscar la ayuda de una economista con experiencia en trabajo con comunidades y en diversas ONG. En 1996, cuando el Banco Interamericano de Finanzas decidió probar las aguas del sector de la pequeña empresa, se preparó enviando a grupos de funcionarios a visitar una agencia abierta recientemente en una zona que había sido un asentamiento humano,

una parte del Perú que para la mayoría de ellos era más extranjero que Miami. Ya en 2001, después que el Banco Wiese Sudameris había absorbido al banco de consumo Orión, continuó un proceso similar de aprendizaje cultural, enviando personal a visitar un distrito popular, que fuera antes un asentamiento humano. Impresionado por esas barreras, el economista peruano, Hernando De Soto argumentó que la llave para la entrada a los bancos era el registro de las viviendas que los pobres habían autoconstruido, entregando títulos formales que pudieran ser utilizados como garantía. En otras palabras, era necesario formalizar a los pobres.

El argumento tenía el atractivo de una “varita mágica” y ganó aceptación internacional. Pero, al final, la solución propuesta resultó ser innecesaria. Cuando la teoría de Soto fuera publicada en el año 2000, las microfinanzas ya se encontraban en pleno auge en el mundo. En el Perú, el crédito a los pobres estaba registrando su décimo año de crecimiento a una tasa promedio anual del 15%, extraordinario ritmo de expansión que se duplicaría durante los siguientes nueve años. Casi todos los préstamos se otorgaron sin garantías físicas. En vez de formalizar al prestatario para satisfacer los requisitos del banco, fueron las entidades prestadoras y sus reguladores los que se adaptaron para poder hacer negocios con los pobres (Conger *et al.*, 2009, p. 17).

1.1.12 Bancarización

Se refiere al grado de integración del sector real con el sector financiero, específicamente el volumen de transacciones que llevan a cabo los diversos agentes utilizando para ello las plataformas y los medios de pago que ofrecen los intermediarios financieros (Blossiers, 2008, p. 53).

1.1.13 Calidad de cartera y las provisiones

Para el banco una cartera crediticia es de buena calidad cuando la morosidad es muy baja, es decir, cuando la gran mayoría de los clientes cumple con los calendarios de

reembolsos y los intereses respectivos acordados por los préstamos recibidos. Por el contrario, es de mala calidad cuando una porción significativa de los clientes muestra retrasos en estos pagos o simplemente no los puede hacer. En este caso el banco se encuentra frente a una cartera pesada, producto de una selección adversa, que afecta directamente su liquidez y operatividad como intermediario financiero (Márquez, 2003, pp. 96-97).

a) Las provisiones

El mecanismo de las provisiones bancarias consiste en deducir contablemente de los activos los montos que presentan riesgo de no cobranza, de tal manera que, si el banco considera que un préstamo no se puede cobrar, provisiona el 100% del crédito otorgado. Los montos que se provisionan no van a una bóveda o al ente emisor como el caso del encaje. Por el contrario, siguen utilizándose en el negocio ya que no implican una salida de caja, pero se separan contablemente esos montos de las utilidades, las que no pueden ser realizadas ni distribuidas. En este sentido, las provisiones permiten preservar la liquidez bancaria y mantener la cobertura para la cartera pesada y para cuyo seguimiento se aplica un “índice de cobertura” que es el cociente resultante de dividir el monto total de provisiones por créditos bancarios entre los créditos vencidos más los créditos en cobranza judicial. En el Perú el ente supervisor exige provisiones genéricas que son requeridas para todo tipo de créditos sin que éste haya ingresado en ninguna clase de retraso o mora (Márquez, 2003, pp. 97-98).

b) Clases de provisiones

- Provisión genérica

Las provisiones genéricas son aquellas que se constituyen, de manera preventiva, sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos

indirectos de deudores clasificados en categoría Normal, (Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y Exigencias de provisiones, 2008).

- Provisión específica

Las provisiones específicas son aquellas que se constituyen sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores a los que se ha clasificado en una categoría de mayor riesgo que la Normal, (Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y Exigencias de provisiones, 2008).

1.1.14 Categoría de clasificación crediticia

El deudor será clasificado de acuerdo a las siguientes categorías, (Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y Exigencias de provisiones, 2008).

- Categoría Normal (0)
- Categoría con problemas potenciales (1)
- Categoría deficiente (2)
- Categoría dudosa (3)
- Categoría Pérdida (4)

a) Deudor minorista.

Cartera de créditos a pequeñas empresas, a microempresas, de consumo revolvente y consumo no revolvente

Estos deudores deberán clasificarse teniendo en cuenta los siguientes criterios:

b) Categoría normal (0)

Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendarios.

c) Categoría con problemas potenciales (1)

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario.

d) Categoría deficiente (2)

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.

e) Categoría dudosa (3)

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.

f) Categoría pérdida (4)

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario.

1.1.15 El Riesgo

Es la posibilidad de perder; y esto en finanzas, se calcula a partir de la desviación estándar o varianza, (Wong, 2000, p. 25).

El riesgo es la incertidumbre que “importa” porque incide en el bienestar de la gente. Así pues, la incertidumbre es una condición necesaria pero no suficiente del riesgo- toda situación riesgosa es incierta, pero puede haber incertidumbre sin riesgo (Bodie & Merton, 1999, p. 216).

El apalancamiento financiero guarda relación con los riesgos que enfrentan las empresas, los cuales se pueden dividir en riesgos de negocios y financieros, respectivamente: El primero es el riesgo inherente a las operaciones de la empresa y está en función al giro del negocio, a la tecnología que use, a la posición en el mercado y a otras particularidades que caracterizan a las operaciones. Se expresa por la variabilidad de las utilidades frente a periodos de auge o recesión económica. El segundo es el riesgo asumido cuando la empresa no solo se financia con recursos propios, sino que se endeuda, es decir, accede a otras fuentes distintas a los accionistas, y representa la posibilidad que no sea capaz de pagar sus obligaciones y quiebre. Si no tiene deuda, la

empresa no está apalancada y no tiene riesgo financiero; en cambio, si se endeuda cuanto mayor sea el grado de deuda financiera (mayor apalancamiento), mayor será su riesgo financiero (Court, 2012, p. 411).

La parte no prevista de la rentabilidad, la porción proveniente de la sorpresa, es el riesgo verdadero de toda inversión. Después de todo, si ya tuviéramos lo que esperamos, entonces no existiría el riesgo ni la incertidumbre. Es evidente que los anuncios a cerca de las tasas de interés son importantes para casi todas las empresas, su investigación, sus ventas. Entonces el riesgo consiguiente en dos componentes: una porción sistemática, que se designa como riesgo sistemático y la parte restante, a la cual llamamos Riesgos específicos o no sistemático (...) Un riesgo sistemático es cualquier riesgo que afecta un gran número de activos, cada uno en mayor o menor grado. La incertidumbre acerca de las condiciones generales, las tasas de interés o la inflación, es un ejemplo del riesgo sistemático (...) Un riesgo no sistemático es un riesgo que afecta específicamente un activo en particular o un grupo reducido de activos. Por el contrario, el anuncio de huelga en una empresa petrolera bien podrá afectar sólo la empresa en cuestión o algunas cuantas más. Ciertamente, es improbable que éste anuncio repercuta en el mercado mundial del petróleo. Para enfatizar en dicha información no es sistemática y sólo afecta algunas empresas específicas (Apaza, 2000, p. 752).

En las operaciones financieras y de inversión en el ámbito internacional existen diversidad de factores o riesgos que afectan la percepción de rentabilidad y seguridad. El riesgo puede estar asociado al tipo de deudor, al tipo de riesgo (político, financiero o económico), o a la posibilidad del repago (Morales & Tuesta, 1997).

El planteamiento de las perspectivas estratégicas de desarrollo de las Cajas debe también incluir una discusión de los principales riesgos que enfrentan estas entidades a mediano plazo, no solo para poder evaluar las posibilidades de diferentes escenarios en las

proyecciones financieras a ser elaboradas, sino sobre todo para orientar a la gestión frente a los peligros que acechan y propiciar la adopción de medidas que puedan contribuir a su mitigación, (Portocarrero, 2003, p. 111).

Por riesgo se entiende la sanción de una posibilidad de sufrir una pérdida. Las entidades financieras no pueden permanecer en el mercado si no conceden créditos, pero al hacerlo asumen una serie de riesgo que pueden clasificarse en: (Jaume *et al.*, 2000, pp. 13-14).

Riesgo de crédito: Es el riesgo de sufrir pérdidas debido a la debilidad financiera de un cliente de la entidad financiera.

Riesgo operacional: es el riesgo de sufrir pérdidas debido a un error al realizar las transacciones de un cliente.

Riesgo de fraude: Es el riesgo de sufrir pérdidas por acciones ilegales llevadas a cabo por empleados, clientes, o por personas ajenas a la entidad financiera.

Contingencia o eventualidad de un daño o de una pérdida como consecuencia de cualquier clase de actividad, y cuyo aseguramiento puede ser objeto de contrato. en el lenguaje bancario, financiación total aportada por el banco de créditos dispuestos, efectos descontados y pendientes de cobro, préstamos, etc. (Andrade, 2013, p. 527).

a) Riesgo crediticio:

Se refiere a la posibilidad de que, por insolvencia de una contraparte, ésta no pudiera cumplir a tiempo con una obligación contraída con el banco (Blossiers, 2008, p. 45).

La probabilidad de que los intereses o el principal, o ambos de un crédito no sean repagos (Andrade, 2013, p. 527).

El riesgo crediticio, es el riesgo proveniente de actividades crediticias y evalúa la probabilidad de incumplimiento en los compromisos de una deuda. Para un banco el riesgo crediticio es una parte importante en la evaluación de su riesgo comercial (Morales & Tuesta, 1997).

Es importante que se dé una mayor prioridad a la gestión de riesgo a los que se someten las instituciones financieras. Por el propio giro del negocio financiero, es algo vital y necesario administrar el riesgo crediticio. El problema es cuando no se gestión los otros riesgos a los cuales la banca está expuesta, creyendo solucionar el problema trasladando dichos riesgos al cliente bancario. Estamos hablando del riesgo del tipo de cambio, riesgos de tipos de interés, riesgos operativos, etc. (Martin y Rivas-Llosa, 2007).

El riesgo influye en todas las decisiones financieras y que, por tanto, puede haber distintos factores que generen pérdidas (...) El riesgo financiero es el riesgo de no poder cubrir las cargas financieras. El ejemplo típico de este tipo de riesgo es el sobredimensionamiento de la deuda mediante un excesivo principal con relación al patrimonio aportado; una elevación de la tasa activa; o un riesgo cambiario en las deudas en moneda extranjera, (Wong Cam, 2000, p. 28).

El análisis tanto del riesgo sistemático o de mercado como del riesgo propio de la inversión o riesgo no sistemático permite determinar con certeza la conveniencia o no de otorgar un crédito, aunque nunca se puede establecer con precisión lo que puede presentarse en el futuro ya que la incertidumbre siempre existe. La calidad del análisis sobre estos aspectos es la que determina la calidad de la cartera, (Márquez, 2003, p. 97).

Por último, debemos indicar que para apoyar la adecuada calidad de la cartera crediticia la Superintendencia de Banca y Seguros conduce la central de riesgo, que es un sistema de registro que consolida la información de la situación crediticia de los deudores de las empresas del sistema financiero (...) la central de riesgo de la SBS tiene como objetivo informar acerca del historial crediticio y de la situación del endeudamiento de los deudores de dichas empresas. Esta información que registra la central indicada proviene de las mismas empresas del sistema financiero, las que, además, son responsables de actualizarla. Por ello dicha central de riesgo no genera información, únicamente la

consolida, para ponerla a disposición de los usuarios y de las empresas del sistema financiero, así como de las centrales de riesgo privadas, (Márquez, 2003, pp. 98-99).

b) Riesgo de Liquidez:

Se minimiza a través de la distribución de los activos en cuatro tramos: a) Disponibilidad inmediata: inversiones de muy corto plazo, inclusive realizables en un día, para afrontar obligaciones exigibles e imprevistas. b) Liquidez: Inversiones a plazos hasta de un año que comprenden depósitos bancarios con vencimientos escalonados e instrumentos de renta fija de alta liquidez en el mercado internacional. c) Tramo de intermediación: conformado por las inversiones que replican los depósitos del sector público en el banco. d) Inversión: Inversiones superiores a un año, que implican mayor volatilidad en sus precios, pero a la vez mayor rentabilidad (Blossiers, 2008, p. 45).

Se refiere a la posibilidad de incurrir en pérdidas por no disponer de recursos líquidos suficiente para afrontar el cumplimiento de las obligaciones asumidas. En el caso de las entidades bancarias, su importancia actual es menor que en el pasado tanto por el desarrollo e integración de los mercados monetarios entre sí (Andrade, 2013, p. 529).

c) Riesgo operativo u operacional:

El riesgo del negocio es el riesgo inherente a las operaciones de la empresa y está en función al giro del negocio, a la tecnología que use, a la posición en el mercado y a otras particularidades que caracterizan a las operaciones. Se expresa por la variabilidad de las utilidades frente a periodos de auge o recesión económica (Court, 2012, p. 411).

d) Riesgo financiero:

Es el riesgo adicional que un accionista soporta cuando una empresa utiliza deuda en adición al financiamiento con capital. Para concretar esta deuda, las empresas emiten instrumentos de deuda en el mercado de capitales, como los bonos, o recurren al sistema financiero. Las empresas que emiten más instrumentos de deuda tendrán un mayor

riesgo financiero que las empresas financiadas mayormente con capital. El riesgo financiero es normalmente cualquier riesgo asociado con alguna forma de financiamiento; en este caso, es el riesgo de financiarse con endeudamiento (palanca financiera) con la salvedad que el uso de deuda concentra el riesgo de negocio en los accionistas (Court, 2012, p. 413).

1.1.16 Gestión o administración del riesgo

Se da el nombre de administración del riesgo al proceso de formular este tipo de compromisos y de escoger la opción más adecuada (que incluye también la decisión de no hacer nada al respecto). En ocasiones la gente se arrepiente de haber tomado medidas costosas para reducir el riesgo, cuando los resultados negativos que temían no se materializan después, (...) Por definición las decisiones de administración de riesgo se toman en condiciones de incertidumbre, de ahí la posibilidad de resultados múltiples. Después del hecho ocurrirá sólo uno de ellos. No tiene cabida ni las recriminaciones ni las felicitaciones por una decisión, cuando se basen en información con la cual no se contaba en el momento de tomar la decisión. La conveniencia de una decisión referente a la administración del riesgo debe juzgarse a la luz de la información disponible en el momento de adoptarla (Bodie & Merton, 1999, p. 217).

a) Exposición al riesgo

Si se halla usted ante un tipo particular de riesgo por su trabajo, la índole de su negocio o su patrón de consumo, se dice entonces que tiene una exposición al riesgo particular. Por ejemplo, si es un empleado administrativo temporal, su exposición al riesgo de despido será relativamente alta. Si es docente titular de una Universidad su exposición al riesgo será relativamente baja. Si es agricultor, estará expuesto al riesgo de una mala cosecha al de que disminuya el precio al que piensa vender su cosecha. Si su negocio realiza principalmente exportaciones e importaciones, estará expuesto al riesgo de una

modificación adversa de los tipos de cambio. Si es dueño de una casa, estará expuesto al riesgo de incendio, robo, daño por tormenta o por terremoto, así como al riesgo de que disminuya el valor de mercado. Por lo tanto, el nivel de riesgo de un activo o una transacción no puede evaluarse en forma aislada ni en abstracto. En un contexto, la compra o venta de un activo puede incrementar la exposición al riesgo; en otro, la misma operación puede aminorarlo. Si alguien compra una póliza de seguros de vida de un año, reducirá el riesgo de su familia porque, si muere, el beneficio compensará la pérdida de ingreso. Los especuladores son inversionistas que toman posiciones que aumentan su exposición a ciertos riesgos, con la esperanza de acrecentar su riqueza. En cambio, los protectores toman posiciones tendientes a aminorar la exposición. Una misma persona puede ser especuladora en algunas exposiciones y protectora en otras (Bodie & Merton, 1999, p. 218).

b) El proceso de la administración del riesgo

El proceso de la administración del riesgo es un intento sistemático de analizar y encarar el riesgo. Podemos dividirlo en cinco pasos: (Bodie & Merton, 1999. pp. 221-227).

- Identificación del riesgo
- Evaluación del riesgo
- Selección de métodos de la administración del riesgo
- Implementación
- Repaso

c) Identificación del riesgo

La identificación del riesgo consiste en determinar cuáles son las exposiciones más importantes al riesgo en la unidad de análisis, trate de una familia, una empresa u otra entidad. Las familias y las empresas a veces no están conscientes de los riesgos que corren. Por ejemplo, una persona que jamás ha faltado al trabajo por enfermedad o lesión

tal vez nunca hay pensado en el riesgo de invalidez. Posiblemente le conviene comprar un seguro contra invalidez, pero acaso ni siquiera ha considerado esta opción. Por el contrario, existen algunos riesgos contra los cuales un individuo adquiere una póliza de seguro, pero no está expuesto a ellos. Así, muchos solteros sin personas que dependan de ellos compran instrumentos de ahorro para el retiro que ofrecen beneficios a sus sobrevivientes. En caso de que mueran antes de jubilarse, los beneficiarios recibirán el valor acumulado de la cuenta. Pero si no tienen dependientes, no necesitan esta protección. Para identificar correctamente el riesgo es necesario adoptar una perspectiva de la entidad en su conjunto y analizar la totalidad de las incertidumbres que la afectan. Por ejemplo, tomemos el caso de la exposición de una familia al riesgo del mercado accionario (...) Para identificar más rápidamente las exposiciones al riesgo, conviene tener a la mano una lista de comprobación que enumere todas las exposiciones potenciales y las relaciones entre ellas. En el caso de una compañía, se requieren muchos conocimientos detallados sobre la economía de la industria donde compite, sobre la tecnología de la compañía y sobre sus fuentes de suministros (Bodie & Merton, 1999, pp. 221-222).

d) Evaluación del riesgo.

La evaluación del riesgo es la cuantificación de los costos asociados a riesgos que han sido identificados en el primer paso (...) En el área de riesgos de los activos financieros, las familias y las empresas a menudo requieren asesoría al evaluar su exposición al riesgo y al cuantificar los compromisos entre él y las ventajas de invertir en varios tipos de activos. Acostumbran recurrir a asesores profesionales, intermediarios financieros que les ayuden a efectuar la evaluación respectiva (Bodie & Merton, 1999, p. 223).

e) Selección de métodos de la administración del riesgo.

Hay cuatro métodos fundamentales con los cuales puede reducirse el riesgo: Evitación del riesgo

- Prevención y control de pérdidas
- Retención del riesgo
- Transferencia del riesgo

A continuación, explicaremos las cuatro técnicas.

- Evitación del riesgo: es la decisión consistente de no exponerse a un riesgo determinado, denegar el crédito por los riesgos encontrados al momento de la evaluación.
- Prevención y control de pérdidas: son las medidas tendientes a disminuir la probabilidad o gravedad de la pérdida. Pueden tomarse antes, durante o después de la pérdida. Realizar una buena evaluación cuantitativa y cualitativa, hacerle seguimiento, fortalecer el caso con aspectos colaterales (aval, fianza, garantías, etc.).
- Retención de riesgos: consiste en absorber el riesgo y cubrir las pérdidas con los propios recursos. Algunas veces esto ocurre sin que nos percatemos de ello. Asumir con provisiones específicas.

Trasferencia del riesgo: consiste en trasladar el riesgo a otros. Vender un activo riesgoso a alguien y comprar una póliza de seguros son ejemplos de este método de administrar el riesgo (Bodie & Merton, 1999, p. 223).

f) Implementación.

Una vez tomada una decisión sobre cómo administrar los riesgos que han sido identificados, es preciso poner en práctica los métodos seleccionados. Este paso se rige por el principio de reducir al mínimo los costos de la implementación (Bodie & Merton, 1999, p. 224).

g) Repaso

La administración del riesgo es un proceso dinámico de “retroalimentación” en el cual las decisiones son evaluadas y revisadas periódicamente. A medida que transcurre el tiempo y que cambian las circunstancias, puede sobrevivir una nueva exposición, la información sobre la probabilidad y gravedad de los riesgos puede hacerse más accesible y se abaratan los métodos para administrarlos (Bodie & Merton, 1999, p. 224).

1.1.17 Las tres dimensiones de la transferencia del riesgo

Hay tres métodos de transferir el riesgo, a los que también se les conoce con el nombre de dimensiones de la transferencia de riesgos: protección, aseguramiento y diversificación (Bodie & Merton, 1999, p. 224).

a) Protección

Se dice que uno se protege contra un riesgo, cuando la acción tendiente a reducir la exposición a una pérdida lo obliga también a renunciar a la posibilidad de una ganancia. Vender la cuenta por cobrar ahora, a un que exista alta probabilidad que el deudor pague con todos los costes y gastos, pero a posteriori (Bodie & Merton, 1999, p. 224).

b) Aseguramiento

Aseguramiento significa pagar una prima (el precio del seguro) para evitar pérdidas. Al adquirir un seguro, se sustituye con una pérdida segura (la prima que se paga por la póliza) que es la posibilidad de una pérdida mayor en caso de no comprarla (...) Hay una diferencia fundamental entre el aseguramiento y la protección. Cuando se recurre a la segunda medida, se elimina el riesgo renunciando a una ganancia posible. Cuando se recurre a la primera medida, se paga una prima para eliminar el riesgo de pérdida sin renunciar por ello a la ganancia posible (Bodie & Merton, 1999, p. 225).

c) Diversificación

Diversificar significa mantener cantidades similares de muchos activos riesgosos en vez de concentrar toda la inversión en uno solo. Así, con la diversificación se reduce la

exposición al riesgo de un activo individual (...) La diversificación significa tener muchos activos riesgosos en vez de concentrar toda la inversión en uno solamente. Su significado se manifiesta en el refrán: “No pongas todos los huevos en una canasta”. El principio de diversificación establece lo siguiente: al diversificar entre varios activos riesgosos, a veces puede lograrse aminorar la exposición global al riesgo, sin que por ello disminuya el rendimiento esperado (...) La diversificación puede mejorar el bienestar familiar al aminorar la exposición a una empresa riesgosa iniciada por una familia. Pero por sí misma no atenúa la incertidumbre riesgosa iniciada por una familia. Con la diversificación de la cartera, disminuyen las probabilidades de terminar en uno de los dos extremos, (Bodie & Merton, 1999, pp. 226- 227).

1.1.18 Transferencia del riesgo y la eficiencia económica

Los sistemas institucionales con que se transfiere el riesgo mejoran la eficiencia económica en dos formas fundamentales: redistribuyen los riesgos actuales entre los que están más dispuestos a aceptarlo y facilitan una reasignación de los recursos destinados a la producción y al consumo de acuerdo con la nueva distribución del riesgo. Al permitirle a la gente reducir su exposición al riesgo de emprender algún negocio, estimulan el comportamiento emprendedor que puede aportar grandes beneficios a la sociedad, (Bodie & Merton, 1999, pp. 227-228).

1.1.19 Instituciones administradoras del riesgo

Imaginemos un mundo hipotético donde existiera una amplia gama de mecanismos institucionales (los mercados accionariados y los contratos de seguros) de donde la gente pudiera elegir y seleccionar aquellos riesgos que desean correr y los que desean evitar. En ese mundo podríamos evitar (pagando un precio) los riesgos de la pérdida de empleo o de disminución del valor de mercado de nuestra casa. Un mundo así representaría el caso teórico extremo de lo que puede hacer el sistema financiero en favor de la sociedad

por lo que respecta a la distribución eficiente del riesgo. A lo largo de los siglos varias instituciones económicas y arreglos contractuales han ido evolucionando para facilitar una distribución más eficiente de la aceptación del riesgo, al ampliar el alcance de la diversificación y al permitir una mayor especialización en la administración del riesgo. Las compañías de seguros y los mercados de futuros son ejemplos de instituciones cuya función económica primaria es la consecución de esos fines. La distribución del riesgo es también un factor muy importante en el diseño de los valores. Los valores de deuda y de capital emitidos por las compañías tienen por objeto diferir los riesgos del negocio que realizan. Al optar por invertir en uno u otro de esos valores de una compañía o en alguna combinación de ellos, es posible seleccionar los tipos de riesgo que se está dispuesto a correr. En décadas recientes, la introducción de las innovaciones que facilitan la administración del riesgo se ha acelerado mucho ante los cambios en la oferta y demanda de los mercados de aceptación del riesgo. Los avances en las telecomunicaciones, en el procesamiento de la información y en la teoría financiera han reducido significativamente los costos de lograr una mayor diversificación y especialización global en esta área. Por otra parte, la mayor volatilidad de los tipos de cambio, de las tasas de interés y de los precios de los bienes de consumo ha venido a intensificar la necesidad de medios para administrar el riesgo. Así, el desarrollo rápido y generalizado de los contratos de futuros, de opciones y de intercambios (swap), cuya aparición se remonta a los 70 y 80, se explican principalmente como respuesta del mercado a estos factores del costo y de la demanda. Pero el ideal teórico de mercados completos que distribuyan el riesgo nunca podrá lograrse plenamente, porque en el mundo real se dan factores limitantes que jamás podrán ser superados por completo (Bodie & Merton, 1999, pp. 229-230).

1.1.20 Central de riesgos

Es un sistema integrado de registro de riesgos financieros, crediticios, comerciales y de seguros, conteniendo información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas. Entre otras situaciones se registran los riesgos por endeudamientos financieros y crediticios en el país y en el exterior, los riesgos comerciales en el país, los riesgos vinculados con el seguro de crédito y otros riesgos de seguro, dentro de los límites que determine la superintendencia de banca, Seguros y AFPs. Existe centrales de riesgo privadas y la central de riesgo de la SBS que es pública y se rige por lo dispuesto en los artículos 158, 159, y 160 de la Ley No 26702. Las instituciones de crédito reporten a los usuarios para ser incluidos en la central de riesgos de la SBS; las entidades privadas manejan datos de diversas fuentes. La clasificación de la obligación de un deudor es establecida por las propias empresas del sistema financiero de acuerdo al comportamiento crediticio de los usuarios (Blossiers, 2008, p. 158).

1.1.21 Evaluación del riesgo crediticio

Se entiende por riesgo la posibilidad de sufrir daño, en éste documento se tratará únicamente del riesgo crediticio en la cual; el daño está relacionado a la existencia de una determinada probabilidad de incumplimiento de pago por parte de los prestatarios, éste riesgo siempre está presente en una operación de crédito y puede originarse por la posibilidad de que el prestatario no devuelva el monto prestado más los interés pactados, también se denomina riesgo crediticio cuando el prestatario devuelve el crédito otorgado en un plazo distinto al convenido. Es necesario tener en cuenta que sean cuales fuesen las medidas, el riesgo crediticio al igual que todo tipo de riesgo no puede eliminarse, es función de la evaluación minimizarlo, ya que constituye la causa más importante de los problemas de las instituciones financieras, incluyendo a aquellas especializadas en microfinanzas. La información para evaluar una microempresa es muy escasa, lo cual motiva que el evaluador siempre esté en desventaja con respecto al cliente, ya que

conoce muy poco acerca de la rentabilidad del negocio, su calidad moral, habilidades empresariales y el esfuerzo que dedica a su negocio. Por ese motivo, analizar los riesgos de un crédito micro empresarial puede ser muchas veces comparada con el trabajo de un detective. Hay muchas pistas algunas de las cuales son importantes y otras no tanto; lagunas encajan dentro de una secuencia lógica y otras son contradictorias, un evaluador experimentado deberá sopesar estos indicios para llegar a un juicio global. La evaluación de un cliente y considerarlo como sujeto de crédito, implica el análisis de diferentes variables. Generalmente las entidades financieras evalúan dos tipos de factores de riesgos: Los cualitativos y los cuantitativos. El análisis de estos factores queda resumido en una lista de cuatro “Cs”: Carácter, capital, Capacidad, y colateral y puede ampliarse a una lista adicional de Cs como: Condiciones, competencia, control, etc. Para fines de evaluar microempresas los factores mencionados se agrupan en factores cualitativos que tradicionalmente son los más importantes, los demás factores se refieren a los aspectos cuantitativos. Es necesario tener en cuenta que la evaluación del riesgo debe realizarse sobre la base de la mayor cantidad de información confiable para tomar una buena decisión en la operación, no es recomendable realizar una evaluación superficial bajo el supuesto de que el riesgo es pequeño. Un aspecto esencial de la evaluación del crédito a microempresas es el análisis in situ de la actividad económica, las microempresas generalmente se caracterizan por ser unidades económicas con marcadas relaciones entre la economía doméstica y la economía del negocio por lo que al acercarse directamente al local comercial y al domicilio del empresario permite determinar la dinámica administrativa del negocio y familia, que permitirán medir el potencial económico (Meza, 2002, pp. 31-32).

a) Evaluación de aspectos cualitativos

La evaluación de los aspectos cualitativos, es el aspecto más importante del proceso de evaluación del riesgo crediticio, lo cual es corroborado por la experiencia de los funcionarios de las instituciones financieras más sólidas que otorgan créditos no sólo a pequeñas y microempresas sino en general a todo tipo de empresas, todos ellos consideran a los aspectos cualitativos o “carácter”, o “voluntad de pago”, como el elemento principal para aceptar o rechazar una operación crediticia (Meza, 2002, p. 34).

b) Evaluación de aspectos cuantitativos

Antes de considerar la evaluación cuantitativa, es importante recalcar las características de los microempresarios que les impide brindar información económica financiera confiable, por lo que no es factible realizar un análisis similar al que se realiza para empresas formales o de mayor tamaño que tienen documentada su información contable; sin embargo es de suma importancia considerar el estudio de la situación económica financiera para fijar el tamaño del préstamo, por lo tanto el esfuerzo será, aproximarse lo más posible a la realidad, tomando en cuenta que la mayoría de la información será verbal. La responsabilidad del evaluador de créditos, se resumen en la decisión del tamaño del crédito, el cual debe ser lo más cercanamente posible a las necesidades del cliente; ya que por lo general; es tan malo prestar mucho dinero a un negocio que no tiene capacidad de pago, como prestar un pequeño monto a un negocio cuya necesidad de recurso es mucho mayor; ya que si se acepta que el crédito contribuye decididamente al crecimiento y desarrollo de un negocio, se estará de acuerdo que es tan malo darle poca comida a un robusto atleta que en forma diaria quema muchas energías como darle mucha comida a un pequeño bebe, pues en ambos casos se les perjudicará seriamente la salud (Meza, 2002, p. 60).

c) Determinación del monto de crédito

Para determinar el monto del crédito en una microempresa, existen diferentes criterios que ayudan a tomar esta decisión, entre las cuales se tiene: A partir de la necesidad financiera, a partir de la capacidad de endeudamiento, a partir de la capacidad de pago, a partir del flujo de caja. Todos estos criterios utilizan diferentes fuentes de información, consecuentemente tienen diferentes valores, corresponderá al evaluador de crédito y al comité de crédito evaluar cuál de los criterios es el más recomendado para cada caso (Meza, 2002, pp. 88-89).

1.1.22 Tecnologías crediticias

En general se puede afirmar que la tecnología crediticia para microempresas es un conjunto de conocimiento, procedimientos, políticas, instrumentos, principios y prácticas realizadas para otorgar recursos financieros en calidad de préstamo a las microempresas que presentan las características indicadas. En general todas las tecnologías crediticias enfrentan a dos problemas: El riesgo y los costos, por lo que la tecnología de microcréditos debe contener elementos que permita reducir los riesgos sin incrementar significativamente los costos.

El aspecto fundamental de la tecnología crediticia para microempresa es la evaluación de la unidad económica, así como la unidad familiar, consecuentemente el principio de una adecuada tecnología para brindar créditos a microempresas debe comprender los siguientes aspectos: i) debe permitir el acceso al crédito de las microempresas que presentan las características mencionadas. ii) Debe atender las necesidades de los microempresarios en estos, para capital de trabajo o para activos fijos (...) iii) Debe minimizar el riesgo del no pago, vi) Debe minimizar los costos de evaluación y otorgamiento de créditos, v) deben ser oportunos, que permitan al microempresario aprovechar las oportunidades de negocio. (Meza, 2002, pp. 18-19).

Dada las diferencias con las finanzas tradicionales en lo que respecta fundamentalmente a las garantías, las IMF han desarrollado diversas metodologías de otorgamiento de préstamos tal que se adecuan a sus características particulares. Si bien su implementación difiere entre instituciones y países, todas comparten un conjunto de características generales. Tenemos entre ellos: Grupo solidario, crédito individual, crédito asociativo, Bancos comunales (Delfiner *et al.*, 2006, p. 16).

Para el acceso al crédito no es necesario ser formal, ya que las entidades microfinancieras, ha desarrollado tecnologías de crédito para evaluar a microempresas informales. Sin embargo, la informalidad genera mayores costos de evaluación debido a la carencia en cantidad y calidad de información, la cual tiene que ser obtenida directamente del negocio por los analistas de crédito (Miranda, 2007).

1.1.23 Las MYPES en el Perú

El descubrimiento de la pequeña empresa como una poderosa palanca en la reducción de la pobreza ocurrió a principios de los años 70. La idea recibió un fuerte empujón de los estudios de campo sobre “el problema del empleo” desarrollados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en especial de un estudio de lo que empezó a conocerse como “el sector informal” en Kenia. Este estudio documentó el potencial empresarial y la creatividad de los propietarios de puestos de mercado, talleres y pequeños establecimientos de servicios en una ciudad africana. La OIT empezó a multiplicar su trabajo sobre el empleo y creó el Programa Regional de Empleo para América Latina y el Caribe (PREALC) que ayudó a crear el clima de opinión para estimular la búsqueda del crédito y proyectos de capacitación para el desarrollo de la pequeña empresa en el Perú, e incluso contribuyó directamente con la creación del Instituto de Desarrollo del Sector Informal (IDESI), una de las primeras instituciones importantes de microfinanzas en el Perú. Para los funcionarios encargados del diseño de políticas de reducción de la

pobreza, el mensaje era claro: (la visión de arriba hacia abajo ha fracasado, la visión de abajo hacia arriba era el camino a seguir) (Coger *et al.*, 2009, p. 20).

a) Micro y pequeña empresa

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

Con la promulgación de la ley 30056, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, se ratifica como función especial del Estado a la promoción de la competitividad y productividad de la micro y pequeñas empresas existentes, así como el desarrollo de nuevas iniciativas empresariales.

Condiciones para considerar una empresa como micro o pequeña empresa.

Según la normativa referida, las MYPES deben de reunir las siguientes condiciones.

Nivel de ventas anuales.

- La microempresa hasta 150 unidades impositivas tributarias.
- La pequeña empresa a partir del monto máximo establecido para la microempresa hasta 1700 unidades impositivas tributarias.

b) Microempresa

En general el concepto de micro empresa continúa siendo controvertida, no existe una definición consensual, generalmente es tipificada según el número de trabajadores, el volumen de ventas o el volumen de inversión por puesto de trabajo. Las definiciones

más frecuentes señalan como aquellas unidades económicas con menos de 10 trabajadores, este concepto contempla desde las unidades económicas que generan ingresos a tiempo parcial, pasando por los negocios familiares, hasta pequeñas unidades económicas que emplean mano de obra contratada (Meza, 2002, p. 13).

1.1.24 Estados financieros

Gran parte de la información sobre las empresas y otras organizaciones de que disponen los que toman decisiones financieras viene en los estados financieros que se publican en informes anuales o trimestrales y que están destinados a los accionistas. Estos estados financieros- Balance general, estado de resultados y estado de flujo de efectivo – se preparan en conformidad con las reglas establecidas por la contabilidad y, por tanto, es necesario conocerlas. Pero los analistas financieros a veces no coinciden con la manera en que la contabilidad ha decidido medir algunas variables financieras básicas. La discrepancia más importante se refiere a cómo medir los valores del activo y del pasivo, (Bodie & Merton, 1999, p. 62).

Este término hace referencia, en el mundo empresarial, a uno de los más importantes medios de información de la situación económica financiera de las empresas. Por esta razón, los estados financieros históricos y proyectados son solicitados por bancos, agentes de bolsa, inversionistas privados, instituciones tributarias, empleados y gerentes de distintos niveles de la empresa, para evaluar la situación de la empresa referente a su liquidez, solvencia, rentabilidad y gestión administrativa. Se puede mencionar, como una primera aproximación a la definición, que los estados financieros son reportes que muestran los diferentes aspectos de la información económica-financiera de una empresa, atendiendo un orden y lenguaje preestablecidos (Franco, 1999, p. 50).

Los estados financieros (EEFF) constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del desempeño financiero de una entidad (Collantes, 2012, p. 33).

1.1.25 Análisis de estados financieros

El análisis de los estados financieros significa usar todas las fuentes de información financiera y no financieras necesarias para lograr una evaluación de la situación financiera en un determinado momento. Generalmente, las razones o relaciones financieras son utilizadas en el análisis, aunque existen también otros métodos de los análisis de estados financieros (Franco, 1998, p. 155).

a) Ratios financieras

Las ratios aparecen por la necesidad de las empresas de tener información relevante y sintetizada sobre el desempeño de éstas. La palabra “Ratio” proviene del latín “relación, razón” y, básicamente, resultan de dividir dos magnitudes. Es importante la interpretación dada a cada resultado obtenido.(...) Los ratios financieros son los más conocidos y utilizados, tienen varias clasificaciones, sin embargo las más usadas son: 1) los ratios de situación o de estructura: que analizan el grado de seguridad que tiene la estructura financiera de la empresa, 2) Los ratios de gestión o de actividad: que permiten medir la eficacia de la gestión de una empresa y 3) Los ratios de resultados: que posibilitan medir el nivel de rentabilidad alcanzada y las perspectivas de crecimiento, (Court, 2012, pp. 333-342).

Las razones financieras son índices que se obtienen al relacionar dos cuentas o grupos de cuentas de un mismo estado financiero o de dos estados financieros diferentes (...) como se puede observar, el número de razones financieras podrá ser ilimitado si se hicieran las relaciones que a un usuario de la información contable se le ocurriera. Sin embargo, en la práctica sólo se utilizan algunos índices que proporcionan básicamente cinco grupos, a saber: Razones de liquidez, Razones de actividad o rotación, Razones de endeudamiento o apalancamiento, razones de rentabilidad, razones de valor de mercado de la empresa (Apaza, 2000, p. 168)

Los indicadores financieros son relaciones entre valores contables que permiten una visión rápida de un negocio o una empresa vía un balance periódico y algún estado financiero. El uso de indicadores financieros en este volumen sólo da una noción del estado en que se encuentra ese negocio o empresa. La profundidad de un estudio, lo realizan los contadores públicos, profesionales con los cuales será necesario trabajar en algunas ocasiones (Ochoa, 1998, p. 176).

El análisis de los estados financieros de una empresa es el punto natural para iniciar el examen de su desempeño anterior. Pero no es más que una parte de un análisis más completo que debe servirse además de información cuantitativa y cualitativa proveniente de otras fuentes (...) los expertos utilizan las razones financieras como medio de análisis para conocer más a fondo el desempeño de la empresa. A menudo las comparan con las razones de un grupo semejante de compañías y con las razones de periodos recientes hay cinco tipos de razones: Rentabilidad, rotación, apalancamiento financiero, liquidez y razones de valor de mercado, (Bodie & Merton, 1999, pp. 76 – 77).

Una razón financiera es la proporción o cociente entre dos categorías económicas expresadas y registradas en los estados financieros básicos, para obtener rápidamente información de gran utilidad y contenido en la toma de decisiones. Esta información permite tomar decisiones acertadas a quienes estén interesados en la empresa, sean éstos sus dueños, los banqueros, los asesores, los capacitadores, el gobierno, etc. (Apaza, 2003, p. 52).

Evaluador del crédito

También llamado analista de créditos, oficial de créditos, administrador de cartera, funcionario de negocios, sectorista, asesor de negocios, etc. Básicamente es el profesional encargado del manejo de la cartera de créditos de la institución financiera,

es el encargado de establecer el trato directo con el prestatario o cliente. En el presente documento indistintamente se denominará evaluador o analista al profesional de la institución microfinanciera, que tiene la responsabilidad principal de evaluar los créditos, por lo que este funcionario tiene la necesidad de estar informado de todos los detalles del programa y procesos de créditos de la institución, ya que permanentemente tiene que informar a sus clientes. En general el analista de créditos de microempresas debe tener conocimientos generales, en los aspectos económicos, contables, jurídicos, administrativos y también conocer aspectos técnicos productivos empresariales y sobre todo un amplio criterio, la mayor parte de estos conocimientos no son adquiridos académicamente sino por la experiencia. Los evaluadores además de la responsabilidad de evaluar las operaciones crediticias, también suelen tener otras responsabilidades colaterales, dentro las cuales se puede mencionar: Promocionar adecuadamente el servicio financiero, seleccionar a los clientes potenciales, atender con prontitud y esmero a los clientes y a todos los clientes asignados a su cartera, evaluar exhaustivamente a la microempresa, al microempresario y a su familia desde los aspectos cualitativos y los aspectos cuantitativos; elaborar las propuestas de crédito y sustentar la operación en los comités respectivos, mostrando en todo momento objetividad; Evaluar las garantías de acuerdo a las normas de la institución, controlar permanentemente su cartera de clientes, mantener estricta confidencialidad sobre la información brindada por los clientes y la información de la institución (Meza, 2002, p. 22).

1.1.26 Mora

La mora es la principal preocupación de todo funcionario que trabaja en una institución financiera. Las personas involucradas con los créditos a pequeñas y microempresas deben estar siempre alertas para prevenir las causas de la mora; porque cuando ésta se

presenta, origina malestar cuyos efectos trascienden hasta en los aspectos personales, ya que la mora pone en peligro la estabilidad institucional por lo que suele quitar el sueño, transforma el carácter de los funcionarios, crea enemigos, se cuestiona el nivel profesional de los involucrados y hasta puede causar enfermedades dentro el personal. Por eso, el personal ejecutivo y operativo debe estar siempre atento a identificar la mora y luego a determinar sus causas con la finalidad de prevenirlas en el futuro; estas causas, generalmente suelen estar relacionados al tipo de gerencia que se desarrolla en la organización, los niveles de morosidad relativamente altos suelen reflejar serios problemas en los diferentes niveles organizacionales, los cuales son difíciles de detectar porque muchas veces involucran y/o cuestionan directamente la gestión del gerente general y de los principales directivos de la institución (Meza, 2002, pp. 22-23).

1.1.27 Administración

La Administración general, es la que se encarga de todo el conjunto de actividades o fuerzas de trabajo que se desarrollan en una empresa, donde el gerente general es un profesional que piensa constantemente en el futuro. Su visión se proyecta fuera de la empresa para captar su entorno. Asimismo, la administración general es la base fundamental de la administración financiera, porque quien ejecuta esta labor aplica sus atinados criterios que le permiten dar las orientaciones precisas para manejar apropiadamente los recursos financieros (finanzas) de la empresa a su cargo. Esto traerá como consecuencia los buenos resultados que se obtengan durante un determinado periodo, (Cueva, 2010, p. 9).

La administración financiera se refiere a la adquisición, el financiamiento y la administración de activos, con algún propósito general en mente. Entonces, la función de los administradores financieros en lo tocante a la toma de decisiones se puede dividir

en tres áreas principales: las decisiones de inversión, las de financiamiento y las de administración de los activos, (Van *et al.*, 2002, p. 2).

La razón del problema que se presentará es el fuerte cambio en la estructura de la administración. Durante treinta y cinco años, desde que terminó la segunda guerra mundial hasta los mediados de los años 80 la tendencia era hacia más y más niveles administrativos. Hoy la tendencia es la contraria. La reestructuración en torno a la información invariablemente da por resultado un recorte radical del número de niveles administrativos, y, en consecuencia, del número de empleos de administración “general”, (Drucker, 1992, p. 153).

Todo el mundo sabe que la tecnología está cambiando muy rápidamente. Todo el mundo sabe de mercados mundiales y de cambios en la fuerza de trabajo y mutaciones demográficas. En cambio, pocos le prestan atención a los cambios que están ocurriendo en los canales de distribución, pese a que la manera de llegar al consumidor los bienes y los servicios está cambiando con tanta rapidez como la tecnología, los mercados y la demografía. Y está cambiando velozmente en todo el mundo, (Drucker, 1992, p. 179).

1.1.28 Marco conceptual

Activos (o pasivos) financieros: Efectivo disponible y activos o pasivos por cobrar o pagados en montos fijos o por determinar. El efectivo, las inversiones financieras y la cartera de préstamos son activos financieros; los edificios, tierras y equipos no lo son.

Análisis del Crédito: El análisis de crédito se dedica a la recopilación y evaluación de información de crédito de los solicitantes para determinar si estos están a la altura de los estándares de crédito de la empresa.

Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que esta sea.

Todo crédito por fácil y bueno y bien garantizado que parezca tiene riesgo.

El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que disminuya.

Es necesario e importante contar con buen criterio y sentido común.

Balance General: Resumen de la situación financiera de una institución en un momento determinado.

Cartera de Préstamos: El activo compuesto por los préstamos adeudados a la institución de microfinanzas. El monto de la cartera de préstamos equivale al saldo del principal de esos préstamos que está pendiente de pago.

Castigo (de una deuda): Eliminación en el Balance General, de un préstamo irrecuperable de la cartera de préstamos.

Capacidad de crédito: La posibilidad del solicitante para rembolsar el crédito requerido. El análisis de los Estados Financieros, destacando sobre todo la liquidez y las razones de endeudamiento, se lleva a cabo para evaluar la capacidad del solicitante.

Capital: La solidez financiera del solicitante, que se refleja por su posición de propietario. A menudo, se realizan análisis de la deuda del solicitante, en relación con el capital contable y sus razones de rentabilidad, para evaluar su capital.

Condiciones del Crédito: El ambiente de negocios y económico actual, así como cualquier circunstancia peculiar que afecte a alguna de las partes de la transacción de crédito.

Créditos: Se refiere a la suma de los créditos directos más indirectos.

Créditos directos: Representa los financiamientos que, bajo cualquier modalidad, las empresas del sistema financiero otorgan a sus clientes, originando a cargo de éstos la obligación de entregar una suma de dinero determinada, en uno o varios actos, comprendiendo inclusive las obligaciones derivadas de refinanciamientos y reestructuraciones de créditos o deudas existentes.

Créditos indirectos o créditos contingentes: Representan los avales, las cartas fianza, las aceptaciones bancarias, las cartas de crédito, los créditos aprobados no desembolsados y las líneas de crédito no utilizadas, otorgados por las empresas del sistema financiero.

Créditos a bancos multilaterales de desarrollo: Créditos a organismos constituidos por un conjunto de estados, que brindan financiamiento y servicios complementarios para el desarrollo.

Créditos soberanos: Créditos con bancos centrales, tesoros públicos y otras entidades del sector público que posean partidas asignadas por el tesoro público para pagar específicamente dichas exposiciones.

Créditos a entidades del sector público: Créditos a dependencias del sector público que no hayan sido considerados como soberanos. Incluye créditos a gobiernos locales y regionales, así como a empresas públicas o mixtas.

Créditos a intermediarios de valores: Créditos a empresas cuyas principales líneas de negocios son la intermediación de valores, la administración de fondos, los servicios de asesoría financiera, banca de inversión y negociación de valores. Incluye el financiamiento otorgado a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, Bolsas de Valores, Sociedades Agentes de Bolsa, Fondos Mutuos y Fondos de Inversión, vehículos de propósitos especial, patrimonios fideicomitidos y a las empresas que los administran; así como el financiamiento otorgado a otras instituciones que designe la Superintendencia.

Créditos a empresas del sistema financiero: Créditos a empresas comprendidas en los literales A y B del artículo 16º de la Ley General y sus similares del exterior. Incluye el financiamiento otorgado a FOGAPI, COFIDE, Banco de la Nación, Banco Agropecuario y al Fondo MIVIVIENDA.

Créditos revolventes: Son aquellos créditos en los que se permite que el saldo fluctúe en función de las decisiones del deudor. Incluye las modalidades de avances en cuenta corriente, tarjetas de crédito, sobregiros en cuenta corriente, préstamos revolventes y otros créditos revolventes. Asimismo, se consideran dentro de este tipo de crédito los productos que permiten reutilizaciones parciales, es decir, que tienen un componente revolvente y otro no revolvente.

Créditos no revolventes: Son aquellos créditos reembolsables por cuotas, siempre que los montos pagados no puedan ser reutilizables por el deudor. En este tipo de crédito no se permite que los saldos pendientes fluctúen en función de las propias decisiones del deudor.

Crédito pignoraticio: modalidad de crédito de consumo que se concede al afectarse en garantía, con desposesión del bien, alhajas u otros objetos de oro o plata.

Deudor minorista: Persona natural o jurídica que cuenta con créditos directos o indirectos clasificados como de consumo (revolventes y no revolventes), a microempresas, a pequeñas empresas o hipotecarios para vivienda.

Deudor no minorista: Persona natural o jurídica que cuenta con créditos directos o indirectos corporativos, a grandes empresas o a medianas empresas.

Endeudamiento total en el sistema financiero: Para fines de esta norma, es la suma de los créditos directos, avales, cartas fianza, aceptaciones bancarias y cartas de crédito que posee un deudor en el sistema financiero, sin incluir los créditos castigados.

Exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos: Es el resultado de multiplicar los créditos indirectos que posee un deudor en la empresa por los factores de conversión crediticios (FCC).

Estado de resultado: Resumen de los ingresos, gastos y utilidades o pérdidas netas, durante un periodo determinado.

Estados Financieros: Conjunto de informes en los que se presentan la posición de los resultados financieros de una organización; normalmente comprenden un balance general, un estado de resultados y, a veces, un estado de flujos de fondos, junto con notas explicativas.

Morosidad: El hecho de no efectuar pagos correspondientes a un préstamo en el momento de su vencimiento.

Pago anticipado, prepago: Pago del préstamo antes del plazo establecido en el contrato.

Pendiente: pendiente de pago. Un préstamo pendiente, es un préstamo que ha sido desembolsado pero que no se ha pagado en su totalidad ni ha sido castigado. La cartera pendiente es el saldo no pagado del principal de todos los préstamos adeudados al prestamista.

Periodo de Gracia: periodo inicial después del desembolso de un préstamo durante el cual el prestatario no está obligado a efectuar pagos de principal, o de principal e intereses.

Superintendencia: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

Up-grading vs. Downscaling: Se denomina “upgrading” a la transformación de ONG en entidades reguladas. “Downscaling” se refiere a los bancos comerciales que incursionan en servicios microfinancieros.

1.2 Antecedentes

Referente a los antecedentes referido al tema de administración de riesgos, es menester indicar que se ha investigado todas las alternativas referentes al tema de investigación en mención y no se tiene muchos estudios como antecedente, es por ello que se presenta todos los casos relacionados a ello.

Según Mamani (2012) en su trabajo de investigación denominada evaluación económica y financiera del sujeto de crédito y los índices de morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A., concluye que:

1. La principal etapa dentro del proceso crediticio que incide en el incremento del índice de morosidad, es la evaluación económica y financiera del sujeto del crédito (etapa de otorgamiento) con un 70%, seguida de la recuperación oportuna con 20% y finalmente encontramos en 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%.
2. Según las evaluaciones trimestrales realizadas por el investigador, el sector que genera mayor riesgo es la de producción, que en el año 2009 presenta un índice de morosidad de 2.40% y en el año 2010 de 2.37% luego el sector comercio en el año 2009 presenta 1.55% y en el año 2010 de 2.28% en el sector servicios en el año 2009 presenta 1.24% y en el año 2010 de 1.22% y el sector consumo en el año 2009 presenta 0.44% y en el año 2010 de 0.43% respectivamente.
3. Las políticas generales de crédito en la institución se encuentran adecuadamente estructuradas, pero es necesario modificar aspectos esenciales para una mejor marcha de la operatoria del crédito.
4. La modificación de algunos aspectos esenciales dentro de las políticas generales de crédito de la institución permitirá disminuir los índices los índices de morosidad y conllevarán a una mejor marcha de la operatoria del crédito. La aplicación del plan de recuperación oportuna que se propone permitirá reducir el índice de morosidad

para una mejor calidad de cartera y elevar consiguientemente el nivel de recuperación.

Según Centellas (2012) en su trabajo de investigación denominada las políticas de crédito y su incidencia en el crecimiento y la rentabilidad de la banca microempresa del Scotiabank de la región Puno, concluye que:

1. Dentro del segmento microempresa se tiene un buen crecimiento para la Banca Retail, por el saldo neto de colocaciones que se obtienen de la diferencia de las colocaciones totales y la maduración (pago mes / cuota, prepagos o amortizaciones y cancelaciones anticipadas) del total de la cartera que pertenece al segmento.
2. La rentabilidad es el indicador que mejor define el comportamiento de la banca microempresa y del sector microempresa ya que dentro de la actividad bancaria es propio del banco dar el soporte financiero, lo cual es un riesgo propio de la actividad, mas no asumir el riesgo del negocio del cliente el cual es sujeto de evaluación a partir de un flujo de fondos positivamente.
3. Se tiene demostrado que una buena gestión enmarca un conjunto de acciones como el captar, evaluar, aprobar y desembolsar operaciones de crédito, tanto nuevas como recurrentes, gracias a los diferentes productos que satisfacen la necesidad de los clientes, dentro de los parámetros y políticas de créditos de la Banca Microempresa del Scotiabank, lo cual repercute positivamente en la viabilizarían de crecimiento y mantenimiento de una cartera rentable.
4. Se concluye que con La implementación de nuevos lineamientos para desarrollar políticas de crédito más dinámicas se obtendrá un mejor crecimiento y rentabilidad para la banca microempresa del Scotiabank, esto también partiendo de un análisis de

la zona de operaciones comerciales como es específicamente Juliaca y Puno que en la oportunidad es materia de estudio.

Según Molina (2009) en su trabajo de investigación denominado modelo simbólico basado en indicadores financieros, como soporte para la toma de decisiones en cajas rurales, concluye que:

1. La conceptualización de un modelo simbólico, como soporte para la toma de decisiones en la caja rural de ahorro y crédito Los Andes S. A. cumplirá una función efectiva, para el caso del tipo de decisiones adoptadas en el nivel organizacional intermedio de la empresa; ello, teniendo en cuenta, el ambiente, el sector, la disponibilidad de datos e información; y en éste sentido, el desarrollo de un modelo de programación lineal, que utilice de modo intensivo indicadores financieros, resulta apropiado a las exigencias de la caja rural de ahorro y crédito Los Andes S.A.
2. Se ha logrado identificar, elegir, procesar y aplicar un conjunto de técnicas aun grupo de datos financieros, en su mayoría tipificados como indicadores financieros; todo ello a partir de información financiera publicada regularmente por la Superintendencia de Banca y Seguros, sobre la empresa objeto de estudio y las instituciones financieras del país, las que fueron agrupadas en tres sistemas: el de cajas rurales, cajas municipales y el de empresas bancarias; y, como producto de ello se obtuvo rangos o parámetros referenciales de la información procesada, para cada indicador, a fin de que sean utilizadas como insumo en el apalancamiento del modelo de programación lineal.
3. El desarrollo de un modelo de programación lineal, que utilice indicadores financieros, basados en la estructura de balance general y estado de ganancias y pérdidas, resulta apropiado a las exigencias de la caja rural de ahorro y crédito Los



Andes S.A.; para ello es necesario identificar, elegir, procesar y aplicar un conjunto de técnicas aun grupo de datos financieros, los mismos que fueron utilizados como insumo en el planteamiento del modelo de programación lineal, cuya aplicación se realizó en tres etapas , la primera referida a ingresos y gastos, lográndose obtener una propuesta de solución óptima, expresada a través de la proyección, para el siguiente ejercicio, del balance general y estados de ganancias y pérdidas de la empresa objeto de estudio.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Identificación del problema

El Perú está constituido de empresarios emprendedores como alguien dijo “microempresarios tigres” y una escala en finanzas y microfinanzas de nivel mundial Perú es el líder de las microfinanzas en América Latina y el Caribe. Por varios años consecutivos, ocupa el primer lugar del ranking del Microscopio Global, elaborado por Economist Intelligence Unit (EIU), como el país con el mejor entorno para los negocios para las microfinanzas a nivel mundial.

El análisis del caso peruano nos indica que el modelo, la conceptualización y la configuración del mercado para las microfinanzas son diferentes al modelo desarrollado por Yunus, considerado el fundador de las microfinanzas modernas. Actualmente, la oferta de financiamiento para el microcrédito es efectuada por entidades reguladas y no reguladas. Las microfinanzas en el Perú constituyen la aplicación de las finanzas en el segmento de la micro y pequeña empresa (MYPE). Los mismos que son desarrollados por la Instituciones microfinancieras (IMF) y por otro lado el sistema financiero que es supervisada, regulada y controlada por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS). La incorporación de nuevos agentes y nuevos segmentos a los circuitos formales de financiamiento es un mecanismo complementario a la dinamización y profundización de la intermediación financiera.

Para el acceso al crédito en el Perú no es necesario ser formal, ya que las entidades microfinancieras, han desarrollado tecnologías de crédito para evaluar a microempresas informales. Sin embargo, la informalidad genera mayores costos de evaluación debido a la carencia en cantidad y calidad de información, la cual tiene que ser obtenida directamente del negocio por los analistas de crédito, asesores de negocios, funcionarios de negocios, etc. La decisión de formalizarse depende de la relación costo- beneficio para el microempresario, ya que, si éste no encuentra ventajas significativas, preferirá mantenerse en la informalidad. Adicionalmente el tiempo de vida de las microempresas en el Perú es muy corto, ya que los microempresarios cambian rápidamente de giro.

Por otro lado, en microfinanzas definimos al microempresario como agente o ente económico que posee un giro de negocio, proyectos, planes de negocio; ya sea de manufactura, servicios, comercial o mixto. Cuya rentabilidad o capacidad de pago y sostenibilidad genera la viabilidad de su financiamiento y no necesariamente sólo en las Instituciones Micro financieras, sino también el sistema financiero.

Sin embargo, pese a los resultados favorables, el entorno económico actual no es muy favorable para las microfinanzas en el Perú y todo indica que esta tendencia no cambiaría en el corto plazo. Casi todos los pronósticos de crecimiento de la economía de Perú, están siendo ajustados a la baja, siendo factores determinantes en este proceso la desaceleración de la economía China, los menores niveles de confianza empresarial, la inestabilidad política. Por lo que las perspectivas en la industria financiera y microfinanciera de cara hacia adelante son un poco complejas y se están tomando medidas como es el caso de las fusiones y adquisiciones, que contribuirán a la reducción del número de entidades en los siguientes años. El incremento de los niveles de morosidad va de la mano con los mayores

montos de crédito que en promedio están otorgando las instituciones financieras a sus clientes.

Pero también el sector financiero peruano enfrenta hoy una serie de retos, entre ellos, las presiones sobre resultados positivos, la rentabilidad, el incremento de clientes con créditos múltiples, el crecimiento del índice de morosidad del sector, la dinámica de una buena administración del riesgo y la necesidad de dinamizar la tecnología crediticia.

En ese sentido nos interesamos en analizar un caso puntual, el de Crediscotia financiera S.A., empresa financiera que cuyo mercado objetivo son las MYPES, el crédito consumo; que es brazo bancarizador del Grupo Scotiabank Perú, que fue convertido a financiera luego de la adquisición del ex Banco del Trabajo.

Es entonces en donde es importante determinar; “Cuál es la incidencia de la administración de riesgo y la tecnología crediticia en créditos MYPES en Crediscotia financiera S.A. Perú, periodos 2013 – 2014?”

2.2 Enunciados del problema

2.2.1 Enunciado general

¿Cuál es la incidencia de la administración de riesgo y la tecnología crediticia en créditos MYPES en Crediscotia financiera S.A. Perú, periodos 2013 – 2014?

2.2.2 Enunciados específicos

1. ¿Cuán eficiente es la administración de riesgos y la tecnología crediticia en los resultados de la gestión de créditos en Crediscotia financiera S.A. Perú, periodos 2013 – 2014?
2. ¿Cuál es la participación de los créditos MYPES en los resultados, su incidencia y la rentabilidad de Crediscotia financiera S.A. Perú, periodos 2013 – 2014?

3. ¿Qué alternativas de mejoras se debe proponer respecto a la administración de riesgo y tecnología crediticia en créditos MYPES, para incrementar el porcentaje de la participación en los resultados de gestión en Crediscotia financiera S.A.?

2.3 Justificación

a) Importancia Técnica

Teniendo en cuenta el ambiente en que se desenvuelve las instituciones financieras, resulta de suma importancia contar con información, tecnología crediticia y modelos de administración de riesgos e instrumentos ágiles, flexibles, no complejos. Que permitan tomar mejores decisiones. Es así que de manera técnica y objetiva se demostrará y determinará cómo es que incide en los resultados, la administración de riesgos y la tecnología crediticia en créditos MYPES. En efecto estos constituyen herramientas para el desarrollo y transformación de la realidad empresarial con efectos en el desarrollo socioeconómico.

b) Importancia Teórica:

Porque se utilizaron enfoques técnicos, teóricos y antecedentes de estudio, sobre finanzas y microfinanzas y desarrollo de la micro y pequeña empresa MYPES.

Porque en el marco teórico, se considera algunas teorías de finanzas, administración de riesgos, tecnología crediticia, modelos, así como las bases teóricas referidas a la base legal de las entidades financieras, partiendo de la Constitución Política del Estado Peruano, Ley General de Sociedades, Ley de la Micro y Pequeña Empresa, y otros aspectos.

c) Importancia Metodológica

Se determinó la incidencia en los resultados, la administración de riesgos y la tecnología crediticia en créditos MYPES, se empleara la metodología investigativa, partiendo del planteamiento del problema, describiendo la problemática, formulando el problema, los objetivos, las hipótesis, para así determinar la importancia, la justificación del proyecto, la identificación y clasificación de las variables, viabilidad, limitaciones de la investigación, el marco teórico a nivel de antecedentes de estudio o investigaciones similares, alcanzando las teorías: clásicas y modernas, teorías sustantivas, definiciones conceptuales; metodología investigativa, precisando el tipo, nivel de investigación, el diseño, esquema, la operación de variables, determinación de la población y muestra, definición de los instrumentos de recolección de datos para presentar los resultados, realizar el análisis, la interpretación cualitativa y cuantitativa, describir el proceso de los resultados obtenidos, utilizando la técnica de la estadística para luego proceder a la prueba de hipótesis, y finalizar con las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

d) Importancia Social

Nuestra patria requiere seguir sumándose de emprendedores, micro, pequeñas, medianas, grandes empresas fuertes, sólidas, sostenibles y durables, con directivos o propietarios que conduzcan con eficiencia y eficacia, de modo competitivo para que se conviertan en agentes transformadores de la realidad nacional, social, económica, empresarial para que sean aceptados y acreditados, socialmente. En tal sentido la importancia del estudio radica en que será un aporte para ser utilizado como referencia y consulta.

2.4 Objetivos

2.4.1 Objetivo general

Evaluar la incidencia de la administración de riesgos y la tecnología crediticia en créditos MYPES en Crediscotia financiera S.A. Perú, periodos 2013 – 2014.

2.4.2 Objetivos específicos

1. Determinar la eficiencia de la administración de riesgos y la tecnología crediticia en los resultados de la gestión de Crediscotia financiera S.A. Perú, periodos 2013 – 2014.
2. Examinar la participación de los créditos MYPES en los resultados y su incidencia y la rentabilidad en Crediscotia Financiera S.A. Perú, periodos 2013 – 2014.
3. Proponer mejoras en la administración de riesgos y tecnología crediticia; para mejorar los resultados de gestión y participación de los créditos MYPES en los resultados de Crediscotia Financiera S.A., Perú.

2.5 Hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

La buena administración del riesgo y la tecnología crediticia garantizan la sostenibilidad de los resultados de gestión y de los créditos MYPES de Crediscotia financiera S.A, periodos 2013 – 2014.

2.5.2 Hipótesis específicas

1. La eficiente administración de riesgos y de la tecnología crediticia asegura la recuperación de créditos, y coadyuva en los resultados de la gestión de Crediscotia financiera S.A, periodos 2013 – 2014.
2. Los créditos MYPES tienen una relativa participación en los resultados y en la rentabilidad de Crediscotia financiera S.A, periodos 2013 – 2014.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Lugar de estudio

La investigación se desarrolló en la ciudad de Juliaca y tuvo como referencia las actividades económicas y financieras de Crediscotia financiera S.A. que realiza sus actividades de intermediación financiera a nivel nacional, tanto con operaciones pasivas y activas.

Los aspectos esenciales que lo caracterizan se detallan a continuación:

a) **Información general de la empresa**

Crediscotia Financiera S.A., en una institución financiera, de tipo de empresa financiera, sujeta al control y supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP conforme a la Ley No 26702 y sus modificatorias y a la regulación monetaria del Banco Central de Reserva del Perú.

CrediScotia Financiera S.A. se constituyó mediante escritura pública de fecha 9 de agosto de 1994, bajo la denominación de Banco del Trabajo S.A. El 15 de julio de 2008 Scotiabank Perú adquirió del Grupo Altas Cumbres (Chile) el 100% de las acciones representativas del capital social del Banco del Trabajo, convirtiéndose en subsidiaria de dicho banco.

En Junta General de Accionistas de fecha 12 de septiembre de 2008 se acordó su conversión a empresa financiera, modificándose su denominación social por la de "CrediScotia Financiera S.A." y su Estatuto Social, lo cual conllevó la modificación de

su objeto social, con miras a mantenerlo como un canal especializado para la atención de clientela de créditos de consumo, así como para la realización de préstamos a favor de las micro, pequeñas empresas y negocios. Posteriormente, con fecha 30 de diciembre de 2008, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, mediante Resolución SBS N° 14139-2008, autorizó su conversión a empresa financiera y la modificación total de su estatuto social, siendo esto formalizado mediante escritura pública de fecha 09 de enero de 2009. La sede de la empresa financiera se encuentra ubicada en Av. Paseo de la República N° 3587, San Isidro, Lima, Perú.

Visión, misión e identidad de Crediscotia financiera S.A.

b) Visión

Ser líder en la solución de necesidades de consumo y emprendimiento en el Perú.

c) Misión

Dar acceso a soluciones financieras rentables, sencillas, oportunas y flexibles que mejoren la calidad de vida de las familias y segmentos emergentes del Perú.

d) Valores de Crediscotia financiera S.A.

Los valores organizacionales orientan los actos y la forma en que se hacen las cosas. Instruyen sobre la mejor forma de dar cumplimiento al objetivo principal y sobre cómo tratar al cliente para que éste considere que realmente somos merecedores de manejar sus asuntos financieros, fundamentalmente porque los valores reflejan los suyos. El objetivo es exteriorizar en cada comunicación y a través de nuestros comportamientos esos valores esenciales. Por lo general, eso es lo que el cliente necesita para convencerse de probar nuevos productos y servicios. A continuación, explicamos esos valores esenciales y su significado.

Integridad “Actuamos de manera correcta”: Nos guiamos por principios claros que nos llevan a hacer lo correcto siempre con transparencia y honestidad

Respeto “Valoramos a los demás”: Nos identificamos con los demás, conectamos con sus necesidades haciéndolas nuestras y buscando una solución como equipo

Dedicación “Ejecutamos simple y disciplinadamente”: Damos todo por hacer posible los objetivos de nuestros clientes, equipos y de nosotros mismos con compromiso, ejecución disciplinada, simple y eficiente

Perspicacia “Damos soluciones siempre”: Nos preocupamos por los demás con espíritu de ayuda utilizando nuestros conocimientos y experiencias para dar soluciones de manera proactiva

Optimismo “Creemos que todo es posible”: Construimos equipos positivos, con energía y espíritu joven capaces de hacer que todo sea posible.

e) Directorio

Presidente del directorio: Carlos González-Taboada

Vicepresidente del directorio: Hubert de la Feld

f) Directores

César Ernesto Calderón Herrada

Arturo Juan Núñez Devescovi

Sergio Ulises Quiñones Franco

Yvan Vicente Rosas Ferreccio

Juan Manuel Santa María Stein

g) Director alterno

Francisco Rivadeneira Gaztañeta

h) Gerencia

- Gerente general

Juan Carlos García Vizcaíno

- Vicepresidente de negocios

Pedro Alberto Urrunaga Pasco Font

- **Gerente general adjunto (a cargo de Finanzas, Planeamiento y Tesorería)**

Juan Antonio Jenssen Mazzino

- **Plana gerencial**

Erika Lyzett Castillo Rafael Gerente de Asesoría Legal y Cumplimiento

Kenneth Figuerola Duthurburu Gerente de Riesgos

Luis Alfredo Geldres De La
Gerente de Desarrollo Comercial e Innovación

Rosa

Gustavo Manuel Guerra Chávez Gerente de Gestión de Personas

Jesús Jorge Alberto Málaga
Gerente de Servicios Compartidos

Nieto

3.2 Población

Es la entidad CrediScotia financiera S.A. cuya operación es en todo el Perú y se toma toda la información a nivel nacional.

3.3 Muestra

Se trabajará con toda la información a nivel nacional, pero con exclusividad referente al área de microempresa.

3.4 Método de Investigación

Durante el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizó diversos métodos, los mismos que permitieron realizar el estudio del problema materia de investigación, en forma completa, analítica y sistémica; ellos son:

Método descriptivo – explicativo:

Este método se utilizó para analizar, describir y explicar la incidencia de la causa que es materia de investigación, con el problema y contrastándolos con las hipótesis, para finalmente implementarlos.

Describir y comprobar la posible asociación de las Variables de Investigación, es decir, permite describir y explicar cuál es la incidencia de la administración de riesgo y tecnología crediticia de créditos MYPES en los resultados de la entidad Crediscotia financiera.

El método analítico:

El uso de este método analítico permitió descomponer la forma de administración de riesgo crediticio, la tecnología crediticia en créditos MYPES y la incidencia de éstos en los resultados de la entidad financiera.

Método comparativo:

Este método permitió establecer las comparaciones y constataciones necesarias sobre las relaciones de causas y efectos, entre la gestión de riesgos crediticios y tecnología crediticia en créditos MYPES, y los resultados obtenidos en la entidad financiera.

Así mismo es menester indicar que el presente trabajo tiene el método de investigador de tipo: descriptivo – explicativo por que se establecen descripciones cualitativas y cuantitativas de la variable independiente (administración de riesgo, tecnología crediticia en crédito MYPES) para demostrar la incidencia en la variable dependiente (incidencia en los resultados en CrediScotia Financiera S.A. en los periodos 2013 – 2014 en el Perú). Este proceso es explicado dando sentido al conocimiento y resultados obtenidos.

3.5 Descripción detallada de métodos por objetivos específicos

3.5.1 Técnicas:

La recolección de datos se efectuó principalmente realizando observaciones y recopilando datos, utilizando para ello instrumentos de registro manual y hojas de cálculo electrónicas, con archivos independientes.

En especial se aplicaron las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de datos:

a) Observación directa simple:

Realizada sobre aspectos esenciales relacionados especialmente con las características particulares del entorno e instancias en que se toman las decisiones financieras en la financiera Crediscotia objeto de estudio. También se utilizó apuntes y registros de hechos, los mismos que se aplicaron, como vivencias y experiencias propias durante el tiempo del desarrollo de mis labores en la empresa la cual es objeto de investigación.

b) Observación documental:

Técnica que se aplicó entre otros, para obtener la información sobre todo cuantitativa. La fuente esencial fue los estados financieros de ambos periodos en estudio.

c) Entrevista y diálogo con especialistas de áreas:

Esta técnica se aplicó a dos áreas, en la primera, se interrogó de manera separada a los funcionarios del área comercial y en segundo lugar a funcionarios del área de riesgos; todos ellos involucrados en el proceso del otorgamiento de los créditos MYPES y su respectiva administración.

1.5.2 Técnicas de Procesamiento, Organización, Análisis e Interpretación de Datos.

Técnicas de procesamiento y organización

Se procesó los datos de manera mecánica, y también se utilizó la estadística descriptiva, en efecto se utilizó las técnicas de:

- a) Análisis horizontal y vertical a algunos rubros de los estados financieros.
- b) Análisis vía ratios financieros
- c) Análisis comparativo de estrategias de administración de riesgos y resultados.

La hipótesis fue validada utilizando las técnicas de la contrastación, es decir se contrastó los resultados con la hipótesis, para verificar si los resultados obtenidos corroboran o no la hipótesis formulada, para que finalmente fuera aceptada en función a la naturaleza, características y tendencias de los datos que se obtuvieron.

Para el procesamiento de la prueba de hipótesis del trabajo de investigación, se utilizó los procedimientos operativos de la estadística descriptiva, de la misma manera para el procesamiento se utilizaron las tablas, cuadros y gráficas estadísticas que fueron acopiadas durante el trabajo de recopilación de información, se utilizó, el análisis de frecuencia y porcentual. Los resultados se presentan en cuadros con análisis estadísticos y gráficos que permitirán tener una mejor apreciación de la incidencia de la administración de riesgos, tecnología crediticia en créditos MYPES en los resultados de la entidad financiera Crediscotia.

Técnicas de presentación de datos.

Se presentan los resultados del trabajo de investigación, verificados y contrastados con las hipótesis. El conjunto de datos que se obtuvieron por cada variable, le dio valor a cada variable en estudio. Se presenta el procesamiento estadístico de cada variable, con su respectiva interrogante, tabla, cuadro, gráfico, análisis e interpretación. La prueba de hipótesis se realiza a nivel estadístico, con la interpretación literaria que corresponde. Los resultados alcanzados permiten demostrar las hipótesis planteadas.

1.5.3 Evaluación y análisis de información

Se realizó el análisis de los estados financieros, reportes de resultados, políticas de crédito, normativas, directivas y procesos; para determinar la incidencia en los



resultados la administración de riesgos y la tecnología crediticia en créditos MYPES, en
CrediScotia Financiera, en el Perú en los periodos 2013 – 2014.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presenta los resultados y las discusiones, así como también se desarrolla una serie de temas, referidos a cada uno de los objetivos específicos de la investigación. Sin embargo, es menester indicar el proceso y demás aspectos que se tuvo que seguir para desarrollar el trabajo.

En efecto el trabajo de investigación se realizó dentro del nivel aplicativo y se adecuó al diseño no experimental en su variante transversal por tener alcance descriptivo – explicativo. El diseño metodológico empleado corresponde al diseño longitudinal porque se detalla de modo evolutivo de la incidencia en los resultados.

La recolección de datos se efectuó principalmente realizando observaciones y recopilando datos, utilizando para ello instrumentos de registro manual y hojas de cálculo electrónicas, con archivos independientes, se aplicó las técnicas de la observación directa, la observación y análisis documental, así como entrevista y diálogo con especialistas de áreas. Las técnicas de procesamiento, organización y análisis, aplicadas fueron el proceso de los datos de manera electrónica, y también se utilizó la estadística descriptiva, en efecto se utilizó las técnicas de: Análisis horizontal, vertical, de ratios y comparativos. Para el procesamiento se utilizaron los cuadros y gráficas estadísticas que fueron acopiadas durante el trabajo de recopilación de información. Se utilizó diversos métodos, los

mismos que permitieron realizar el estudio del problema materia de investigación, en forma completa, analítica y sistémica, se aplicó el método descriptivo – explicativo, para analizar, describir y explicar la incidencia de la causa que es materia de investigación; el método analítico nos permitió descomponer la forma de administración de riesgo crediticio, la tecnología crediticia en créditos MYPES y la incidencia de éstos en los resultados de la entidad financiera y el método comparativo permitió establecer las comparaciones y contrastaciones necesarias sobre las relaciones de causas y efectos.

Los resultados se presentan en cuadros con análisis estadísticos y gráficos que nos permitió tener una mejor apreciación de la incidencia de la administración de riesgos, tecnología crediticia en créditos MYPES en los resultados de gestión. La investigación fue viable, porque se tenía a disposición, conocimientos, técnicas, información cuantitativa y cualitativa. Pero como es de esperar se ha tenido algunas limitaciones, como la carencia de antecedentes de investigación en temas relacionado al trabajo, reserva de secretos empresariales, referido a algunas estrategias de administración de riesgo por parte de la entidad financiera, respecto a la forma de clasificación de los clientes vía una calificación de variables cualitativas y cuantitativas (Loan Loss expenses = LLE; software (aplicativo)). Pese a ello se ha podido llevar adelante el trabajo de investigación.

4.1 Determinar la eficiencia de la administración de riesgos y la tecnología crediticia en los resultados de la gestión

Administración de riesgos

La administración de riesgo viene a ser el proceso de formular alternativas y escoger la opción más adecuada, para minimizar el riesgo. Una gestión eficaz es fundamental para el éxito de cualquier entidad financiera. Para el caso de nuestra investigación el riesgo a mitigar es el riesgo crediticio; es decir disminuir la posibilidad de pérdida por la no recuperación de los créditos otorgados en Crediscotia Financiera S.A.

El proceso de la administración del riesgo

El proceso de la administración del riesgo es un intento sistemático de analizar y encarar el riesgo. Lo hemos dividido en cinco pasos, que se aprecian en el gráfico N°. 01, en la que podemos ver que el primer paso es identificar el riesgo, luego evaluar de manera cuantitativa y cualitativa de acuerdo a las políticas y disposiciones de Crediscotia Financiera (CSF), posteriormente está la estrategia a utilizar para mitigar dicho riesgo, que para el caso de la empresa en estudio muchas veces se toma no sólo una estrategia sino varias, seguidamente se tiene el control, que es la parte en donde ya se tiene los resultados y éstos deben ser monitoreados, controlados a través de varias herramientas y acciones, por último se tiene la etapa de la implementación de las mejoras, que es efecto de las deficiencias encontradas en la etapa del control; el objetivo es lograr reducir el riesgo, dentro de ello se tiene revisión y mejoras de las políticas de crédito, potenciación de las plataformas de aprobación o proceso, mejora en las herramientas de evaluación, aplicación de estrategias, capacitación integral a los asesores de negocios (ADN), funcionarios de negocios (FDN), gerente de agencia (GA) y gerentes zonales (GZ).

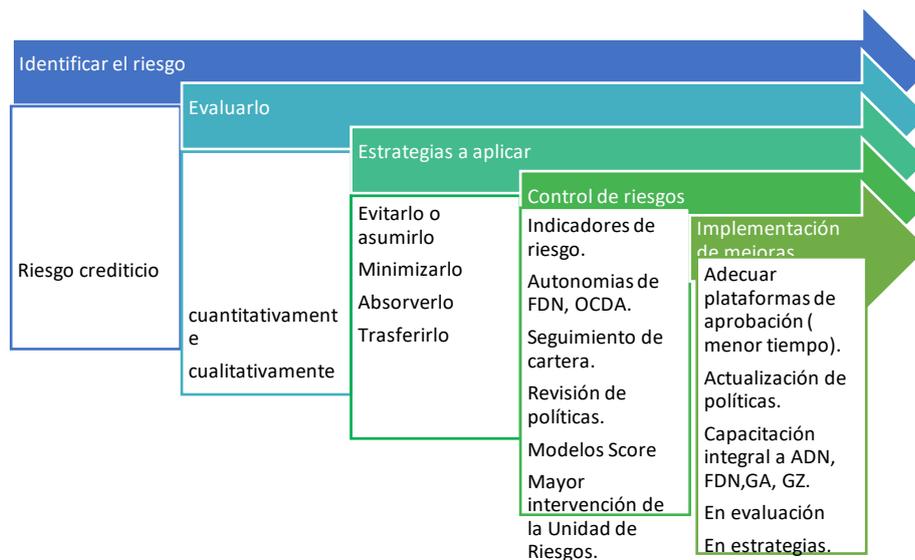


Figura 1. Crediscotia Financiera S.A: proceso de administración del riesgo

Fuente: Información interna de Crediscotia.

A continuación, detallamos cada uno de los procesos, para su mejor apreciación.

a) Identificación del riesgo

En nuestro caso el tipo de riesgo principal es: el riesgo crediticio; es decir la probabilidad de pérdida por la no recuperación de los créditos otorgados a los microempresarios y pequeños empresarios (MYPES).

b) Evaluación del riesgo.

En esta etapa es importante cuantificar, cuánto es lo que Crediscotia Financiera S.A. está expuesto y dispuesto a asumir en dicho riesgo. Se oferta tres productos: financiamiento de compras (capital de trabajo, línea de crédito), activo fijo, autoconstrucción.

b.1) Financiamiento de Compras

Comprende el financiamiento de compras de mercadería o insumos, mano de obra y demás gastos operativos anteriores a la venta del producto, solicitantes con experiencia crediticia.

Tabla 1

Crediscotia Financiera S. A: financiamiento de compras, tipo de operación, periodo 2013 – 2014

(Expresado en importes y meses).

Tipo operación	Productos	IE	Monto máximo S/.	Plazo máximo
LCRD o	Crédito sin Garantía hipotecaria	Servicios y manuf 40%	S/. 45,000	12 meses
pagaré en cuotas	Crédito con Garantía hipotecaria	Otros 15% de la Venta Mensual estimada	S/. 90,000	24 meses

Fuente: Política de microempresa de CSF.

Como podemos apreciar en el cuadro 1, Crediscotia Financiera (CSF) está expuesto a un riesgo de hasta un importe de S/. 90 000 cuando el financiamiento sea para capital de trabajo, hasta en un plazo de 24 meses, para solicitantes con experiencia crediticia que califiquen cualitativamente y cuantitativamente.

b.2) Límites para clientes nuevos sin historia crediticia (para créditos puntuales o líneas de crédito):

Para Crediscotia Financiera es considerado con experiencia crediticia sólo si tiene reportado en las centrales de riesgo, por lo menos 4 periodos con deuda dentro de los 12 últimos periodos y estas deudas deben ser de tipo microempresa o pequeña empresa.

Tabla 2

Crediscotia Financiera S.A: antigüedad, patrimonio y límites de financiamiento (Expresado en plazos e importes).

Antigüedad del negocio	Patrimonio	Monto máximo
de 1 a 2 años	Sin	S/. 3 500
	Con	S/. 8 000
Mayor a 2 años	Sin	S/. 8 000
	Con	S/. 15 000

Fuente: Política de microempresa de CSF.

En el cuadro 2 se observa que la exposición cuantificada de riesgo al cual está expuesto CSF, para solicitantes sin experiencia crediticia, es hasta un importe máximo de S/. 15 000. Siempre en cuando tenga más de 2 años de experiencia en el negocio y que posea, demuestre que tiene patrimonio inmobiliario.

b.3) Financiamiento de inversión (Activo Fijo).

Financia la compra de maquinaria y/o equipo (nuevo o usado), locales comerciales, la mejora de instalaciones en locales propios (obras civiles) y la construcción, mejora o ampliación de viviendas.

Tabla 3

CrediScotia Financiera S.A: financiamiento de inversión (activo fijo)

Tipo operación	Productos	Financiamiento máximo / valor de garantía	IE	Monto máximo S/.	Plazo máximo
Pagaré en cuotas	Maquinaria y equipo nuevo	80% VF	Servicios y manuf 40%	S/. 120,000	36 meses
	Maquinaria y equipo usado	80% VRI	Otros 15% de la Venta Mensual estimada		24 meses
	Locales comerciales	100% VRI			60 meses

Fuente: Política de microempresa de CSF.

En el cuadro 3 se observa que el monto máximo al cual está expuesto CSF por este producto, es hasta S/. 120 000, con garantía real, a plazos desde 24 a 60 meses.

b.4) Producto Autoconstrucción:

Producto que es orientado para inversión en la vivienda de los microempresarios, es diferente para un local comercial.

Tabla 4

CrediScotia Financiera S.A: financiamiento para autoconstrucción

(Expresado en importes, meses)

Tipos de cliente	Crédito sin garantía real			Crédito con garantía real		
	Monto máximo	Plazo máximo	Plazo de gracia	Monto máximo	Plazo máximo	Plazo de gracia
Clientes sin antecedentes crediticios	S/. 10,000	18 meses	60 días	S/. 50,000	36 meses	90 días
Clientes con antecedentes crediticios	S/. 15,000	24 meses				

Fuente: Política de microempresa de CSF.

En relación a este producto ofertado, de acuerdo al cuadro 4, CSF está expuesto a un riesgo cuantificable de hasta S/. 50 000, con garantía real y de S/. 15 000 sin garantía real.

c) Estrategias a aplicar.

Dentro de esta etapa se tiene cuatro métodos fundamentales con los cuales se reduce el riesgo:

- Evitar o asumir el riesgo
- Prevención y control de pérdidas
- Retención del riesgo
- Transferencia del riesgo

c.1) Evitar o asumir el riesgo:

Evitar es la decisión consistente de no exponerse a un riesgo determinado, es decir se debe denegar el crédito por los riesgos encontrados al momento de la evaluación,

cualitativa o cuantitativa. Los rechazos se pueden dar en los diferentes niveles; es decir puede ser rechazado al momento de la promoción, ello por parte del asesor de negocios, en la evaluación por parte del funcionario de negocios o el oficial de riesgos. Sin embargo, la otra posición es asumir el riesgo implica aprobar bajo determinadas condiciones y estrategias internas de CSF.

En el cuadro 5 se muestra una de las estrategias aplicada para el periodo 2014, en la que se implementó y flexibilizó la aprobación de los casos. Se observa una mayor apertura respecto al periodo 2013, posición que lo veremos en el cuadro N°. 06.

Se aprecia que la clasificación de los perfiles de los solicitantes/clientes está en función a los gastos de pérdida de préstamos - Loan Loss Expenses (LLE, por sus siglas en ingles), indicador que es obtenido de la conjugación estadística y probabilística de múltiples variables cualitativas y cuantitativas, que son propias de la empresa, administradas de manera muy reservada.

Tabla 5

Crediscotia Financiera S.A: estrategia de adjudicación de créditos Mypes para el periodo

(Expresado en Perfiles de clientes, porcentajes e intervalos de importes).

Perfil Cliente	LLE	MAF		
		(no sumar el Saldo Vigente en CSF)		
		<= S/. 10M	< S/. 10M - S/. 30M]	> S/. 30M
Riesgo Bajo	≤ 5%	1	1	2
Riesgo Medio	< 5%,10% >	1	2	3
Riesgo Moderado	< 10%,15%]	3	3	3
Riesgo Alto	> 15%	4	4	5
Sin Antecedentes	0.1	1	2	3

Fuente: Unidad de riesgos de Crediscotia Financiera

Definición de Estrategias:

Estrategia 1	Aprobación Ruta Muy Rápida sin visita de Oficial de Créditos.
Estrategia 2	Aprobación Ruta Rápida sin visita de Oficial de Créditos.
Estrategia 3	Evaluación Normal con visita de Oficial de Créditos.
Estrategia 4	Evaluación Normal con visita de Oficial de Créditos
Estrategia 5	No admitido

Sin embargo, para el periodo 2013 las estrategias aplicadas se muestran en el cuadro 6, como se aprecia en dicho cuadro se realiza una conjugación de tipo de FDN, tipo de cliente en función al LLE y se establece una tabla de colores, los mismos que significan las rutas a tomarse para cada caso, siendo el más viable el del color verde, seguido del celeste, luego del blanco el azul y siendo el rojo el de rechazo automático. Es importante indicar que estas estrategias sólo son aplicables a créditos sin garantía real.

Tabla 6

Crediscotia Financiera S.A: estrategias de riesgo en mesa de créditos para el periodo 2013

(expresado en tipos de fdn, tipos de clientes, colores e intervalos de importes)

Tipo de FDN	Perfil del Cliente	Monto solicitado <= S/.10 M	Monto solicitado S/.10 M - S/. 25 M	Monto solicitado >S/.25M
Tipo 01	Tipo A= LLE 0.1% y 0.2%	Verde	Verde	Verde
	Tipo B= Excepto A, C y sin antec.	Verde	Verde	Verde
	Mora< =2% Tipo C= LLE 26.6% y 30%	Azul	Azul	Azul
	Tipo sin antec. = LLE 10%	Verde	Celeste	Celeste
Tipo 02	Tipo A	Verde	Verde	Celeste
	Tipo B	Verde	Celeste	Blanco
	Mora>2% <=3% Tipo C	Rojo	Rojo	Rojo
	Tipo sin antec.	Blanco	Blanco	Blanco
Tipo 03	Tipo A	Verde	Verde	Blanco
	Tipo B	Celeste	Azul	Azul
	Mora>3% <=4% Tipo C	Rojo	Rojo	Rojo

	Tipo sin antec.	Blanco	Azul	Blanco
Tipo 04	Tipo A	Verde	Celeste	Blanco
	Tipo B	Blanco	Azul	Azul
Mora >4% <=5%	Tipo C	Rojo	Rojo	rojo
	Tipo sin antec.	Azul	Azul	Azul
Tipo 05	Tipo A	Blanco	Blanco	Blanco
	Tipo B	Azul	Azul	rojo
Mora >5%	Tipo C	Rojo	Rojo	rojo
	Tipo sin antec.	Rojo	Rojo	rojo
Tipo nuevo	Tipo A	Verde	Verde	Blanco
< 6 meses en CSF	Tipo B	Celeste	Blanco	Azul
	Tipo C	Rojo	Rojo	rojo
	Tipo sin antec.	Blanco	Blanco	Blanco

Fuente: Unidad de riesgos de Crediscotia Financiera

leyenda:

Verde	Ruta de evaluación y aprobación automática, sin visita por el oficial.
Celeste	Ruta de evaluación rápida, oficial sólo valida algunos datos en oficina.
Blanco	Ruta de evaluación no rápida, oficial revisa todo, visita el negocio.
Azul	Ruta de evaluación vía comité. Oficial visita el negocio.
Rojo	Ruta de rechazo automático.

De ambas estrategias se aprecia que el de mayor facilidad para su aplicación es el del periodo 2014, dado que prioriza sólo el perfil del cliente, siendo éste su principal objetivo, el de captar más clientes; a diferencia que con la estrategia del periodo 2013, se dejaba de atender a muchos clientes sólo por el tipo de FND. Cabe indicar que la clasificación del cliente para el 2014, es más completo y con muchas variables el score del LLE (evalúa un software).

Dentro de esta etapa de las estrategias, en la posición de asumir el riesgo, CSF estableció las autonomías tanto para los FDN y para el Oficial de créditos de riesgos. Los mismos que se detallan para su análisis respectivo.

Tabla 7

Crediscotia Financiera S.A: autonomía asignada a los funcionarios de negocios
(Expresado en periodos, perfil de FDN, tipo de garantías e importes)

PERIODO – 2014 Funcionario de negocios			PERIODO – 2013 Funcionario de negocios		
Perfil	sin garantía real	con garantía real	Perfil	sin garantía real	con garantía real
Nuevo < 6 meses	S/. 0.00	S/. 0.00	FDN tipo Nuevo	S/. 0.00	S/. 0.00
Sin autonomía= Mora> 7%	S/. 0.00	S/. 0.00	FDN Tipo 01	S/. 30,000.00	S/. 45,000.00
Mínima = Mora >5%<= 7%	S/. 5,000.00	S/. 10,000.00	FDN Tipo 02	S/. 20,000.00	S/. 30,000.00
Intermedia = Mora>3% <=5%	S/. 10,000.00	S/. 20,000.00	FDN Tipo 03	S/. 10,000.00	S/. 20,000.00
Máxima = mora <=3%	S/. 15,000.00	S/. 30,000.00	FDN Tipo 04	S/. 0.00	S/. 0.00
			FDN Tipo 05	S/. 0.00	S/. 0.00

Fuente: Unidad de riesgos de Crediscotia Financiera

En el cuadro 7 se aprecia la diferencia entre ambos periodos en las cuales estaban asignadas las autonomías a los FDN, en el periodo 2013, los FDN, tenían mayor autonomía llegando a aprobar hasta S/. 30 M sin garantía real y S/. 45M con garantía real. A diferencia que en el periodo 2014 el monto fue de S/. 15M para casos sin garantía real y S/. 30M para casos con garantía real.

Tabla 8

Crediscotia Financiera S.A: autonomía asignada a los oficiales de riesgos
(Expresada en periodos, área, perfil de oficiales, tipos de garantías e importes)

PERIODO – 2014 Área de riesgos			PERIODO – 2013 Área de riesgos		
Perfil	sin garantía real	con garantía real	Perfil	sin garantía real	con garantía real
oficial de riesgos en agencia	S/. 45,000.00	S/. 75,000.00	oficial de riesgos en age.	S/. 30,000.00	S/. 70,000.00
Oficial centralizado en Lima	S/. 75,000.00	S/. 75,000.00	Oficial centralizado en Lima	S/. 75,000.00	S/. 75,000.00
oficial señor	S/. 120,000.00	S/. 120,000.00	oficial señor	S/. 120,000.00	S/. 120,000.00
Supervisor, jefe de mesa, gerente	> S/. 120 000	> S/. 120 000	Supervisor, jefe de mesa, gerente	> S/. 120 000	> S/. 120 000

Fuente: Unidad de riesgos de Crediscotia Financiera

En el cuadro 8 se aprecia que para el periodo 2014 la autonomía del oficial de riesgos en agencia se incrementó de S/ 30M a S/. 45M para casos sin garantía real, para el resto de casos las autonomías se mantuvieron igual para ambos periodos. Con esta

variación se muestra que se tiene mayor participación del área de riesgos en el negocio de microempresa para el periodo 2014.

c.2) Prevención y control de pérdidas:

Son las medidas tendientes a disminuir la probabilidad o gravedad de la pérdida. Se toman antes, durante el proceso del crédito. Realizar una buena evaluación cuantitativa y cualitativa, fortalecer el caso con aspectos colaterales (garantías personales, garantías reales).

c.3) Retención de riesgos:

Consiste en absorber el riesgo y cubrir las pérdidas con los propios recursos. De acuerdo a la normativa de evaluación y clasificación de clientes R. SBS 11356- 2008 y sus modificatorias, las entidades financieras están obligadas a realizar provisiones genéricas, específicas, pro cíclicas y voluntarias; de acuerdo al deterioro de la cartera de créditos, Crediscotia Financiera S.A, no está exento de ello. Eso implica que en algunas ocasiones se aceptan otorgar créditos puntuales, asumiendo CSF el riesgo de la provisión que implica el caso.

c.4) Tránsito del riesgo:

Consiste en trasladar el riesgo a otros. De acuerdo a la normativa todo crédito del sistema financiero, debe contar con un seguro; que viene a ser el seguro de desgravamen, para cubrir el riesgo en caso de fallecimiento de los intervinientes. Sin embargo, Crediscotia Financiera, por decisión y por política interna un porcentaje de las operaciones cuentan con seguros adicionales: contra todo riesgo (vehicular), seguro negocio, seguro de salud. En efecto Crediscotia Financiera ha implementado la posibilidad de que los créditos otorgados puedan tener un seguro adicional

dependiendo del monto, opcional en algunos casos, con ello se logra minimizar el riesgo crediticio, transfiriendo dicho riesgo a las compañías de seguros.

d) Control del riesgo

La administración del riesgo es un proceso dinámico de “retroalimentación” en el cual las decisiones son evaluadas y revisadas periódicamente.

En este aspecto Crediscotia Financiera S.A. realiza el control del riesgo a través de diferentes mecanismos, pero básicamente los principales son los siguientes:

- Seguimiento de indicadores de riesgo crediticio (índice de mora).
- Gestión de autonomías comerciales
- Sistema de seguimiento de cartera y políticas
- Revisión/actualización de las políticas de créditos
- Administración de los Modelos de Score

e) Implementación de mejoras

En esta parte del proceso de administración de riesgos, Crediscotia Financiera S.A. ha implementado mejoras en los procesos y políticas, que involucran la gestión del riesgo crediticio para la Financiera. El desarrollo de estas mejoras proporciona una adecuada identificación, gestión y control del riesgo crediticio.

Las siguientes actividades son parte de la gestión del riesgo crediticio:

- Presentación e implementación de iniciativas
- Adecuaciones en las plataformas de aprobación de créditos
- Revisión/actualización de las políticas de créditos
- Capacitación integral de los equipos comerciales de Consumo y Microempresa

La elaboración de indicadores de créditos, su seguimiento y comunicación oportuna de resultados es uno de los pilares de la gestión del riesgo crediticio en la Financiera, es así que durante el 2014 se continuó con el monitoreo de los principales indicadores entre los cuales se tienen: Loan Loss Expenses (LLE), morosidad.

Tecnología Crediticia

Las tecnologías crediticias se refieren al conjunto de conocimientos, procedimiento, principios, políticas, instrumentos, metodologías de evaluación crediticia y prácticas aprendidas y desarrolladas por una entidad para realizar operaciones en un determinado segmento de mercado, en el presente caso nos enfocamos en los créditos orientados a los microempresarios y pequeños empresarios – MYPES en el Perú.

Toda esa tecnología es plasmada en el proceso crediticio, de acuerdo a cómo se aprecia en la figura 2, en la cual se tiene 3 procesos bien definidos.



Figura 2. Crediscotia Financiera S.A: Proceso crediticio

Fuente: Información interna de CSF.

Sin embargo, es importante identificar e indicar el tipo de tecnología crediticia aplicada por Crediscotia Financiera, sabiendo que en el sistema financiero nacional se puede identificar tres tipos de tecnologías crediticias, tal como se aprecia en el gráfico N°. 03, las que denominamos: tecnología tradicional (banca comercial), tecnología de

microfinanzas y tecnología crediticia mixta, que viene a ser la conjunción de ambas tecnologías crediticias. Cabe indicar que la tecnología tradicional es aplicada por el sistema bancario del sistema financiero, a diferencia que la tecnología de microfinanzas es aplicada por entidades microfinancieras del sistema no financiero. En efecto las entidades del sistema no bancario, que conforman el sistema financiero toman parte de ambas tecnologías para cumplir con el proceso crediticio de la industria financiera.



Figura 3. Sistema financiero peruano, Tecnología crediticia aplicada

Fuente: Información del sistema financiero y no financiero del Perú.

Para el caso de Crediscotia Financiera S.A, el tipo de tecnología crediticia es el mixto tal como se aprecia en la figura 3, debido a que se utiliza parte de la tecnología tradicional y de las microfinanzas. Pues se recurre a las centrales de riesgos, para obtener información cualitativa, cuantitativa. Pero también se obtiene este tipo de información en el momento de la visita al negocio, al domicilio, la referencia con los vecinos, proveedores, clientes. El mercado objetivo son los clientes potenciales formales y los informales (clientes potenciales sin información en las centrales de riesgo, no bancarizados, etc.). El levantamiento de la información está a cargo del asesor de negocios y el funcionario de negocio, que corresponden a la unidad de negocios y en algunos casos el oficial de riesgos (unidad de riesgos), ello a través de la visita al negocio. Así como dentro del proceso del otorgamiento y recuperación del crédito no sólo una unidad está comprometida, si no varias, pero es la unidad de negocios a través del asesor de negocios y el funcionario de

negocios, quienes administran la cartera y son los responsables en primera instancia y tienen contacto directo con los clientes.

En la administración de cartera están inmersos diferentes unidades, dado que la promoción, otorgamiento, evaluación y recuperación, cumple un proceso establecido, en la que participan diferentes unidades. Pero básicamente, la unidad de negocios, riesgos, operaciones de Crediscotia y la empresa de Servicios Cobranzas e Inversiones (SCI), para la etapa de verificaciones domiciliarias y recuperaciones.

Los asesores de negocios tienen bajo su responsabilidad la administración directa de una cartera de clientes, consecuentemente las metas, objetivos y parte de su remuneración está en función al logro de los mismos; es decir tienen metas de monto de colocación, crecimiento de saldo, índice de calidad de cartera, número de operaciones (clientes).

El funcionario de negocios, quien es el jefe inmediato del asesor de negocios, tiene como meta, la suma de las metas de los asesores de negocios.

En efecto en Crediscotia Financiera S.A., para el segmento microempresa, aplica la tecnología mixta, la misma que consiste básicamente en tres etapas: La promoción – venta, la evaluación y la recuperación, que apreciamos en la figura 2.

Se detalla a continuación

a) Promoción – Venta

La labor de promocionar, consiste en hacer conocer a los potenciales clientes, los beneficios, ventajas de los productos y los servicios financieros que Crediscotia financiera S.A. oferta. Dicha labor en primera instancia está a cargo del asesor de negocios, a su vez es la persona quien se encarga de cerrar la venta, recepcionar los requisitos, previa consulta en la central de riesgo, vía un equipo celular, en la cual se

cuenta con un aplicativo que permite saber la situación del potencial cliente en las centrales de riesgo, LLE, Scoring.

Así mismo es necesario indicar que Crediscotia Financiera S.A, cuenta con dos fuerzas de venta (asesores de negocios). Fuerza de ventas interna, que son asesores de negocios, que tienen contrato y dependen laboralmente de Crediscotia Financiera S.A. y la fuerza de ventas externa, que son asesores de negocios contratados por empresas tercerizadoras, cuya única función es promocionar y no tienen responsabilidad de administrar cartera de clientes.

En esta parte del proceso se encuentran algunos aspectos de riesgo que hacen que se incremente el riesgo crediticio. Básicamente es la intervención de la fuerza de ventas externas, quienes no asumen ninguna responsabilidad en las etapas de evaluación, recuperación. Así mismo la constante rotación de personal, de ambas fuerzas; es decir fuerza de ventas interna y externa, incrementa el riesgo crediticio, ya que ello no permite una administración correcta de las carteras; no les permite establecer una relación cliente – asesor.

b) Evaluación

Esta etapa de la tecnología crediticia es una de las más importantes, luego de haber cerrado la venta en la etapa de promoción y venta. En esta etapa interviene el funcionario de negocios (unidad de negocios) y en algunos casos el oficial de riesgos (unidad de riesgos) y tiene las siguientes sub etapas,

1. Identificación del solicitante
2. Evaluación de la documentación.
3. Visita al negocio.
- 3.1 Aspectos Cualitativos

3.2 Aspectos Cuantitativos

4. Análisis de ratios financieros.

5. Propuesta de crédito y decisión de aprobación.

1. Identificación del solicitante:

1.1. Actitud de pago

Antecedentes crediticios internos

Revisar en BanTotal (BT) y Base de datos en Scotia Tracking System (STS) (sistema de seguimiento de Escocia), confirmando que en sus créditos vigentes y anteriores; sean microempresa o consumo; no se hayan excedido los parámetros de morosidad especificados en la política de créditos microempresa.

Revisar a través del STS si el solicitante o cónyuge tienen solicitudes de créditos anteriores rechazadas, y analizar el motivo.

Revisar en BT si titular o cónyuge se encuentran en base negativa (BN), se deberá analizar el motivo y de acuerdo a ello solicitar el levantamiento de la restricción al área de riesgos.

Antecedentes crediticios externos

- Verificar que la clasificación en central de riesgo (buró) no exceda el límite indicado en la política de créditos microempresa.
- Verificar que el cliente no cuente con estado de deuda vencida, refinanciada, en cobranza judicial o castigada.
- Verificar que titular, cónyuge o avales no se encuentren en la base negativa de la SBS - Ministerio Público (MP) / Poder Judicial
- Si el cliente tuviera protestos no financieros, se deberán aclarar con uno de estos documentos:

- Constancia de la Cámara de Comercio de la localidad donde se protestó el documento, o
- El documento protestado debidamente cancelado, o
- Constancia de no adeudo emitida por el girador, o
- Facturas actuales que demuestran que se trabaja con mismo proveedor.
- Con respecto a tarjetas de crédito y cuentas de corrientes cerradas, revisar el período de vigencia de la penalidad y no tomar en cuenta si el cierre de la cuenta es a solicitud del cliente.
- Con respecto a deudas con SUNAT, se deberá sustentar la cancelación de la deuda con el recibo o constancia de la SUNAT o en su defecto adjuntar el fraccionamiento de la deuda.
- Sobre el número máximo de entidades financieras con crédito vigente, se deberá sustentar la cancelación y/o anulación (TC) de la deuda en las entidades que excedan el número máximo.

1.2 Información preliminar del negocio

En la revisión inicial del expediente es necesario revisar:

- De qué negocio se trata y si es una actividad no restringida por la financiera.
- La antigüedad de operaciones
- Patrimonio inmobiliario del dueño del negocio o su cónyuge.
- El negocio se encuentra en zona autorizada por SCI.

Cumplimiento de los antecedentes internos y externos aceptados por la financiera.

2. Evaluación de la documentación:

2.1. Documentos del Negocio

- Ficha RUC: Confirmar en bases externas (página web SUNAT), el número, actividad, régimen tributario, dirección fiscal, estado, y fecha de inicio de operaciones. Esta información debe corresponder al negocio evaluado.
- Licencia de funcionamiento: Verificar su vigencia, actividad autorizada y fecha de inicio de operaciones.
- Otras autorizaciones vigentes: Según la actividad desarrollada por la cliente indicada en la presente política, para los giros de farmacia, venta de combustible, venta de gas, tala de árboles.
- Accionariado del negocio y representantes legales: De ser el caso, verificar la actual composición del accionariado de la empresa, (Persona jurídica) y la relación de familiaridad entre ellos. Si se verifica traslado reciente de la propiedad del negocio de padres a hijos o a testaferros, es necesario mostrarse cauteloso en la evaluación, verificando el comportamiento de pago de los dueños anteriores. Asimismo, se debe verificar el monto del último aumento de capital y si fue realizado en efectivo o en bienes.
- Declaración Anual del Impuesto a la Renta: Solicitarlo en los casos que corresponda (no aplica nuevo RUS). Es importante para los clientes formales, verificar el pago del impuesto declarado, el monto de ventas anual y el resultado positivo del ejercicio y el patrimonio positivo.
- Declaraciones mensuales Impuesto a la Renta (RG/RER) o pagos RUS: Solicitar en casos que corresponda, verificando el pago del impuesto declarado y el monto de ventas mensual.
- Cuadernos de venta: Sustenta la venta mensual. Determinar el promedio de venta mensual y diario. Desconfiar de cuadernos escritos con el mismo color de lapicero, la misma letra o si presentan señales de haberse preparado para solicitar el crédito.

- Facturas, boletas de venta u otros registros de compras a proveedores: Sustenta la venta mensual. Establecer el nivel aproximado de compra de mercadería o insumos y la frecuencia de compra. Esta información confirmará las ventas estimadas al indicarnos la rotación de inventarios y permitimos estimar la rotación de ventas. Se confirmará la veracidad de la documentación con proveedores, asimismo se revisará en la página web SUNAT la autenticidad de las boletas / facturas de compra/venta. Desconfiar de boletas / facturas sobreescritas, con enmendaduras, con diferente tipo de letra, o si presentan señales de haberse preparado para solicitar el crédito. Corroborar que la fecha de impresión de la boleta/factura sea anterior a la fecha de emisión de las mismas. Cuando se trata del mismo proveedor debe existir congruencia entre el número de factura/boleta y las fechas de emisión.
- Sustento de Activo Fijo Inmueble: Se requiere sustentar la propiedad del local o casa propia (casa/negocio) del dueño, para ello se requieren cualquiera de los documentos indicados en la política.

3. Visita al negocio.

Es la parte más importante de la evaluación, en ella se confirma la impresión inicial del negocio y se deberá constatar que el solicitante sea el dueño, el funcionario de negocios (FDN) deberá prestar atención a cualquier montaje o asignación de bienes que no correspondan al negocio. La visita al negocio es obligatoria por parte del FDN para toda solicitud de crédito, incluyendo las disposiciones de líneas de créditos (LC) en estado normal.

Es necesario:

- Iniciar la evaluación utilizando un lenguaje claro y sencillo, mostrando la amabilidad necesaria, para que el cliente nos muestre confianza.

- Realizar la contrastación de respuestas, para verificar la veracidad de las mismas, aplicando una serie de preguntas de carácter predictivo, en donde el cliente deba responder siempre lo mismo y la verdad.
- Intercalar preguntas relacionadas con el negocio, con algunas de carácter personal, para evitar que el cliente sienta presión o desmotivación en sus respuestas.

3.1 Aspectos cualitativos:

Información cualitativa del negocio

Información del entorno y del interior del negocio de acuerdo al gráfico Nro. 04 se evalúa los aspectos cualitativos por cada actividad económica; es decir: comercio, manufactura y servicios. Que son diferentes en cada caso.

Comercio	Manufactura	Servicios
<ul style="list-style-type: none">• Punto de venta accesible al público.• Zona de alto tráfico peatonal o vehicular.• Debe existir mercadería para la venta y almacenes de ser el caso.• Infraestructura mínima para despacho y almacenaje.	<ul style="list-style-type: none">• Debe existir maquinarias y herramientas adecuadas para su labor.• Deben existir productos terminados, en proceso y materias primas.• Infraestructura mínima para almacenaje.	<ul style="list-style-type: none">• Punto de venta accesible al público.• Zona de alto tráfico peatonal o vehicular.• Deben existir activos fijos relacionados al negocio.• Infraestructura mínima para atención y desarrollo de sus actividades.

Figura 4. Crediscotia Financiera S.A: aspectos cualitativos considerados en cada actividad económica

Fuente: información interna de CSF.

De acuerdo a la figura 5, se incide en la gestión del negocio, la competencia, infraestructura, número de trabajadores, tiempo dedicado al negocio.



Figura 5. Crediscotia Financiera S.A: Aspectos a tomar en cuenta en el proceso de evaluación

Fuente: información interna de CSF.

Así mismo de acuerdo con en el gráfico N°.06 se incide en la evaluación de la situación familiar; es decir: el grupo familiar, cuantas personas dependen del titular, cuanto gasto genera el presupuesto familiar, el estado de salud de los integrantes del grupo familiar. La propiedad de la vivienda, si es propia cerciorarse si está cancelada en su totalidad, si es alquilada, el tiempo que domicilia en dicha dirección, ello se corrobora con la indicación del dueño del bien inmueble en donde domicilia. Estabilidad de los ingresos, se evalúa la procedencia de los ingresos, su estabilidad en el tiempo, estima los ingresos netos de otros ingresos, sea del conyugue o del titular del solicitante.

Verificación con referencias personales y comerciales

- Con proveedores: Confirmamos la existencia de crédito, condiciones, saldo actual de deuda, comportamiento de pago, antigüedad, referencias y frecuencia de compra. También se puede obtener información sobre propiedad del negocio y antigüedad de operaciones

- Con principales clientes: Confirmamos nivel de ventas, frecuencia de ventas, el monto de cuentas por cobrar.
- Con el entorno: Los vecinos o negocios cercanos nos permiten confirmar propiedad del negocio, antigüedad de operaciones, giro, afluencia de clientes, carácter del cliente. En el caso de clientes que trabajan dentro de un mercado debemos obtener referencias de los directivos del Mercado/Asociación.



Figura 6. Crediscotia financiera S.A: análisis de la situación familiar

Fuente: información interna de CSF.

3.2 Aspectos cuantitativos

Margen de Ventas

El margen de ventas es el porcentaje de ganancia con respecto al precio de venta.

Se calcula de la siguiente manera:

$$MV = 1 - \left(\frac{\text{Sumatoria Total de Costo de Ventas}}{\text{Sumatoria Total de Ventas}} \right)$$

Para el cálculo del margen de ventas se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

Actividades de Comercio:

- Identificar los productos de mayor movimiento comercial del negocio evaluado, se investiga con el cliente cuáles son los productos que más vende y cuáles son los productos que al venderse le generan mayor ganancia.
- Se deberá tomar en primera instancia el precio de venta y precio de costo de cada producto (por unidad, docena, caja, etc.).
- Para determinar la participación en las ventas de cada uno de los productos seleccionados se procederá a preguntar al cliente cuántas unidades, docenas, etc. de cada producto vende por día, semana, quincena o mes.
- Para calcular la sumatoria total de ventas se multiplica el precio de venta por el número de unidades vendidas de cada producto, del mismo modo la sumatoria total de costo de ventas será calculado al multiplicar el precio de costo por el número de unidades vendidas de cada producto.

Actividades de Servicio o Manufactura:

- Será necesario el cálculo de costos de producción de los principales productos y cuando se trate de servicios se determinará calcular los costos cuando corresponda.
- Se levantará la información de costos de materias primas, mano de obra y otros costos que se requiera para la producción de los artículos. Para ellos se tomará en cuenta la unidad de medida (costo por unidad, docena, metros, fardos, etc.) En otros costos se incluirán aquellos que no están relacionados directamente al producto. Por ejemplo, bolsas, etiquetas, cajas para embalaje, etc.
- Se definen los siguientes conceptos:
- Materia Prima, viene a ser los insumos que entran al proceso de producción y forman parte del producto final.

- Mano de Obra, es el trabajo que transforma la materia prima. Solo se considera cuando el pago es al destajo.
- Otros Costos, todos aquellos costos relacionados indirectamente con el producto, pueden ser bolsas, etiquetas, folletos, etc.

Para elaborar el estado de situación financiera:

Activo Corriente

- Saldo de caja: Se verifica el efectivo en caja (en soles o dólares) del negocio al momento de la visita. Se cruza la información comparando con las ventas diarias del cliente.
- Saldo en cuentas bancarias: Se verifican los comprobantes de consulta de saldos de las cuentas a nombre de cliente y cónyuge. Verificar si el movimiento en entidades financieras se debe a transacciones del negocio.
- Cuentas por cobrar: Verificar las cuentas por cobrar vigentes que provengan de las operaciones del negocio. Para ello se verifica la información de los registros internos del negocio o de los documentos representativos de deuda (letras, facturas, etc.) por fecha de vencimiento y moneda. El FDN debe confirmar la existencia de las cuentas por cobrar del cliente. Las cuentas por cobrar no deberán tener morosidad mayor a 15 días.
- Inventarios: Deberán ser registrados directamente por el FDN de acuerdo a lo inspeccionado. No se considera la mercadería que se encuentra en otro lugar y no fue inspeccionada por el FDN. Para considerar mercadería en tránsito es necesario el sustento de compra correspondiente. Para las actividades de manufactura también se tomará en cuenta los productos en proceso y materias primas. Los componentes del inventario o existencias deben ser valorizados a precio de costo.

Activo No Corriente

- Inmuebles: El FDN debe verificar la ubicación del predio, área usada, infraestructura, antigüedad y estado de conservación. La información deseable para valorizar predios es la tasación, sin embargo, a falta de ésta se puede realizar una estimación considerando la valorización por metro cuadrado del inmueble (según su ubicación) y el espacio utilizado para el funcionamiento del negocio. No considerar ningún valor si la casa o local es alquilado o familiar, o cuando el local está ubicado dentro de un mercado municipal.

- Maquinaria y Equipo: Se verifica la existencia de las máquinas, su funcionamiento y estado de conservación. Registramos información sobre el tipo de maquinaria o equipo, la antigüedad en años, valor de compra (boleta de venta o factura). Si no cuenta con factura o boleta de venta, se estima el valor sobre la base de una maquinaria o equipo nuevo, tomando en cuenta la antigüedad de uso y estado actual. Para giros de transporte se deberá registrar en el ISTS en el campo de los activos fijos las placas de los vehículos evaluados.

Pasivo

- Proveedores: Revisamos el registro interno de cuentas por pagar o los documentos representativos de deuda aceptados y obtenemos el monto original, los saldos de los créditos vigentes con proveedores y el plazo de vencimiento. Estas deudas deben verificarse con los acreedores.

- Préstamos bancarios de corto y largo plazo: Se revisan los cronogramas de pago y voucher de pago de los créditos para negocio en Bancos, Financieras, Cajas, etc. Se registran los datos más importantes de estos créditos monto, destino, moneda, saldo, plazo, cuota y garantías.

- Otras cuentas por pagar a corto y largo plazo: Cuentas no consideradas en el punto anterior. Se obtiene información de moneda, monto, cuota y saldo de la deuda. (Ejemplo: tributos por pagar, remuneraciones y participaciones por pagar, dividendos por pagar, cuentas por pagar diversas).
- Para el registro de los gastos financieros y saldo deudor se tomará en cuenta lo siguiente:
 - Para los créditos de largo plazo (mayor a 1 año), se clasificará como parte corriente el saldo capital de 12 meses contados a partir de la fecha de evaluación; el saldo capital de los meses siguientes se registrará como pasivo no corriente.
 - Cuando el crédito del cliente es específico (no línea de crédito) se registra la cuota en el estado de resultados y el saldo deudor a la fecha en el balance de acuerdo al cronograma de pagos.
 - Cuando el saldo deudor del cliente es por una línea de crédito MES; comparamos la cuota que indica el último estado de cuenta/cronograma versus 1/18 de la línea de crédito total; se considera el mayor valor como cuota en el estado de resultados. El saldo deudor que indica el último estado de cuenta/cronograma se registra en el balance.
 - Cuando el cliente tenga una línea de crédito MES no utilizada, se provisionará en el estado de resultados una cuota equivalente a 1/18 de la línea de crédito total. En el balance no se registrará saldo deudor
 - En caso de créditos avalados se provisionará en el estado de resultados el 1.4% del saldo deudor como cuota. En caso de créditos aprobados no desembolsados se provisionará en el estado de resultados una cuota estimada igual a 1.4% del total. En el balance no se registrará saldo deudor.

Para elaborar el Estado de Resultados

Se requiere la siguiente información:

- Ventas Declaradas: Se deberá obtener las ventas declaradas de las declaraciones anuales y mensuales a la SUNAT (RG, RE y RUS) según sea el caso.
- Ventas según registros internos: Obtenemos la información de ventas de los registros internos del negocio, de las boletas de venta, facturas, cuaderno de ventas, u otros documentos representativos de ventas.

El resultado de estas ventas debe cruzarse con:

- Movimiento comercial (compras, ventas; al contado, al crédito)
- Caja - Efectivo
- Nivel y rotación de inventarios
- Registros disponibles (boletas de compra, facturas, PDT, cuaderno interno).
- Gastos de administración y ventas: Se registrarán los gastos operativos del negocio:
- Gastos de personal: No se debe considerar el personal que trabaja a destajo.
- Transporte: Se considerará el gasto de combustible cuando el cliente tiene unidad propia utilizada para el negocio.
- Servicios (agua, luz, teléfono): Referidos al negocio, cuando sea casa/negocio, el FDN a discrecionalidad podrá registrar un porcentaje como gasto operativo tomando en cuenta el giro de negocio.
- Seguridad/Mantenimiento
- Contador
- Gastos de publicidad
- Otros gastos.

Otros ingresos

Se recaba la información sobre Ingresos no generados por el negocio, los cuales pueden ser de naturaleza dependiente o independiente. En el primer caso requerimos la última boleta de pago y en el segundo caso tenemos que elaborar una evaluación del negocio.

En cualquiera de los 2 casos la información relevante a obtener será:

- Procedencia: Verificar si los ingresos provienen del titular o cónyuge.
- Tipo: Puede ser por una actividad independiente o dependiente.
- Giro de negocio: Si es una actividad independiente, deberá cumplir con los lineamientos generales de la política de créditos microempresa.
- Empleador: Si los ingresos son por actividad dependiente, el empleador deberá tener mínimo 2 años de antigüedad y calificación 100% normal en los últimos 3 meses. Los ingresos dependientes deben ser verificados por SCI.

Ingreso neto: Se registrará la utilidad neta estimada en la evaluación en caso sea una actividad independiente, y el ingreso neto si es una actividad dependiente.

Cuotas de créditos de consumo e hipotecarios vigentes

Se obtiene información de las deudas del cliente y de su cónyuge; mediante revisión de cronogramas de pago. Las deudas vigentes con la Financiera se verifican en BT.

La provisión de cuotas de consumo se realizará de la siguiente manera:

- Si se trata de un crédito específico de consumo se considerará la cuota de acuerdo al cronograma de pagos. Si no se cuenta con este documento se registrará 1/18 del monto original desembolsado.

Si se trata de una línea de crédito de consumo (T.C) se aplicará la siguiente fórmula:

$$7\% \text{ Saldo Deudor} + 1/24 * \text{ Línea de Crédito No Utilizada}$$

- Si se trata de un crédito hipotecario de vivienda se verifica la moneda, cuota de pago, monto original del crédito y el saldo capital mediante cronogramas de pago.

Análisis Cuantitativo

Se concentra en la evaluación de los estados financieros e información financiera complementaria que permita decidir sobre la racionalidad de la inversión del cliente a través del crédito solicitado.

- Capacidad de pago
- Se analiza el flujo de ingresos y egresos para determinar el excedente del cliente con el que asumirá el pago del crédito propuesto.
- Solvencia patrimonial
- Evaluar el nivel de apalancamiento de recursos actuales del negocio y sus posibilidades futuras con el fin de evitar sobreendeudamiento. Este criterio se basa en no arriesgar por parte del acreedor más recursos que lo invertido por el dueño. Se debe tener presente el principio de mantener la autonomía financiera de la empresa.
- Destino del crédito
- No se financian actividades donde el cliente no demuestre experiencia mínima estipulada en la política de créditos microempresa.
- No se financian gastos personales.
- No se financian créditos para terceros.

Destino de Crédito

Financiamiento de compras

- Tomar en cuenta si la demanda justifica el financiamiento de mayores inventarios y si este incremento puede ser soportado por la actual infraestructura del negocio sin incurrir en mayores gastos.
- Para el plazo del crédito se debe tomar en cuenta si la necesidad de capital de trabajo es transitoria (campañas) o permanentes.
- Para el monto del crédito se tomarán en cuenta los indicadores financieros de capital de trabajo (Préstamo/Inventario y Préstamo/Capital de Trabajo).
- Verificar si no se está financiando el pago de otras deudas.

Financiamiento de inversión

- Evaluar si es mejora, mantenimiento, reposición, o incremento de activos fijos.
- Determinar si la demanda justifica el incremento de maquinarias o locales comerciales.
- Considerar que el impacto de la inversión deberá generar ingresos marginales o un ahorro por mejoras.
- Validar que el cliente cuenta con la inicial necesaria de acuerdo a la política de créditos.
- No se tomará en cuenta los indicadores financieros de capital de trabajo (Préstamo/Inventario y Préstamo/Capital de Trabajo).

4. Análisis de ratios financieros

4.1. Liquidez

Mide la capacidad del negocio para asumir sus obligaciones de corto plazo con sus activos corrientes. Se otorgan excepciones para los giros de servicios y giros de alta rotación. Se calcula de la siguiente manera:

Activo Corriente / Pasivo Corriente

100

4.2. Solvencia

Nos permite medir qué parte del patrimonio está comprometido en préstamos o deudas.

Este indicador debe ser menor a uno (1). Se calcula de la siguiente manera:

$$\text{(Pasivo Total + Préstamo a otorgar) / Patrimonio}$$

4.3. Rentabilidad de ventas

Mide el grado de rendimiento de las ventas. Esta ratio debe compararse con el costo del crédito (tasa efectiva) para determinar si la deuda se puede pagar con ganancias del negocio, se mide la eficiencia de gestión de las ventas. Se espera que su valor sea mayor que la tasa efectiva mensual.

$$\text{Utilidad Neta/ Ventas}$$

4.4. Índice de Endeudamiento

Es el máximo porcentaje de la venta mensual estimada destinado al pago de cuotas de los créditos vigentes del negocio en el Sistema Financiero incluyendo el crédito propuesto. Este valor debe ser menor a 15% para actividades de comercio, y menor a 40% para actividades de servicios o manufactura. Se calcula de la siguiente manera:

$$\text{(Cuota Propuesta+ Gastos Financieros) / Ventas}$$

4.5. Cobertura de cuota

Es la relación entre la cuota propuesta del crédito y el CEM (Cuota Endeudamiento Máximo). El CEM es el excedente familiar por el factor de ajuste (80%). Este indicador debe ser menor a uno (1). Se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Cuota Propuesta/ CEM}$$

4.6 Préstamo / Inventario

Mide el grado de financiamiento propuesto con respecto al nivel de inventarios actual del negocio. Este indicador deberá ser menor a uno (1) considerando que no financiamos más allá su nivel de inventarios ya que se espera que la venta de la mercadería permita cubrir el pago de la deuda adquirida. Se calcula de la siguiente manera:

$$\frac{\text{Préstamo}}{\text{Inventario}}$$

5. Propuesta de crédito y decisión de aprobación

5.1. Comentario del funcionario de negocios:

Se indicarán los datos generales más relevantes encontrados en la evaluación. Se resaltarán las fortalezas y debilidades de la operación.

5.2. Análisis de Indicadores/Ratios:

Se detalla la explicación de los ratios más importantes según cada operación, poniendo énfasis y argumentando los indicadores que estén fuera de los parámetros aceptados por la financiera.

5.3. Destino del préstamo:

Se deberá detallar de manera minuciosa. En casos de financiamiento de inversión se detallará características del activo a adquirir. Cuando se trate de financiamiento para construcción se deberá indicar el valor del presupuesto de obra y el aporte inicial del cliente. Si se trata de una compra de deuda se deberá especificar la entidad y el saldo que se va cancelar. Si parte del financiamiento es para cancelar un saldo de deuda con la financiera se deberá especificar el valor del saldo y valor neto de financiamiento.

5.4. Inmuebles, maquinarias y equipos:

Se deberá especificar si la infraestructura es adecuada para el negocio, la condición de vivienda y local del cliente (propio, alquilado, familiar), el tipo y el grado de

conservación de los activos fijos muebles. Si el cliente cuenta con más de un punto de venta deberá indicarse las direcciones adicionales.

5.5. Mercaderías, productos terminados:

Se deberá detallar el tipo de mercadería que tiene el cliente, cuáles son sus principales productos, indicar si la rotación de inventarios es adecuada.

5.6. Ubicación y competencias:

Se detallará si es adecuada la ubicación del local comercial, si existe buena afluencia de público. Indicar cuáles son las ventajas competitivas del cliente con respecto a la gestión de su negocio.

Luego de haber sido evaluado y determinado el caso como viable es derivado el caso, a la unidad de operaciones para el respectivo desembolso.

c) Recuperación.

Es la tercera etapa del proceso crediticio, en la cual se asegura el retorno, el repago y cancelación del crédito otorgado. Se realiza con carácter preventivo, cuando un cliente tiene atrasos muy pocos días e inclusive se le hace un recordatorio. Es con carácter correctivo, cuando el cliente tiene atrasos por más de 5 días, considerando que si supera los 8 días de atraso ya no se le podrá atender en la siguiente ocasión. Esta labor inicialmente está a cargo del asesor de negocios, conjuntamente con el gestor de cobranzas que es un colaborador de la empresa especializada en cobranzas, que brinda servicio de cobranza al grupo Scotiabank. En segunda instancia es labor del funcionario de negocios.

El problema que se presenta en esta etapa, es que el riesgo crediticio se incrementa por falta de implementación de objetivos homogéneos de cobranza entre Crediscotia

Financiera (CSF) y Servicios Cobranzas e Inversiones (SCI). Ya que se ha evidenciado que a SCI le es conveniente comprar o pasar a castigo determinado caso en retraso, hecho que definitivamente a CSF no les es conveniente porque influye negativamente en sus resultados. En efecto cuando se realiza una operación de cobranza los personales de ambas entidades no manejan un sistema de operación homogénea, ello repercute en un incremento del índice de morosidad, en efecto una mayor provisión y consecuentemente un efecto negativo en los resultados de CSF.

Por último, respecto al tema de la administración de riesgo y la tecnología crediticia, se ha optado por realizar una comparación de algunas actividades, funciones, facultades, procesos y cambios en la política realizados entre ambos periodos; es decir el periodo 2013 y el 2014, con el objetivo de encontrar diferencias entre ambos periodos y analizar los efectos en los resultados de Crediscotia Financiera S.A. en ambos periodos.

Tabla 9

Crediscotia Financiera S.A: comparación de acciones y actividades realizadas respecto a la administración de riesgo y tecnología crediticia. periodos 2013 y 2014

(Expresado en años y valores absolutos)

Ítem s	ACTIVIDADES / ACCIONES	año 2013	Valor	año 2014	Valor
RESPECTO AL AREA DE RIESGOS					
1	Participación del área de riesgos	Si	1	Si	1
2	Oficial de créditos en agencia	Si	1	Si	1
3	Autonomía del oficial hasta S/ 30 mil	Si	1	Si	1
4	Aprueba créditos de montos altos el oficial de créditos	No	0	Si	1
5	oficial de créditos evalúa en campo algunos casos	Si	1	Si	1
6	Oficial realiza visitas post desembolso	Si	1	Si	1

RESPECTO AL ÁREA COMERCIAL		año 2013		año 2014	
7	Funcionario de Negocios Evalúa en campo el caso	Si	1	Si	1
8	Funcionario con autonomía máxima	Si	1	No	0
9	Aprueba créditos de monto bajos el FDN	Si	1	Si	1
10	Existe varios operadores en calidad de terceros	No	0	Si	1
11	Jefe zonal o administrador realiza visitas post desembolso	Si	1	Si	1
RESPECTO A LOS PERFILES		año 2013		año 2014	
12	Montos máximos aprobados	Si	1	Si	1
13	Clasificación de clientes por LLE (estrategias)*	Si	1	Si	1
14	Clientes con estrategia 1 aprobación automática	Si	1	Si	1
15	Clientes con estrategia 2 aprobación automática	Si	1	Si	1
16	Clientes con estrategia 3 aprobación automática	No	0	Si	1

Fuente: Información interna de CSF.

Del cuadro 9 se puede obtener el siguiente resumen, que se interpreta en el siguiente cuadro.

Tabla 10

Crediscotia Financiera S.A: resumen de acciones/ actividades

(Expresado en años, porcentajes)

TIPO DE RESPUESTA	Año 2013	%	Año 2014	%
Total, actividades que SI se realizaban	13	50	25	96%
Total, actividades que No se realizaban	13	50	1	4%
Total, de acciones	26	100	26	100

Fuente: Cuadro 9.

Del cuadro 10 se puede indicar que en el periodo 2014 se realizó el 96% de las acciones, actividades, a diferencia que, en el periodo del 2013, que sólo se realizaba el 50% del total de ítems. Ello implica que hubo cambios en diferentes unidades, funciones, procesos

y actividades. De los cuales se deduce que la mayor intervención del área de riesgo con flexibilizar los perfiles de los clientes para su aprobación en el año 2014 a diferencia del año anterior. Dicha intervención se comprende que fue considerando ello sobre todo en prevención del índice de morosidad creciente del sector financiero.

Respecto al área comercial, en el periodo 2013 no se contaba con empresas tercerizados, a diferencia que para el 2014, si se contó. Así mismo en el periodo 2013 los funcionarios de negocios contaban con autonomía para aprobar, a diferencia que, en el periodo del 2014, ésta se restringió en su gran mayoría. Pero se flexibilizó la posibilidad de atención, no condicionando con el perfil del FDN.

Respecto a los perfiles, en el periodo 2014 se flexibilizó en comparación al ejercicio anterior. En virtud a la herramienta implementada del LLE, tal como se puede observar en el cuadro Nro. 09 sobre la adjudicación de estrategias para el periodo 2014, por parte de la unidad de riesgos.

Con respecto a la política de créditos y al software, se observa una flexibilización considerable para el periodo 2014 en comparación al periodo del 2013.

Resultados de gestión y eficiencia de CrediScotia financiera S.A: Perú, periodos 2013 y 2014.

Los resultados de gestión (operativos) y eficiencia se muestran en dos partes. En la primera parte los resultados operativos y en la segunda se muestra los resultados de eficiencia. Los mismos que son producto de la administración de riesgos y la tecnología crediticia implementada en los periodos 2013 y 2014.

Resultados operativos

Los principales resultados obtenidos en los periodos 2013 y 2014 de Crediscotia Financiera S.A., se detallan líneas abajo. Pero es menester indicar que pese al escenario

no muy favorable para el sistema financiero peruano y poco favorable para la economía nacional, ha logrado resultados positivos en ambos periodos, los mismos que son los siguientes:

Tabla 11

Crediscotia Financiera S. A: principales indicadores

Expresado en S./MM

ESTADOS FINANCIEROS E INDICADORES	Año 2012	Año 2013	Año 2014
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (B.G.)			
Total, Activos Netos	3,927.3	3,517.1	3,800.5
Total, Depósitos	2,185.9	2,013.1	2,172.1
Patrimonio Neto	555.7	536.2	475.8
Colocaciones Brutas	3,402.8	2,876.8	3,171.0
Provisión para Colocaciones	323.5	339.2	371.1
Colocaciones Netas	3,134.3	2,581.0	2,847.7
RESULTADOS OPERATIVOS			
Ingresos Financieros			
Gastos Financieros	1,033.1	930.6	921.4
Margen Financiero Bruto	867.4	791.4	786.9
Ingresos por Servicios Financieros Netos	105.8	88.5	83.5
Gastos Administrativos	425.7	421.2	436.5
Provisiones (1)	374.3	335.8	295.3
Utilidad Neta	138.7	86.9	101.1
EFICIENCIA OPERATIVA			
Margen Financiero Bruto / Patrimonio	156.1%	147.6%	165.4%
Índice de Productividad (2)	44.8%	47.9%	50.1%
Rentabilidad sobre Activos Promedio (ROAA)	3.7%	2.4%	2.7%
Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio (ROAE)	28.1%	16.0%	21.2%
Cartera Atrasada	178.5	205.8	211.9
Cartera Deteriorada	234.9	264.4	276.5
Índice de Morosidad	5.25%	7.15%	6.68%
Índice de Cobertura	181%	165%	175%
Número de Empleados	2,964	3,004	2,999
Número de Oficinas	93	94	94

Número de Clientes Deudores (en miles) (3)	719	689	666
--	-----	-----	-----

1. Incluye provisiones para colocaciones y valuación de activos y provisiones
2. (Gastos Administrativos + Depreciación+ Amortización+ Deterioro de Activos) / Ingresos Totales
3. A partir del 2012 por disposición de la SBS se reportan a todos los tarjetabientes como deudores

Fuente: Memoria anual del 2013 y 2014 de CSF.

Del cuadro 11, se puede analizar y explicar algunos indicadores importantes que son útiles para lograr nuestros objetivos trazados. Pero es importante indicar que los resultados mostrados en el cuadro 11 son generales; es decir de todos los negocios de Crediscotia Financiera. Se aprecia resultados operativos, de eficiencia, calidad de cartera o activos positivos en ambos periodos, los mismos que detallamos:

Ingresos financieros: Para el ejercicio 2014 los ingresos financieros fueron de S/. 921.4 MM, siendo éste, menor en S/. 9.2 MM, respecto al ejercicio del 2013, que fue de S/. 930.6 MM. Estos ingresos son básicamente por créditos directos; y la reducción es por la disminución de saldo de cartera.

Gastos financieros: Para el ejercicio 2014 los gastos financieros fueron de S/. 134.5 MM, siendo éste, menor en S/. 4.6MM, respecto al ejercicio del 2013, que fue de S/. 139.1 MM.

Gastos administrativos: Para el ejercicio 2014 los gastos administrativos fueron de S/. 436.5 MM, siendo éste, mayor en S/. 15.3MM, respecto al ejercicio del 2013, que fue de S/. 421.2 MM.

Provisiones: Para el ejercicio 2014 las provisiones fueron de S/. 295.3 MM, siendo éste, menor en S/. 40.5MM, respecto al ejercicio del 2013, que fue de S/. 335.8 MM.

Utilidad neta: Para el ejercicio 2014 fue de S/. 101.1MM, siendo esto en S/. 14.2 MM, superior al ejercicio 2013; representando ello un crecimiento del 16.34%.

Resultados de eficiencia.

Del cuadro 11 se puede interpretar que las ratios de eficiencia operativa, relacionado el margen financiero bruto con el patrimonio es de 165.4% respecto al periodo del 2014, habiéndose incrementado en 17.8 puntos porcentuales respecto al periodo 2013. El índice de productividad para el periodo 2014 fue de 50.1% respecto al año 2013. La rentabilidad sobre activos (ROA) a diciembre del 2014 alcanzó un porcentaje de 2.4% anual, superior en 2.4% respecto al año anterior. La Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE) a diciembre 2014 alcanzó un nivel de 21.2% anual, superior en 5.2% respecto al año anterior.

La utilidad neta para el periodo 2014 fue de S/. 101.1MM, y en el periodo 2013 fue de S/ 86.9 MM. El rendimiento sobre el capital promedio – ROE fue de 21% para el periodo 2014 y el rendimiento sobre el capital ROE para el 2013 fue de 16%. El rendimiento sobre activos promedios ROA, para el periodo 2014 fue de 2.7% y para el periodo 2013 fue de 2.4%. En efecto de los cuadros mostrados anteriormente se puede interpretar que CrediScotia Financiera S.A. obtuvo resultados financieros positivos, recuperándose notoriamente respecto al año anterior.

Calidad de activos

En la figura 7 se puede apreciar el comportamiento del índice de morosidad ((colocaciones atrasadas + judiciales) / colocaciones brutas), al cierre de diciembre 2014 fue de 6.7%, mostrando una mejora respecto a diciembre 2013 (7.2%) y una tendencia decreciente desde el 2014.

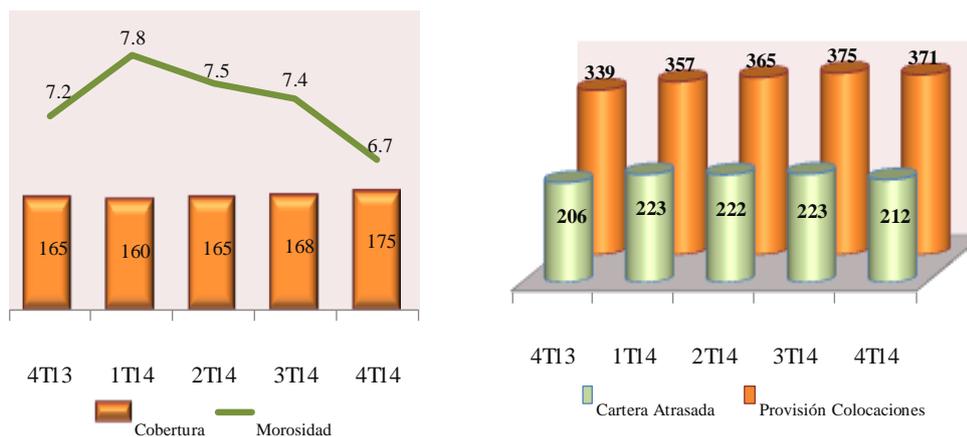


Figura 7. Crediscotia Financiera S.A: Morosidad, cartera atrasada y provisiones, en porcentajes e importes

Fuente: Memoria anual 2013 y 2014 de CSF.

Así mismo de acuerdo a la figura 7, nos indica que, al cierre de diciembre 2014, la cartera atrasada fue de S/. 212 MM, con un incremento de 3% (+S/. 6 MM) respecto a diciembre 2013, mientras que las provisiones para colocaciones alcanzaron un nivel de S/. 371 MM al 31 de diciembre 2014, teniendo un ratio de aprovisionamiento (provisiones por cartera de créditos respecto a cartera atrasada) de 175%, superior al de doce meses atrás (165%), y mostrando una tendencia trimestral creciente desde el 2T14.

En efecto se ha evidenciado los efectos de la administración de riesgos y tecnología crediticia en Crediscotia Financiera para los periodos 2013 y 2014.

4.2 Examinar la participación y la incidencia de los créditos MYPES en los resultados

Para lograr este objetivo debemos conocer la estructura de los activos y dentro de estos demostrar qué participación tiene los créditos MYPES. Luego analizar el estado de resultado desgregado por áreas y poder evidenciar la incidencia de los créditos MYPES en la rentabilidad de Crediscotia Financiera, durante los periodos 2014 y 2013.

Activos

Referente a los activos en el cuadro 12 se aprecia la estructura de los activos de Crediscotia Financiera S.A. en términos porcentuales, para los periodos 2013 y 2014. En dicho cuadro se puede observar que del 100% de los activos para el periodo 2013, el 73.4% está conformado por las colocaciones netas, seguida del disponible con un 19.5%. Sin embargo, para el periodo 2014, se aprecia que del 100% de los activos, el 74.9% está conformado también por las colocaciones netas, seguida del disponible con una participación del 11.5%. Se concluye que existe una constante en ambos periodos.

Tabla 12

Crediscotia Financiera S.A: estructura del activo

(Expresado en años y porcentajes).

Rubros	dic-13	dic-14
Disponible	19.5	11.5
Fondos Interbancarios	1.5	2.9
Inversiones	0.0	5.7
Colocaciones Netas	73.4	74.9
Activo Fijo	1.1	1.3
Otros Activos	4.5	3.8
Total, Activo	100.0	100.0

Fuente: Memoria anual 2013 y 2014 de CSF.

De acuerdo al cuadro 11, los activos totales al 31 de diciembre de 2014 alcanzaron S/. 3,801 MM cifra superior en S/. 283 MM (+8%) a la de diciembre 2013, explicable por el incremento del saldo de inversiones en colocaciones; estas colocaciones netas ascendieron a S/. 2,848 MM para el periodo 2014, y S/ 2 581 MM para el periodo 2013, se muestra también un incremento, ello debido al crecimiento de préstamos personales de libre disponibilidad y préstamos de microempresa.

Colocaciones

Las colocaciones brutas al cierre de diciembre 2014 totalizaron S/. 3,171 MM, según el cuadro 11 y figura 8, la cifra es superior en 10.22% al año anterior, atribuible al mayor monto en Préstamos (+S/. 361 MM).

También apreciamos que trimestralmente hay una tendencia creciente en las colocaciones desde el 2T14. Atribuible a varios factores, dentro de ellos la administración de riesgos y la tecnología aplicada a los diferentes periodos.

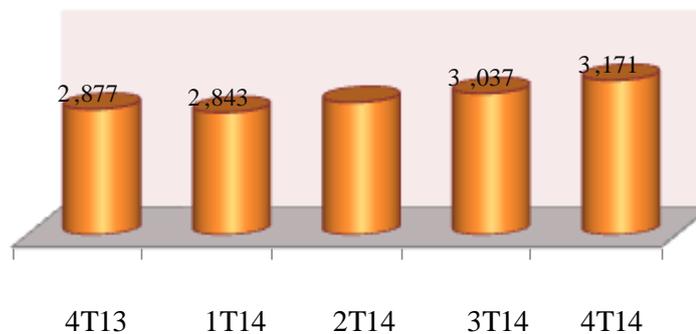


Figura 8. Crediscotia Financiera S.A: Colocaciones brutas, periodos 2013 y 2014 (S/ MM), expresado en años e importes

Fuente: Memoria anual 2013 y 2014 de CSF.

En el cuadro 13, se muestra la estructura de la composición de las colocaciones brutas de los periodos 2013 y 2014, referidos en el cuadro 11 y figura 8. En ella se aprecia colocaciones vía tarjetas de crédito, préstamos (consumo y MYPES), crédito hipotecario, refinanciados y cartera atrasada. De dicho cuadro 13 se resalta que los préstamos constituyen el producto más significativo con S/.2 066 MM en el periodo 2014 de colocaciones vigentes y S/. 1 706 en el periodo 2013. Habiendo experimentado un incremento del 21% respecto al periodo anterior.

Tabla 13

Crediscotia Financiera S.A: colocaciones brutas por modalidad (s/. mm)
(Expresado en años, importes y porcentajes)

Colocaciones Brutas	dic-13	dic-14	Variación año / dic-13	
			Absoluta	%
Tarjetas de Crédito	905	827	-78	-9%
Préstamos	1,706	2,066	361	21%
Créditos Hipotecarios	1	1	0	0%
Colocaciones Vigentes	2,612	2,895	2,826	11%
Refinanciadas	59	65	6	10%
Cartera Atrasada	206	212	6	3%
- Vencidas	175	147	-28	-16%
- Cobranza Judicial	31	65	34	109%
Total, Colocaciones Brutas	2,877	3,171	294	10%

Fuente: información interna de CSF.

Colocaciones de créditos microempresa y pequeñas empresas (MYPES).

En el cuadro 14 se muestra que las colocaciones vigentes en Préstamos a las MYPES ascendieron a S/. 1,102 millones al cierre de diciembre del 2014. Sin embargo, Las colocaciones vigentes en Préstamos a las MYPES ascendieron a S/. 861 millones al cierre de diciembre del 2013. Se tiene un incremento de S/. 241 millones respecto al periodo del 2013, representando ello una variación positiva porcentual del 28% respecto al periodo 2013. Así mismo en el mismo cuadro se observa que para el periodo 2013, la participación de los créditos vigentes MYPES en la cartera fue del 29.9% y la participación de los créditos vigentes consumo (tarjetas, libre disponibilidad), crédito hipotecario fue del 60.9%, la cartera refinanciada MYPE representa el 2.1%, la cartera atrasada (vencida y cobranza judicial), representa el 3.8%. En efecto del total de la cartera bruta de Crediscotia financiera, los créditos MYPES tienen una participación del 35.8% para el periodo 2013. Sin embargo, para el periodo 2014 la participación de los créditos vigentes

MYPES en la cartera fue del 34.8% y la participación de los créditos vigentes consumo (tarjetas, libre disponibilidad) y crédito hipotecario fue del 56.5%, la cartera refinanciada MYPE representa el 2% y la cartera atrasada (vencida y cobranza judicial) representa el 3.4%. En efecto del total de la cartera bruta de Crediscotia Financiera, los créditos MYPES tiene una participación del 40.2% para el periodo 2014.

Tabla 14

Crediscotia Financiera S.A: participación de los créditos MYPES en la cartera total

(Expresado en periodos, importes de S/. MM y porcentajes)

Colocaciones consumo, tarjetas e hipotecario y MYPES	dic-13	%	dic-14	%	variación 2014 / 2013	
					Absoluta	%
Préstamos						
Consumo, tarjetas e hipotecario	1751	60.9%	1792	56.5%	41	2.3%
MYPES	861	29.9%	1102	34.8%	241	28.0%
Colocaciones Vigentes	2,612		2,894			
Refinanciada	59	2.1%	65	2.0%	6	10.2%
Cartera Atrasada total	206		212			
Vencida MYPES	90	3.1%	56	1.8%	-34	-37.8%
Vencida consumo, tarjetas e hipotecario	85	3.0%	91	2.9%	6	7.1%
Cobranza Judicial MYPES	19	0.7%	51	1.6%	32	168.4%
Cobranza Judicial consumo, tarjetas e hipotecario	12	0.4%	14	0.4%	2	16.7%
Total, Colocaciones Brutas	2,877	100%	3,171	100%	294	10.2%
Colocaciones MYPES	1,029	35.8%	1,274	40.2%	245	23.8%
Colocaciones consumo, tarjetas e hipotecario.	1848	64.2%	1897	59.8%	49	2.7%
Total Colocaciones Brutas	2,877	100.0%	3,171	100.0%	294	10.2%

Fuente: información interna y memoria del 2013 y 2014 de CSF.

Calidad de cartera de crédito.

En el cuadro 15 y figura 7 se muestra el resultado general referente a la calidad de activo (cartera de clientes) de Crediscotia Financiera de los periodos 2013 y 2014. Pero es

importante analizar la calidad de cartera de créditos de manera separada, por negocios, para poder obtener resultados y nos permita lograr el objetivo del trabajo de investigación.

Tabla 15

*Crediscotia Financiera S.A.: total de cartera de créditos y calidad de cartera
(Expresado en años, importes MMS/. y porcentaje de mora)*

Colocaciones Brutas	dic-13	dic-14
Tarjetas de Crédito	905	827
Préstamos	1,706	2,066
Créditos Hipotecarios	1	1
Colocaciones Vigentes	2,612	2,895
Refinanciadas	59	65
Cartera Atrasada	206	212
- Vencidas	175	147
- Cobranza Judicial	31	65
Total, Colocaciones Brutas	2,877	3,171
Índice de morosidad, total de CSF	7.2%	6.7%

Fuente: memoria anual del 2013 y 2014 de CSF.

Del cuadro 15 se ha disgregado en las dos áreas de negocios, para poder determinar cuál es el índice de morosidad de cada uno, el mismo que se presenta en el cuadro 16. Como se aprecia en dicho cuadro para el área de negocios microempresa MYPES la tasa de morosidad fue de 10.6% en el periodo 2013 y la tasa de morosidad para el periodo 2014 fue de 8.4%, se aprecia una disminución de dicho indicador implicando una mejora en la calidad de cartera. Sin embargo, para el área de negocios consumo y otros, la tasa de morosidad para el periodo 2013 fue de 5.2% y en el periodo 2014 fue de 5.5%, se aprecia un leve crecimiento, implicando un deterioro de la cartera de créditos. Pero de manera general fusionando ambos negocios, el índice de morosidad como habíamos apreciado e indicado, para el periodo 2013 fue de 7.2% y para el periodo 2014 fue de 6.7%; en la que se aprecia también una disminución, lo que implica una mejora en la calidad de cartera.

Tabla 16

*Crediscotia Financiera S.A: calidad de cartera separada por área de negocios
(Expresado en años, importes de MMS/ y porcentaje de mora)*

Colocaciones consumo y otros	dic-13	dic-14	Colocaciones Brutas MYPES	dic-13	dic-14
Préstamos consumo	845	964	Préstamos		
Tarjetas de Crédito	905	827	Préstamos MYPES	861	1,102
Créditos Hipotecarios	1	1	Colocaciones Vigentes	861	1,102
Colocaciones Vigentes	1,751	1,792	Refinanciadas	59	65
Cartera Atrasada	97	105	Cartera Atrasada total	109	107
- Vencidas	85	91	Vencida MYPES	90	56
- Cobranza Judicial	12	14	Cobranza Judicial MYPES	19	51
Total, Colocaciones Brutas	1,848	1,897	Total, Colocaciones Brutas	1,029	1,274
Índice de mora	5.2%	5.5%	Índice de mora	10.6%	8.4%

Fuente: información interna y memoria del 2013 y 2014 de CSF.

En el cuadro 17 se aprecia el porcentaje de participación de los créditos MYPES en el total de la tasa de morosidad. Siendo para el periodo 2013, de 7.2%, el área de negocios microempresa MYPES, ha tenido una participación del 53% y para el periodo 2014 la participación respecto a la tasa de mora del 6.7%, fue del 51%. En ambos periodos la participación es mayor al 50%.

Tabla 17

Crediscotia Financiera S.A: porcentaje de participación de los índices de mora por áreas de negocio

(Expresado en años, índice y porcentajes).

Descripción	2013		2014	
	Índice Mora	% participación	Índice Mora	% participación
- Créditos MYPES, respecto al total de la cartera	0.038	53%	0.034	51%
-Créditos consumo, otros respecto al total de la cartera	0.034	47%	0.033	49%
Total	0.072	100%	0.067	100%

Fuente: información interna y memoria del 2013 y 2014 de CSF.

Resultados de gestión.

Estado de resultados

En la figura 9 se aprecia las utilidades obtenidas durante los periodos del 2013 y 2014, los mismo que se muestran también en el cuadro 18.

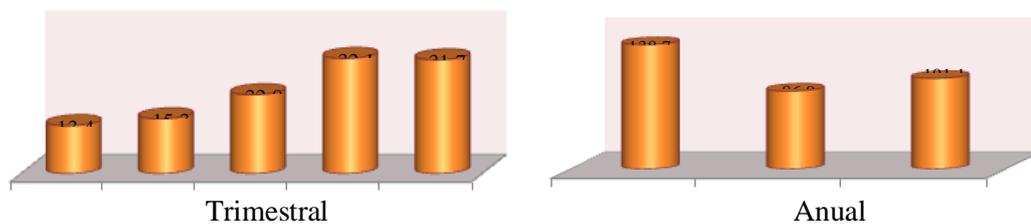


Figura 9. Crediscotia Financiera S.A: utilidad neta, expresado en importes de S/ MM, trimestre y años

Fuente: memoria anual del 2013 y 2014 de CSF.

En el siguiente cuadro 18 se aprecia los resultados generales de la gestión de los periodos 2013 y 2014, de Crediscotia Financiera. Resultados que alguno de ellos fue mostrado en el cuadro 11 e interpretado. Pero para el logro de nuestro objetivo se deberá mostrar de manera disgregada dicho estado de resultado.

Tabla 18

Crediscotia Financiera S.A: estado de resultados

(Expresado en años, importes de. MM S/. y porcentajes)

RUBROS	Acumulado		Var. 12 ms.	
	dic-13	dic-14	Var. Abs.	Var. %
Ingresos por Intereses	930.6	921.4	-9	-1%
Gastos por Intereses	-139.1	-134.5	5	-3%
Provisiones para Créditos Directos	-327.5	-283.6	44	-13%

Ingresos por Servicios Financieros, neto	88.5	83.5	-5	-6%
Resultados por Operaciones Financieras (ROF)	3.9	5.1	1.3	33%
Gastos de Administración	-421.2	-436.5	-15	4%
Depreciaciones y Amortizaciones	-9.7	-10.6	-1	9%
Valuación de Activos y Provisiones	-1.6	1.2	3	-180%
Otros Ingresos y Gastos	-0.9	-0.6	0	-36%
Impuesto a la Renta y Distb. Legal de Renta	-36.1	-44.3	-8	23%
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	86.9	101.1	14	16%

Fuente: Memoria anual del 2013 y 2014 de CSF.

En el cuadro 19 se presenta los resultados de gestión desgregados en dos áreas de negocios: microempresa (MYPES), consumo y otros.

Tabla 19

Crediscotia Financiera S.A: estado de resultados desgregados por área de negocios

(Expresado en años, importes de S/. MM. y porcentajes).

RUBROS	dic-13		Acumulado dic-14		Var. 12 m s.	
		%		%	Var. Abs.	Var. %
Ingresos por Intereses	930.6	100%	921.4	100%		
Ingresos por intereses créditos Mypes	382.78	41.1%	462.46	50.2%	79.7	21%
Ingresos por intereses créditos consumo y otros	547.82	58.9%	458.94	49.8%	-88.9	-16%
(-)	139.1	100%	134.5	100%		
Gastos por Intereses						
Gastos por Intereses MYPES	55.50	39.9%	69.13	51.4%	13.6	25%
Gastos por Intereses consumo y otros	83.60	60.1%	65.37	48.6%	-18.2	-22%
Provisiones para Créditos Directos (-)	327.5	100.0%	283.6	100.0%		
Provisiones para Créditos Directos Mypes	117.25	35.8%	115.71	40.8%	-1.5	-1%
Provisiones para Créditos Directos consumo y otros.	210.26	64.2%	167.89	59.2%	-42.4	-20%
Gastos de Administración de negocios (-)	313.79	100.0%	316.03	100.0%		
Gastos de Administración, áreas de Negocios Mypes	163.00	51.9%	158.45	50.1%	-4.6	-3%
Gastos de Administración, áreas de consumo y otros	150.79	48.1%	157.58	49.9%	6.8	5%
Resultados operativos, áreas de negocios.	150.21	100%	187.27	100%		
Resultados operativos negocios MYPES	47.03	31.3%	119.17	63.6%	72.1	153%
Resultados operativos negocios consumo o y otros.	103.18	68.7%	68.10	36.4%	-35.1	-34%
Porcentaje pro medio de distribución para Mypes		40.0 %		51.2 %		
Porcentaje pro medio de distribución para consumo, etc.		60.0 %		48.8 %		
Gastos de Administración otras áreas	107.41		120.47			
Distribución proporcional a créditos MYPES	42.96		61.68			
Distribución proporcional a créditos consumo y otros	64.44		58.79			
Ingresos por Servicios Financieros, neto	88.50		83.50			
Distribución proporcional a créditos MYPES	35.40		42.75			
Distribución proporcional a créditos consumo y otros	53.10		40.75			
Resultados por Operaciones Financieras (ROF)	3.90		5.10			
Distribución proporcional a créditos MYPES	1.56		2.61			
Distribución proporcional a créditos consumo y otros	2.34		2.49			
Depreciaciones y Amortizaciones (-)	9.70		10.60			
Distribución proporcional a créditos MYPES	3.88		5.43			
Distribución proporcional a créditos consumo y otros	5.82		5.17			
Valuación de Activos y Provisiones (-), (+)	1.6		1.2			
Distribución proporcional a créditos MYPES	0.64		0.61			
Distribución proporcional a créditos consumo y otros	0.96		0.59			
Otros Ingresos y Gastos (-), (-)	0.9		0.6			
Distribución proporcional a créditos MYPES	0.36		0.31			
Distribución proporcional a créditos consumo y otros	0.54		0.29			
Impuesto a la Renta y Distb. Legal de Renta	36.1		44.3			
Distribución proporcional a créditos MYPES	14.44		22.68			
Distribución proporcional a créditos consumo y otros	21.66		21.62			
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	86.90		101.10			

Fuente: información interna y memorias anuales del 2013 y 2014 de CSF.

En el cuadro 20 se aprecia el estado de resultado de manera desgregada por dos áreas de negocios. Es oportuno indicar que los gastos que no eran inherentes directamente a ambas áreas de negocios, se han prorrateado en función al porcentaje promedio de aportación y participación en los ingresos, gastos, provisiones, que fueron posibles de identificar. En tal sentido el porcentaje promedio de distribución para el área de

negocios Microempresa (MYPES), fue 40% para el periodo 2013 y del 51.2% para el periodo 2014 y la diferencia corresponde al área de negocios consumo, tarjetas y otros respectivamente.

Tabla 20

Crediscotia Financiera S.A: estado de resultados separado por área de negocios

(Expresado en años, importes de S/. MM. y porcentajes).

Microempresa y pequeña em presa	Acumulado		Var. 12 m s.		Consum o, tarjetas y otros	Acumulado		Var. 12 m s.	
	dic-13	dic-14	Var. Abs.	Var. %		dic-13	dic-14	Var. Abs.	Var. %
Ingresos por Intereses	382.8	462.5	79.7	21%	Ingresos por Intereses	547.8	458.9	-88.9	-16%
Gastos por Intereses (-)	55.5	69.1	13.6	25%	Gastos por Intereses (-)	83.6	65.4	-18.2	-22%
Provisiones para Créditos Directos (-)	117.2	115.7	-1.5	-1%	Provisiones para Créditos Directos (-)	210.3	167.9	-42.4	-20%
Gastos de Administración de negocios (-)	163.0	158.4	-4.6	-3%	Gastos de Administración de negocios (-)	150.8	157.6	6.8	5%
Gastos de Administración otras áreas	43.0	61.7	18.7	44%	Gastos de Administración otras áreas	64.4	58.8	-5.7	-9%
Ingresos por Servicios Financieros, neto	35.4	42.8	7.4	21%	Ingresos por Servicios Financieros, neto	53.1	40.7	-12.4	-23%
Resultados por Operaciones Financieras (ROF)	1.6	2.6	1.1	67%	Resultados por Operaciones Financieras (ROF)	2.3	2.5	0.1	6%
Depreciaciones y Amortizaciones (-)	3.9	5.4	1.5	40%	Depreciaciones y Amortizaciones (-)	5.8	5.2	-0.6	-11%
Valuación de Activos y Provisiones (-), (+)	0.6	0.6	0.0	-4%	Valuación de Activos y Provisiones (-), (+)	1.0	0.6	-0.4	-39%
Otros Ingresos y Gastos (-), (-)	0.4	0.3	-0.1	-15%	Otros Ingresos y Gastos (-), (-)	0.5	0.3	-0.2	-46%
Impuesto a la Renta y Distb. Legal de Renta	14.4	22.7	8.2	57%	Impuesto a la Renta y Distb. Legal de Renta	21.7	21.6	0.0	0%
Resultado neto del ejercicio PYMES	21.7	75.1	53.3	246%	Resultado neto del ejercicio, Consumo y otros	65.2	26.0	-39.1	-60%

Fuente: información interna y memorias anuales del 2013 y 2014 de CSF.

En el cuadro 20 se aprecia los estados de resultados de forma separada, por dos áreas de negocios: Microempresa y consumo.

Tabla 21

Crediscotia Financiera S.A: resumen del estado de resultados por área de negocios

(Expresado en años, importes en S/. MM. y variación porcentual).

Detalle	Acumulado				Var. 12 ms.	
	dic-13	Var. %	dic-14	var. %	Var. Abs.	Var. %
Resultado Neto del ejercicio - microempresa- MYPES	21.7	24.98%	75.1	74.2%	53.3	246%
Resultado Neto del ejercicio - consumo, tarjetas y otros	65.2	75.02%	26.0	25.8%	-39.1	-60%
Total	86.9	100%	101.1	100%	14.2	16%

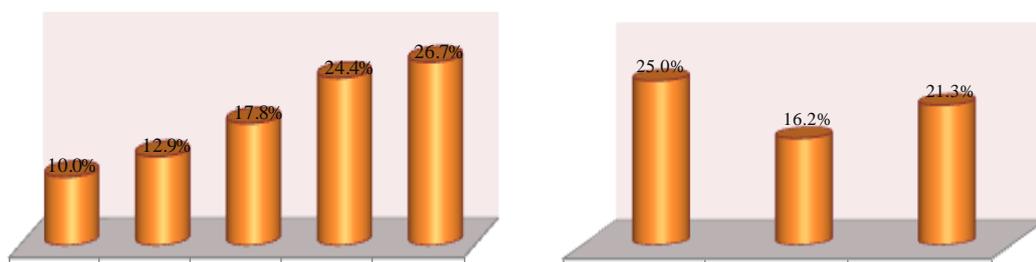
Fuente: información del cuadro 16 y 17y memorias anuales del 2013 y 2014 de CSF.

En el cuadro 21 Se aprecia que el aporte a la utilidad neta del ejercicio, el área de negocios microempresa, con los créditos microempresa y pequeña empresa – MYPES, fue de 24.98% respecto al total, en el periodo 2013 y para el 2014 fue de 74.2%, habiéndose incrementado en un 246% su participación como producto de los cambios, mejoras en las administraciones de riesgos y la tecnología crediticia.

Resultados sobre rentabilidad

En esta parte del trabajo inicialmente presentamos los resultados generales y luego los resultados analizados por áreas de negocios.

En la figura 10 y cuadro 11 (mostrado anteriormente) se muestra el resultado general de Crediscotia Financiera, de la rentabilidad sobre patrimonio (ROE) del período 2014 el mismo que alcanzó un nivel de 21.3%, el cual es superior al período anterior, que fue de 16.2% para. A nivel trimestral, el ROE de 4T14 alcanzó 26.7%, el más elevado de los últimos 5 trimestres.



4T13	1T14	2T14	3T14	4T14	2012	2013	2014
					Trimestral		
					Anual		

Figura 10. Crediscotia Financiera S.A: rentabilidad sobre patrimonio- ROE, expresado en trimestre, anual e importe en S/ MM

Fuente: Memoria anual del 2013 y 2014 de CSF.

En la figura 11, se muestra el resultado referente a la rentabilidad sobre activos (ROA) del período 2014 el mismo que alcanzó un nivel de 2.7% anual, el cual es superior al período anterior que fue de 2.4%. Pero ambos resultados son inferiores a los del periodo 2012, se indica sólo como referencia y comentario, debido a que dicho periodo no abarca el estudio del presente trabajo.

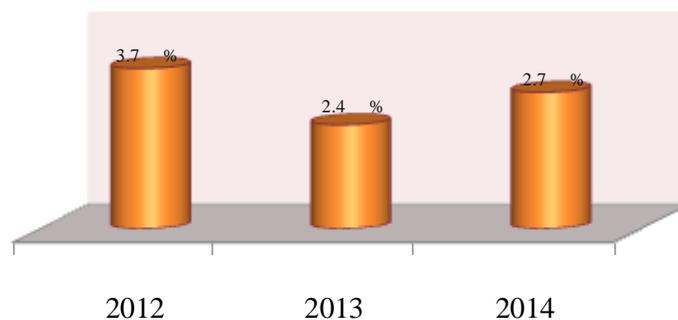


Figura 11. Crediscotia financiera S.A: rentabilidad sobre activos - ROA, expresado en años e importes en S/ MM

Fuente: Memoria anual del 2013 y 2014 de CSF.

En el cuadro 22 y figura 12 se aprecia las ratios de rentabilidad considerando sólo el escenario de la participación del área de negocios microempresa MYPES, tomando los datos sin variación del estado de situación financiera de los periodos 2013 y 2014, respecto al total de activos y a patrimonio presentados en cuadro 11. Dichos datos se han relacionado con los resultados obtenidos de forma separada, presentados en los cuadros 20 y 21.

En efecto el aporte del área de negocios microempresa, con los créditos MYPES en la rentabilidad sobre activos (ROA) fue con 0.62% respecto al total (2.44%) que

representa el 25.41% respecto al 100% para el periodo 2013 y con 1.98% respecto al total (2.66%), que representa una participación del 74.42%, respecto al 100% en el periodo 2014.

En cuanto a la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) el aporte de los créditos MYPES fue con 4.05% respecto al total (16.21%), que representa el 24.99%, respecto al 100% en el periodo 2013, y para el periodo 2014, el aporte fue con 15.78% respecto al total (21.25%), representando ello una participación en éste ratio con un 74.26% respecto al 100%.

Por lo que se aprecia que para el periodo 2013, el área que generó resultados más favorables fue consumo y otros. Sin embargo, para el periodo 2014 fue MYPES.

En efecto se concluye que el aporte es relativo de un periodo a otro, que se evidencia el efecto de los cambios en la administración de riesgos y la tecnología crediticia implementada.

Tabla 22

Crediscotia Financiera S.A: participación de las áreas de negocios en la rentabilidad

(Expresado en años, porcentajes).

RATIOS DE RENTABILIDAD	Porcentual		Var. 12 ms.	
	dic-13	dic-14	Var. Abs.	Var. %

ROA				
Rentabilidad de MYPES	0.62%	1.98%	0.014	219%
Rentabilidad de consumo y otros	1.82%	0.68%	-0.011	-63%
Total, ROA	2.44%	2.66%	0.002	9%
ROE				
Rentabilidad de MYPES	4.05%	15.78%	0.117	290%
Rentabilidad de consumo y otros	12.16%	5.47%	-0.067	-55%
Total, ROE	16.21%	21.25%	0.050	31%

Fuente: información interna y memoria anual del 2013 y 2014 de CSF.

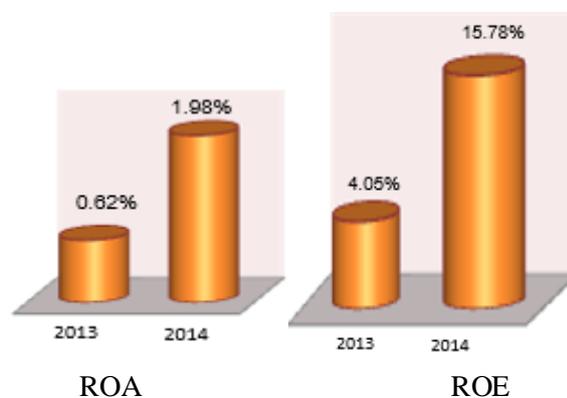


Figura 12. Crediscotia Financiera S.A: ROA y ROE, calculada con resultado del área de microempresa PYPES, expresado en años y porcentajes

Fuente: información interna y memoria anual del 2013 y 2014 de CSF.

Propuesta de mejoras en la administración de riesgos y tecnología crediticia.

Respecto a las mejoras es importante indicar que las mejoras que se plantea son de forma general para la implementación dentro de la empresa. Sin dejar de lado las buenas prácticas que se vienen desarrollando en cuanto a la administración de riesgos y la tecnología crediticia que se viene aplicando. Así como también se recomienda algunos aspectos respecto a la gestión del talento humano, en razón de que el talento humano es quien llevará adelante la administración de riesgos y la tecnología crediticia dentro de la empresa.

Respecto a la administración de riesgos:

- El área de negocios tenga mayor participación respecto a la decisión de cada caso. Hecho que ahora sólo es el quien propone. Siendo de dicha área quienes visitaron in situ al negocio.
- Que los FDN tengan mayor autonomía para aprobaciones de menor cuantía, para poder atomizar la cartera de créditos y mejorar la tasa activa promedio ponderado TAPP y consecuentemente mejorar las ratios de rentabilidad.
- Respecto a asesores de negocios y funcionarios de negocios con calidad de cartera deteriorada, se debe implementar de forma obligatoria el comité de créditos y el comité de mora.
- Se debe institucionalizar los controles previos y posteriores; es decir a partir de determinado monto, indistintamente del perfil del cliente, del funcionario, antes del desembolso se debe realizar una visita para corroborar la información procesada por el funcionario de negocios. Actualmente el área de riesgos lo hace, pero no es en todos los casos. Las visitas post desembolso (seguimiento), es importante para poder corregir errores que se hayan podido cometer.

Respecto a la tecnología crediticia:

- Implementación del flujo de caja proyectado, en la cual se evidencia las variaciones de ingresos y egresos en el periodo de la duración del crédito otorgado. Lo cual no se tiene a la fecha.
- Generar un sistema (software), por direcciones, intervinientes, estado civil y giro de negocio; que permita visualizar que en dichas direcciones ya se atendió a un cliente. Esta información permitirá identificar a priori, posibles casos de pérdida.
- Ingresar a nuevos nichos de mercado, sobre todo al mercado al cual está orientado las micro financieras.

- Implementar la tecnología microfinanciera, en la cual se le da mayor énfasis a la evaluación cualitativa, se evalúa la unidad económica familiar (UEF), su acumulación patrimonial, a diferencia que en CSF a la fecha se practica solo en parte.
- Reducir el promedio del monto crédito, que a la fecha oscila entre S/ 12 000 – S/ 16 000, haciendo que la exposición al riesgo crediticio es elevada, si comparamos con el promedio de otras entidades financieras que oscilan entre S/ 5 000 – S/ 8 000. Esta medida permitirá reducir el riesgo en cuanto a monto, mejorar la TAPP, en razón que los créditos de menor cuantía son los que tienen mayor TCEA. Consecuentemente se tendrá una mejora en las ratios de rentabilidad y eficiencia.

Respecto a la gestión del talento humano.

- Implementar un sistema de medición y remuneración (comisión variable) sencillo, entendible por dicho personal, ello implica una medición (metas) por crecimiento de cartera (por saldos y clientes) y calidad de cartera (tasa de mora).
- Permanente capacitación en temas de administración de riesgo y tecnología crediticia, que viene a ser la causa del efecto (resultados).
- Alinear objetivos entre el área de microempresa y la empresa que apoya en las recuperaciones.

4.3 Contrastación de hipótesis

Contando con los resultados obtenidos, nos permitimos contrastar las hipótesis planteadas en la presente investigación.

Contrastación de la hipótesis específica nro. 01.

“La eficiente administración de riesgos y de la tecnología crediticia asegura la recuperación de créditos, y coadyuva en los resultados de la gestión de Crediscotia financiera S.A, periodos 2013 – 2014.”

En la primera parte del capítulo IV del presente trabajo, referido a la discusión y resultados, en los cuadros del Nro. 01 al 11 y en los gráficos del 01 al Nro. 07, se evidencia el efecto positivo de la eficiente administración de riesgos y tecnología crediticia. Es decir, en dichos cuadros, gráficos y de su interpretación detallada, se demuestra la forma cómo se administró el riesgo y se aplicó la tecnología crediticia para cada uno de los periodos, teniendo diferencias relevantes sobre todo en cuanto a las estrategias, niveles y autonomías de aprobación, tanto para el periodo 2013 y para el periodo 2014. El mismo que permitió obtener mejores resultados para el periodo 2014, tal como se indica, que los resultados operativos; es decir la utilidad del periodo 2014 fue de S/.101.1 MM, siendo mayor en S/. 14.2 MM respecto al ejercicio 2013, que fue de S/. 86.9 MM mostrando que ha tenido un incremento de 16.34% respecto al periodo 2013. Así mismo las ratios de eficiencia operativa, relacionado el margen financiero bruto con el patrimonio que fue de 165.4% para el periodo 2014 y 147.6% para el periodo 2013, reflejándose una mejora respecto al periodo anterior, en un 17.8%. El nivel de productividad fue de 50.1% respecto al ratio de 47.9% del año 2013. La rentabilidad sobre activos (ROA) a diciembre del 2014 alcanzó un nivel de 2.7% anual, superior al de doce meses atrás, que fue de 2.4%. La Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE) a diciembre 2014 alcanzó un nivel de 21.2% anual, superior al de doce meses atrás que fue de 16%. Los resultados sobre calidad de activos, es decir el índice de morosidad de créditos para el año 2014 cerró en 6.7% siendo menor al del año anterior que cerró en 7.2%.

En efecto la hipótesis planteada queda aceptada.

Contrastación de la hipótesis específica nro. 02.

“Los créditos MYPES tienen una relativa participación en los resultados y en la rentabilidad de Crediscotia financiera S.A, periodos 2013 – 2014.”

En la segunda parte del capítulo IV del presente trabajo, referido a la discusión y resultados, en los cuadros del Nro. 12 al 22 y en los gráficos del 08 al Nro. 12, se determina la participación relativa en los resultados y en la rentabilidad de los créditos MYPES, en Crediscotia Financiera, teniendo diferentes estrategias en la administración de riesgos y la aplicación de tecnología relativamente diferenciada para el periodo 2013 y el 2014. El mismo que permitió obtener mejores resultados para el periodo 2014, tal como se indica: Respecto a las colocaciones del total de la cartera bruta de Crediscotia financiera, los créditos MYPES tuvieron una participación del 35.8% para el periodo 2013 y del 40.2% para el periodo 2014; es decir ha tenido una tendencia creciente. La calidad de cartera para el área de negocios microempresa MYPES la tasa de morosidad fue de 10.6% en el periodo 2013 y la tasa de morosidad para el periodo 2014 fue de 8.4%, se aprecia una disminución de dicho indicador de morosidad, el cual implica una mejora en la calidad de cartera. Así mismo el porcentaje de participación de los créditos MYPES en el total de la tasa de morosidad (7.2%) para el periodo 2013, el área de negocios microempresa MYPES, ha tenido una participación del 53% y para el periodo 2014 la participación respecto a la tasa de mora del 6.7%, fue del 51%. Con respecto a la utilidad, el aporte a la utilidad neta del ejercicio, el área de negocios microempresa, con los créditos microempresa y pequeña empresa – MYPES, fue de 24.98%, respecto al total, en el periodo 2013 y el aporte en el periodo 2014 fue de 74.2%, habiéndose incrementado en un 246% su participación,

producto de los cambios, mejoras en las administración de riesgos y la tecnología crediticia y con respecto a la rentabilidad ; el aporte del área de negocios microempresa, con los créditos MYPES en la rentabilidad sobre activos (ROA) fue con 0.62% respecto al total (2.44%) que representa el 25.41% respecto al 100% para el periodo 2013 y con 1.98% respecto al total (2.66%), que representa una participación del 74.42%, respecto al 100% en el periodo 2014. En cuanto a la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) el aporte de los créditos MYPES fue con 4.05% respecto al total (16.21%), que representa el 24.99%, respecto al 100% en el periodo 2013, y para el periodo 2014, el aporte fue con 15.78% respecto al total (21.25%), representando ello una participación en éste ratio con un 74.26% respecto al 100%. Por lo que se aprecia que para el periodo 2013, el área que generó resultados más favorables fue consumo y otros. Sin embargo, para el periodo 2014 fue MYPES. Por lo que se concluye que el aporte es relativo de un periodo a otro, que se evidencia el efecto de los cambios en la administración de riesgos y la tecnología crediticia implementada.

En efecto la hipótesis planteada queda aceptada.

Contrastación de la hipótesis general.

La buena administración del riesgo y la tecnología crediticia garantizan la sostenibilidad de los resultados de gestión y de los créditos MYPES de Crediscotia financiera S.A, periodos 2013 – 2014.

La hipótesis general es aceptada en virtud a que se ha evidenciado, apreciado y demostrado que la buena administración del riesgo, la tecnología crediticia, garantizan la sostenibilidad de los resultados de gestión y de los créditos MYPES en Crediscotia Financiera, durante los periodos en estudio que son 2013 y 2014. Por lo que la



implementación de nuevas estrategias de administración de riesgos, mejora de las tecnologías crediticias ha repercutido en resultados de gestión favorables, tanto en utilidades, calidad de cartera, rentabilidad, aportaciones de las áreas de los negocios al resultado general.

CONCLUSIONES

- Con respecto al objetivo específico e hipótesis nro. 01

Se concluye que la eficiente administración de riesgos y tecnología crediticia tiene una incidencia favorable en los resultados operativos, ello se evidencia el efecto para cada uno de los periodos, teniendo diferencias relevantes sobre todo en cuanto a las estrategias, niveles y autonomías de aprobación, tanto para el periodo 2013 y para el periodo 2014. El mismo que permitió obtener mejores resultados para el periodo 2014, tal como se indica, que los resultados operativos; es decir la utilidad del periodo 2014 fue de S/.101.1 MM, siendo mayor en S/. 14.2 MM respecto al ejercicio 2013, que fue de S/. 86.9 MM mostrando que ha tenido un incremento de 16.34% respecto al periodo 2013. Así mismo las ratios de eficiencia operativa, relacionado el margen financiero bruto con el patrimonio que fue de 165.4% para el periodo 2014 y 147.6% para el periodo 2013, reflejándose una mejora respecto al periodo anterior, en un 17.8%. El nivel de productividad fue de 50.1% respecto al ratio de 47.9% del año 2013. La rentabilidad sobre activos (ROA) a diciembre del 2014 alcanzó un nivel de 2.7% anual, superior al de doce meses atrás, que fue de 2.4%. La Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE) a diciembre 2014 alcanzó un nivel de 21.2% anual, superior al de doce meses atrás que fue de 16%. Los resultados sobre calidad de activos, es decir el índice de morosidad de créditos para el año 2014 cerro en 6.7% siendo menor al del año anterior que cerró en 7.2%.

- Con respecto al objetivo específico e hipótesis nro. 02

Se concluye que los créditos MYPES tienen una relativa participación en los resultados y en la rentabilidad de Crediscotia financiera S.A, periodos 2013 – 2014. Tal es así que respecto a las colocaciones del total de la cartera bruta de Crediscotia financiera, los

créditos MYPES tuvieron una participación del 35.8% para el periodo 2013 y del 40.2% para el periodo 2014; es decir ha tenido una tendencia creciente. La calidad de cartera para el área de negocios microempresa MYPES la tasa de morosidad fue de 10.6% en el periodo 2013 y la tasa de morosidad para el periodo 2014 fue de 8.4%, se aprecia una disminución de dicho indicador de morosidad, el cual implica una mejora en la calidad de cartera. Así mismo el porcentaje de participación de los créditos MYPES en el total de la tasa de morosidad (7.2%) para el periodo 2013, el área de negocios microempresa MYPES, ha tenido una participación del 53% y para el periodo 2014 la participación respecto a la tasa de mora del 6.7%, fue del 51%. Con respecto a la utilidad, el aporte a la utilidad neta del ejercicio, el área de negocios microempresa, con los créditos microempresa y pequeña empresa – MYPES, fue de 24.98%, respecto al total, en el periodo 2013 y el aporte en el periodo 2014 fue de 74.2%, habiéndose incrementado en un 246% su participación, producto de los cambios, mejoras en las administración de riesgos y la tecnología crediticia y con respecto a la rentabilidad ; el aporte del área de negocios microempresa, con los créditos MYPES en la rentabilidad sobre activos (ROA) fue con 0.62% respecto al total (2.44%) que representa el 25.41% respecto al 100% para el periodo 2013 y con 1.98% respecto al total (2.66%), que representa una participación del 74.42%, respecto al 100% en el periodo 2014. En cuanto a la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) el aporte de los créditos MYPES fue con 4.05% respecto al total (16.21%), que representa el 24.99%, respecto al 100% en el periodo 2013, y para el periodo 2014, el aporte fue con 15.78% respecto al total (21.25%), representando ello una participación en éste ratio con un 74.26% respecto al 100%. Por lo que se aprecia que para el periodo 2013, el área que generó resultados más favorables fue consumo y otros. Sin embargo, para el periodo 2014 fue MYPES. Por lo que se

concluye que el aporte es relativo de un periodo a otro, que se evidencia el efecto de los cambios en la administración de riesgos y la tecnología crediticia implementada.

- Con respecto al objetivo específico nro. 03

Se concluye que es necesario implementar las propuestas planteadas, para lograr mejores e importantes resultados de gestión. Tal es así que en lo referente a la administración de riesgo; el área de negocios tenga mayor participación respecto a la decisión de cada caso. Que los FDN tengan mayor autonomía para aprobaciones de menor cuantía. Respecto a asesores de negocios y funcionarios de negocios con calidad de cartera deteriorada, se debe implementar de forma obligatoria el comité de créditos y el comité de mora. Se debe institucionalizar los controles previos y posteriores. En lo referente a la tecnología crediticia, se concluye que se requiere la Implementación del flujo de caja proyectado, se genere un sistema (software), por direcciones, intervinientes, estado civil y giro de negocio; que permita visualizar que en dichas direcciones ya se atendió a un cliente. Esta información permitirá identificar a priori, posibles casos de pérdida; ingresar a nuevos nichos de mercado, implementar la tecnología microfinanciera, reducir el promedio del monto crédito. Respecto al talento humano, se concluye que se requiere; implementar un sistema de medición y remuneración (comisión variable) sencillo, permanente capacitación en temas de administración de riesgo y tecnología crediticia, que viene a ser la causa del efecto (resultados) y alinear objetivos entre el área de microempresa y la empresa que apoya en las recuperaciones (SCI).

RECOMENDACIONES

- Para la conclusión N° 01

Dentro de la administración de riesgo, se recomienda permitir que el área de negocios tenga una mayor participación equilibrada, sean protagonistas, comprometidos de dicha forma, sobre todo en las estrategias y autonomías para las aprobaciones para importes de menor cuantía. Respecto a funcionarios de negocios y asesores de negocios con índices o tasas de morosidad superior al promedio, se implemente un comité de crédito, pero que el protagonista sean ellos y sus pares con mejores resultados sean quienes les ayuden a mejorar las debilidades o errores que pudiesen tener o estar cometiendo; es decir sea una oportunidad de mejora. También se recomienda que se debe incidir más en los controles de parte del área de riesgos sobre todo (visitas, cruce de información, etc.), antes, durante y luego de haberle otorgado el crédito al cliente, para disminuir el riesgo crediticio.

Con respecto a la tecnología crediticia se recomienda la implementación del flujo de caja proyectado que permita proyectarse con las variaciones en el tiempo, propias de cada giro de negocio, herramienta con la cual no se cuenta. Del mismo modo se recomienda la profundización financiera, es decir la incursión en nuevos nichos de mercado, asesorías y capacitaciones a microempresarios emergentes, con la implementación de tecnología crediticia sobre todo microfinanciera, con productos apropiados para dichos sectores, procesos y servicios. Esto debe ser acompañado con la implementación de nuevos lineamientos adicionales dentro de la política de créditos de microempresa, sobre todo con la apertura a políticas regionales, debido las diferencias económicas, sociales, demográficas, geográficas, idiosincrasia, etc. de cada región del Perú. Esto permitirá ampliar la participación en el mercado, atomizar la cartera de

créditos con montos de menor cuantía, bajar el promedio de ticket, disminuir el monto de exposición al riesgo crediticio, el impacto será menor en caso de mora, incrementar la tasa de interés promedio ponderado activa, y por ende una mayor rentabilidad para la empresa. En efecto el impacto, la participación en los resultados de gestión del área de negocios de microempresa MYPES sería determinante y más importante.

- Para la conclusión N° 02

Se recomienda que se debe fortalecer el área de negocios de microempresa y hacerla sostenida en el tiempo. Haciendo que la participación de los créditos MYPES en los resultados de gestión como colocaciones, calidad de cartera, el aporte a la utilidad neta del ejercicio, la rentabilidad sobre activos y la rentabilidad sobre patrimonio sean determinantes e importantes. Ese fortalecimiento deriva en lo referente a la administración de riesgos, tecnología crediticia y también gestión del talento humano, con un sistema de medición y remuneración (comisión variable) sencillo, entendible por dicho personal, ello implica una medición (metas) por crecimiento de cartera (por saldos y clientes) y calidad de cartera (tasa de mora). Ello debe estar acompañado de una permanente capacitación en temas de administración de riesgo y tecnología crediticia, que viene a ser la causa del efecto (resultados). Así como alinear objetivos entre el área de microempresa y la empresa que apoya en las recuperaciones.

- Para la conclusión N° 03

Respecto a las propuestas planteadas, se recomienda que deben ser implementadas, para lograr mejores e importantes resultados de gestión. Tal es así que en lo referente a la administración de riesgo; el área de negocios tenga mayor participación respecto a la decisión de cada caso. Que los FDN tengan mayor autonomía para aprobaciones de menor cuantía. Respecto a asesores de negocios y funcionarios de negocios con calidad



de cartera deteriorada, se debe implementar de forma obligatoria el comité de créditos y el comité de mora. Se debe institucionalizar los controles previos y posteriores. En lo referente a la tecnología crediticia, se concluye que se requiere la Implementación del flujo de caja proyectado, se genere un sistema (software), por direcciones, intervinientes, estado civil y giro de negocio; que permita visualizar que en dichas direcciones ya se atendió a un cliente. Esta información permitirá identificar a priori, posibles casos de pérdida; ingresar a nuevos nichos de mercado, implementar la tecnología microfinanciera, reducir el promedio del monto crédito. Respecto al talento humano, se concluye que se requiere; implementar un sistema de medición y remuneración (comisión variable) sencillo, permanente capacitación en temas de administración de riesgo y tecnología crediticia, que viene a ser la causa del efecto (resultados) y alinear objetivos entre el área de microempresa y la empresa que apoya en las recuperaciones (SCI).

BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, S. (2013). *"Diccionario de economía y finanzas"*. Lima: Andrade.
- Apaza. (2006). *"Gestión financiera empresarial"*. Lima: Distribuidora real S.R.L.
- Apaza, M. (2000). *"Análisis e interpretación de estados financieros y gestión financiera moderna"*. Lima: Instituto de investigación el Pacífico E.I.R.L.
- Blossier, J. (2008). *"Derecho bancario"*. Lima: Fondo editorial UIGV.
- Bodie, Z. &. (1999). *"Finanzas"*. México: Prentice Hall.
- Carrasco, E. (2012). *"Derecho financiero"*. Lima: Fondo editorial de la UIGV.
- Collantes, O. (2012). *"Plan contable empresarial y NIIF, aplicados a la contabilidad de costos y servicios"*. Lima: Editora y librería jurídica Grijley E.I.R.L.
- Conger, L. I. (2009). *"El árbol de la mostaza"*. Lima: Supergráfica S.R.L.
- Court, E. (2012). *"Finanzas corporativas"*. Argentina: Cengage Learning.
- Cuevas, J. (2010). *"Finanzas corporativas I."*. Lima: Fondo editorial UIGV.
- Delfiner, M., Pailhé, C., & Perón, S. (2006). *"Microfinanzas"*. Uruguay: Alternativas.
- Drucker, P. (1993). *"Gerencia para el futuro"*. Colombia: Norma S.A.
- Franco, P. (1999). *"Evaluación de estados financieros"*. Lima: Centro de investigación de la Universidad del Pacífico.
- Márquez, J. (2003). *"Banca, mercado de capitales y seguros"*. Lima: San Marcos.
- Martin, M. &. (2007). *"Un balance del sistema financiero peruano del año 2006"*. Lima: Comercio de investigación economía y social.
- Meza, G. (2002). *"Medición del riesgo en la evaluación del crédito a la microempresa"*. Callao: RB Impresiones & Servicios E.I.R.L.



- Miranda, J. (2007). *"Microfinanzas y ámbito de aplicación"*. Cusco: Centro de investigación y desarrollo empresarial.
- Morales, J. &. (1997). *Calificaciones de crédito y riesgo país*. Lima: BCR estudios económicos.
- Ochoa, J. (1998). *"Análisis económico financiero"*. Lima: San Marcos.
- Portocarrero, F. (2003). *"Microfinanzas en el Perú"*. Lima: Centro de investigación de la Universidad del Pacífico.
- Superintendencia de Banca, S. Y. (2008). *"Resolución S.B.S. Nro 11356 - 2008. Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones"*. Lima: Diario el Peruano.
- Toledo, A. (2003). *"Ley de promoción y formalización de la micro pequeña empresa. Ley 28015"*. Lima: Estado Peruano.
- Tomas, J. A. (2002). *"Cómo analizan las entidades financieras a sus clientes"*. España: Ediciones gestión 2000 S.A.
- Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2002). *"Fundamentos de administración financiera"*. México: Pearson educación.
- Wong, D. (1998). *"Finanzas corporativas"*. Lima: Centro de investigación de la Universidad del Pacífico.



ANEXOS

Anexo 1. Perfil de clientes mostrado a través del scoring (LLE)

InformeEvalPre

Página 1 de 1

Informe Evaluación por Integrante - Precalificación

Titular: ASDASD ASD ASDASD Solicitud 27922428

Bases Internas **Buró de Crédito**

Scoring

LLE Prima de riesgo

SBS:

Fecha Reporte	Normal	CPP	Deficiente	Dudoso	Perdida	Nro Entidades
30/06/2015	100.00%	-	-	-	-	1
31/05/2015	100.00%	-	-	-	-	1
30/04/2015	100.00%	-	-	-	-	1
31/03/2015	100.00%	-	-	-	-	1
28/02/2015	100.00%	-	-	-	-	1
31/01/2015	100.00%	-	-	-	-	1
31/12/2014	100.00%	-	-	-	-	1
30/11/2014	100.00%	-	-	-	-	1
31/10/2014	100.00%	-	-	-	-	1
30/09/2014	100.00%	-	-	-	-	1
31/08/2014	-	100.00%	-	-	-	1
31/07/2014	100.00%	-	-	-	-	1
	-	-	-	-	-	-

Resumen de Deudas por Empresas

Concepto de Deuda SBS	Reportado en S/.	Reportado en US\$
MIBANCO BANCO DE LA MICRO EMPR	26,556.95	-
TOTAL:	26,556.95	-

Resumen de Deudas

Concepto de Deuda SBS	Reportado en S/.	Reportado en US\$
CREDITOS	26,556.95	-
CREDITOS VIGENTES	26,098.62	-
Créditos a microempresas	26,098.62	-
Préstamos a cuota fija	26,098.62	-
RENDIMIENTOS DEVENGADOS DE CREDITOS VIGENTES	458.33	-
Rendimientos devengados de Créditos a microempresas	458.33	-
Créditos vigentes	16.79	-
CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	26,099.62	-
GARANTIAS RECIBIDAS POR OPERACIONES DE CREDITO	26,099.62	-
Garantías no preferidas	1.00	-
Garantías no preferidas - Avales y Fianzas	26,098.62	-

Banco:

Base (--):

STS

Teléfonos:

<http://ists:8092/stsCSF/solcred/InformeEvalPre.aspx?numeroSolicitud=27922428&tip...> 20/08/2015



InformeEvalPre

Página 1 de 1

Informe Evaluación por Integrante - Precalificación

Titular: IQUIAPAZA CHAMBI FELICIANA		Solicitud 27715384		<input type="button" value="Imprimir"/> <input type="button" value="Cerrar"/>		
Bases Internas Buró de Crédito						
Scoring <input type="radio"/>						
LLE	0.08	Prima de riesgo	0.047			
SBS: <input type="radio"/>						
Fecha Reporte	Normal	CPP	Deficiente	Dudoso	Perdida	Nro Entidades
31/08/2014	-	100.00%	-	-	-	1
31/07/2014	100.00%	-	-	-	-	1
Resumen de Deudas por Empresas						
Concepto de Deuda SBS			Reportado en S/.		Reportado en US\$	
TOTAL:			-		-	
Banco: <input type="radio"/>						
Base (-): <input type="radio"/>						
STS						
Solicitud	Fecha	Producto	SubProducto	Estado	Resolución	
1045698	15/11/2012		CAPITAL DE TRABAJO	Excepción	15/11/2012	
Teléfonos:						

Anexo 2. Formato de evaluación

FORMATO DE EVALUACIÓN

DATOS GENERALES DEL CLIENTE	
Nombres y Apellidos:	
N° RUC:	Telefonos (Fijo/Celular):
Dirección Negocio:	
Ref. de ubicación de Negocio:	
Local Anexo y/o Deposito:	
Tipo de vivienda: Propia () Familiar () Alquilada () Monto de alquiler (S/. _____)	
Nombres (Conyuge/Conviviente):	
N° de Dependientes y edades:	Gasto familiar aprox:
Algun familiar enfermo:	Algun familiar tiene prestamo con CSF:

REFERENCIAS COMERCIALES Y/O PERSONALES	Telefono	Parentesco/ Comentario

DATOS DEL CREDITO Y NEGOCIO			
Monto:	Giro del Negocio	Dinero en Efectivo	
Plazo:	Años Experiencia en el Giro	Deposito en bancos	
Tipo de Crédito:	Inicio Actividad (Sustento)	Cuentas por Cobrar	
	Meses de mayor venta	Frecuencia de cobro	
	Días de Mayor Venta	Otras cuentas por Cobrar	
	Días de Menor Venta	Inventario Total Aprox	
Destino:	Ventas Mensuales	Ctas x pagar a Proveedor	
	Ventas según cuaderno	Frecuencia de pago	
	Venta diaria aproximada	Deudas Bancarias	
	Compras Sem/Mensual	Otros Pasivos No Ctes	
Garantía:	Otros gastos mensuales:	N° de Empleados: (Gasto: S/.
		Otros Ingresos mensuales:	

INVENTARIO DE PRODUCTOS TERMINADOS					
Producto	Stock Verificado	P. Venta	P. Compra	Frecuencia de Compra	Valor de Inventario

MATERIAS PRIMAS E INSUMOS				
Descripcion	Stock Verificado	P. Unitario	Frecuencia compra	Valor Total

PRESTAMOS BANCARIOS (MICROEMPRESA Y CONSUMO)					
Entidad Financiera	Cuotas x Pagar	Valor Cuota	Saldo de capital	Destino	Garantía



COSTOS DE PRODUCCIÓN

PRODUCTO: _____
Frecuencia: _____

Materia Prima	Cantidad	Costo

PRODUCTO: _____
Frecuencia: _____

Materia Prima	Cantidad	Costo

Otros Costos	Cantidad	Costo

Otros Costos	Cantidad	Costo

Mano de Obra	Costo

Mano de Obra	Costo

DECLARACION JURADA

Yo, identificado con DNI declaro ser propietario de los inmuebles, maquinarias y equipos que a continuación se detallan:

DESCRIPCION	TIPO	DOCUMENTO DE SUSTENTO	Valor	% Usado o Depreciación	Valor Real Actual

Firma Del Cliente

Firma del Funcionario de Negocios

Croquis de Ubicación

Anexo 3. Formato de solicitud de crédito



SOLICITUD DE CRÉDITO MASIVO PARA EMPRESAS
(Información Comercial)

Fecha:		Agencia:		FDN:			
Datos del Cliente		Código de Territorio		BT N°			
DNI /CE	Apellidos y Nombres			Correo electrónico			
Estado civil	Av./Jr./Calle		No./Mz/Lote	Nacionalidad	Fecha Nacimiento		
Urb./Distrito	Provincia	Departamento	Referencia	Teléfono fijo / Celular	Sexo:		
Datos de la Cónyuge (sólo persona natural)							
DNI /CE	Apellidos y Nombres			Fecha de Nacimiento			
Datos del Negocio		Razón Social/Apellidos y Nombres		BT N°			
R.U.C/CU/DNI	Tipo de Organización						
Giro / Detalle Actividad	CIIU	Av./Jr./Calle		No./Mz/Lote	Inicio de Actividades		
Urb./Distrito	Provincia	Departamento	Referencia	Teléfono fijo / celular			
Datos adicionales del cliente y del negocio							
No. de dependientes	Tipo de Vivienda	Correspondencia	Valor Asegurable de Garantía	Valor de Realización	Detalle de Garantía		
Tipo de Local	Ventas Sunat		Convenio	Desembolso Banco de la Nación	Seguro de garantía		
				Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Datos del (los) Avalista(s) o Fiador(es)							
	Apellidos y Nombres / Razón Social		Documento Identidad	Dirección	Teléfono	Fecha de Nacimiento	
Aval ¹							
Cónyuge ²							
Ingresos del (los) Avalista(s) o Fiador(es)							
Avalista/ Fiador 1	Ingresos S/.	Independ./dependiente	Razón Social Empresa		Antigüedad Laboral	Cargo	
Avalista/ Fiador 2	Ingresos S/.	Independ./dependiente	Razón Social Empresa		Antigüedad Laboral	Cargo	
Patrimonio Personal del (los) Avalista(s) o Fiador(es)							
Tipo de Inmueble 1	Valor Autovalúo	Valor Comercial	Tipo de Inmueble 2	Valor Autovalúo \$	Valor Comercial \$		
Tipo vehículo 1	Marca y Modelo	Año	Valor Comercial	Tipo de Vehículo 2	Marca y Modelo	Año	Valor Comercial
Sobre el préstamo solicitado							
Producto 1	Monto solicitado 1	Moneda	Plazo Total	Forma de desembolso		Destino del crédito ¹	
Producto 2	Monto solicitado 2	Moneda	Plazo Total	Forma de desembolso		Destino del crédito ²	
Declaro(amos) que la información proporcionada es auténtica, la misma que tiene carácter de declaración jurada en virtud del Art. 179 de la Ley N° 26702 y autorizo(amos) la Financiera a realizar su verificación.							
Adicionalmente, declaro que en forma libre, informada, previa y expresamente brindo mi consentimiento a LA FINANCIERA para que pueda dar tratamiento a mis Datos Personales consignados en el presente formulario con el fin de ofrecerme productos o servicios financieros - o relacionados - y enviarme publicidad e información en general por cualquier medio, lo cual también podrá ser realizado a través de terceras personas. Además, declaro tener conocimiento de que mis Datos Personales serán almacenados en el Banco de Datos del cual LA FINANCIERA es titular y que puedo revocar este consentimiento para tratar mis datos o ejercer los otros derechos que la Ley me otorga presentando una solicitud escrita en cualquiera de las oficinas de LA FINANCIERA.							
1				1			
2				2			
Firmas Dueño y cónyuge /o Representante Legal del Negocio				Firmas Avalistas o Fiadores			

C.0003/05.2015

