



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES**



**"LA GESTION DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN  
LA MOROSIDAD DE LA CAJA AREQUIPA AGENCIA PUNO  
PERIODO 2016 - 2017"**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**CARLA RAQUEL QUISPE SURCO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**PUNO – PERÚ**

**2018**



## DEDICATORIA

- A mis queridos padres Juana Esther Surco Atencio y Raúl Quispe Pilco, por su amor, paciencia, trabajo y sacrificio en el transcurso de los años de mi formación académica, gracias a su impulso he logrado formarme como una persona con valores, empeñosa y trabajadora.
- Al Dr. Edgar Darío Callohuanca Avalos por su apoyo, enseñanza, paciencia y consejos brindados a lo largo de mi formación profesional y personal.
- A la persona especial que viene en camino, quien es el motivo por el cual pongo todo mi esfuerzo por concluir con este gran paso en mi vida profesional.



## AGRADECIMIENTOS

- A Dios por mantenerme en pie y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.
- Mi agradecimiento y aprecio a la “**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO**” Mi alma mater de la cual me siento muy orgullosa. A los docentes de la E.P. de Ciencias Contables quienes me enriquecieron de conocimientos con sus enseñanzas y una esmerada formación profesional ética.
- Mi más profundo agradecimiento para el Dr. Edgar Darío Callohuanca Avalos, por ser mi guía en este proceso de investigación. Su ejemplo como profesional y como persona fueron el impulso que me permite concretar con esta meta.
- A los señores miembros del jurado Dr. David Moisés Calizaya Zevallos, D.Sc. Marco Antonio Ruelas Humpiri y M. Sc. Balbina Esperanza Cutipa Quilca por el interés prestado en mi investigación, por la orientación a lo largo del proceso y por el apoyo brindado para poder concretar esta meta.
- A mis jefes inmediatos de la Caja Arequipa Agencia Puno, quienes me apoyaron con acceso a la información recopilada en el presente trabajo.



## INDICE GENERAL

Pág.

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTOS**

**INDICE GENERAL**

**INDICE DE FIGURAS**

**INDICE DE TABLAS**

**INDICE DE ACRONIMOS**

**RESUMEN** ..... 11

**ABSTRACT**..... 12

### **CAPITULO I**

#### **INTRODUCCIÓN**

**1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA** ..... 15

**1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**..... 16

1.2.1. Problema general ..... 16

1.2.2. Problemas específicos..... 16

**1.3. HIPOTESIS DE ESTUDIO** ..... 16

1.3.1. Hipótesis general ..... 16

1.3.2. Hipótesis específicas..... 17

**1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO** ..... 17

**1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN** ..... 18

1.5.1. Objetivo general ..... 18

1.5.2. Objetivos específicos ..... 18

### **CAPITULO II**

#### **REVISION DE LITERATURA**

**2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN** ..... 19



<b>2.2. MARCO TEÓRICO</b> .....	27
2.2.1. Sistema financiero .....	27
2.2.2. La intermediación financiera .....	31
2.2.3. Antecedentes y crecimiento del sector microfinanciero en el Perú.....	32
2.2.4. Las microfinanzas.....	35
2.2.5. Desarrollo de las microfinanzas en el Perú .....	37
2.2.6. Crecimiento de las colocaciones en el sistema financiero.....	38
2.2.7. Marco legal en el que se desarrollan las instituciones de microfinanzas	40
2.2.8. ¿Cómo se encuentran agrupadas las instituciones de microfinanzas?....	41
2.2.9. El sistema de las cajas municipales de ahorro y crédito y su evolución	43
2.2.10. Riesgo de crédito .....	45
2.2.11. Evaluación crediticia .....	47
2.2.12. Análisis crediticio .....	56
2.2.13. Las cinco C del crédito .....	64
2.2.14. Proceso crediticio .....	65
<b>2.3. MARCO CONCEPTUAL</b> .....	73

### **CAPÍTULO III**

#### **MATERIALES Y MÉTODOS**

<b>3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO</b> .....	78
<b>3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO</b> .....	78
<b>3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO</b> .....	79
<b>3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO</b> .....	79
3.4.1. Población .....	79
3.4.2. Muestra .....	79
<b>3.5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION</b> .....	79



3.5.1. Diseño de la investigación:.....	79
3.5.2. Métodos: .....	80
3.5.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos .....	80
3.5.4. Técnicas para el procesamiento de datos.....	82
<b>3.6. PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>82</b>
<b>3.7. VARIABLES .....</b>	<b>83</b>
3.7.1. Variables según la hipótesis general.....	83
3.7.2. Variables según las hipótesis específicas .....	83
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
<b>4.1. RESULTADOS .....</b>	<b>84</b>
4.1.1. Con respecto al objetivo específico 01 .....	84
4.1.2. Con respecto al objetivo específico 02 .....	93
4.1.3. Con respecto al objetivo específico 03 .....	99
4.1.4. Contrastación de hipótesis .....	101
<b>4.2. DISCUSION .....</b>	<b>102</b>
4.2.1. Objetivo específico 01 .....	102
4.2.2. Objetivo específico 02 .....	104
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>106</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>108</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>109</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>111</b>
<b>TEMA:</b>	Riesgo crediticio
<b>ÁREA:</b>	Finanzas públicas y privadas

**FECHA DE SUSTENTACIÓN: 31 de diciembre del 2018**



## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 01:</b> Sistema financiero peruano. ....	29
<b>Figura 02:</b> Factores para la evaluación crediticia .....	58
<b>Figura 03:</b> Nivel de instrucción de los analistas de crédito .....	86
<b>Figura 04:</b> Frecuencia de capacitaciones .....	87
<b>Figura 05:</b> Efectividad de la aplicación de la guía de otorgamiento de créditos .....	88
<b>Figura 06 :</b> Conocimiento de las normas y reglamento de créditos .....	89
<b>Figura 07:</b> Calificación de evaluación crediticia .....	90
<b>Figura 08:</b> Cumple con las normas y políticas de créditos .....	91
<b>Figura 09:</b> Seguimiento en el proceso de evaluación .....	92
<b>Figura 10:</b> Experiencia en el sector de créditos .....	94
<b>Figura 11:</b> Nivel de compromiso con la Caja Arequipa .....	95
<b>Figura 12:</b> Probabilidad de adulterar información en la evaluación.....	96
<b>Figura 13:</b> Verificación de los requisitos documentarios .....	97
<b>Figura 14:</b> Actividades a las que se le dedica más tiempo en trabajo de campo .....	98



## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 01:</b> Factores que influyen en el riesgo del crédito .....	47
<b>Tabla 02:</b> Niveles de aprobación para todo tipo de créditos.....	71
<b>Tabla 03:</b> Normas y políticas de la Caja Arequipa .....	84
<b>Tabla 04:</b> Nivel de instrucción de los analistas de crédito .....	85
<b>Tabla 05:</b> Frecuencia de capacitaciones .....	86
<b>Tabla 06:</b> Efectividad de la aplicación de la guía de otorgamiento de créditos .....	87
<b>Tabla 07:</b> Conocimiento de las normas y reglamento de créditos .....	88
<b>Tabla 08:</b> Calificación de evaluación crediticia .....	89
<b>Tabla 09:</b> Motivos por los que se incumple la normativa de créditos .....	90
<b>Tabla 10:</b> Cumple con las normas y políticas de créditos .....	91
<b>Tabla 11:</b> Seguimiento en el proceso de evaluación.....	92
<b>Tabla 12:</b> Consolidado de cartera de créditos Agencia Puno .....	93
<b>Tabla 13:</b> Experiencia en el sector de créditos .....	94
<b>Tabla 14:</b> Nivel de compromiso con la Caja Arequipa .....	95
<b>Tabla 15:</b> Probabilidad de adulterar información en la evaluación .....	96
<b>Tabla 16:</b> Verificación de los requisitos documentarios.....	97
<b>Tabla 17:</b> Actividades a las que se le dedica más tiempo en trabajo de campo .....	98
<b>Tabla 18:</b> Criterios que permitirán aumentar la calidad de cartera.....	99
<b>Tabla 19:</b> Resultados de encuesta administrador de agencia.....	100





## INDICE DE ACRONIMOS

<b>(BCRP)</b>	:	Banco Central De Reserva Del Perú.
<b>(CAGR)</b>	:	Tasa Anual Compuesta De Crecimiento.
<b>(CMAC)</b>	:	Caja Municipal De Ahorro y Crédito.
<b>(COFIDE)</b>	:	Corporación Financiera De Desarrollo.
<b>(CONASEV)</b>	:	Comisión Nacional Supervisora De Empresas Y Valores.
<b>(COPEME)</b>	:	Consortio De Organizaciones Privadas De Promoción Al Desarrollo De La Pequeña Y Microempresa.
<b>(COOPAC)</b>	:	Cooperativa De Ahorro y Crédito.
<b>(CPP)</b>	:	Categorías Con Problemas Potenciales.
<b>(CRAC)</b>	:	Caja Rural De Ahorro y Crédito.
<b>(EDPYME)</b>	:	Entidad De Desarrollo Para La Pequeña y Microempresa.
<b>(FCC)</b>	:	Factores De Conversión Crediticios.
<b>(FENACREP)</b>	:	Federación Nacional De Cooperativas De Ahorro y Crédito.
<b>(FOCMAC)</b>	:	Fondo De Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.
<b>(FEPCMAC)</b>	:	Federación De Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.
<b>(GTZ)</b>	:	Agencia Alemana De Cooperación Técnica – Giz
<b>(IMF)</b>	:	Fondo Monetario Internacional.
<b>(NIIF)</b>	:	Normas Internacionales de Información Financiera.
<b>(ONG)</b>	:	Organización No Gubernamental.
<b>(PBI)</b>	:	Producto Bruto Interno.
<b>(RCC)</b>	:	Reportes Crediticios Consolidados.
<b>(RCD)</b>	:	Reporte Crediticio De Deudores.



**(ROE)** : Ratio que mide el rendimiento que obtienen los accionistas de los fondos invertidos en la sociedad.



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada “La gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Caja Arequipa Agencia Puno periodo 2016-2017” tiene como propósito un análisis del control de la gestión del riesgo crediticio para determinar su influencia en el nivel de morosidad. Se tiene como objetivo principal determinar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa Agencia Puno, en los periodos 2016-2017. Para facilitar el lograr el objetivo general se evalúa la influencia del control de las normas y políticas de créditos en la gestión del riesgo crediticio, y se analiza la incidencia de la evaluación de créditos en la cartera morosa para así proponer lineamientos que optimicen la disminución del nivel de morosidad de la Caja Arequipa agencia Puno. Para llegar a los resultados se utiliza el método descriptivo, analítico deductivo usando las técnicas e instrumentos de observación, encuestas y revisión documentaria. Para la contratación de hipótesis se estudia e interpreta los cuadros y gráficos de las encuestas realizadas, el cual nos permite aceptar las hipótesis propuestas, llegando a cumplir los objetivos establecidos. Se concluye que los reglamentos y políticas de créditos son de regular conocimiento y aplicación por parte de los analistas de créditos y el administrador de agencia controla la aplicación adecuada de los mismos, a su vez la evaluación de créditos presentada de manera completa contiene información que no es del todo fiable, teniendo como resultado la variación de más de medio millón en la mora mayor a 30 días en el periodo 2016-2017. Se puede afirmar que la buena gestión de riesgo incide significativamente en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa Agencia Puno periodo 2016-2017”

**Palabras Clave:** Gestión, riesgo, créditos, morosidad, control.



## ABSTRACT

This research work entitled "The management of credit risk and its impact on the arrears of the Caja Arequipa Agencia Puno period 2016-2017". Thus, it was necessary to analyze the control of credit risk management to determine its influence on the level of delinquency. The main objective was to determine the incidence of credit risk management in the level of default of the Caja Arequipa Agencia Puno, in the periods 2016-2017. To facilitate the achievement of the general objective, the influence of the control of credit rules and policies in the management of credit risk was evaluated, and the incidence of credit evaluation in the delinquent portfolio was analyzed in order to propose guidelines that optimize the decrease in credit. level of delinquency of the Caja Arequipa Puno agency. To reach the results, the descriptive, analytical deductive method was used, using observation techniques and instruments, surveys and documentary review. For the hiring of hypotheses, the tables and graphs of the surveys carried out were studied and interpreted, which allowed us to accept the proposed hypotheses, reaching the established objectives. While it was concluded that 53% of analysts almost always comply with the regulations and credit policies and the agency administrator weekly monitors the proper application of the same, in turn the evaluation of credits by 42% is correctly verified, a 37 % of analysts indicates that there is a probability of having adulterated information in their evaluations, resulting in the variation of more than half a million in arrears greater than 30 days in the 2016-2017 period. It can be said that good risk management has a significant impact on the level of arrears of the Caja Arequipa Agencia Puno period 2016-2017"

**Key Words:** Management, risk, credits, default, control



# CAPITULO I

## INTRODUCCIÓN

Desde la creación de la primera caja municipal del país en 1982, ha existido un persistente interés por promover las microfinanzas y resolver el problema del acceso a los servicios y productos financieros formales de miles de familias de bajos ingresos, la mayoría de las cuales viven en la pobreza o la extrema pobreza, y de miles de micro y pequeñas empresas que operan en un entorno informal.

Desde el inicio de las microfinanzas formales en Perú, el volumen de préstamos colocados y el número de clientes atendidos, así como los resultados financieros alcanzados por las instituciones de microfinanzas, han demostrado sin duda que es posible satisfacer las necesidades de financiación de los segmentos más pobres de la población con instituciones financieramente sostenibles, es decir, que las instituciones de microfinanzas pueden alcanzar tanto sus objetivos sociales como financieros.

Junto con el crecimiento de la microfinanciación, ha aumentado la prestación de servicios de microfinanciación. Las instituciones de microfinanciación representan una parte importante del territorio nacional; los bancos comerciales están entrando en el sector de la microfinanciación a través de la compra de instituciones especializadas con amplia experiencia en el mercado y un historial de éxito. Esta condición crea fuerzas competitivas en el mercado, lo que se traduce en tipos de interés más bajos para los clientes.

En la rutina diaria de la colocación de créditos, las Microfinancieras asumen un riesgo crediticio, este se entiende como la posibilidad de pérdida por la pérdida de



capacidad de pago o escasa de voluntad de pagar de los que deben, codeudores o terceros con obligaciones como son los avales. No existe forma de eliminar el riesgo crediticio, por ello cada entidad decide cual es el porcentaje de riesgo que debe asumir como máximo, de acuerdo a sus políticas, entendido éste como este al nivel de riesgo que la microfinanciera está dispuesta a asumir en su búsqueda de rentabilidad y valor. El nivel de riesgo es mayor en el sector microfinanciero, puesto que los clientes son en su mayoría informales. Por ello las empresas de microfinanzas deben tener en cuenta dos tipos de riesgo: el crediticio y el del tipo de negocio del cliente al que atiende.

Teniendo en cuenta el actual contexto de las microfinanzas en Perú y los retos que aún se asumen para que sigan desarrollándose sosteniblemente, es necesario dar énfasis en una adecuada gestión de riesgos como el medio principal del control de morosidad y además analizando el incremento de índice moratorio en la Caja Arequipa Agencia Puno.

De esta forma se considera la importancia de este trabajo de investigación titulado “La gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Caja Arequipa Agencia Puno” se plantea el objetivo principal el cual es determinar la influencia de la gestión de riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa Agencia Puno. Se plantean los objetivos específicos que ayudarán a la realización del objetivo principal, el primero consiste en evaluar la influencia del control de la aplicación de las normas y políticas de créditos en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Arequipa Agencia Puno; el segundo objetivo es analizar la incidencia de la evaluación de créditos en la cartera morosa de la Caja Arequipa Agencia Puno, periodos 2016-2017 y finalmente se proponen lineamientos que optimicen la disminución del nivel de morosidad de la Caja Arequipa Agencia Puno, periodos 2016-2017



## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos años, las instituciones de microfinanciación de Filipinas han cobrado importancia como parte de la red de intermediación financiera más amplia del país. Según la SBS, más del 60% de los clientes de crédito del sistema regulado proceden de este tipo de empresas u organizaciones. El hecho de que las instituciones de microfinanciación desempeñen un papel tan relevante se detalla por el suceso de que proporcionan ayuda económica a los propietarios de pequeñas empresas, puntualmente a las microempresas y a las organizaciones, que anteriormente poseían un ingreso bastante reducido a las herramientas que les hubieran permitido ampliar sus actividades.

A partir del crecimiento en número de entidades Microfinancieras, tales buscan acaparar más mercados en las zonas urbanas y rurales, generando así una posibilidad de sobreendeudamiento en los clientes ya que se les ofrece créditos con los mínimos requisitos de evaluación, generando esto un deterioro en las carteras de créditos.

En sus periodos 2016 y 2017 Caja Arequipa mantiene su clasificación de B+ según las clasificadoras de riesgo autorizadas por la SBS la cual se conserva gracias a la buena aplicación y cumplimiento de normas, ha demostrado un crecimiento en su cartera de créditos tanto en saldo y clientes con una mayor participación de la cartera MYPE, así mismo los indicadores de morosidad presentan una importante mejora respecto a años anteriores. Sin embargo, a nivel de las 16 agencias de Caja Arequipa ubicadas en el departamento de Puno, la agencia Puno que es una de las más antiguas y clasificada como agencia grande, mes a mes se encuentra entre las agencias con problemas en el control de su cartera morosa, esto debido a diversos factores principalmente al grado de cumplimiento de las normativas de colocación de créditos por los analistas correspondientes que en su mayoría tienen una antigüedad mayor a cinco años en la entidad, así mismo debido a la alta competitividad en el mercado de las microfinanzas en



Puno la calidad de la evaluación tiende a disminuir para otorgar mayores facilidades de acceso al crédito, lo cual repercute en el grado de morosidad de la Agencia Puno que por la naturaleza de su cartera de créditos antigua tiende a un mayor crecimiento en colocaciones en los clientes recurrentes teniendo como consecuencia el sobreendeudamiento repercutiendo en el desarrollo saludable y sostenible de la cartera de créditos de la Agencia Puno.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿De qué manera la gestión del riesgo crediticio incide en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa agencia Puno, periodos 2016-2017

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo influye el control de la aplicación de las normas y políticas de créditos en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Arequipa agencia Puno?
- ¿Cómo incide la evaluación de créditos en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa agencia Puno?

## **1.3. HIPOTESIS DE ESTUDIO**

### **1.3.1. Hipótesis general**

- La buena gestión de riesgo crediticio incide significativamente en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa Agencia Puno, periodos 2016-2017.





### 1.3.2. Hipótesis específicas

- El buen control de las políticas y reglamentos de créditos influye optimizando la gestión del riesgo crediticio de la Caja Arequipa agencia Puno, periodos 2016-2017.
- La deficiente evaluación de créditos incide en el aumento del nivel de morosidad de la Caja Arequipa agencia Puno, periodos 2016-2017.

### 1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El estudio es relevante debido a que posee como propósito determinar la influencia de la gestión de riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa en la Agencia Puno. El buen control de las políticas y reglamentos de créditos influirá optimizando la gestión del riesgo crediticio de la Caja Arequipa, teniendo mejores resultados en su rentabilidad como agencia Puno. Así mismo contribuirá en la mejora de los resultados de gestión disminuyendo el nivel de morosidad, aportando así a la mejora de los ingresos financieros a nivel nacional. Tras la descripción de las cuestiones relacionadas con el tema, el estudio se circunscribirá de las siguientes maneras con fines metodológicos:

- Delimitación Espacial. - La investigación se realizó a nivel de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, Agencia de Puno, Departamento de Puno, Perú.
- Delimitación temporal. - El estudio se realizó entre los años 2016 y 2017.
- Delimitación social. - El enfoque de investigación utilizado para obtener la información fue una encuesta y un examen documental a los analizadores de crédito de la Caja Arequipa Agencia Puno.



## 1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.5.1. Objetivo general

- Determinar la influencia de la gestión de riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa Agencia Puno, periodos 2016-2017.

### 1.5.2. Objetivos específicos

- Evaluar la influencia del control de la aplicación de las normas y políticas de créditos en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Arequipa Agencia Puno.
- Analizar la incidencia de la evaluación de créditos en la cartera morosa de la Caja Arequipa Agencia Puno.
- Proponer lineamientos que optimicen la disminución del nivel de morosidad de la Caja Arequipa Agencia Puno.



## CAPITULO II

### REVISION DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

**Pally (2016)** Concluye en su tesis "Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 - 2014" que la cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca en el periodo 2013 - 2014, se observa

Además, existe una política crediticia y leyes que son entendidas y cumplidas por las personas que se dedican a la transacción (sectoristas del crédito). Se puede observar en los Cuadros N° 05, 06 y 07 que el 60% de los clientes tienen un buen conocimiento y el 10% de los clientes manifiestan que sus sectoristas les han informado de estas políticas y normas, las cuales se actualizan continuamente conforme a las modificaciones y estándares determinados SBS. En consecuencia, el desempeño de estas normas y reglamentos redundará en una reducción de los niveles de morosidad en la agencia de Juliaca, así como en un adecuado control de los mismos. (p.76).

**Mamani (2015)** Concluye que la cartera pesada para los años 2012 y 2013 es de S/. 178,740.00 y S/. 829,812.00, correspondientemente, y que la cartera morosa se incrementó en 464 por ciento en el año 2013, siendo que el 27 por ciento de los créditos en mora dejaron de cancelar posterior al liquidar su primera cuota, el 14 por ciento posterior de la segunda cuota y el 13 por ciento después de la tercera cuota. También concluye que tiene una cartera pesada para los años 2012 y 2013, que es de S/. 178 Las herramientas del buró de crédito, que son empleadas por los analistas, son débiles en cuanto a que carecen de información, datos y una presentación difícil de comprender. En



cuanto a la experiencia crediticia de los analistas previo de ingresar a la cooperativa, solamente uno de los cuatro tenía experiencia crediticia previa, y no recibieron suficiente capacitación durante su primer año en la cooperativa. En consecuencia, se infiere que la alta tasa de morosidad en 2013 fue causada por evaluaciones crediticias inadecuadas que no tomaron en cuenta la verdadera capacidad para pagar o endeudarse del socio cuando desea realizar una solicitud y aprobar el préstamo. (p.86).

**Canaza (2017)** El autor de su tesis, "Evaluación de las políticas de colocación de créditos y su incidencia en el índice de morosidad de la institución financiera Mibanco zonal Tpac Amaru de Juliaca, periodos 2014 - 2015", llega a la conclusión de que la mala administración crediticia y el acatamiento de las normativas determinadas por MIBANCO de una muestra de 25 especialistas comerciales, de los cuales 5 no realizan las políticas, son orígenes del grado de deudores. "El nivel de aprobación del crédito es cumplido por el 50% de los asesores de negocios, y las condiciones para cada tipo de producto son cumplidas por el 50% de los asesores de negocios. El incumplimiento de las fases para la concesión de un crédito, la no realización de una apropiada valoración del crédito, imprescindible para la concesión de un crédito, el no cumplimiento de las garantías pertinentes (el 20% de la muestra de 25 asesores de empresas no presenta las garantías necesarias), la aceptación de clientes que no cumplen los requerimientos respectivos, el incumplimiento del manual y el incumplimiento del manual y de las causales son factores que indican una deficiente gestión del crédito. El paso inicial de la colocación del crédito es crítico para determinar si un préstamo será recuperado o no; es necesario efectuar una valoración cuantitativa como cualitativa del cliente para reducir los riesgos y aumentar la probabilidad de que el préstamo sea recuperado. (p.131).

**Coila (2015)** En su tesis "Planificación financiera y el incumplimiento de pago de los prestatarios en la Financiera EDYFICAR O.E. Bellavista Puno – 2014", concluye que,



la empresa brinda muchas facilidades a los prestatarios recurrentes para la adquisición de un préstamo, es decir: el prestatario con los requisitos presentados logran el monto deseado (78% del total de prestatarios), se les atiende rápido (en un día 67%), sin hacer la verificación (58%), sin estar inscritos en registros públicos la garantía presentada (89%). Por lo tanto, el otorgamiento del préstamo es inapropiado. (p.90).

**Ticse (2015)** Su tesis, titulada "La gestión del riesgo crediticio y su impacto en la morosidad en Financiera EDYFICAR Oficina Especial - El Tambo", llega a la conclusión de que los efectos de la prueba de hipótesis general brinda evidencia suficiente para determinar que, en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo, si se gestionan eficazmente los riesgos crediticios, se minimizará el impacto de los mismos en la cartera morosa. Esto ilustra la importancia de una buena gestión del riesgo de crédito para la toma de decisiones crediticias y la gestión del riesgo, y por tanto para la consecución de los objetivos planteados. El único objetivo de las entidades financieras es maximizar su tasa de rentabilidad ajustada al riesgo, limitando al mismo tiempo su exposición al riesgo de crédito por debajo de los niveles admisibles. (p.125).

**Calderon (2014)** Como resultado del establecimiento de nuevas sucursales y del trabajo realizado por el área de crédito para incrementar la base de clientes, el autor de la tesis "La Gestión del Riesgo de Crédito y su Influencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo-Agencia Sede Institucional-Periodo 2013" concluye que, en términos de préstamos, la Caja Trujillo experimentó sólo un leve crecimiento del 7 por ciento en comparación con El índice de morosidad de la Caja Trujillo comenzó el 2013 con un máximo del 7.36 por ciento y terminó el 2013 con un mínimo de 5,51 por ciento como resultado de los castigos, la venta de bienes adjudicados, la venta de la cartera al FOCMAC y los esfuerzos del personal de crédito para bajar este indicador a un número más manejable. Cabe destacar que tanto la venta de cartera como



la subasta de bienes adjudicados tienen en cuenta los créditos incobrables al sector inmobiliario que se habían producido como consecuencia de la insuficiente metodología de evaluación que se utilizaba en ese momento, ya que la Caja Trujillo utilizaba el mismo análisis y tecnología crediticia que se utilizaba para aprobar un crédito a la microempresa en ese momento. (p.148).

**Agurto; Córdova (2017)** Según su tesis, "Determinantes de los niveles de morosidad en las cooperativas municipales de ahorro y crédito en el Perú - un estudio para el periodo 2001-2016", las CMAC experimentaron un importante incremento de su presencia a nivel nacional durante el periodo estudiado: desde el 2001, la tasa de crecimiento anual compuesta (TCAC) de los préstamos ha sido de 25%, mientras que la TCAC del número de agencias ha sido de 20%. Las CMACs experimentaron un importante crecimiento durante ese periodo de tiempo, impulsado por la expansión de nuestro país. La morosidad, por su parte, ha aumentado: el sistema de cajas municipales tuvo un aumento significativo de la morosidad de más del 2 por ciento en menos de 15 meses (de diciembre de 2008 a abril de 2010), y luego se mantuvo en un nivel cercano al 7 por ciento a finales de noviembre de 2016. La flexibilización de la normativa sobre préstamos para conseguir un mayor dominio del mercado se tradujo en un aumento exorbitante del número de préstamos. Normalmente es posible notar esta expansión a través de dos variables clave: un aumento en el número de agencias y un aumento en el número de colocaciones. A continuación se exponen las conclusiones a las que se llegó:

- La flexibilidad de la evaluación crediticia genera un incremento desmedido de las colocaciones, lo que contribuye positivamente al incremento de la morosidad en las CMAC.



- Se ha demostrado que la expansión del número de agencias, en un esfuerzo por mantener el crecimiento de los préstamos y el dominio del mercado, ha contribuido positivamente al aumento de la morosidad en las CMAC.

De forma similar, ambos factores han tenido la mayor influencia en la morosidad, siendo el mayor impacto el aumento de los préstamos y anticipos. Ha habido un cambio definitivo hacia un crédito más fácil durante el período de tiempo considerado (mientras que el sector creció a una tasa media anual del 5,7 por ciento, la CAGR de los préstamos fue del 25 por ciento). Debido al riesgo aceptado en los préstamos concedidos, esta estrategia, aplicada en un intento de aprovechar la expansión del país y lograr un mayor dominio del mercado, dio lugar a un aumento de las tasas de impago. (p.42).

**Flores (2017)** Según su informe de experiencia profesional "Análisis de riesgo crediticio como parte de la tecnología crediticia de la Caja Municipal de Arequipa, agencia Puno", los factores que se evalúan en el proceso de aplicación de la tecnología crediticia son la capacidad de pago del prestatario, la voluntad de pago del prestatario y colateralmente las garantías del préstamo, con el fin de asegurar que los créditos otorgados no caigan en mora y que el riesgo de impago sea mínimo.

- Al evaluar los índices de calidad de la cartera de la Agencia Puno de 2006 a 2008, se observa que creció a 5,1% en 2009, erosionando la calidad de la cartera como consecuencia de un aumento de la morosidad de S/1.331.772. Sin embargo, los índices de calidad de la cartera de la Agencia Puno disminuyeron en 0,8% en el 2010 y 0,4% en el 2011, lo que indica una mejora en la calidad de la cartera.

- Cuando se examinan los índices de calidad de la cartera de la Agencia Puno de 2006 a 2008, se descubre que creció hasta 5,1% en 2009, erosionando la calidad de la cartera como consecuencia de un aumento de la morosidad de



S/1.331.772. Sin embargo, los índices de calidad de la cartera de la Agencia Puno disminuyeron en 0,8 por ciento en 2010 y 0,4 por ciento en 2011, lo que indica una mejora en la calidad de la cartera.

- Al examinar la gestión de la cartera de créditos de la Agencia Puno al 31 de agosto de 2011, se constató que la cartera de créditos ha crecido en S/. 51,960,788 nuevos soles; destacando el año 2008, con un incremento de S/. 10,977,696 nuevos soles al compararlo con los años anteriores.
- Según el número de clientes analizados, la agencia de Puno tuvo un incremento en el número de clientes a lo largo del sexenio, llegando a 6141 clientes en el 2008, gracias a la introducción de un nuevo producto denominado Micropymes, que redujo la necesidad de ciertos criterios. (p.99).

**Vilca (2017)** Los siguientes hallazgos se desprenden del trabajo de Informe Profesional "Evaluación de las colocaciones y recuperaciones para mejorar la calidad de la cartera en la financiera EDPYME Raiz s.a. agencia Juliaca periodos 2014 y 2015", que se realizó:

Es fundamental examinar las solicitudes de crédito antes de otorgar un préstamo, considerando el grado de deuda del cliente, su capacidad de pago y su deseo de pagar. Del mismo modo, el examen realizado por el funcionario encargado de aprobar un préstamo debe llevarse a cabo de forma transparente y honesta.

La implementación de las normas de evaluación crediticia ayudará a mejorar las evaluaciones crediticias y, como resultado, ayudará a la reducción de la morosidad, permitiéndonos manejar una cartera de alta calidad en la financiera Edpyme Raz S.A. Agencia Juliaca.





El año es 2018 (**Chipana, 2018**), en su tesis, "Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera Credinka agencia Yunguyo periodo 2015-2016", llega a la siguiente conclusión: El fracaso en la gestión del crédito se produce cuando los procesos de aprobación del préstamo no se completan adecuadamente. Como se muestra en el cuadro 4, el 67,42 por ciento de los usuarios cumplieron con el pago de las cuotas en los plazos establecidos, mientras que el 32,58 por ciento no cumplió con el pago de las cuotas en los plazos establecidos; en 2015, el 74,68 por ciento de los préstamos concedidos cumplieron con los criterios de la política de crédito establecida, mientras que el 25,35 por ciento no cumplió con los estándares de crédito establecidos. Debido a la falta de análisis y de criterio profesional del asesor financiero, no todos los préstamos concedidos por la financiera se regían por las políticas de crédito, por lo que existe el riesgo de que los préstamos no se recuperen si no se ajustan a las políticas vigentes en el momento de su concesión (p. 83).

Por lo tanto, el paso inicial de la gestión del crédito es fundamental para la recuperación de un préstamo; todo empieza bien si se realiza una evaluación crediticia adecuada y eficiente, y todo continúa de la misma manera a medida que se completa y se sigue la evaluación (p.83).

Adicionalmente, de la investigación concluimos que los empleados de Credinka Financiera no se apegan al manual de procedimientos y a las políticas crediticias cuando brinda los créditos, como se demuestra en la Tabla 12, donde 8 de los encuestados señalaron que la valoración crediticia se realiza regularmente conforme con las políticas crediticias y 23.27 por ciento no lo hace. Como resultado, el 74,62 por ciento de los créditos emitidos en 2015 se adherieron a estos requisitos de crédito, mientras que el 25,38 por ciento no lo hizo. La mayoría de los créditos se conceden sin una visita del INSITU, que es obligatoria por ley. Una visita del INSITU verifica la residencia y/o el negocio del



cliente antes de conceder el crédito. Debido a que la mayoría de los préstamos otorgados por Financiera Credinka son para fines rurales, muchos clientes rurales no cumplen con todos los requisitos de elegibilidad del préstamo. En consecuencia, los funcionarios conceden los préstamos basándose en una sola firma o en requisitos no exigibles, sin evaluar los riesgos asociados al importe del crédito concedido al cliente y su capacidad de endeudamiento. (p.84).



## 2.2. MARCO TEÓRICO

### 2.2.1. Sistema financiero

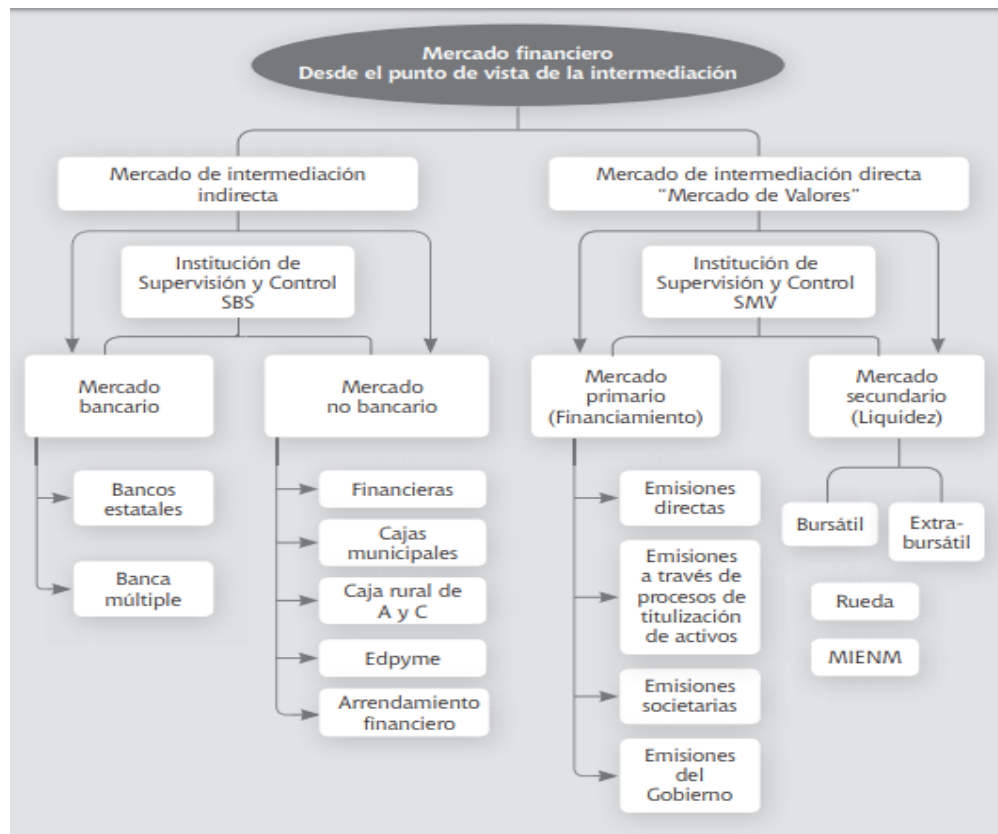
El sistema financiero se define como el conjunto de organizaciones responsables de la circulación del flujo monetario, siendo su principal responsabilidad canalizar el dinero desde los agentes excedentarios (proveedores de fondos) hacia los agentes deficitarios (receptores de fondos) (demandantes de fondos que realizan actividades productivas). En consecuencia, las instituciones que desempeñan esta función se denominan intermediarios financieros, y utilizan instrumentos financieros para facilitar el flujo de efectivo desde el ahorro hacia las unidades productivas para lograr este objetivo. Dependiendo del tipo de intermediación al que estén vinculados, se componen de activos financieros que pueden ser directos (créditos bancarios) o indirectos (valores).

El sistema financiero en nuestra nación se rige por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, así como por la Ley Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), todas ellas codificadas en la Ley N° 26702. Como resultado de esta legislación, las empresas que operan en los sistemas financiero y de seguros, así como las que realizan actividades conexas o complementarias al objeto social de dichas entidades, están sujetas al marco de regulación y supervisión establecido por el gobierno. En consecuencia, nuestro sistema financiero está compuesto por instituciones financieras, instituciones de derecho estatal o privado pertinentemente autorizadas por la SBS para ejercer la intermediación financiera, la cual se define como la actividad habitual de las empresas e instituciones autorizadas para captar fondos del público en



general y colocarlos en forma de préstamos e inversiones en instituciones financieras.

Un sistema financiero nos proporciona servicios muy necesarios en la economía actual. Dado que el uso de un medio de intercambio estable y reconocido reduce los costes de las transacciones y simplifica el comercio, permite que se produzca una mayor especialización en la fabricación. El ahorro en forma de activos financieros se ve estimulado por los activos financieros con características atractivas de rentabilidad, liquidez y riesgo. Aumentar la eficiencia de la utilización de los recursos es algo que hacen los intermediarios financieros analizando las opciones de inversión y supervisando las acciones de los prestatarios. Los agentes económicos pueden poner en común sus precios y negociar el riesgo cuando tienen acceso a una gama diversa de instrumentos financieros. (Actualidad empresarial, 2012)



**Figura 01.** Sistema financiero peruano.

FUENTE: Revista Actualidad Empresarial

## IMPORTANCIA DEL SISTEMA FINANCIERO

Dado que el sector financiero es un sector de servicios que conecta la oferta y la demanda de servicios financieros y permite a los agentes del mercado realizar transacciones financieras, el desarrollo de un ámbito financiero bien estructurado es una prioridad clave para el crecimiento de la economía. En muchas naciones en crecimiento, los servicios financieros suelen estar limitados a determinados factores y grupos de consumidores.

Las intervenciones del Estado o del banco central pueden acoger diversas formas y abordar una serie de preocupaciones, como estabilizar o modificar el tipo de cambio, afectar al entorno de inversión y gestionar los presupuestos públicos, entre otras. Aunque las naciones varían en cuanto



al alcance de la participación del gobierno y la medida en que han estabilizado y reorganizado sus economías, la tendencia general es que la asignación de recursos dependa cada vez más del sector privado y de las señales del mercado. Es necesario contar con sistemas financieros eficientes para poder aprovechar todas las ventajas de confiar en las opciones espontáneas del mercado.

Un sistema financiero ofrece servicios que son cruciales en la economía contemporánea, como prestar, pedir prestado e invertir. Cuando se utiliza un medio de cambio estable y generalmente reconocido, se reducen los costes de transacción, se fomenta el comercio y se facilita la especialización en la fabricación. El ahorro en forma de activos financieros se ve estimulado por los activos financieros con características atractivas de rentabilidad, liquidez y riesgo. Aumentar la eficiencia de la utilización de los recursos es algo que hacen los intermediarios financieros analizando las opciones de inversión y supervisando las acciones de los prestatarios. Los agentes económicos pueden poner en común los precios y negociar el riesgo cuando tienen acceso a una gama diversa de instrumentos financieros. Una economía en desarrollo se basa en los principios del comercio, la utilización eficaz de los recursos, el ahorro y la asunción de riesgos.

La importancia del sector financiero como promotor a largo plazo de la innovación tecnológica y el crecimiento económico, a través de su función de intermediación (transformación del ahorro en inversión), ha llevado a numerosos autores a investigar la relación entre el grado de desarrollo financiero de un país y su crecimiento económico, para



comprobar si existe o no una relación causal entre ambos. En esta parte, examinaremos la naturaleza del sistema financiero, su relevancia en la sociedad y los datos empíricos que indican que el aumento de la profundidad financiera es un requisito necesario para el progreso económico a largo plazo. (Salazar, 2012).

### 2.2.2. La intermediación financiera

El dinero fluye del exceso al déficit en el sector financiero a través de este tipo de intermediación.

Hay dos tipos de intermediación financiera.:

- **Intermediación Financiera Directa:** Los agentes tanto del superávit como del déficit tienen aquí acceso los unos a los otros.

Los agentes del déficit venden sus acciones y bonos a los agentes del superávit y se apoderan de sus recursos, que se invierten en actividades productivas, en un proceso conocido como "intermediación directa".. Está regulada y supervisada por la Superintendencia de Mercado y Valores (SMV).

- **Intermediación Financiera Indirecta:** Cuando el agente excedente es incapaz de identificar al agente deficitario, es una señal de alarma. Una buena ilustración de esto es una persona que ha puesto sus ahorros en un banco. No sabe quién le va a pedir el dinero del préstamo. La SBS supervisa y regula tanto en el sistema bancario como en el no bancario. Según la SBS, al 30 de junio de 2017, existían 208 empresas en el sistema microfinanciero peruano, de las cuales 38 son empresas reguladas y supervisadas por la SBS (18,3%), 158 son Cooperativas de Ahorro y



Crédito reguladas por la SBS pero supervisadas por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito FENACREP (76,0%), y 12 son entidades no reguladas (5,8% ). Esta última categoría comprende a las personas que se han inscrito en el Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (COPEME) para participar en la iniciativa de autorregulación. (Salazar, 2012).

### **2.2.3. Antecedentes y crecimiento del sector microfinanciero en el Perú**

El hecho de que el sector de las microfinanzas en Perú haya experimentado una importante expansión es un reflejo de la buena marcha de la industria. Por seis años continuos, la economía del Perú ha sido capaz de brindar el clima propicio de negocios del mundo para las microfinanzas. Los siguientes son los factores que inciden en esta decisión:

- Un entorno normativo adecuado
- Está en marcha la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).
- Es responsabilidad de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones supervisar la cartera de microcréditos (SBS).
- Un mercado competitivo e inventivo
- Nuevos avances en la implementación de medidas de protección al cliente.

La SBS, que es el principal regulador de las microfinanzas en Perú, ha establecido leyes para garantizar un mercado justo y competitivo para el sector.





Lleva un registro de todos los datos financieros y la esparce a las personas en general por medio de Internet y de los canales impresos, entre otros métodos (periódicos). Las instituciones de microfinanzas, por su parte, están obligadas a publicar sus tasas de interés, así como sus datos de resolución de conflictos en sus sitios web individuales.

En Perú, las instituciones que participan en el entorno microfinanciero actual son las siguientes:

- a) Instituciones supervisadas, como las CMAC, las CRAC, Edpymes, Mibanco, financieras especializadas y la banca múltiple.
- b) Instituciones no supervisadas, como las cooperativas y las organizaciones no gubernamentales (ONG).

Estas organizaciones se crearon en la década de 1980. Al estar constituidas como una entidad capitalista, pudieron proporcionar crédito a personas de diversos sectores sociales y ayudarlas en el desarrollo del proceso productivo regional. Como resultado, desempeñaron un papel importante en la descentralización y democratización del crédito en toda Venezuela. Esto ayudó a mejorar la situación financiera de muchos pequeños y microempresarios, así como a proporcionar nuevas fuentes de empleo y contribuir a la ampliación de las opciones disponibles.

La descentralización y la prestación de servicios financieros a sectores desatendidos por la banca tradicional fueron los objetivos del Decreto Ley 23039 de mayo de 1980, que autorizó la creación de CMAC en los consejos provinciales del país -pero no en las áreas metropolitanas de Lima y Callao- para promover la descentralización y prestar servicios



financieros a sectores desatendidos por la banca tradicional. Estas instituciones fueron clasificadas como "entidades paramunicipales de los Consejos Provinciales del Subsector de Gobiernos Locales" en los términos de esta legislación.

Al principio, las CMAC estaban bajo la autoridad exclusiva de la diputación provincial, que nombraba a todos los directores, quienes a su vez designaban al resto del equipo directivo. Tras el Convenio GTZ-SBS2, se aprobó el Decreto Supremo 191-86-EF, por el que se creó la Federación de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC). Se redujo el control municipal en línea con las cajas municipales alemanas, y se permitió que organizaciones de la sociedad civil como el clero, las cámaras de comercio, las asociaciones empresariales y las organizaciones técnicas financieras como COFIDE y el Banco Central de Reserva del Perú formaran parte del consejo de administración.

El Decreto Ley 23039 fue derogado en 1993 por el Decreto Legislativo 770, que elevó a rango de ley el Decreto Supremo 157-90-EF "Norma funcionamiento en el pas de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito".

La legislación vigente regula las cajas municipales, entre ellas la Ley 26702, aprobada en diciembre de 1996, que establece en su quinta disposición complementaria que las cajas municipales, como empresas del sistema financiero, también están sujetas a las normas aplicables a las cajas de ahorro, con excepción de los factores de ponderación de riesgo, el capital mínimo, el patrimonio efectivo, los límites y niveles de provisiones establecidos por esta ley para garantizar el ahorro del público, y la



exigencia de que se conviertan en banco cooperativo (Mendiola et.al 2015).

Cabe señalar que la Caja Metropolitana de Lima no está afiliada a la FEPCMAC. Como consecuencia de su ubicación dentro de los límites administrativos de Lima y Callao, dicha entidad califica como empresa de operaciones múltiples, la cual es definida en el artículo 282 de la Ley General como una entidad especializada en el otorgamiento de créditos prendarios al público en general, así como una entidad autorizada para realizar operaciones activas y pasivas con los concejos provinciales y distritales y las empresas municipales dependientes de los primeros, así como para prestar servicios bancarios a los mencionados concejos y empresas.

A diciembre de 2013, la participación de la CMAC en los préstamos ascendía al 43,73 por ciento, lo que la situaba en primer lugar entre las entidades dedicadas exclusivamente a las microfinanzas; sin embargo, desde 2005 hasta 2013, su cuota de mercado se redujo en un 16,4 por ciento, como consecuencia de la entrada de las financieras especializadas, que han ido ganando terreno en el sector desde principios de la década (Mendiola et.al 2015).

#### **2.2.4. Las microfinanzas**

Los individuos de escasos recursos que están excluidas del sistema financiero convencional se benefician de la microfinanciación, que es un servicio financiero y no financiero que ofrecen las instituciones financieras.



### **Ventajas de las microfinanzas**

Según Álvarez-Moro (2013), los principales beneficios de la microfinanciación son los siguientes:

- Las personas con menores ingresos, que históricamente han sido excluidas del sistema financiero, pueden ahora participar en él.
- También hacen posible que personas con pocos recursos económicos lleven a cabo iniciativas que están por encima de sus posibilidades, fomentando así su crecimiento.
- En comparación con los agiotistas y los prestamistas informales, la microfinanciación es una opción más viable para las personas más desfavorecidas.
- En comparación con los agiotistas y los prestamistas informales, la microfinanciación supone un crecimiento empresarial.

### **Desventajas de las microfinanzas**

- El sobreendeudamiento es un problema. Los clientes con un excelente historial crediticio son los que reciben microcréditos y los devuelven a tiempo, según el Centro Nacional de Información sobre el Microcrédito. Sin embargo, esta información es utilizada posteriormente por ellos para obtener más microcréditos de otras organizaciones al mismo tiempo.
- Debido a la naturaleza competitiva del negocio, hay ciertas instituciones que, en su prisa por cumplir los objetivos de colocación, no evalúan la capacidad de endeudamiento de sus clientes antes de colocarlos.



- El destino final del producto primario de microfinanciación (microcrédito) no alcanza el objetivo para el que fue emitido, en otras palabras, invertir en la fuente de ingresos del usuario para que éste tenga y produzca más ingresos.
- No satisface la necesidad del cliente, ya que al empresario sólo se le prestará la cantidad que su capacidad de reembolso le permita, y no la que necesite para crecer.
- Los clientes están migrando a la banca convencional debido a la falta de productos y servicios de crédito,
- Falta de cobertura regional y a una plataforma online limitada.

#### 2.2.5. Desarrollo de las microfinanzas en el Perú

Según The Economist Intelligence Unit (2013), las microfinanzas en Perú se están expandiendo sobre la base de cuatro pilares:

- **Entorno regulatorio adecuado.** La SBS ha promulgado una serie de leyes con el objetivo de fomentar un mercado imparcial y competitivo en las microfinanzas peruanas. La SBS es el principal regulador de las microfinanzas en el país. Se prevé que la SBS siga supervisando y dando normas adecuadas para el crecimiento de las instituciones de microfinanzas en el futuro. Está supervisando activamente los préstamos morosos y ha expresado su preocupación por la calidad de sus activos.
- **Un mercado competitivo e innovador.** Un mercado que es a la vez competitivo e inventivo. Se han adoptado diversas tácticas tecnológicas y crediticias para captar y prestar servicios colaterales, ya sea directamente o a través de la participación de terceros proveedores de servicios



(microseguros, remesas, medios electrónicos y telefonía móvil, mejoras en el hogar, uso de energías renovables, entre otros). Como resultado de esta competencia, los tipos de interés de los préstamos han bajado, presionando la rentabilidad de las empresas.

- **Altos niveles de transparencia.** Así ocurre con los tipos de interés efectivos, los estados financieros e incluso los mecanismos de resolución de conflictos entre clientes y proveedores. Se supone que la SBS supervisa y comunica todo este contenido al público en general a través de Internet y los medios impresos.
- **Avance en medidas de protección para los clientes.** Se ha ido más allá de la ejecución de las mejores prácticas para intentar educar a los clientes para que conozcan los conceptos financieros y, en consecuencia, sean conscientes de sus derechos legales y contractuales. Se prevé que la SBS y el Ministerio de Educación trabajen en la elaboración de planes de estudio para la enseñanza de esta información en las escuelas, lo que les situará como pioneros en este sector.

Por otro lado, existen limitaciones crediticias iniciales, sobre todo para los más pobres, así como un fuerte espíritu emprendedor entre una parte considerable de la población, lo que ha dado lugar a una gran demanda de servicios de microfinanciación, lo que ha resultado ser un beneficio importante para el desarrollo potencial de las microfinanzas en Perú.

#### **2.2.6. Crecimiento de las colocaciones en el sistema financiero**

Luego de observar una tasa de crecimiento promedio de 8,0% entre el 2013 y el 2015, el dinamismo de los préstamos mejoró en el año fiscal



2016, alcanzando una tasa de crecimiento interanual de 13,5% al cierre del ejercicio. Este aumento fue impulsado principalmente por la dinámica observada en las CMAC, cuyo volumen de cartera subió en S/2,541.8 millones (17.8 por ciento), seguido por las financieras con S/ 799.4 millones (8.7 por ciento) y Mi Banco con S/790.5 millones (ambas influenciadas por la dinámica observada en las CMAC) (10.1 por ciento). La tendencia al alza se mantuvo durante todo el primer trimestre del 2017, culminando con un incremento interanual de 15,0 por ciento en junio, siendo las CMACs las que lideraron la tendencia con S/2887,0 millones (19,2 por ciento).

A la luz de lo anterior, cabe señalar que los altos niveles de crecimiento también representan un riesgo en escenarios de desaceleración económica, sobre todo si se toma en cuenta el impacto del fenómeno del Nio Costero en los primeros meses del año, sobre todo porque, a pesar de las mejores expectativas de actividad económica para el resto del año, las estimaciones de crecimiento son bajas si se comparan con años anteriores. En este sentido, es importante señalar que, si bien no existe una correlación directa entre la expansión económica y la expansión del sector microfinanciero, hay algunos sectores en los que la expansión económica tiene un impacto en el crecimiento de las empresas microfinancieras, lo que puede afectar directa o indirectamente al crecimiento de las mismas. (Equilibrium, 2017).



### 2.2.7. Marco legal en el que se desarrollan las instituciones de microfinanzas

Las instituciones microfinancieras se rigen por la Ley 26702, "Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros", y sus modificaciones. Entre sus objetivos primordiales está el de "promover el funcionamiento de un sistema financiero y asegurador nacional competitivo, fuerte y confiable que contribuya al crecimiento del país." A continuación se enumeran algunos de los temas más importantes que aborda la ley:

- La capacidad de determinar sus propios tipos de interés, comisiones y honorarios.
- Se exige el mínimo en capital. Específicamente, la cifra de S/. 678,000 se aplica a las organizaciones de microfinanzas.
- Las nuevas instituciones financieras deben cumplir una serie de condiciones específicas para que se les permita operar.
- Medidas para asegurar que los ahorros estén adecuadamente protegidos.
- Existe una reserva legal.
- Normas de patrimonio que son efectivas.
- Publicación de los tipos de interés efectivos y de los estados financieros de las instituciones microfinancieras (IMF) en los medios de comunicación y en sus propias páginas web, así como de los canales de resolución de conflictos entre clientes.

La resolución SBS 11356-2008, que controla lo siguiente

- El régimen general de provisiones procíclicas, es otra pieza legislativa importante.





- Se realiza la valoración y categorización del deudor.
- Requisitos previos para las provisiones. (Mendiola, 2015)

### 2.2.8. ¿Cómo se encuentran agrupadas las instituciones de microfinanzas?

La existencia de estas instituciones de microfinanzas (IMF) es creciente en el Perú, y las PYMES las consideran como posibles fuentes de financiamiento. Sin embargo, varias de ellas han establecido sistemas y plataformas específicas para atender a este segmento de mercado en particular:

- a) Las metodologías de evaluación, el sistema de garantías y los procedimientos de desembolso que predominan en la estructura de su cartera, ya sea individual, solidaria y/o comunal.
- b) La formalidad de sus operaciones. Estas instituciones de microfinanzas han sido agrupadas de acuerdo a los siguientes criterios: Se establece una diferencia entre las IMF que realizan sus operaciones bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros y las AFP y aquellas que operan de manera independiente al ente regulador. (Mendiola, 2015)

Las instituciones de microfinanzas en el Perú se describen de la siguiente manera:

- **Cajas Municipales.** Las Cajas Municipales son una especie de banco municipal. Una caja es una entidad regulada que es propiedad del gobierno local pero que no está gobernada mayoritariamente por él. Acepta depósitos y se dedica a la financiación de pequeñas empresas y microempresas, entre otras cosas. Sus orígenes se remontan a la utilización



de joyas y oro como garantía para los préstamos. Anteriormente, sólo se les permitía operar dentro de su propio territorio y en zonas donde no hubiera otra caja municipal, pero desde 2002 se les permite operar en todo el territorio nacional y prestar muchos de los mismos servicios bancarios que otras instituciones financieras.

- **Cajas Rurales.** Cajas Rurales es una palabra española que significa "bancos rurales". Son instituciones financieras reguladas a las que se les permite aceptar depósitos y conceder todo tipo de préstamos, pero no se les permite manejar cuentas corrientes u otras transacciones financieras. Las instituciones de financiación de los agricultores, conocidas como cajas rurales, se crearon en 1992 para satisfacer las necesidades de los pequeños y medianos agricultores. Sin embargo, siempre han prestado servicios financieros al sector agrícola, así como al comercio y a la industria agroalimentaria. Las cajas rurales atienden a las pequeñas empresas y a las microempresas, lo que supone una diversificación de sus actividades en este momento.

- **EDPYMES.** La organización no está regulada por el sector bancario y se centra en la concesión de préstamos a pequeñas empresas y microempresas. No aceptan depósitos del público en general. La mayoría de las Edpymes comenzaron como organizaciones microfinancieras (ONG) sin ánimo de lucro, pero pasaron a convertirse en instituciones reguladas a finales de los años 90.

- **Empresas financieras.** También hay instituciones sujetas a la regulación del gobierno. No ofrecieron cuentas corrientes hasta 2009, aunque sí la mayoría de los demás servicios bancarios estándar. Varias



Edpymes han evolucionado hasta convertirse en corporaciones financieras, conservando su orientación microfinanciera en el proceso.

- **Bancos.** Los bancos son un tipo de institución financiera. Se trata de instituciones financieras reguladas por el gobierno que proporcionan una variedad de servicios financieros, incluidos los depósitos. Comenzaron a financiar a las pequeñas empresas y a las microempresas en la década de 1980, y ahora algunas de las mayores instituciones financieras del país están activas en este sector. MI BANCO se creó en 1998 y desde entonces ha crecido hasta convertirse en un banco especializado en el apoyo a las pequeñas empresas y las microempresas.
- **Las ONG.** Las ONG son organizaciones no gubernamentales. Muchas de estas organizaciones gestionan programas de microfinanciación, ya sea de forma centralizada o como servicio a sus clientes.. COPEME, una asociación comercial que apoya a las pequeñas y microempresas, está formada por las principales organizaciones no gubernamentales (ONG) de Perú que ofrecen programas de microfinanciación. Estas organizaciones no gubernamentales (ONG) se autorregulan, con el apoyo de COPEME, que les ofrece asesoramiento sobre las normas internacionales en materia de buenas prácticas y buen gobierno para la industria de las microfinanzas, entre otras cosas.
- **Cooperativas de ahorro y créditos.** La FENACREP (Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Per) se encarga de supervisar las cooperativas. Tiene autoridad para aceptar depósitos de sus miembros, así como para concederles todo tipo de préstamos.

#### 2.2.9. El sistema de las cajas municipales de ahorro y crédito y su evolución



Un papel importante en la descentralización y democratización del sistema financiero peruano lo desempeñan las cooperativas municipales de ahorro y crédito (CMAC), creadas en los años ochenta. La disponibilidad de crédito, así como el fomento del ahorro y la inversión, indican que el circuito financiero dentro de la producción regional tiene un importante potencial.

Las cajas municipales de ahorro y crédito (FEPCMAC) afirman que el éxito de sus instituciones se basa en los siguientes principios institucionales fundamentales:

- Tienen capacidad de decisión.
- Tienen cubiertos todos sus gastos.
- Orientación al entorno local y regional.
- Desarrollo institucional gradual.
- Tecnología financiera y crediticia propia.

En mayo de 1980 se aprobó una ley, la Ley 23039, para ayudar a los gobiernos locales a mejorar su administración administrativa y financiera. La ley regula la creación, funcionamiento, financiación y desembolso de las cooperativas municipales de ahorro y crédito fuera de las áreas metropolitanas de Lima y Callao.

A través de la provisión de crédito local mediante préstamos garantizados, el objetivo era fomentar el ahorro comunitario, que luego se utilizaría para apoyar las operaciones de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en sus respectivas jurisdicciones.

En este contexto, la primera asociación municipal de ahorro y crédito se estableció en Piura, Perú, en 1982 con la ayuda de la



Cooperación Técnica Alemana (GTZ), cuya experiencia financiera ayudó a desarrollar un plan de crecimiento para este tipo de organización en el país.

Las CMAC se rigen por la Superintendencia de Banca y Seguros en cumplimiento de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, aprobada por la Ley 26702, que regula los sectores financieros y de seguros. En Perú, están sujetas al control monetario y crediticio del Banco Central de Reserva del Per (BCRP).

A lo largo de los años, las CMAC han aumentado la cantidad de dinero que prestan. A diciembre del 2013, el valor total de estos activos era de S/. 11,900 millones, lo que representa un incremento de 11.11 por ciento respecto al mismo periodo del año anterior. (Mendiola, 2015).

#### **2.2.10. Riesgo de crédito**

La palabra crédito deriva del latín *credere*, que significa creer o tener fe, y se refiere al acto de depositar la confianza en otro para que cumpla una obligación o promesa en los términos y circunstancias que se han establecido. En su definición más general, el "crédito" es un intercambio entre un producto ahora accesible, especialmente el dinero, y un compromiso de pago en el futuro. Es la posibilidad que tiene un agente económico, como consecuencia de su reputación o solvencia, de recibir dinero, bienes u otras cosas de otros agentes económicos, con la condición de que devuelvan o paguen la cantidad recibida, o que paguen el precio acordado, en el momento y en las condiciones acordadas.



El riesgo crediticio se detalla como la probabilidad de que se produzca un fallo o una pérdida en una operación financiera cuando una contraparte no cumple con una obligación acordada. El riesgo de crédito también se conoce como "exposición crediticia" o "exposición al crédito".

Algunas de sus principales características son las siguiente:

- Puede producirse como consecuencia de préstamos directos, riesgo de firma u otras operaciones fuera de balance.
- Se regula mediante la creación de límites máximos permitidos.
- No hay sorpresas en cuanto a las pérdidas, y éstas pueden calcularse en función del instrumento.

Como ya se ha dicho, el riesgo de crédito es directamente proporcional a la duración de la línea de crédito concedida, ya que toda operación de crédito está sujeta a la posibilidad de que el cliente no pueda cumplir, total o parcialmente, las obligaciones estipuladas en el momento del vencimiento. En consecuencia, el riesgo de crédito puede considerarse como una medida de la cantidad o el grado de solvencia de un deudor.

La "reputación" o solvencia (independientemente de que el deudor sea una persona física o jurídica) se describe en términos financieros como la capacidad del deudor para satisfacer las obligaciones comprometidas, ya sean actuales o futuras.

La solvencia de las personas físicas suele evaluarse mediante un examen de su nómina (representada por el flujo de ingresos corrientes) y de sus fondos propios, pero en el ámbito empresarial la solvencia se evalúa a corto, medio y largo plazo.

- A corto plazo dependerá de la buena ejecución de las actividades de la empresa.
- A largo plazo, vendrá determinada por la cantidad de deuda que tenga la empresa, su rentabilidad y, por tanto, su nivel de capitalización. (Campoverde, 2008).

**Tabla 01:** Factores que influyen en el riesgo del crédito

<b>CARÁCTER</b>	La integridad u honradez del prestatario o del equipo directivo
<b>CAPACIDAD</b>	Facilidad para la generación de recursos que permitan hacer frente a las deudas contraídas
<b>CAPITAL</b>	El patrimonio
<b>GARANTIAS</b>	Avalan la devolución o cobertura del riesgo asumido por el prestamista
<b>CONDICIONES</b>	El entorno del prestatario

FUENTE: “Análisis de riesgos en la actividad bancaria” op,cit,pp.23-27

### 2.2.11. Evaluación crediticia

Hay diversos factores que se precisan tomar en cuenta al momento de evaluar la viabilidad de otorgar un crédito a una pequeña o microempresa.

Entre ellos tenemos los más importantes:

#### A. Problemas de liquidez

En primer lugar, de la lista de factores de riesgo nombramos a la liquidez de la empresa, ya que esta es una variable clave para su capacidad



de repago. En este sentido, un bajo o decreciente nivel de liquidez suele ser un precursor común de un quiebre financiero.

La liquidez de la empresa indica su capacidad para satisfacer sus obligaciones en el momento de su vencimiento. Por lo tanto, la cantidad de activo circulante (efectivo, inversiones liquidas, etc.) y la habilidad de producir efectivo de la organización serán claves para determinar su nivel de liquidez.

En el corto plazo las empresas pueden generar ganancias operativas, pero tener problemas de liquidez (como consecuencia de una deficiente gestión de cobranzas, por ejemplo); por lo que necesitan recurrir al financiamiento externo. Por lo tanto, si bien la empresa requiere de ganancias operativas para asegurar su continuidad a través del tiempo, en el corto plazo el factor clave para su éxito es una buena gestión de caja o tesorería (es decir, el manejo de su dinero y activos disponibles).

En el caso de una empresa que muestra problemas de liquidez, debemos analizar cuál es el origen y el alcance de su impacto. Una situación de iliquidez temporal, implica que la organización no puede hacer frente a sus compromisos por un periodo, lo que puede erosionar la relación con proveedores y acreedores, que perderán la confianza en la empresa, pudiendo llegar a cesar sus operaciones con la misma. A medida que los problemas persistan, la situación de la empresa se irá deteriorando, pudiendo terminar en serios problemas financieros que pongan en peligro su continuidad. (García, 2010).

## **B. POLITICA DE INVENTARIOS INEFICIENTE**





Una baja rotación del nivel de inventarios de la empresa, inventarios directamente inmovilizados, implican un costo y un riesgo para la empresa. El mal manejo de los inventarios puede generar problemas relacionados con dos posibles situaciones extremas: un nivel de inventario demasiado grande o escaso. A continuación, detallamos los riesgos de estas dos situaciones.

- Nivel de inventario insuficiente: si la empresa mantiene un nivel de stock demasiado pequeño, este puede resultar en mayores costos de pedidos o producción de emergencia, afectando la relación con clientes y proveedores. En casos más severos la insatisfacción de los clientes, puede generar pérdida de ventas y caída de la participación de la empresa en el mercado.
- Nivel de inventario excesivo: un stock de mercadería demasiado abultado representa inversiones improductivas que pueden afectar la liquidez de la empresa, implican costos de oportunidad y riesgos de obsolescencia.

Por lo tanto, la empresa debe mantener un nivel equilibrado de inventarios, conociendo además cuando reabastecerse y cuanto ordenar (o producir). Al decidir cuándo ordenar, la empresa debe comparar los riesgos de quedarse sin existencias contra los costos los costos relacionados con un stock muy elevado. Para decidir cuánto pedir, la empresa debe sopesar los costos de procesamiento de pedidos con los de mantenimiento de inventarios. (García, 2010).

### **C. INFORMACIÓN FINANCIERA NO VALIDA**



La calidad de nuestro análisis dependerá en gran medida de la calidad de información con la que contamos. Por lo tanto, es de suma importancia disponer de información completa y confiable, que represente lo más fielmente posible la situación de la empresa.

Sin embargo, la información publicada por la empresa no puede ser del todo representativa de su realidad. Esto se debe a que, no solo las empresas pueden no divulgar todos los detalles de su actividad (principalmente como medida de protección a la competencia), sino también porque la información contable refleja el pasado y presente de la empresa, pero no su futuro.

Más aún, si bien hasta aquí hemos asumido que la información financiera ha sido elaborada según los criterios contables establecidos y con el objetivo de ser lo más fiel posible de la verdadera situación de la empresa, este puede no ser el caso.

En este sentido, la “contabilidad creativa” implica cierto grado de flexibilidad en la aplicación de las normas contables, resultando en la manipulación, engaño y tergiversación de la información. Los resultados y activos pueden inflarse para que parezcan mayores y las deudas y pasivos ocultarse. (García, 2010).

#### **D. RIESGO DE SUCESIÓN**



El traspaso del control y administración de la empresa de una generación a otra es una de los principales retos de la empresa familiar para su continuidad y conservación. (García, 2010).

#### **E. ACTIVIDADES ESPECULATIVAS DE LA EMPRESA**

Podemos definir a las operaciones especulativas como aquellas que involucran un considerable nivel de riesgo, realizadas con la esperanza de obtener un beneficio rápido. Las actividades especulativas consisten generalmente en comprar barato para vender caro, aprovechando las diferencias de precios temporales o geográficos.

Cualquier actividad especulativa es rentable siempre y cuando los beneficios obtenidos sean superiores a los costos. Debido al elevado nivel de riesgo, se requiere de ciertos conocimientos, capacidad de previsión y respaldo financiero para llevar adelante en forma exitosa este tipo de especulación.

En forma general, estas operaciones cumplen un papel dentro del mercado, ya que contribuyen a nivelar los precios en distintos lugares, disminuir las fluctuaciones intertemporales y hasta pueden favorecer una mejor canalización del ahorro hacia inversiones más productivas.

Sin embargo, suele suceder que quienes realizan estas operaciones carecen de la información requerida y los fondos necesarios para hacer frente a las posibles pérdidas.

Generalmente, las empresas mantienen parte de dinero en efectivo para aprovechar oportunidades de inversión que pudieran presentarse y con las que pueden generar beneficios extras, no necesariamente relacionadas con su actividad.



Sin embargo, se debe tener mucho cuidado con el nivel de riesgo que la empresa asume; los montos deben ser pequeños (en relación con la propia actividad de la empresa) y las operaciones realizadas por periodos cortos.

De todas formas, aun si se cumplen estas dos condiciones: ¿Cómo podemos distinguir si los fines que persigue la empresa son especulativos o no? Después de todo, ¿No implica toda actividad un cierto nivel de riesgo (producto de la incertidumbre) y por lo tanto de especulación?

Si la empresa utiliza sus recursos para maximizar su rendimiento de forma previsible, actuará con un espíritu empresarial. Si su objetivo es prever la psicología del mercado para lograr una ganancia superior a este, actuará con un espíritu especulativo. (García, 2010).

## **F. DEPENDENCIA DEL ENDEUDAMIENTO EXTERNO**

Para que una empresa crezca y se desarrolle necesita capital, el cual puede provenir de fuentes internas (aportes de los propietarios o fondos generados por la empresa) o externas (endeudamiento). La deuda otorgada por terceros tiene algunas ventajas, ya que generalmente los intereses son deducibles de impuestos, disminuyendo su costo real. Por otro lado, los acreedores de la empresa reciben un rendimiento más o menos fijo, de forma tal que los propietarios de la empresa no están obligados a compartir las utilidades que la empresa genere si es muy exitosa.

Sin embargo, un alto nivel de endeudamiento en relación con los recursos y resultados de la empresa presenta ciertos riesgos, por lo que una señal de alarma que amerita una cercana y completa inspección por parte del analista.



Cuanto más endeudada esté la empresa, más riesgosa será. Ante un cambio de la situación económica general, la empresa podrá encontrar mayores dificultades para cubrir los costos generados por el endeudamiento (intereses).

La relación entre los recursos propios y los aportados por terceros ajenos a la empresa determina su nivel de solidez financiera. A su vez, de acuerdo a la fortaleza del negocio, la empresa podrá enfrentar un mayor nivel de endeudamiento; es decir, las empresas con bajos niveles de riesgos operativos (aquellas que presentan estabilidad en sus operaciones, sus resultados y generación de caja), pueden enfrentar mayores niveles de riesgo financiero que aquellas con resultados más volátiles.

Determinar la estructura óptima de financiación de una empresa no es sencillo, ya que numerosos factores influyen en estas decisiones. Por lo tanto, distintas empresas que operan en una misma industria pueden presentar estructuras de financiación muy diferentes; las que además irán variando a través del tiempo.

De acuerdo a lo que hemos enunciado hasta aquí, veremos que las decisiones sobre la política de financiación de la empresa están influenciadas por cuatro factores:

- Grado de riesgo de la empresa: es decir, el nivel de riesgo de las operaciones de la empresa. Cuando mayor sea el riesgo, más bajo será su nivel de deuda óptima.
- Flexibilidad financiera: definida como la capacidad de reunir capital (a costos razonables) cuando la empresa lo requiere. Un suministro estable de recursos será fundamental para el desarrollo y crecimiento de la



empresa en el largo plazo. Por lo tanto, la empresa debe prever sus necesidades futuras de fondos y la forma de cubrirlas.

- Actitud del management de la empresa respecto al riesgo: la dirección de las empresas puede ser más conservadores o audaces respecto al endeudamiento.
- Situación fiscal de la empresa: de acuerdo a la posición fiscal de la empresa, esta puede verse favorecida por un nivel mayor de deuda ya que los intereses pueden ser deducidos de los impuestos.

En términos generales, veremos que una mayor capacidad de autofinanciación; definida como una mayor capacidad de generar recursos financieros para garantizar las operaciones, significa un mayor nivel de solvencia.

Las ventajas de un mayor nivel de autofinanciación incluyen:

- Mayor autonomía y libertad
- Para las pequeñas empresas que tienen dificultad para obtener financiación externa, la autofinanciación puede llegar a ser su única fuente de recursos para su desarrollo;
- Menores cargas financieras, ya que la autofinanciación constituye una fuente de recursos por los cuales no es necesario pagar una remuneración explícita (si bien los recursos obtenidos por la autofinanciación tienen asociados un costo de oportunidad);
- Mayor viabilidad futura de la empresa, ya que implica una mayor capacidad de generar beneficios.

Por otro lado, un alto nivel de autofinanciación también implica:



- Una posible menor remuneración para los propietarios o accionistas que puede llevar a una menor cotización de las acciones de la empresa.
- La falta de remuneración explícita de los recursos obtenidos a través de la autofinanciación puede llevar a la empresa a realizar inversiones poco rentables. (García, 2010).

## **G. CAMBIOS EN LA TASA DE INTERES**

Un mayor nivel de endeudamiento externo supone una mayor exposición al riesgo de mercado, en especial a las posibles fluctuaciones en las tasas de interés, las cuales tendrán un impacto sobre la capacidad de pago y la tesorería de la empresa. Los efectos de las alteraciones de la tasa de interés sobre la empresa dependerán de las condiciones con las que las deudas hayan sido pactadas: principalmente si se han contraído obligaciones a tasas de interés fijas o variables.

Para las deudas que pagan una tasa de interés fija, un aumento de la tasa de interés de mercado implica que el costo de financiación obtenida por la empresa es más barato, mientras que una disminución supondría un incremento en el costo de la financiación. En el caso de tasas de interés variables, un aumento de la tasa supondrá un encarecimiento de la financiación de la empresa y viceversa. (García, 2010).

## **H. DEPENDENCIA DE UN PROVEEDOR O DE UN INSUMO CLAVE**

La dependencia de un proveedor puede poner en riesgo la continuidad del negocio. Ante cualquier dificultad del proveedor para



abastecer a la empresa (poniendo como extremo su desaparición), esta tendrá que encontrar fuentes alternativas de suministro, pudiendo tener que pagar precios más altos o afrontar peores condiciones comerciales (como por ejemplo crédito más estricto). Las repercusiones de estos problemas se ahondarán aún más si el insumo es crítico para la empresa.

En empresas que han implementado sistemas de abastecimiento, en los que se mantienen cantidades mínimas de stocks de materias primas e insumos intermedios, la dependencia de los proveedores será aún mayor y la empresa será más vulnerable en caso de problemas.

Por lo tanto, la estabilidad y previsibilidad en el abastecimiento de los insumos productivos (y de sus precios) resultan en un menor riesgo comercial de la empresa y viceversa. (García, 2010).

#### **2.2.12. Análisis crediticio**

El análisis de riesgo crediticio es el proceso de evaluación de una empresa para determinar la capacidad de repago de su deuda; el analista de riesgo es quien realiza este análisis y da una opinión sobre si es conveniente o no brindar asistencia crediticia.

El análisis de créditos puede considerarse un arte ya que no existen esquemas rígidos y preestablecidos para realizarlo, sino que requiere de creatividad y flexibilidad por parte del analista de créditos.

El análisis crediticio constituye la primera fase dentro del proceso de administración del riesgo de una institución financiera. La siguiente fase es la gestión de riesgo, controlando que se cumplan las condiciones de pago y se mantenga la documentación actualizada. La última fase es la recuperación, en la cual se accionan los mecanismos de cobranza y recuperación del capital



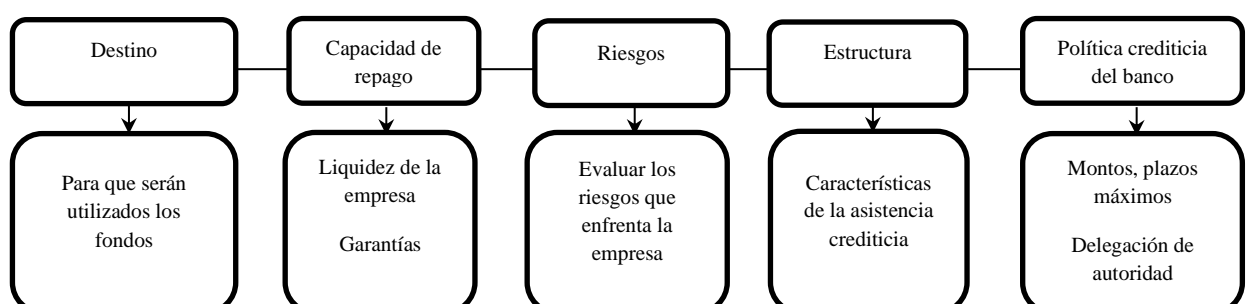
otorgado en préstamo. Esta última etapa no debería existir si las dos primeras se realizan en forma correcta y exitosa. El trabajo del analista de crédito es velar para que no se llegue a esta última fase.

Las pautas más generales para un análisis crediticio indican que:

- Todo crédito (o su renovación) requiere de una etapa de evaluación y análisis, ya que siempre hay un riesgo implícito, independientemente de cuán sólida sea la empresa o cuán fuerte sea la garantía con la que se cuente.
- Ningún análisis de crédito será infalible, debido a la complejidad de las variables que pueden afectar a una empresa. Por lo tanto, su finalidad es identificar los principales factores de riesgo (y sus mitigantes), para poder determinar si son aceptables.

El principal propósito del estudio de riesgo crediticio es determinar la capacidad de repago de la empresa, y para esto es fundamental el estudio de su liquidez.

Además de estudiar a la empresa que solicita asistencia crediticia para determinar su capacidad de repago, el analista deberá tener en cuenta otros factores a la hora de hacer una recomendación. El siguiente esquema resume los principales puntos a considerar. (García, 2010).





**Figura 02:** Factores para la evaluación crediticia

Fuente: (GARCIA, 2010) Pg.71

- Destino

Conocer el destino que dará la empresa a los fondos solicitados permite tener un mejor entendimiento sobre su operativa y necesidades financieras. ¿Serán los fondos usados para financiar una inversión para ampliar la capacidad de producción? ¿Financiarían las necesidades de caja de corto plazo? ¿O serán utilizados para cancelar un préstamo ya existente?

Las respuestas a estas preguntas nos permitirán:

- Evaluar correctamente las necesidades financieras de la empresa y el crédito solicitado.
- Fijar condiciones de la línea crediticia acordes con las necesidades de la empresa.
- Ejercer un control al deudor asegurándose de que los fondos son utilizados para los propósitos acordados.
- Comprobar la legitimidad de las operaciones de la empresa y la coherencia con la política crediticia de la institución. Al asegurarse la legitimidad del crédito, el analista cumplirá con el concepto y las normas de “conoce a tu cliente”, diseñadas para prevenir fraudes, lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. Los controles y procedimientos de “conoce a tu cliente” son muy importantes y si no se cumplen correctamente, la institución puede correr riesgos de reputación operativos o legales.



- Capacidad de repago

Las tres principales formas de la empresa de generar fondos para pagar sus obligaciones son: el dinero generado por sus propias actividades, la venta de activos y la refinanciación de sus deudas.

En el caso de que la empresa que solicita la asistencia crediticia cuente con una garantía, se deberá analizar el riesgo del garante, realizando un análisis similar al hecho para la propia contrapartida. Si bien el apoyo de un garante sólido puede mitigar los riesgos que representa la empresa, el principal interés del banco es que el préstamo sea cancelado oportunamente, más que aplicar la garantía. (García, 2010).

- Garantías

De acuerdo al activo dado como garantía, se pueden diferenciar distintos tipos de préstamos:

**Préstamos quirografarios:** son préstamos sin garantías específicas; es decir, la garantía es la firma del deudor.

**Préstamos avalados:** son préstamos por cuyo cumplimiento responde un tercero, quien puede ser una persona física o una empresa.

**Préstamos hipotecarios:** son préstamos cuya garantía es una propiedad inmobiliaria. En estos tipos de préstamos, el banco es dueño del activo hasta el repago total del préstamo.

**Préstamos con garantía en acciones de empresa:** para que las acciones puedan ser utilizadas como garantía deben cotizar en bolsa y tener un buen nivel de liquidez (es decir, poder venderse rápidamente si así se decidiese). Las acciones se depositarán en un fideicomiso y serán regresadas a la empresa a medida que va cancelando el préstamo.



**Arrendamientos financieros:** son préstamos cuya garantía es algún activo (maquinaria, equipos) propiedad de la empresa que recibe el crédito. Los activos son cedidos al banco, quien los arrienda a la empresa deudora durante el plazo del préstamo a una tasa pactada entre las partes.

**Descuentos comerciales:** son préstamos cuya garantía son las cuentas a cobrar por la empresa (descontando previamente los costos del crédito) y adelanta el dinero a la empresa.

**Operaciones de almacenaje:** son préstamos cuya garantía constituyen los inventarios de la empresa. Estos se almacenan en un local adecuado y son devueltos a la empresa cuando el préstamo ha sido cancelado.

En ciertos casos, una empresa puede ofrecer una carta de respaldo para alguna de sus subsidiarias confirmando que es su accionista, o una carta de intención destinada a confirmar sus intenciones. Una carta de intención no expresa un compromiso formal de hacer algo, sino solo su intención de hacerlo.

Sin embargo, existe una gran diferencia entre una carta de respaldo y una garantía formal, ya que estas cartas de respaldo no constituyen un compromiso ejecutable. Según lo expresado en ellas, o la terminología utilizada, estas cartas ofrecerán un mayor o menor respaldo. Una carta de respaldo no tiene ningún valor legal, sino solamente un valor moral. Algunas malas experiencias han demostrado que el valor de este tipo de respaldo es muy relativo. (García, 2010).

#### - Riesgos

Los principales factores de riesgo que pueden afectar la operativa de la empresa y su continuidad en el tiempo serán:

- Cuantos años hace que la empresa opera con la institución,



- El cumplimiento histórico con la empresa,
- Solicitudes de préstamos inusuales o excesivos
- Falta de programación en sus pagos,
- Cumplimiento de pago en tiempos difíciles,
- Puntualidad
- Manejo de su cuenta corriente
- Días de sobregiro
- Manejo ordenado de sus documentos y papeles
- Accesibilidad para entrevistas o llamadas telefónicas
- Comportamiento, educación, cordialidad, reacción ante los cambios, etc.
- Estructura

Este punto refiere a cuáles son las características de la facilidad crediticia solicitada por el cliente, incluyendo los siguientes aspectos:

- Tipo de línea solicitada

Para realizar una recomendación y facilitar una línea crediticia es importante entender el tipo de facilidad crediticia que la empresa solicita y analizar si el riesgo de esta facilidad se alinea con la capacidad de repago de la empresa.

Por lo tanto, para evaluar si el tipo de asistencia crediticia solicitado es el adecuado, debemos conocer las características de las operaciones de la empresa y el destino preciso que le dará a los fondos, a fin de analizar si estos permitirán la consolidación y mejor funcionamiento del engranaje financiera de la empresa, de forma tal de que esta genera los recursos para cancelar sus obligaciones de acuerdo a las condiciones pactadas

- Monto



Quizás la parte más difícil de la recomendación del análisis crediticio sea la determinación del monto a otorgar.

El monto de la asistencia crediticia no debe estar en función del nivel de riesgo de la empresa; es decir, si otorgarle crédito implica asumir un alto riesgo, este no desaparecerá porque se otorgue una línea menor. Por lo tanto, el conocimiento y aprobación del riesgo de la empresa es una condición necesaria para dar apoyo crediticio, independientemente del monto de la línea acordada, el cual no es una variable de ajuste en cuanto al riesgo. Si el riesgo es demasiado elevado, simplemente no se debe brindar asistencia crediticia a la empresa.

Una vez que nos sentimos cómodos con el nivel de riesgo de la empresa, el monto será determinado principalmente por su nivel de liquidez y su capacidad de repago.

- Plazo

Cuanto mayor es el plazo de la línea de crédito acordada, mayores serán los riesgos asumidos por el acreedor.

El término de la asistencia crediticia debe ser acorde a los plazos operativos de la empresa, a su generación de fondos y al cronograma de pago de las obligaciones financieras que ya ha contraído.

- Forma de repago

La forma de repago de un préstamo generalmente se pacta en cuotas periódicas (mensuales, bimestrales, trimestrales, semestrales o anuales).

Si la devolución del préstamo se realiza en un solo pago al vencimiento del plazo acordado, se denomina préstamo bullet (los intereses se abonarán periódicamente o junto con el capital al finalizar el plazo, de acuerdo a las



condiciones pactadas). Los préstamos bullet permiten a la empresa encarar proyectos cuando el recupero de la inversión se obtiene al finalizar el mismo. (García, 2010).

- Política crediticia de la institución

Para realizar su análisis y dar una recomendación, el analista debe conocer la política de créditos de la entidad bancaria para la que trabaja; es decir, el conjunto comprensivo y escrito de políticas y procedimientos de administración del riesgo crediticio.

Estas políticas refieren a los distintos aspectos relacionados con el otorgamiento de apoyo crediticio, como los tipos de líneas disponibles, las garantías requeridas, los montos y la duración máxima de las líneas otorgadas; así como cuestiones de organización interna, como los montos y plazos máximos que cada persona en la cadena de control puede autorizar de acuerdo a su rango.

Cada entidad bancaria posee su cultura financiera y de riesgos, por lo que los sistemas internos de calificación y control crediticios difieren de una institución a otra. En general, cada banco considera a su política y disposiciones crediticias como parte de su patrimonio intelectual, las cuales no son expuestas públicamente por razones de competitividad.

Al igual que las calificadoras de riesgo, las instituciones bancarias utilizan esquemas de calificación para determinar la probabilidad de incumplimiento de las empresas. Además, estos esquemas permiten establecer los patrones de cambio de la situación de las empresas hacia estados de decremento y la extensión de la pérdida en el caso en que la empresa no cumpla con su obligación (este último punto se denomina en inglés *loss given default* o LGD, que se traduce como la pérdida dado el default del préstamo).



Es decir, los bancos no están interesados solamente en la estimación de la probabilidad de incumplimiento de sus deudores, sino también la severidad de las pérdidas en caso de no cumplimiento para así determinar la distribución de pérdidas y ganancias de una cartera de créditos. El cálculo de la pérdida esperada promedio es también importante para las autoridades reguladoras de los bancos, ya que un estimador de las reservas que cada banco debe mantener. (García, 2010).

### **2.2.13. Las cinco C del crédito**

Cuanta más información tenga el analista de créditos sobre la empresa más completo será su análisis. Sin embargo, también será mayor el tiempo utilizado para recopilar y procesar toda la información y extraer de ella los datos esenciales. Por lo tanto, se han desarrollado métodos para guiar el análisis e identificar con más rapidez los factores claves que determinan su capacidad de repago.

Uno de los métodos es el esquema de las cinco C del crédito; que presenta las principales variables a tener en cuenta para realizar un análisis, de forma sencilla y fácil de recordar.

#### **Carácter**

Es la disposición o intención de la empresa de cumplir con los préstamos que ha solicitado. Incluye las cualidades de honorabilidad y solvencia moral del deudor para cumplir sus obligaciones crediticias. Los hábitos de pago y comportamientos pasados y presentes indican el carácter del deudor, mostrando una tendencia y probabilidad de similar comportamiento en el futuro.





### **Capacidad**

Es la capacidad y práctica en los negocios que posee la organización, las cuales determinan su posibilidad de cumplir con sus obligaciones de crédito. A través del estudio de la liquidez y flujos de efectivo proyectados de la empresa se podrá obtener una buena estimación de su capacidad de crédito

### **Capital**

Corresponde a la solidez financiera de la empresa, especialmente respecto a su capital o patrimonio neto.

### **Condiciones**

Son los elementos exteriores que afecten a la empresa y sobre los que esta no tiene control. Las condiciones dependerán de su ubicación geográfica, la situación política y económica y las características del sector, entre otros factores.

### **Colateral**

Son todos los activos que puede ofrecer la empresa para garantizar el cumplimiento de pago de su deuda, incluyendo: avales, pagarés en garantía, contratos prendarios, fianzas, seguros de crédito, depósitos en garantía, garantías inmobiliarias, etc. Estas garantías actuarán como “plan B”, en caso de que la empresa no pueda cumplir con sus obligaciones. (García, 2010).

#### **2.2.14. Proceso crediticio**

##### **1. Promoción e información**

Una de las actividades que el analista de créditos debe desarrollar y que es el inicio del circuito del crédito es la promoción del servicio crediticio, esta es una labor que debe realizarla a diario ya sea que formalmente en jornadas



específicas, en equipos de trabajo o individualmente, el principio básico de la promoción del servicio crediticio es el de brindar una excelente atención lo demás son instrumentos que ayudan para que esa promoción sea más eficiente.

## 2. Visita al Cliente

La visita es la parte inicial del proceso de análisis crediticio, y su objetivo básico es recopilar información que se utilizará para analizar y evaluar el deseo y la capacidad de pago del solicitante, al tiempo que se intenta reducir el riesgo crediticio en la medida de lo posible. Los objetivos de la visita son diversos, además del básico, como, por ejemplo:

- a. Establecer asociaciones con el cliente y, en ocasiones, conocerlo
- b. Apreciar la información verdadera del negocio en la unidad económica del solicitante (amplitud del local, cantidad y calidad de inventarios, de los vehículos, la maquinaria, las instalaciones, el orden y limpieza, otros).
- c. Para verificar las cifras del balance de la empresa, si es que no tuviera este (el balance), es una magnífica oportunidad para obtenerlo y verificar las cifras de los activos tangibles.
- d. Para apreciar la actitud del personal que dirige la empresa o de los miembros de la unidad económica en lo que se refiere a la empresa.
- e. Es importante destacar que la interacción personal en el entorno del prestatario demuestra el interés del Fondo por conocer las verdaderas necesidades de financiación de sus clientes.
- f. El proceso de préstamo ofrece una buena oportunidad para conocer los problemas que la empresa y la unidad socioeconómica familiar están experimentando (como dificultades de ventas, problemas de fabricación,



problemas de distribución, problemas familiares, etc.), así como para conocer los posibles problemas de reembolso.

- g. Averiguar si el cliente conoce a sus competidores (que tal vez podrían ser ya nuestros clientes).
- **Desarrollo de la entrevista.** - Para evitar la ofuscación, el analista de crédito debe utilizar su sentido común para cotejar la coherencia de la información proporcionada por el cliente con las preguntas cruciales, en lugar de confiar en la ofuscación si la información no se entrega como se pretende de antemano. Si no se puede confiar en el recuerdo, la información debe recopilarse mezclando las preguntas en la conversación y tomando notas discretas sobre las respuestas. Es fundamental que el analista de crédito demuestre un conocimiento profundo de las operaciones del cliente.

- **Voluntad de pago**

No cuantificable (especialmente en el primer crédito) más bien es cuestión de impresión personal que depende del sentido común del analista de crédito.

- ❖ Es un concepto subjetivo.
- ❖ Se busca conocer con mayor certeza al cliente.
- ❖ Se debe verificar si tiene deudas pendientes en la central de riesgo (Cámara de Comercio, SBS, u otros).
- ❖ Acceso de información, uso de algunas referencias (De clientes, proveedores, dirigentes de mercado, casas comerciales, vecinos de lugar, pago de servicios básicos). (García, 2010).



## - **Capacidad de Pago**

Primer instrumento cuantificable para determinar la viabilidad de la operación crediticia.

Para determinar la capacidad de pago del solicitante se procede al:

A. **Análisis del balance:** Las funciones más importantes del balance son las siguientes:

- a) Otorgar una idea del tamaño del negocio
- b) Es la fuente de información para calcular la capacidad de endeudamiento de la empresa.
- c) Muestra la estructura financiera de la empresa.

B. **Estado de resultados estandarizado**

Se define como el estado de situación, también conocido como cuenta de resultados normalizada en un informe de flujos, que muestra el resultado económico de la empresa durante el tiempo considerado. (normalmente mensual).

En la cuenta de resultados normalizada, las funciones más importantes son las siguiente:

- a) Proporciona información sobre la gestión empresarial del empresario.
- b) En este componente del modelo se incluye una interrelación financiera entre una empresa y una unidad económica.
- c) Determina la capacidad de pago de la empresa
- d) Ofrece información sobre la rentabilidad de la empresa.

### **3. Cierre de la operación:**



- Monto del crédito
- Plazo del crédito
- Cuota
- Día del vencimiento
- Mensaje de pago oportuno
  - ✓ Debe pagar su cuota en la fecha pactada
  - ✓ Por cada día de atraso se cobra interés moratorio
  - ✓ Se le reporta en las centrales de riesgo
  - ✓ Si sigue moroso le iniciaremos un proceso judicial a Ud. y su aval si lo hubiere. (García, 2010).

#### 4. Informe Técnico:

Es la preparación del expediente, es responsabilidad del analista de créditos, una vez finalizada la visita del cliente en su negocio y en su casa, armar y desarrollar el caso (solicitud de créditos).

Con la información obtenida, deberá ingresar todos los campos que contiene la solicitud de créditos, al sistema, la hoja de trabajo, estados financieros, así mismo llenar la declaración jurada de bienes, hoja de aval (si lo tuviere), donde además adjuntara la documentación solicitada, buscando siempre un orden establecido por la Caja.

El orden preestablecido es el siguiente:

- Historial crediticio
- Datos de la unidad familiar
- Datos generales de la empresa a financiar
- Capacidad de pago (Balance general, Estado de Resultados, Ingresos de la unidad económica).



- Garantías: Declaración jurada de bienes, hoja de aval
- Documentación que se adjunta: DNIs titulares y avales (si los tuviera) título de propiedad, recibo de agua, luz o teléfono, contrato de alquiler, etc.

Además, el expediente deberá contar con:

- Comentario de la unidad familiar.
- Opinión sobre la voluntad de pago.
- Apreciación concreta sobre la evaluación y análisis de los estados financieros.
- La propuesta del Analista de crédito debe ser clara, no ambigua y debidamente razonada.

La información contenida en el expediente de crédito tiene carácter de declaración jurada, debiendo contar con la firma del cliente y DNI.

Las copias presentadas deben contener el V<sup>o</sup>B<sup>o</sup> del analista quien dará fe de la autenticidad de los documentos originales.

Así mismo toda documentación que se adjunte al expediente en copia deberá contar con la firma del cliente y el número de su DNI en señal de conformidad de la información entregada. (García, 2010).

## **5. El Comité de créditos**

Es la instancia ejecutiva que evalúa, aprueba o desaprueba las propuestas de financiamiento presentadas por el Analista de crédito, el comité ejerce sus funciones con carácter resolutivo, normalmente se reúne en forma diaria y se rige por las normas aprobadas por el Directorio de la Caja.

Si el analista está convencido verdaderamente del caso a presentar:

- Presentará el caso al comité



- Buscará los argumentos y las palabras necesarias para convencer a los otros funcionarios que toman la decisión
- El comité discute el caso en forma colegiada tomando en cuenta las propuestas de financiamiento a nivel del resto de colegas Analistas, con la finalidad de obtener diversos puntos de vista ya sea observando, criticando o respaldando la propuesta del Analista, de esta manera los riesgos se evalúan sistemáticamente y al mismo tiempo se intercambian invaluables experiencias de los Analistas que ven incrementadas así sus experiencias en el sector. (García, 2010).

**TABLA 02:** Niveles de aprobación para todo tipo de créditos

COMITÉ	PARTICIPACION	APROBACION
1	Analistas senior + Analistas de créditos	Analista senior
2	(Adm.+ Analista Senior+ Analistas) o (Adm.+Analistas)	Administrador
3	Jefe de Producto+ Comité 2+Comite1	Jefe de Producto
4	Jefe regional+Comite2+ Comite1	Jefe Regional
5	Subgerencia de créditos+Comité2 +Comité1	Subgerencia
6	Un Gerente+ Comité 2 + Comité 1	Un Gerente
7	Dos Gerentes + Comité 2 + Comité 1	Dos Gerentes

Fuente: Caja Arequipa Agencia Puno

## 6. Desembolso

En ventanilla se firman los siguientes documentos



- 01 pagaré
- 02 contratos
- 01 Hoja de resumen
- 01 Orden de desembolso
- 01 Plan de pagos

Se realiza la entrega de efectivo y además se comunica el mensaje de pago oportuno.

### **7. Seguimiento y recuperación**

- La finalidad del seguimiento es mantener un bajo nivel de morosidad, que no afecte la rentabilidad de la cartera ni los niveles de liquidez de la Caja.
- Mantener una relación permanente con el cliente
- Visitas sistemáticas al negocio y al domicilio según crea conveniente el analista de créditos deberán complementarse con ciertos recordatorios como cartas, avisos, los que se archivarán en el expediente.
- Actualización de información

### **Calificación de clientes recurrentes**

Se denominan crédito recurrente a partir del financiamiento del segundo crédito del cliente, para tal efecto debe precederse a la actualización económica de la información del prestatario y sobre todo interpretar el historial de pagos computarizado del cliente para verificar el grado de cumplimiento con la institución.

Para el caso de los prestatarios que gozan de más de un crédito vigente o de una línea de crédito, debería verificarse los





límites del endeudamiento según las normas establecidas por la Caja.

(García, 2010).

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **ANALISTA DE CRÉDITOS/ SECTORISTA DE CRÉDITOS**

Profesional del sistema financiero que trabaja para una empresa y se encarga de analizar si las condiciones para la concesión de créditos son favorables o desfavorables.

### **ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO.**

Implica el seguimiento de la situación financiera del cliente tras la aprobación del crédito.

### **CAPACIDAD**

Se refiere a la investigación de la capacidad de la empresa para pagar sus obligaciones a corto y largo plazo. Para pagar los préstamos a corto plazo, se utilizan los activos existentes como garantía (efectivo, caja, bancos, cuentas por cobrar).

### **COMITÉ DE CRÉDITOS**

Reunión diaria y obligatoria de los analistas de créditos cuya finalidad es aprobar las solicitudes de créditos presentadas y debidamente sustentada por cada analista, está presidido por un analista de créditos senior quien es el encargado de presidir dicho comité, los analistas en conjunto aportan observaciones a cada expediente de créditos con el fin de minimizar el riesgo de mora en las colocaciones.

### **CONTROL**

Es la función administrativa por medio de la cual se evalúa un rendimiento. El control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las



actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas.

## **CRÉDITOS**

El crédito es un préstamo de dinero que una entidad financiera concede a un cliente entendiendo que éste lo devolverá gradualmente (mediante cuotas) o en un único pago en el futuro, así como con intereses adicionales para compensar a la entidad financiera por el tiempo que estuvo sin el dinero (mediante el prepago).

## **CRÉDITOS DIRECTOS**

En el sistema financiero, es la financiación que las corporaciones proporcionan a sus clientes bajo cualquier modalidad, resultando en la responsabilidad de entregar una cantidad definida de dinero en una o más acciones, incluyendo los pasivos resultantes de la refinanciación y reestructuración de créditos o deudas existentes.

## **CRÉDITOS INDIRECTOS O CRÉDITOS CONTINGENTES**

Incluye las garantías, las cartas de crédito, las aceptaciones bancarias, los créditos aprobados no desembolsados y las líneas de crédito no utilizadas concedidas por las instituciones financieras a los participantes en el mercado.

## **CRÉDITOS REVOLVENTES**

Se trata de préstamos en los que se permite variar el saldo en función de las elecciones del deudor. Se incluyen en esta categoría los anticipos en cuenta corriente, las tarjetas de crédito, los descubiertos en cuenta corriente, los préstamos rotatorios y otros créditos rotatorios. También se incluyen los que



permiten una reutilización parcial, como los que tienen un componente giratorio, así como los que no pueden utilizarse una y otra vez.

### **CRÉDITOS NO REVOLVENTES**

Se permite que el deudor utilice el dinero que recibe como devolución de estos préstamos, siempre que no se reutilice. No se permite que las cantidades pendientes cambien como resultado de las propias acciones del deudor cuando se obtiene esta forma de préstamo.

### **DEUDOR MINORISTA**

Los préstamos al consumo (rotatorios y no rotatorios), los préstamos a microempresas, los préstamos a pequeñas empresas y los préstamos hipotecarios a viviendas son ejemplos de préstamos directos o indirectos que pueden concederse a personas físicas o jurídicas.

### **DEUDOR NO MINORISTA**

Persona física o jurídica que tiene préstamos directos o indirectos a empresas, préstamos a grandes o medianas empresas, o préstamos a una combinación de ambos.

### **ENDEUDAMIENTO TOTAL EN EL SISTEMA FINANCIERO**

Los créditos directos, las garantías, las cartas de garantía, las aceptaciones bancarias y las cartas de crédito que posee un deudor en el sistema financiero, excluyendo los créditos cancelados, se denominan patrimonio neto del deudor.



## **EXPOSICIÓN EQUIVALENTE A RIESGO CREDITICIO DE LOS CRÉDITOS INDIRECTOS**

Los factores de conversión del crédito se calculan multiplicando los créditos indirectos que posee un deudor en una sociedad por los factores de conversión del crédito (CCF).

## **GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO**

La gestión interna del riesgo de crédito es el método por el que una empresa mantiene su riesgo de crédito dentro de unos límites aceptables, según lo especificado por las normas y procedimientos internos aprobados por el Consejo de Administración, sin dejar de cumplir los objetivos de rentabilidad y eficiencia.

## **INTERESES**

Es el dinero generado como resultado de la inversión de capital o del préstamo de fondos. Se utiliza un tipo de interés simple o compuesto, dependiendo de si los intereses generados al final de cada periodo se suman o no al saldo principal al principio del periodo.

## **LÍNEA DE CRÉDITO**

Si se cumplen las condiciones del préstamo, el prestatario tendrá acceso a préstamos consecutivos durante un periodo de tiempo más largo.

## **MICRO FINANCIERAS**

Se trata de organizaciones e instituciones que prestan servicios financieros a personas con escasos recursos financieros (ahorro y crédito) (personas con bajos ingresos).

Prestan servicios financieros exclusivamente a sus clientes, a través de modestas cuentas de ahorro, individuales o colectivas, y líneas de crédito adaptadas a sus necesidades específicas y circunstancias económicas.



## **MOROSIDAD**

La lentitud, la tardanza y la falta de diligencia general en el cumplimiento de una tarea o compromiso. Un moroso es una persona que, en el mundo financiero y comercial, es alguien que incumple repetidamente las obligaciones contractuales realizando los pagos a tiempo. Un moroso, sobre todo el que registra aceptaciones impagadas, es alguien que tiene un mal historial y que incumple todo tipo de contratos y obligaciones.

## **POLÍTICAS DE CRÉDITO**

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de este.

## **RIESGO**

El riesgo se define como la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas. Los factores que lo componen son la amenaza y la vulnerabilidad.

## **TASA DE INTERÉS**

Precio que se cancela por el empleo de capital que no es propio ya sea por crédito o préstamo. Se enuncia en %.



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

Esta investigación se realizó en la Agencia de Caja Arequipa Puno. Puno, capital del distrito, provincia y departamento de Puno, está situada a 3.827 metros sobre el nivel del mar en las playas del lago Titicaca. Puno limita al norte con las provincias de San Román, Huancané y una porción del lago Titicaca; al sur con las provincias de El Collao y Moquegua; al este con las provincias de El Collao y el lago Titicaca; y al oeste con el departamento de Moquegua y la provincia de San Román.

La provincia de Puno está conformada por 15 distritos: Puno, Acora, Amantaní, Atuncolla, Capachica, Chucuito, Coata, Huata, Mañazo, Paucarcolla, Pichacani, Platería, San Antonio, Tiquillaca y Vilque.

Puno, como ciudad, es el centro urbano de mayor jerarquía a nivel regional, ya que es la capital de la región y, por lo tanto, sirve como centro de decisiones políticas, económicas y financieras; también sirve como centro administrativo y de servicios, ofreciendo la más completa gama de servicios turísticos a nivel regional; tiene una superficie de 460,63 km<sup>2</sup> y una población distrital de 125.663 habitantes, según el censo 2007-INEI, y una población urbana de 125.663 habitantes.

#### 3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

Tiempos en donde se efectuó el estudio abarca los años 2016 y 2017.



### 3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

Para el estudio se consiguió el acceso a la documentación de la Agencia Puno de la Caja Arequipa, como: Reglamento de créditos, Guía de otorgamiento de créditos, Catálogo de productos, Memorándums vigentes, Campañas vigentes, Memoria anual.

También se tuvo acceso al portal de la SBS – Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones de la Resolución SBS. N° 11356-2008.

### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

#### 3.4.1. Población

La población es el personal del área de créditos de la Caja Arequipa de la Agencia Puno que son en total 19 analistas de créditos PYMES y un administrador de agencia

#### 3.4.2. Muestra

La muestra de la investigación será el 100% de analistas de crédito PYMES de la Caja Arequipa y el administrador de la Agencia Puno, ya que tenemos una población finita con sólo 19 individuos.

### 3.5. MÉTODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

El estudio tiene un enfoque cuantitativo y cualitativo ya que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (Hernández, 2014).

#### 3.5.1. Diseño de la investigación:

El estudio está elaborado con el diseño:

**No experimental:** Según (Hernandez 2014) la investigación no experimental es para estudios que se realizan sin la manipulación deliberada



de las variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

**Transversal:** Según (Hernández 2014). Son estudios en los que los datos se recogen en un solo instante y en un único punto del tiempo. Su objetivo es caracterizar las variables y evaluar su ocurrencia e interrelaciones en un momento determinado.

Es que basados en la teoría se determinó la naturaleza de la presente investigación comenzando de la observación y planteamiento del problema.

### 3.5.2. Métodos:

- a) **Método deductivo.** - Mediante la técnica deductiva fue posible construir una hipótesis, y también fue posible obtener resultados de la investigación, así como sacar conclusiones a partir de los hallazgos.
- b) **Método descriptivo.** - Su denominación señala que nos dirige a la comprensión de la realidad de una entidad tal como se presenta en su situación; por lo tanto, la aplicación de este método tuvo como objetivo fundamental la determinación de las características, hechos o fenómenos que se manifiestan en la Agencia Puno de la Caja Arequipa.
- c) **Método analítico.** – Por medio de esta metodología se pudo evaluar el control de la aplicación de las normas y reglamentos de crédito, así como el procedimiento de valoración del riesgo del crédito.

### 3.5.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Las técnicas utilizadas son:

- Revisión documentaria: La obtención de información a partir de numerosos trabajos mediante la revisión de documentos es una técnica





utilizada para la elaboración bibliográfica o el marco teórico. También se conoce como revisión de documentaciones. Para la presente investigación se revisaron libros, legislación vigente, memoria anual, cuadros estadísticos proporcionados por la Caja Arequipa.

- Encuestas: Se trata de un conjunto de preguntas que se desarrollarán en un formato especial e inédito de acuerdo con los indicadores que se han sugerido para la presente investigación. Para la presente investigación se realizaron dos tipos de encuestas, una enfocada a los analistas crediticios y una encuesta para la administradora de agencia de la Caja Arequipa Agencia Puno

Los instrumentos utilizados son:

- Cuestionario: El cuestionario es un instrumento compuesto por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio; es un plan formal para recabar información de cada unidad de análisis objeto de estudio y que constituye el centro del problema de investigación.
- La Observación: Se trata de una estrategia que consiste en prestar mucha atención a un fenómeno, acontecimiento o situación, recoger datos y almacenarlos para su posterior estudio. La observación es un componente crítico de cualquier proceso de investigación; permite al investigador recoger tantos datos como sea posible.



#### 3.5.4. Técnicas para el procesamiento de datos

- El tratamiento estadístico: se refiere al uso de procedimientos para tabular y representar los resultados en forma de porcentaje.
- Análisis e interpretación de datos: El uso de tablas descriptivas de porcentajes en orden correlativo a los datos recogidos sobre el tema permite estudiar la información obtenida sobre el problema.

#### 3.6. PROCEDIMIENTO

- En primer lugar, se recopiló información a través de una encuesta a analistas de crédito y al administrador de la Agencia Puno de Caja Arequipa, así como a través de documentos entregados por Caja Arequipa. - En segundo lugar, se recopiló información a través de una encuesta a analistas de crédito y al administrador de la Agencia Puno.
- En segundo lugar, se realiza la ordenación y categorización de los datos.
- En tercer lugar, se efectúa la tabulación de los datos.
- En cuarto lugar, la producción de Cuadros y Figuras utilizando la aplicación Excel, teniendo en cuenta la tabulación de la información recogida a través de la encuesta.
- En quinto lugar, pasamos a estudiar la información incluida en los resultados y a realizar una interpretación de los mismos.
- El sexto paso fue comparar y contrastar las diferentes teorías y llegar a conclusiones y sugerencias para la Agencia de Puno de Caja Arequipa después de haber recogido todas las interpretaciones.



### 3.7. VARIABLES

#### 3.7.1. Variables según la hipótesis general

**Variable Independiente:** Riesgo crediticio

##### **Indicadores**

- Evaluación de riesgo crediticio

**Variable Dependiente:** Nivel de morosidad

##### **Indicadores**

- Recuperación de créditos

#### 3.7.2. Variables según las hipótesis específicas

##### **Hipótesis Especifica 01**

**Variable Independiente:** Control de aplicación de normas y políticas

##### **Indicadores**

- Control

**Variable Dependiente:** Riesgo crediticio

- Gestión de riesgo

##### **Hipótesis Especifica 02**

**Variable Independiente:** Evaluación

##### **Indicadores**

- Calidad de evaluación

**Variable Dependiente:** Nivel de morosidad

##### **Indicadores**

- Nivel de morosidad

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS

En el presente capítulo se representan los resultados del trabajo de campo realizado, las técnicas de procesamiento de información que se aplicaron son las encuestas y cuestionarios dirigido a la administradora de agencia y a los analistas de créditos, elaborados con la finalidad de cumplir con los objetivos señalados y contrastar las hipótesis planteadas.

##### 4.1.1. Con respecto al objetivo específico 01

Para conseguir el objetivo específico:

- Evaluar la influencia del control de la aplicación de las normas y políticas de créditos en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Arequipa Agencia Puno, periodos 2016-2017.

**Tabla 03:** Normas y políticas de la Caja Arequipa

<b>DOCUMENTOS INTERNOS</b>	<b>DESCRIPCION</b>
<b>REGLAMENTO DE CRÉDITOS</b>	En el Reglamento de Crédito se establecen las disposiciones generales, requisitos y condiciones que regirán los préstamos.
<b>GUIA DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS</b>	Contiene las políticas de crédito, lineamientos técnicos que dispone la gerencia con la finalidad de establecer criterios específicos para otorgar un crédito.

<b>CATÁLOGO DE PRODUCTOS</b>	Se encuentra la descripción detallada de cada producto vigente y las condiciones específicas para su aplicación.
<b>MEMORANDUM VIGENTE</b>	Son comunicados emitidos por la gerencia donde se establecen normas internas de cumplimiento obligatorio para el personal.
<b>CAMPAÑAS VIGENTES</b>	Modalidad de crédito que se concede a corto plazo con condiciones específicas para cada temporada

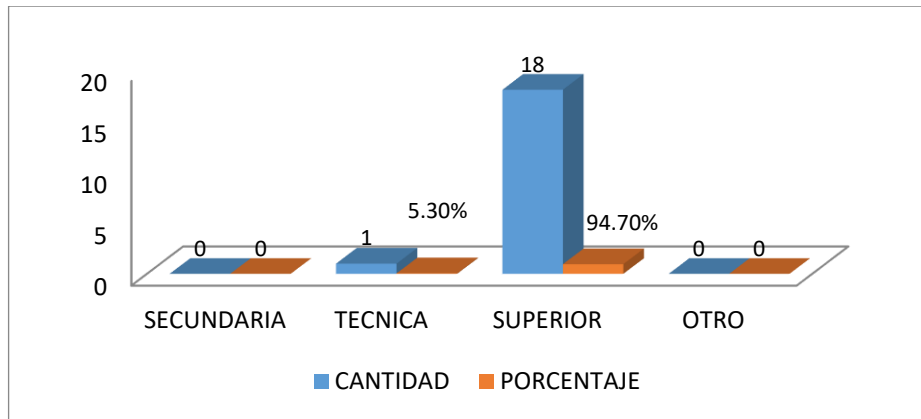
FUENTE: Elaboración propia

**Análisis:** La tabla muestra las normas y políticas de crédito que son documentos esenciales y de obligatorio cumplimiento para que los analistas de créditos puedan establecer los criterios al momento de evaluar el acceso de crédito a un cliente, los gerentes de agencia, jefes zonales y la gerencia mancomunada se rigen de estos documentos al momento de aprobar un crédito en su instancia.

**TABLA 04:** Nivel de instrucción de los analistas de crédito

<b>NIVEL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SECUNDARIA	0	0%
TECNICA	1	5.30%
SUPERIOR	18	94.70%
OTRO	0	0%

FUENTE: Encuesta analistas de créditos Caja Arequipa Agencia Puno



**Figura 03:** Nivel de instrucción de los analistas de crédito

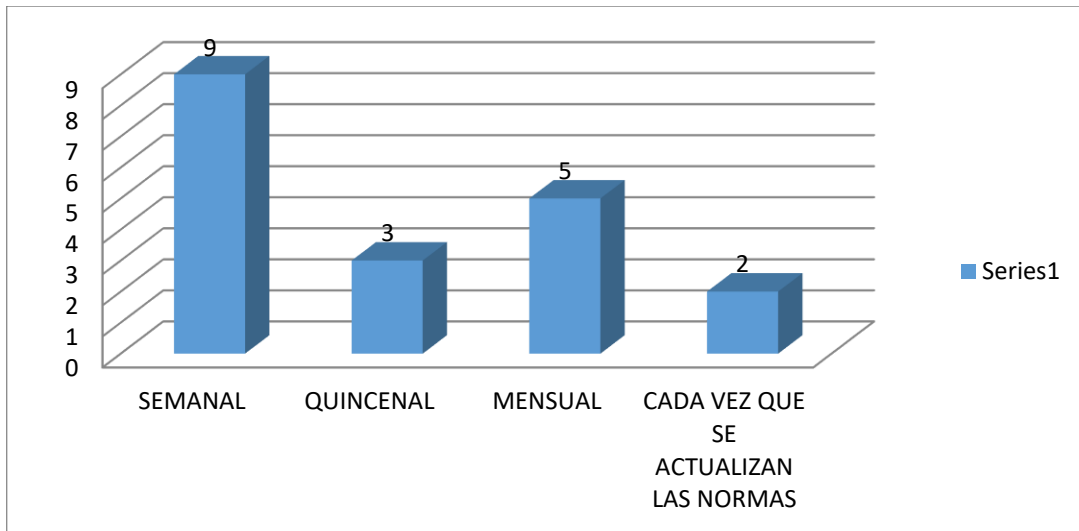
FUENTE: Tabla 04

**Análisis:** El gráfico anterior muestra el nivel de instrucción que tienen los analistas de créditos, el grado de instrucción superior se representa en un 94.7% y el grado de instrucción técnica en un 5.3%, el grado de instrucción secundaria y otros grados representan un 0%.

**TABLA 05:** Frecuencia de capacitaciones

FRECUENCIA	CANTIDAD
SEMANAL	9
QUINCENAL	3
MENSUAL	5
CADA VEZ QUE SE ACTUALIZAN LAS NORMAS	2

FUENTE: Encuesta analistas de créditos Caja Arequipa Agencia Puno.



**Figura 04:** Frecuencia de capacitaciones

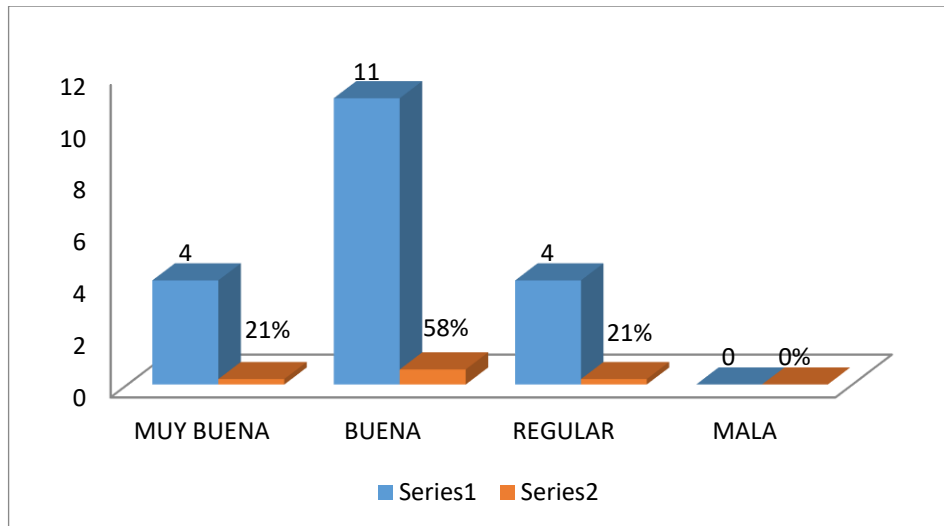
**FUENTE:** Tabla 05

**Análisis:** En el gráfico se muestra que de los 19 analistas de créditos 9 de ellos reciben capacitación semanal, 5 de ellos de manera mensual, 3 de ellos manera quincenal y 2 de ellos reciben capacitación cada vez que se actualizan las normas. Podemos apreciar que los analistas de créditos no reciben capacitación con la misma frecuencia.

**TABLA 06:** Efectividad de la aplicación de la guía de otorgamiento de créditos

CALIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY BUENA	4	21%
BUENA	11	58%
REGULAR	4	21%
MALA	0	0%

Encuesta analistas de créditos Caja Arequipa Agencia Puno.



**Figura 05:** Efectividad de la aplicación de la guía de otorgamiento de créditos

FUENTE: Tabla 06

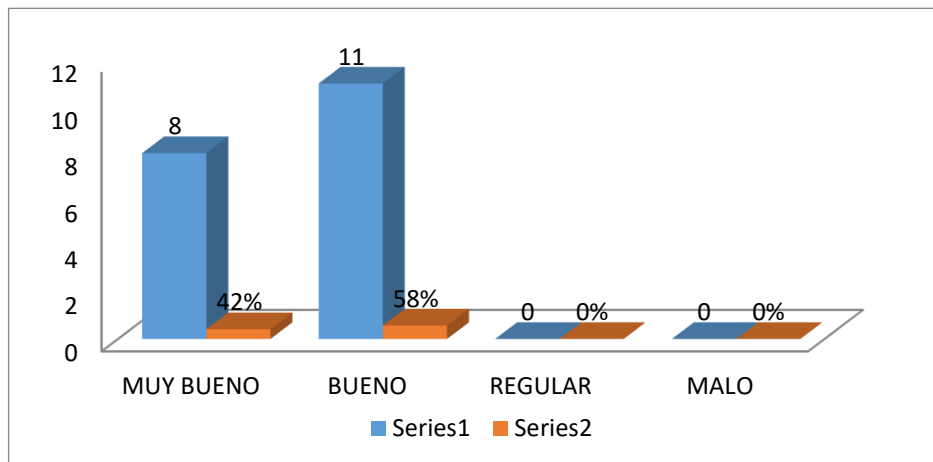
**Análisis:** En el gráfico se aprecia que el 58% de analistas de créditos califica como buena la aplicación de la guía de otorgamiento de créditos, hay un 21% que la califica como muy buena y otro 21% que la califica como regular, no hay analistas que califiquen como mala la efectividad de su aplicación. Teniendo en cuenta la gran importancia que tiene la aplicación efectiva de la guía de otorgamiento de créditos podemos analizar que la mayoría califica su aplicación como regular ósea ni buena ni mala.

**Tabla 07:** Conocimiento de las normas y reglamento de créditos

CALIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY BUENO	8	42%
BUENO	11	58%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%

FUENTE: Encuesta analistas de créditos Caja Arequipa Agencia Puno.





**Figura 06:** Conocimiento de las normas y reglamento de créditos

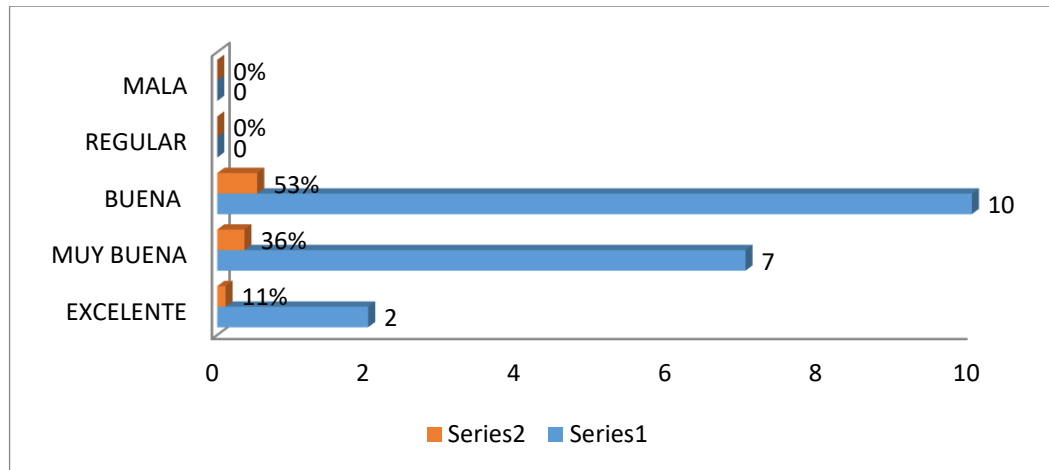
FUENTE: Tabla 07

**Análisis:** En el grafico podemos observar la manera en que califica cada analista el dominio de conocimiento del reglamento y normas de evaluación crediticia, un 58% califica que su dominio es bueno y un 42% lo califica como muy bueno.

**Tabla 08:** Calificación de evaluación crediticia

CALIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
EXCELENTE	2	11%
MUY BUENA	7	36%
BUENA	10	53%
REGULAR	0	0%
MALA	0	0%

FUENTE: Encuesta analistas de créditos Caja Arequipa Agencia Puno.



**FIGURA 07:** Calificación de evaluación crediticia

FUENTE: Tabla 08

**Análisis:** En el gráfico apreciamos que el 53% considera que su evaluación crediticia es buena, el 36% califica como muy buena y un 11% la califica como excelente. Observamos que la mayoría de analistas de créditos considera que realizan una buena evaluación.

**Tabla 09:** Motivos por los que se incumple la normativa de créditos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Desconocimiento de las normas de créditos	0	0%
Los clientes no siempre cumplen con los requisitos	12	63%
Algunas normas no están bien establecidas	7	37%
Las normas de la institución no van acorde al mercado actual	0	0%

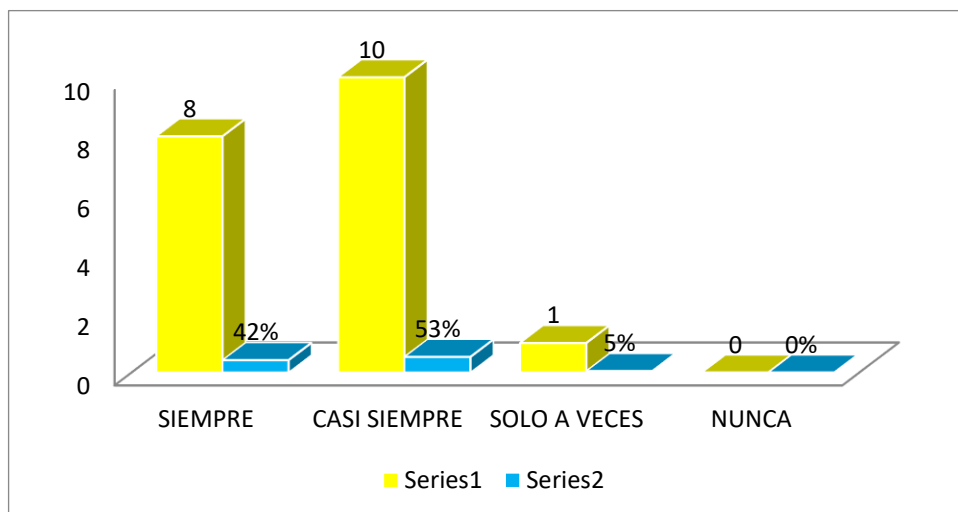
FUENTE: Encuesta analistas de créditos Caja Arequipa Agencia Puno.

**Análisis:** La tabla anterior muestra que los analistas de créditos incumplen la normativa de créditos por 2 motivos principales, un 63% de los analistas indica que es porque los clientes no siempre cumplen los requisitos y un 37% indica que algunas normas no están bien establecidas, ningún analista indicó que incumplía por desconocimiento de las normas o porque las normas no van a acorde con el mercado actual.

**Tabla 10:** Cumple con las normas y políticas de créditos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	8	42%
CASI SIEMPRE	10	53%
SOLO A VECES	1	5%
NUNCA	0	0%

FUENTE: Encuesta analistas de créditos Caja Arequipa Agencia Puno.



**Figura 08:** Cumple con las normas y políticas de créditos

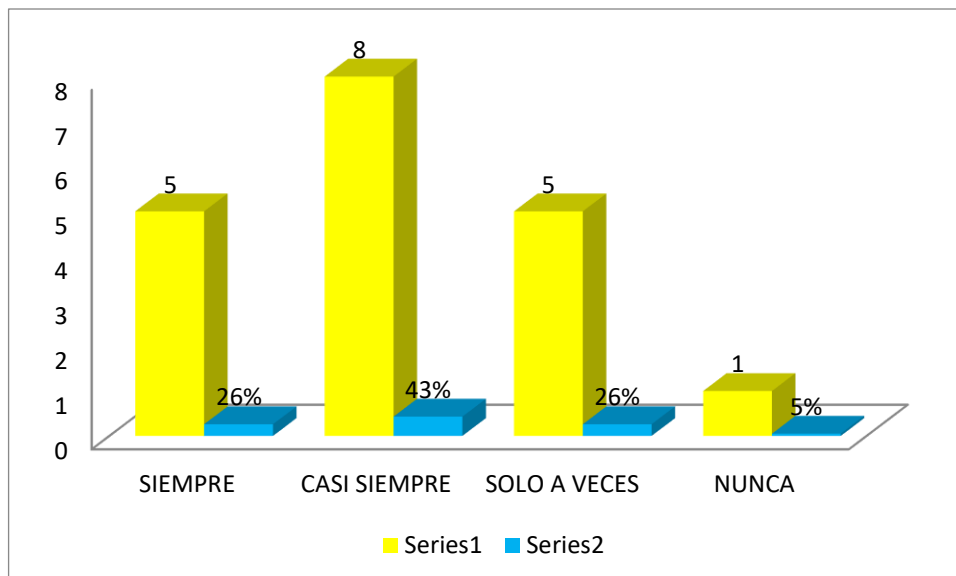
FUENTE: Tabla 10

**Análisis:** El gráfico representa el grado de cumplimiento de todas las pautas de las políticas de créditos por los analistas de créditos al momento de evaluar el acceso al crédito de un cliente. Observamos que un 53% casi siempre lo hace, un 42% lo hace siempre y un 5% lo hace solo a veces.

**Tabla 11:** Seguimiento en el proceso de evaluación

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	5	26%
CASI SIEMPRE	8	43%
SOLO A VECES	5	26%
NUNCA	1	5%

FUENTE: Encuesta analistas de créditos Caja Arequipa Agencia Puno.



**Figura 09:** Seguimiento en el proceso de evaluación

FUENTE: Tabla 11

**Análisis:** El gráfico representa la percepción de los analistas de créditos sobre si le hacen un exhaustivo seguimiento en los procedimientos de evaluación de créditos, un 43% indica que casi siempre, un 26% piensan que siempre, un 26% solo a veces y un 5% piensan que nunca se le hace un exhaustivo seguimiento.

#### 4.1.2. Con respecto al objetivo específico 02

Para conseguir el objetivo específico:

- Analizar la incidencia de la evaluación de créditos en la cartera morosa de la Caja Arequipa Agencia Puno, periodos 2016-2017.

**Tabla 12:** Consolidado de cartera de créditos Agencia Puno

Al: 01/01/2017	CARTERA Y CLIENTES			CALIDAD DE CARTERA				
	CARTERA BRUTA			Mora > 30		Monto Variación Mora > 30		
	Saldos al día			Saldo	%	Anual	Mensual	Diaria
Grupo	Clientes	Monto	Mora SBS					
CAJA AREQUIPA	308,671	3,700,369,877	4.88%	196,664,915	5.31%	21,340,167	21,340,167	1,906,536
REGION ANDINA	40,936	495,040,210	6.06%	31,189,765	6.30%	2,999,440	2,999,440	59,092
ZONA ANDINA SUR	14,843	196,254,092	5.66%	12,094,559	6.16%	1,091,720	1,091,720	-56,110
AGENCIA PUNO	4,240	69,039,071	4.32%	3,480,526	5.04%	575,676	575,676	-14,238

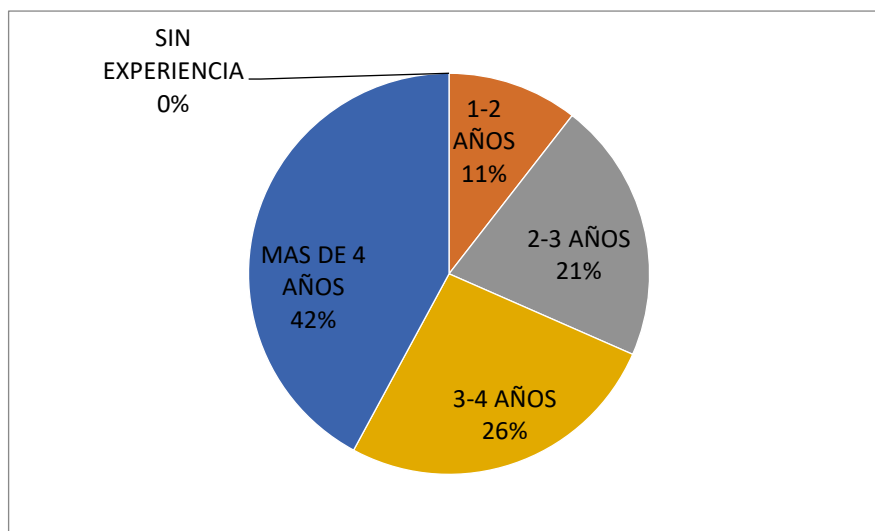
FUENTE: Información obtenida de Caja Arequipa Agencia Puno.

**Análisis:** La tabla muestra el saldo de cartera bruta al 01 de enero del 2017 con un monto de S/. 69,039,071 y con un total de 4,240 clientes de la Agencia Puno. Además, se observa que en la cartera de mora mayor a 30 días hubo un incremento anual de S/. 575,676 lo que indica una ratio de 5.04% de la cartera total. También podemos observar que respecto a la Región Andina y a la Caja Arequipa en general el ratio de mora mayor a 30 días está por debajo del promedio.

**Tabla 13:** Experiencia en el sector de créditos

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIN EXPERIENCIA	0	0%
1-2 AÑOS	2	11%
2-3 AÑOS	4	21%
3-4 AÑOS	5	26%
MAS DE 4 AÑOS	8	42%

**FUENTE:** Encuesta analistas de créditos Caja Arequipa Agencia Puno.



**Figura 10:** Experiencia en el sector de créditos

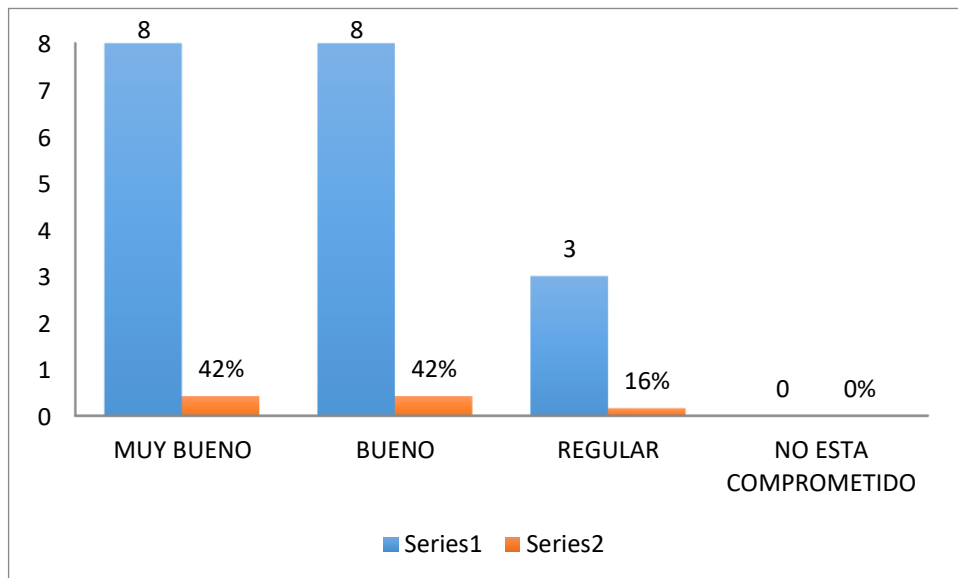
**FUENTE:** Tabla 13

**Análisis:** El gráfico anterior muestra los años de experiencia de los analistas en el sector de créditos, según se puede apreciar un 42% de los analistas tienen más de 4 años de experiencia, el 26% tiene de 3 a 4 años de experiencia en el sector, el 21% tiene de 2 a 3 años y un 11% tiene de 1 a 2 años de experiencia, también se ve que no hay analistas de créditos sin experiencia. Los resultados muestran que la Agencia Puno en su mayoría tiene analistas con vasta experiencia en el sector de créditos.

**Tabla 14:** Nivel de compromiso con la Caja Arequipa

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENO	8	42%
BUENO	8	42%
REGULAR	3	16%
NO ESTA COMPROMETIDO	0	0%

FUENTE: Encuesta analistas de créditos Caja Arequipa Agencia Puno.



**Figura 11:** Nivel de compromiso con la Caja Arequipa

FUENTE: Encuesta analistas de créditos Caja Arequipa Agencia Puno.

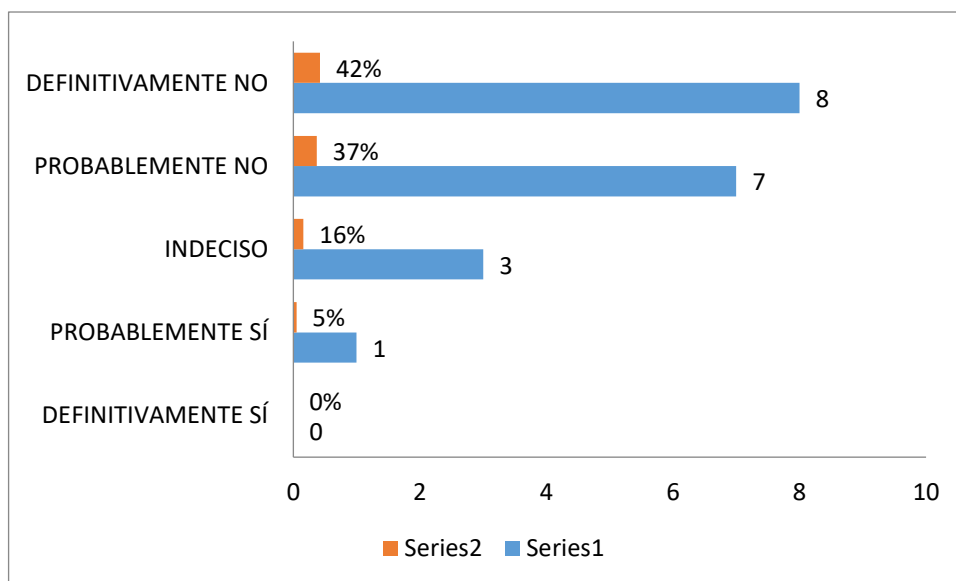
**Análisis:** Según el gráfico anterior se muestra el grado de compromiso de los analistas de créditos con la Caja Arequipa Agencia Puno, un 42% indica que su nivel de compromiso es muy bueno, asimismo un 42% indica que su nivel de compromiso es bueno, un 16% de analistas de créditos indica que su compromiso es regular y ningún analista no está comprometido con la institución. Podemos ver que la mayoría de los analistas de créditos

se siente comprometida con el trabajo a realizar y con sus metas y objetivos planteados como Agencia Puno Caja Arequipa.

**Tabla 15:** Probabilidad de adulterar información en la evaluación

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SÍ	0	0%
PROBABLEMENTE SÍ	1	5%
INDECISO	3	16%
PROBABLEMENTE NO	7	37%
DEFINITIVAMENTE NO	8	42%

FUENTE: Encuesta analistas de créditos Caja Arequipa Agencia Puno.



**Figura 12:** Probabilidad de adulterar información en la evaluación

FUENTE: Tabla 15

**Análisis:** En el gráfico se presenta la probabilidad de que los analistas crediticios en el ejercicio de su cargo hayan tenido la necesidad de adulterar información para favorecer

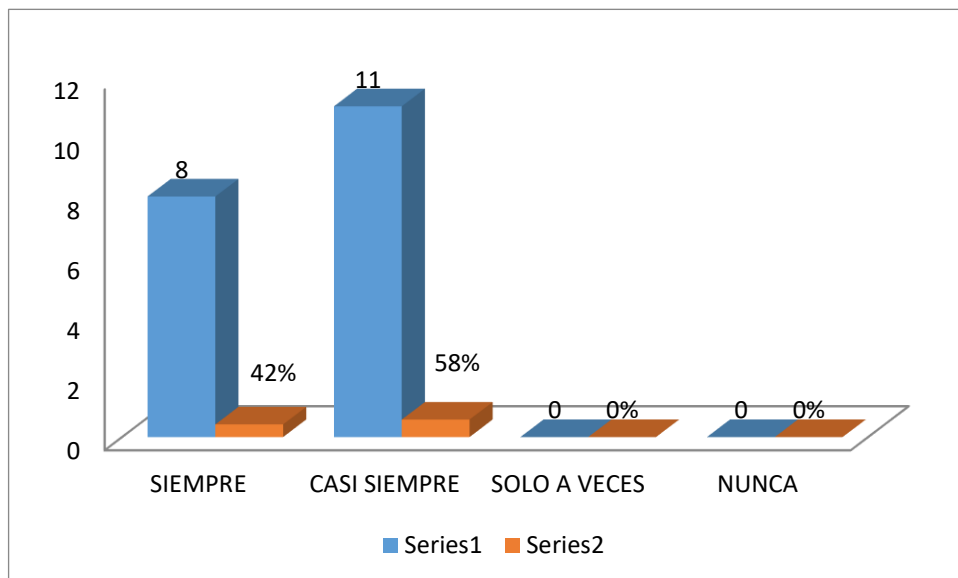


el acceso de crédito a algún cliente, El 42% indica de definitivamente no tuvo la necesidad de alterar información, un 37% indica que probablemente no tuvo la necesidad, un 16% está indeciso y un 5% indica que probablemente sí tuvo la necesidad de adulterar información para favorecer a que un cliente acceda a un crédito.

**Tabla 16:** Verificación de los requisitos documentarios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	8	42%
CASI SIEMPRE	11	58%
SOLO A VECES	0	0%
NUNCA	0	0%

FUENTE: Encuesta analistas de créditos Caja Arequipa Agencia Puno.



**Figura 13:** Verificación de los requisitos documentarios

FUENTE: Tabla 16

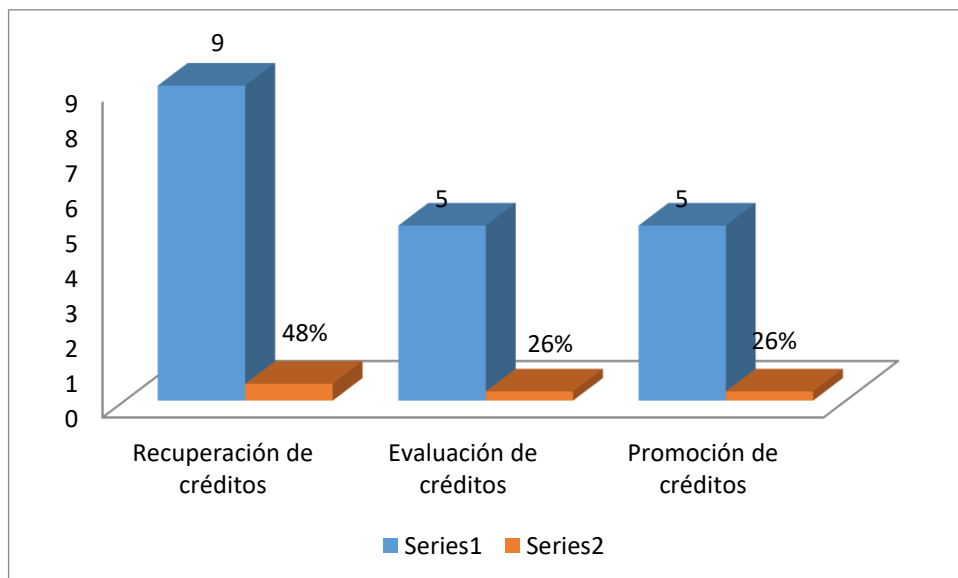
**Análisis:** Según el gráfico los analistas de créditos verifican que los requerimientos de documentos correctos, totales y confiables casi siempre con un 58% y siempre un 42%,

ello indica que los documentos son verificados en original y en copia lo cual evita que los clientes puedan realizar actos fraudulentos con documentos falsos o brindar información errónea con el afán de acceder a un préstamo.

**Tabla 17:** Actividades a las que se le dedica más tiempo en trabajo de campo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Recuperación de créditos	9	48%
Evaluación de créditos	5	26%
Promoción de créditos	5	26%

FUENTE: Encuesta analistas de créditos Caja Arequipa Agencia Puno.



**Figura 14:** Actividades a las que se le dedica más tiempo en trabajo de campo

FUENTE: Tabla 17

**Análisis:** La tabla muestra las principales funciones que realiza un analista de créditos y a cuales considera que le dedica más tiempo en el trabajo de campo, un 48% indica que le dedica más tiempo a la recuperación de créditos, un 26% a la evaluación y un 26% a la promoción de créditos; de ello podemos deducir que la Agencia Puno tiene como prioridad la disminución de mora, sin embargo la función principal de los analistas es realizar una buena evaluación crediticia para disminuir el riesgo de mora a un corto o mediano plazo.

#### 4.1.3. Con respecto al objetivo específico 03

Para obtener el objetivo específico:

- Proponer lineamientos que optimicen la disminución del nivel de morosidad de la Caja Arequipa Agencia Puno, periodos 2016-2017.

**Tabla 18:** Criterios que permitirán aumentar la calidad de cartera

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Metas acordes a sus posibilidades según el mercado actual.	10	53%
Mayor tiempo asignado para la evaluación de créditos	9	47%
Mayor apoyo del área de recuperaciones	0	0%
Mayor apoyo de los promotores de créditos	0	0%

FUENTE: Encuesta analistas de créditos Caja Arequipa Agencia Puno.

**Análisis:** En la tabla anterior se muestra la opinión de los analistas de créditos sobre qué criterios les permitirán aumentar la calidad de cartera de créditos, un 53% indica que la calidad de cartera aumentaría si les pondrían metas acorde a sus posibilidades según el mercado actual, un 47% indica que mejoraría si les asignaran mayor tiempo para la evaluación de créditos, ningún analista indica que la calidad de cartera mejorará con el apoyo del área de recuperaciones o de los promotores de créditos.

**Tabla 19:** Resultados de encuesta administrador de agencia

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS	
	SI	NO
¿Los analistas de créditos dominan el conocimiento del reglamento y normas de los analistas de créditos?	X	
¿Cree Ud. que se realiza una buena gestión del riesgo crediticio en la agencia Puno Caja Arequipa?	X	
¿Cree Ud. que hay posibilidad de adulterar información por parte de los analistas en sus evaluaciones de créditos?	X	
¿Considera óptimas las evaluaciones de los analistas de créditos?		X
¿Tiene implementados controles para asegurar la veracidad de la información recolectada por los analistas para la evaluación de créditos?	X	

**SI LA RESPUESTA ES SÍ EN LA PREGUNTA 5 ¿CUALES SON?:**

Cruces, visitas, mercado, actualidad económica.

FUENTE: Encuesta administrador de agencia Caja Arequipa Agencia Puno.

**Análisis:** Según la encuesta realizada a la administradora de la Agencia Puno, se puede observar que sí tiene la certeza de que los analistas de créditos tienen los conocimientos necesarios para realizar las evaluaciones de créditos y que ello conlleva a realizar una



buena gestión de créditos, sin embargo, no confía en la veracidad de la información proporcionada en las evaluaciones de créditos, es por ello que tiene implementados controles que aseguren la veracidad de la información, los cuales son: Cruces, visitas, conocimiento de mercado y actualidad económica.

#### **4.1.4. Contratación de hipótesis**

En la hipótesis específica N° 1: “El buen control de las políticas y reglamentos de créditos influye optimizando la gestión del riesgo del crédito de la Caja Arequipa agencia Puno, periodos 2016-2017”. El conocimiento de las políticas y normas es fundamental para un buen control de riesgo crediticio, sobre esto se pudo observar que los analistas de créditos tienen una preparación adecuada, conocimiento aceptable de las normas y políticas que maneja la Caja Arequipa, y que la aplicación del conocimiento de las normas es bueno, sin embargo la buena aplicación de tales normas depende del control que el administrador de agencia y el comité de créditos, el cual indica que se realiza con un monitoreo semanal, sin embargo, no todos los analistas cumplen con dichas normas en todas sus evaluaciones, dando como resultado el incremento anual de morosidad.

Con ello se acepta la hipótesis de que “El buen control de las políticas y reglamentos influye optimizando la gestión del riesgo crediticio de la Caja Arequipa, periodos 2016-2017”

En la hipótesis específica N° 2: “La deficiente evaluación de créditos incide en el aumento del nivel de morosidad de la Caja Arequipa agencia Puno, periodos 2016-2017”. Se pudo observar que los analistas crediticios conocen y aplican el procedimiento de evaluación de manera correcta en su



mayoría, sin embargo, la información consignada en las evaluaciones de créditos son sesgadas a favor del cliente para que este pueda acceder a un crédito, originando así que el nivel de morosidad haya incrementado en más de medio millón de soles, como consecuencia que tanto analistas de créditos como administrador de agencia dediquen más tiempo y esfuerzo en la recuperación de créditos que en la evaluación.

Con ello se acepta la hipótesis de que “La deficiente evaluación de créditos incide en el aumento del nivel de deuda de la Caja Arequipa agencia Puno, periodos 2016-2017”

## 4.2. DISCUSION

### 4.2.1. Objetivo específico 01

- “Evaluar la influencia del control de la aplicación de las normas y políticas de créditos en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Arequipa Agencia Puno, periodos 2016-2017.”

Recurrimos a la revisión del marco teórico que trata sobre las políticas y normas. Según las definiciones en el Reglamento de la Resolución SBS N° 3780-2011 “ La Gestión del riesgo de crédito es el proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables, establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio, y alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia”, la presente investigación muestra que un 42% de los analistas de créditos tiene un muy buen dominio de conocimiento de las normas y políticas y un 58% considera que tiene un buen dominio; sin embargo, el administrador de agencia califica como regular el dominio de las normativas de los analistas de créditos. En base al Artículo 2 que indica



que “El apetito de riesgo y los grados de paciencia deben convertirse en indicadores cuantificables y someterse a una evaluación periódica a la luz de los efectos y modificaciones en el ambiente de riesgo, según proceda” y teniendo en cuenta que la agencia Puno presenta un incremento anual de más de medio millón en la mora mayor a 30 días, en base al Artículo 2, se calificaría el saber de las normativas de los analistas crediticios como regular.

Se puede observar también que se tiene a un 94.7% de analistas de créditos con educación superior, sin embargo, de los 19 analistas sólo 9 de ellos se capacitan semanalmente, en comparación al Artículo 1 de la Resolución SBS N.º 3780 -2011 que dice: “Para que los funcionarios a cargo de las Unidades que intervienen en la realización de operaciones sujetas a riesgo de crédito, así como los profesionales que las integran, incluidos los encargados de la Unidad de Riesgo de Crédito, estén capacitados en temas de gestión especializada del riesgo de crédito, deben contar con la formación, conocimientos y experiencia necesarios. Del mismo modo, la Dirección General es responsable de cuidar por la solvencia ética de estos empleados”. Observamos que los analistas si tienen formación, pero a poco más de la mitad le falta capacitarse con la frecuencia que la gerencia indica que es semanalmente

Según GARCIA, M. A. (2010).” Para realizar su análisis y dar una recomendación, el analista debe conocer la política de créditos de la entidad bancaria para la que trabaja; es decir, el conjunto comprensivo y escrito de políticas y procedimientos de administración del riesgo crediticio. Estas políticas refieren a los distintos aspectos relacionados con



el otorgamiento de apoyo crediticio, como los tipos de líneas disponibles, las garantías requeridas, los montos y la duración máxima de las líneas otorgadas; así como cuestiones de organización interna, como los montos y plazos máximos que cada persona en la cadena de control puede autorizar de acuerdo a su rango. Cada banco tiene su propia cultura financiera y de riesgos, por lo que los sistemas internos de calificación y control crediticios difieren de una institución a otra”. Según los resultados el 58% de analistas de créditos califican como buena su aplicación de la guía de otorgamiento de créditos, hay un 21% que la califica como muy buena y otro 21% que la califica como regular. Así mismo observamos que 53% casi siempre cumple las normas y reglamento, un 42% lo hace siempre y un 5% lo hace solo a veces.

#### **4.2.2. Objetivo específico 02**

- Analizar la incidencia de la evaluación de créditos en la cartera morosa de la Caja Arequipa Agencia Puno, periodos 2016-2017” recurrimos al marco teórico que trata sobre la evaluación crediticia

Según GARCIA, M. A. (2010).” El análisis crediticio constituye la primera fase dentro del proceso de administración del riesgo de una institución financiera. La siguiente fase es la gestión de riesgo, controlando que se cumplan las condiciones de pago y se mantenga la documentación actualizada. La última fase es la recuperación, en la cual se accionan los mecanismos de cobranza y recuperación del capital otorgado en préstamo. Esta última etapa no debería existir si las dos primeras se realizan en forma correcta y exitosa. El trabajo del analista de crédito es velar para que no se llegue a esta última fase.” Sin embargo, en los resultados observamos que





el 48% de analistas le dedica más días a recuperar el crédito, un 26% a la evaluación de créditos y el otro 26% a la promoción de créditos, igualmente el administrador de agencia indica que le dedica un mayor tiempo de acompañamiento en trabajo de campo a los analistas en la recuperación de los créditos.

Según GARCIA, M. A. (2010). “Más aún, si bien hasta aquí hemos asumido que la información financiera ha sido elaborada según los criterios contables establecidos y con el objetivo de ser lo más fiel posible de la verdadera situación de la empresa, este puede no ser el caso. En este sentido, la “contabilidad creativa” implica cierto grado de flexibilidad en la aplicación de las normas contables, resultando en la manipulación, engaño y tergiversación de la información. Los resultados y activos pueden inflarse para que parezcan mayores y las deudas y pasivos ocultarse”. Según los resultados El 42% de los analistas de créditos indica de definitivamente no tuvo la necesidad de alterar información, un 37% indica que probablemente no tuvo la necesidad, un 16% está indeciso y un 5% indica que probablemente sí tuvo la necesidad de adulterar información para favorecer a que un cliente acceda a un crédito, sin embargo, el administrador de agencia indica que definitivamente sí hay una posibilidad de fraude de los analistas de créditos.



## V. CONCLUSIONES

De la ejecución del presente trabajo de investigación se pueden obtener las siguientes conclusiones:

**PRIMERA:** Para el objetivo específico “Evaluar la influencia del control de la aplicación de las normas y políticas de créditos en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Arequipa Agencia Puno, periodos 2016-2017”. De los resultados obtenidos se concluye que, siendo la labor principal de los analistas de créditos el perfecto dominio de las normativas de créditos de la financiera, el 58% domina de manera regular el conocimiento de tales ya que ello les permite realizar un buen diagnóstico del cliente y recomendar el adecuado producto según su situación; un 94.7% es personal con educación superior lo cual implica un mayor grado de preparación académica. El administrador de Agencia realiza capacitaciones semanales a su personal del área de créditos, así mismo monitorea semanalmente que cada evaluación cumpla con los requisitos establecidos, además que aplique correctamente los criterios de gestión de riesgo mediante las visitas y cruces de información ya que el buen control influye optimizando la administración del riesgo del crédito.

**SEGUNDO:** Para el propósito específico “Analizar la incidencia de la evaluación de créditos en la cartera morosa de la Caja Arequipa Agencia Puno, periodos 2016-2017”. Según los efectos del estudio se puede visualizar que la mayoría de analistas de créditos tienen años de experiencia en el rubro, lo cual refuerza sus conocimientos en evaluación crediticia, sin embargo, al ser carteras con clientes recurrentes de muchos años ocurre que se descuida el estudio de los elementos de riesgo, generando evaluaciones que se basan en la confianza en el cliente recurrente más que en la situación actual de la empresa.



Además con el propósito de cumplir las metas mensuales y anuales el 37% de analistas probablemente no tuvo la necesidad de adulterar información, un 16% está indeciso y un 5% indica que probablemente sí tuvo la necesidad de adulterar información para favorecer a que un cliente acceda a un crédito, los analistas tienden en algunos casos a recurrir a la manipulación de la información para facilitar el acceso de crédito a los clientes elevando así el riesgo de mora que del año 2016 al 2017 incrementó en S/. 575,676. Es por ello que también se observa que tanto analistas y administrador de agencia dedican más tiempo a la recuperación de créditos y menor tiempo a la evaluación, actividad a la que se debería poner más dedicación y así evitar la etapa de recuperación del crédito.

**TERCERO:** Para el objetivo específico “Proponer lineamientos que optimicen la disminución del nivel de morosidad de la Caja Arequipa Agencia Puno, periodos 2016-2017”. Según la investigación se proponen lineamientos que ayuden a la optimización de la administración de riesgo del crédito:

- Asegurar el conocimiento de los lineamientos y políticas de créditos mediante evaluaciones constantes a los colaboradores de la zona de créditos.
- El encargado de agencia y los analistas senior aseguran la veracidad de la información en las evaluaciones de créditos mediante visitas inopinadas a diferentes clientes de la Agencia Puno.
- La gestión de riesgo se basa en controlar que se cumplan las condiciones de pago y que se actualice la información y documentación para cada desembolso de créditos.



## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Fortalecer el control interno por parte del administrador de agencia en la etapa de evaluación, aumentando la frecuencia de las visitas inopinadas a los negocios de diferentes clientes de la cartera de créditos, el acompañamiento a las visitas de entrevista a los clientes y participando con mayor frecuencia en los comités de créditos; así mismo agudizando la verificación en el cumplimiento de todos los requisitos establecidos en las políticas de créditos, tratando las excepciones conjuntamente con la unidad de riesgos zonal quien a su vez deben tener mayor participación en las evaluaciones de créditos a nivel microempresa ya que es el enfoque principal de la Caja Arequipa y a su vez el que más riesgos implica.

**SEGUNDA:** En la evaluación de créditos además de la capacidad de repago, se debe analizar el aspecto cualitativo, se debe tener en cuenta los riesgos propios de la actividad económica, los pasivos no registrados en las centrales de riesgos, las referencias del entorno económico y antecedentes de comportamiento, tales aspectos ayudarán a mitigar el riesgo. Así mismo dedicarle mayor tiempo para que resulte una evaluación minuciosa, completa y confiable, independientemente de los montos de la colocación y de la antigüedad del cliente recurrente.

**TERCERA:** Replantear las metas de colocaciones teniendo en cuenta la competitividad del mercado, enfocándose en el número de operaciones más que en el monto de colocación, además se debería recalcular las metas en las carteras según el porcentaje de morosidad ya que se debe priorizar el crecimiento saludable de las carteras.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Campoverde, F. (. (s.f.).

GARCIA, M. A. (2010). *ANALISIS DE EMPRESAS Y RIESGO CREDITICIO*.  
BUENOS AIRES: OSMAR D. BUYATTI.

López Dominguez, I. “.-2. (s.f.). López Dominguez, I “Análisis de riesgos en la actividad bancaria” op,cit,pp.23-27.

MENDIOLA, A., AGUIRRE, C., AGUILAR, J., & CHAUCA, P. (2015).  
Sostenibilidad y rentabilidad de las cajas municipales. En A. MENDIOLA, C.  
AGUIRRE, J. AGUILAR, & P. CHAUCA. LIMA: ESAN Ediciones.

Guajardo G. Andrade de Guajardo (2008). *Marco conceptual de la información financiera. Mexico D.F. : Mc Graw Hill*.

Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A.(2017). *Análisis del sistema microfinanciero peruano*.

Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A (2018). *Informe de clasificación Caja Arequipa*.

Hernández, R., Fernández, R. y Baptista, P. (1997). *Metodología de la investigación*.  
*México: McGraw-Hill*.

Monje,C.(2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa Guía didáctica*.

Campoverde, F. (2008). Separata “*Riesgo crediticio, su administración y control.*”

Reporte anual 2016. *Obtenido de <https://www.cajaarequipa.pe/publicaciones/memorias/>*

Pally U. (2016). *Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 – 2014* (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.

Mamani Y. (2015). *Análisis de las colocaciones e índices de morosidad de la COOPAC San Salvador Ltda. periodo 2012- 2013* (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.

Canaza C. (2017) *Evaluación de las políticas de colocación de créditos y su incidencia en la tasa de morosidad de la entidad financiera MIBANCO Zonal Túpac Amaru*



- de Juliaca, periodos 2014 – 2015* (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Coila F. (2015) *Planificación financiera y el incumplimiento de pago de los prestatarios en la Financiera EDYFICAR O.E. Bellavista Puno – 2014* (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Ticse P. (2015). *Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera EDYFICAR Oficina Especial - El Tambo* (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.
- Calderon R. (2014). *La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo-Agencia Sede Institucional-periodo 2013* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Agurto H, Córdova S. (2017). “*Determinantes de los niveles de morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú - un estudio para el periodo 2001-2016*” (tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola.
- Flores L. (2017). “*Análisis del riesgo crediticio como parte de la tecnología de créditos de la Caja Municipal de Arequipa, Agencia Puno*” (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano.
- Vilca J. (2017). “*Evaluación de las colocaciones y recuperaciones para mejorar la calidad de cartera en la financiera EDPYME Raiz S.A. Agencia Juliaca periodos 2014 y 2015*” (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano.
- Chipana Y. (2018). “*Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera CREDINKA Agencia Yunguyo periodo 2015 – 2016* (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano.
- Resolución SBS N° 37-2008 Reglamento de Gestión Integral de Riesgos. Diario oficial El Peruano.
- Resolución SBS N° 3780-2011 Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito. Diario oficial El Peruano.
- Resolución SBS N° 11356-2011 Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones. Diario oficial El Peruano.



## ANEXOS



## ANEXO A: CUESTIONARIOS

### CUESTIONARIO ADMINISTRADOR DE AGENCIA DE LA CAJA

#### AREQUIPA AGENCIA PUNO

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS	
	SI	NO
¿Los analistas de créditos dominan el conocimiento del reglamento y normas de los analistas de créditos?		
¿Cree Ud. que se realiza una buena gestión del riesgo crediticio en la agencia Puno Caja Arequipa?		
¿Cree Ud. que hay posibilidad de adulterar información por parte de los analistas en sus evaluaciones de créditos?		
¿Considera óptimas las evaluaciones de los analistas de créditos?		
¿Tiene implementados controles para asegurar la veracidad de la información recolectada por los analistas para la evaluación de créditos?		

**SI LA RESPUESTA EN LA PREGUNTA 5 ES SÍ ¿CUALES SON?:**

---





## CUESTIONARIO ANALISTAS DE CRÉDITOS CAJA AREQUIPA AG.

### PUNO

1. ¿Cuál es su nivel de instrucción?
  - a) Secundaria
  - b) Técnica
  - c) Superior
  - d) Otro
  
2. ¿Cuál es su experiencia en el sector de créditos?
  - a) Sin experiencia
  - b) 1-2 años
  - c) 2-3 años
  - d) 3-4 años
  - e) Más de 4 años
  
3. ¿Cuál es su nivel de compromiso con la Caja Arequipa Agencia Puno?
  - a) Muy bueno
  - b) Bueno
  - c) Regular
  - d) No está comprometido.
  
4. ¿Con qué frecuencia recibe capacitaciones sobre las normas y políticas de otorgamiento de créditos en la Agencia Puno Caja Arequipa?
  - a) Semanal.
  - b) Quincenal.
  - c) Mensual.
  - d) Cada que se actualizan las normas y políticas.



5. ¿Cómo califica su efectividad en la aplicación de la guía de otorgamiento de créditos para la evaluación de créditos?
  - a) Muy buena
  - b) Buena.
  - c) Regular .
  - d) Mala.
  
6. ¿Cómo califica su dominio de conocimiento sobre el reglamento y normas de evaluación de créditos en la Agencia Puno Caja Arequipa?
  - a) Muy bueno
  - b) Bueno
  - c) Regular
  - d) Malo
  
7. En toda su experiencia como analista de créditos ¿Se ha visto en la necesidad de adulterar información para que su evaluación crediticia favorezca al acceso al crédito de un cliente?
  - a) Definitivamente sí.
  - b) Probablemente sí.
  - c) Indeciso.
  - d) Probablemente no.
  - e) Definitivamente no.
  
8. ¿Cómo califica Ud. sus evaluaciones al momento de otorgar un crédito?
  - a) Excelente.
  - b) Muy buena.
  - c) Buena.
  - d) Regular



- e) Mala.
9. Cuando incumple ciertas normativas del otorgamiento de créditos. ¿Por qué motivos lo hace?
- a) Desconocimiento de las normas de créditos.
  - b) Los clientes no siempre cumplen con los requisitos.
  - c) Algunas normas no están bien establecidas.
  - d) Las normas de la institución no van acordes el mercado actual.
10. ¿Verifica que la presentación de los requisitos documentarios esté completos, correctos y fehacientes?
- a) Siempre.
  - b) Casi siempre.
  - c) Solo a veces.
  - d) Nunca.
11. ¿Cumple Ud. con todas las pautas establecidas en la política de créditos?
- a) Siempre.
  - b) Casi siempre.
  - c) Algunas veces.
  - d) Nunca.
12. ¿Consideran que le hacen un exhaustivo seguimiento en los procedimientos de evaluación de créditos?
- a) Siempre.
  - b) Casi siempre.
  - c) Solo a veces.
  - d) Nunca.



13. En su calidad de analista de créditos ¿A cuál de estas actividades le dedica más tiempo en el trabajo de campo?
- a) Recuperación de créditos.
  - b) Evaluación de créditos.
  - c) Promoción de créditos.
14. ¿Cuál de los siguientes criterios le permitirían aumentar su calidad de cartera de créditos?
- a) Metas acordes a sus posibilidades según el mercado actual
  - b) Mayor tiempo asignado para la evaluación de créditos.
  - c) Mayor apoyo del área de recuperaciones.
  - d) Mayor apoyo de los promotores de créditos.
15. Según su criterio de autoevaluación ¿Cuál es el porcentaje de responsabilidad que Ud. asume en el índice de morosidad de su cartera asignada en la Agencia Puno Caja Arequipa?
- a) 10%-20%
  - b) 30%-40%.
  - c) 40%-50%.
  - d) 50%-100%.
  - a) Nunca



## ANEXO B

### REGLAMENTO PARA LA EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL DEUDOR Y LA EXIGENCIA DE PROVISIONES DE LA RESOLUCIÓN S.B.S. N° 11356 - 2008

#### CAPÍTULO II

#### CATEGORÍAS DE CLASIFICACIÓN CREDITICIA DEL DEUDOR DE LA CARTERA DE CRÉDITOS

##### 1. TIPOS DE CRÉDITOS

La cartera de créditos será clasificada en ocho (8) tipos.

###### ○ 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 soberanos, a los créditos concedidos a bancos multilaterales de desarrollo, 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.



Si posteriormente, las ventas anuales del deudor fuesen mayores a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos o el deudor hubiese realizado alguna emisión en el mercado de capitales, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas o corporativos, según corresponda. Asimismo, si el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento.

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, siempre que una parte de dicho endeudamiento corresponda a créditos a pequeñas empresas o a microempresas, caso contrario permanecerán clasificados como créditos de consumo.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda), se redujera a un nivel no mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos de consumo (revolvente y/o no revolvente) y como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento y el destino del crédito, según corresponda.

#### ○ **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.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas. Asimismo, en caso el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse a créditos a microempresas.

#### ○ **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.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento.

#### ○ **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.





En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a microempresas o a pequeñas empresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

○ **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.

En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a pequeñas empresas o a microempresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecario para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes),y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.



## ○ **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.

Asimismo, se consideran en esta categoría a:

- a) Los créditos hipotecarios para vivienda otorgados mediante títulos de crédito hipotecario negociables de acuerdo a la Sección Séptima del Libro Segundo de la Ley N° 27287 del 17 de junio de 2000; y,
- b) Las acreencias producto de contratos de capitalización inmobiliaria, siempre que tal operación haya estado destinada a la adquisición o construcción de vivienda propia.

Para determinar el nivel de endeudamiento en el sistema financiero se tomará en cuenta la información de los últimos seis (6) Reportes Crediticios Consolidados (RCC) remitidos por la Superintendencia. El último RCC a considerar es aquel que se encuentra disponible el primer día del mes en curso.



En caso el deudor no cuente con historial crediticio, el nuevo crédito será tomado como criterio para determinar su nivel de endeudamiento en el sistema financiero. Asimismo, si el deudor cuenta con historial crediticio, pero no ha sido reportado en todos los RCC de los últimos seis (6) meses que haya remitido la Superintendencia, se tomará en cuenta sólo la información de los RCC antes mencionados, en que figure el deudor.

## **2. PRINCIPIOS GENERALES DE LA EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN CREDITICIA DEL DEUDOR**

### **2.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

El otorgamiento del crédito está determinado por la capacidad de pago del solicitante que, a su vez, está definida fundamentalmente por su flujo de caja y sus antecedentes crediticios.

La evaluación del solicitante para el otorgamiento del crédito a deudores no minoristas debe considerar además de los conceptos señalados en el párrafo anterior, su entorno económico, la capacidad de hacer frente a sus obligaciones ante variaciones cambiarias o de su entorno comercial, político o regulatorio, el tipo de garantías que respalda el crédito, la calidad de la dirección de la empresa y las clasificaciones asignadas por las demás empresas del sistema financiero.

Para evaluar el otorgamiento de créditos a deudores minoristas, se analizará la capacidad de pago en base a los ingresos del solicitante, su patrimonio neto, el importe de sus diversas obligaciones, y el monto de las cuotas asumidas para con la empresa; así como las clasificaciones crediticias asignadas por las otras empresas del sistema financiero. En el caso de los créditos a pequeñas empresas y a microempresas, las empresas podrán prescindir de



algunos de los requisitos documentarios exigidos por esta Superintendencia, pudiéndose elaborar conjuntamente entre cliente y empresa indicadores mínimos, a satisfacción de este organismo de control, que permitan determinar la capacidad de pago para el cumplimiento de la obligación.

Los criterios de evaluación de los deudores que se señalan en el artículo 222° de la Ley General se aplicarán en el contexto de su pertenencia a un grupo económico, conglomerado financiero o mixto o en base a otros supuestos de riesgo único señalados en el artículo 203°.

Los criterios señalados anteriormente se aplican sin perjuicio de las disposiciones sobre conocimiento del cliente y del mercado establecidas en las Normas Complementarias para la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo.

### **2.2.1. CLASIFICACIÓN CREDITICIA DEL DEUDOR**

#### **Criterios Generales**

La clasificación crediticia del deudor está determinada principalmente por la capacidad de pago del deudor, a través de su flujo de caja y el grado de cumplimiento de sus obligaciones. Asimismo, deben tomarse en consideración su solvencia, las clasificaciones crediticias asignadas por otras empresas del sistema financiero, así como su historial crediticio, entre otros elementos prudenciales.

Sólo se considerará el cumplimiento de las obligaciones del deudor como parámetro válido cuando los fondos utilizados para tal fin sean generados por el propio deudor y no sean flujos financiados directa o indirectamente por terceros. Tampoco se considerarán tales cumplimientos como parámetros válidos cuando constituyan una simple instrumentación contable, sin que medien ingresos reales.



Estos criterios serán de aplicación general, incluso en los casos de operaciones objeto de alguna refinanciación o reestructuración, así como de aquellos arrendamientos financieros que tuvieron su origen en otros créditos.

En caso que el deudor tenga varios créditos en la misma empresa, su clasificación será la correspondiente a la categoría de mayor riesgo, a menos que el saldo en dichos créditos sea menor a S/. 100.00 (Cien Nuevos Soles) o al uno por ciento (1%) del total de la deuda con la empresa (con un tope máximo de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)), el que resulte mayor. La empresa primero consolidará la clasificación correspondiente al deudor por modalidad de crédito aplicando el criterio señalado anteriormente; luego consolidará las distintas modalidades por tipo de crédito, aplicando el mismo criterio.

En caso el deudor tenga créditos en dos o más empresas del sistema financiero o, en general, en cualquier patrimonio que deba reportar el Anexo N° 6 “Reporte Crediticio de Deudores- RCD”, el deudor será clasificado a la categoría de mayor riesgo que le haya sido asignada por cualquiera de las entidades cuyas acreencias representen un mínimo del veinte por ciento (20%) en el sistema. La revisión de la clasificación así efectuada se designará en los párrafos subsiguientes, como “alineamiento”. Sólo se permitirá un nivel de discrepancia con respecto a esta categoría.

La entidad que ejecute el alineamiento mensual debe considerar la clasificación del deudor en base a la última información disponible remitida por esta Superintendencia a través del “Reporte Crediticio Consolidado – RCC”. La entidad deberá reportar igualmente la clasificación sin alineamiento en el campo asignado en el “Reporte Crediticio de Deudores – RCD”.



Para fines de los literales c) y d) se considerará a los créditos directos y a los créditos indirectos, excepto los créditos no desembolsados y las líneas no utilizadas.

Para efecto del alineamiento se deberá considerar a:

Las carteras de créditos mantenidas por empresas del sistema financiero, incluidas las carteras castigadas que mantengan las empresas del sistema financiero y las carteras de créditos de las empresas del sistema financiero en liquidación;

Las carteras de créditos que hayan sido transferidas mediante fideicomiso u otro contrato similar, siempre y cuando la empresa del sistema financiero transferente mantenga el riesgo de dicha cartera.

Las carteras de créditos transferidas que conforme el Reglamento de transferencia y adquisición de cartera se encuentren obligadas a seguir reportando en el RCD

### **Créditos de Deudores No Minoristas**

Para clasificar a los deudores de la cartera de créditos no minoristas se deberá tener en cuenta primordialmente el flujo de caja del deudor, lo que también incluye el conocimiento del endeudamiento global de la empresa deudora con terceros acreedores, del país y del exterior, y su nivel de cumplimiento en el pago de dichas deudas.

Asimismo, expresamente deberán considerarse los posibles efectos de los riesgos financieros relacionados a los descalces en moneda, plazos y tasas de interés de los estados financieros de la empresa deudora y que pueden repercutir en su capacidad de pago, incluyendo a las operaciones con instrumentos financieros derivados.



Al evaluar el flujo de caja, la empresa del sistema financiero deberá tener presente el grado de sensibilidad frente a variaciones en el entorno económico y regulatorio en el que se desenvuelve la empresa deudora, así como el grado de vulnerabilidad a cambios en la composición y calidad de su cartera de clientes y proveedores y en sus relaciones contractuales con ellos. Se considerará adicionalmente para la clasificación, la calidad de gestión de la empresa deudora y sus sistemas de información.

El incumplimiento del deudor en el pago de su deuda en los plazos pactados presume una situación de flujo de caja inadecuado.

### **Créditos de Deudores Minoristas**

Tratándose de la clasificación crediticia de los deudores minoristas, se tomará en cuenta principalmente su capacidad de pago medida en función de su grado de cumplimiento, reflejado en el número de días de atraso, así como en la clasificación de los deudores en las otras empresas del sistema financiero, en caso de aplicación del alineamiento.

Para los deudores minoristas, sólo se efectuará el alineamiento cuando la clasificación en la entidad cuyas acreencias representen un mínimo del veinte por ciento (20%) en el sistema sea de Dudoso o Pérdida.

Para el cálculo del alineamiento de los deudores minoristas no se tomará en cuenta la información crediticia del deudor con más de mil ochocientos (1,800) días de atraso.

En caso que la empresa otorgue financiamientos a deudores minoristas que anteriormente formaron parte de la cartera que haya castigado o transferido con la clasificación crediticia de Pérdida, antes de la expiración de un plazo



de dos (2) años, contados desde la fecha de castigo o transferencia, se deberá constituir una provisión del cien por ciento (100 %) durante un (1) año.

## **CAPÍTULO II**

### **CATEGORÍAS DE CLASIFICACIÓN CREDITICIA DEL DEUDOR DE LA CARTERA DE CRÉDITOS**

#### **2.1 CATEGORÍAS DE CLASIFICACIÓN CREDITICIA**

El deudor será clasificado de acuerdo a las siguientes categorías:

- Categoría Normal (0)
- Categoría con Problemas Potenciales (1)
- Categoría Deficiente (2)
- Categoría Dudoso (3)
- Categoría Pérdida (4)

#### **2.1. CLASIFICACIÓN DEL DEUDOR DE LA CARTERA DE CRÉDITOS CORPORATIVOS, A GRANDES EMPRESAS Y A MEDIANAS EMPRESAS**

##### **2.1.1 CATEGORÍA NORMAL (0)**

El deudor:

Presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades. El flujo de caja no es susceptible de un empeoramiento significativo ante modificaciones





importantes en el comportamiento de las variables tanto propias como vinculadas con su sector de actividad; y cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones.

Adicionalmente y sin perjuicio de lo establecido en los incisos a) y b) precedentes, la empresa del sistema financiero considerará si el deudor:

- a) Tiene un sistema de información consistente y actualizada, que le permita conocer en forma permanente su situación financiera y económica;
- b) Cuenta con una dirección calificada y técnica, con apropiados sistemas de control interno;
- c) Pertenece a un sector de la actividad económica o ramo de negocios que registra una tendencia creciente; y,
- d) Es altamente competitivo en su actividad.

## **2.2 CATEGORÍA CON PROBLEMAS POTENCIALES (1)**

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

- a) Una buena situación financiera y de rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses. El flujo de caja podría, en los próximos doce (12) meses, debilitarse para afrontar los pagos, dado que es sumamente sensible a modificaciones de variables relevantes como entorno económico, comercial, regulatorio, político, entre otros; o,
- b) Atrasos ocasionales y reducidos en el pago de sus créditos que no exceden los 60 días.

## **2.3 CATEGORÍA DEFICIENTE (2)**

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:



- a) Una situación financiera débil y un flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas. La proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a modificaciones menores y previsibles de variables significativas, debilitando aún más sus posibilidades de pago. Tiene escasa capacidad de generar utilidades; o,
- b) Atrasos mayores a sesenta (60) días y que no excedan de ciento veinte (120) días.

#### **2.4 CATEGORÍA DUDOSO (3)**

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

Un flujo de caja manifiestamente insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses; presenta una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento patrimonial, y se encuentra obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada y que, materialmente, son de magnitud significativa con resultados negativos en el negocio; o,

Atrasos mayores a ciento veinte (120) días y que no excedan de trescientos sesenta y cinco (365) días.

#### **2.5 CATEGORÍA PÉRDIDA (4)**

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

Un flujo de caja que no alcanza a cubrir sus costos. Se encuentra en suspensión de pagos, siendo factible presumir que también tendrá dificultades para cumplir eventuales acuerdos de reestructuración; se encuentra en estado de insolvencia decretada o está obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada, y que, materialmente, sean de magnitud significativa; o atrasos mayores a trescientos sesenta y cinco (365) días.



## **CLASIFICACIÓN CREDITICIA DEL DEUDOR DE LA CARTERA DE CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS, A MICROEMPRESAS, DE CONSUMO REVOLVENTE Y CONSUMO NO REVOLVENTE**

Estos deudores deberán clasificarse conforme a los siguientes criterios:

### **3.1 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 calendario.

### **3.2 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.

### **3.3 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.

### **1.1 CATEGORÍA DUDOSO (3)**

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

### **3.5 CATEGORÍA PÉRDIDA (4)**

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



## CAPÍTULO IV

### DISPOSICIONES GENERALES Y ESPECIALES

#### 1. DEL PROCESO DE LA CLASIFICACIÓN CREDITICIA Y REVISIÓN DE LA CLASIFICACIÓN CREDITICIA DEL DEUDOR

##### 1.1. ÓRGANOS RESPONSABLES DE LA CLASIFICACIÓN CREDITICIA Y DE LA REVISIÓN DE LA CLASIFICACIÓN CREDITICIA DEL DEUDOR

###### **Clasificación crediticia del deudor**

La clasificación crediticia del deudor deberá ser responsabilidad de la Unidad de Riesgos o, en su defecto, de otra unidad independiente de las unidades de negocios y de admisión de créditos.

La unidad responsable de la clasificación crediticia del deudor, conforme a lo señalado en el párrafo anterior deberá elaborar trimestralmente el listado de los deudores no minoristas que hayan sido reclasificados a una mejor categoría, debiendo indicar las clasificaciones inicial y final. Dicho listado deberá ser informado al directorio y estar a disposición de la Superintendencia.

###### **Revisión de la clasificación crediticia del deudor**

La revisión de la clasificación crediticia del deudor deberá ser responsabilidad de la Unidad de Auditoría Interna.

Los resultados de dicha revisión deberán ser reportados al directorio, órgano equivalente o comité delegado, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos. El directorio u órgano equivalente deberá emitir pronunciamiento al respecto,



señalando su conformidad o la adopción de medidas correctivas, debiendo dicho pronunciamiento constar en actas.

## **1.2 PERIODICIDAD DE LA CLASIFICACIÓN CREDITICIA DEL DEUDOR**

### Deudores No Minoristas

La clasificación de los deudores no minoristas debe realizarse por lo menos de manera mensual. Los factores cualitativos y aquellos derivados de la información financiera deberán ser evaluados al menos una vez al año o cuando se produzcan hechos o eventos que puedan afectar la calidad crediticia del deudor.

Para los créditos de deudores clasificados como CPP, Deficiente y Dudoso, así como para los refinanciados y reestructurados, la evaluación de los factores cualitativos y financieros deberá realizarse al menos semestralmente.

### Deudores Minoristas

La clasificación de los deudores minoristas será efectuada por lo menos de manera mensual.

## **1.3 COBERTURA Y PERIODICIDAD DE LA REVISIÓN DE LA CLASIFICACIÓN CREDITICIA DEL DEUDOR**

### Deudores No Minoristas

La Unidad de Auditoría Interna deberá revisar la clasificación de una muestra representativa de la cartera de créditos de deudores no minoristas, cuando menos cuatrimestralmente o según lo fijado en su plan anual conforme con el Reglamento de Auditoría Interna, pudiendo variar la composición de la muestra en cada revisión. La metodología para la determinación de la muestra representativa deberá estar debidamente



documentada y permanecer en todo momento a disposición de la Superintendencia. Este órgano de control podrá requerir modificaciones a dicha metodología.

La metodología para la determinación de la muestra representativa deberá considerar entre otros criterios: las mayores exposiciones individuales, los deudores que hubiesen sido objeto de alertas, los deudores que tuviesen atrasos ocasionales de manera repetida y los deudores que hubiesen mejorado su clasificación durante el último año. Deberá incluir asimismo a deudores de créditos refinanciados y reestructurados, de créditos otorgados a las personas vinculadas a la propia empresa del sistema financiero, y a los deudores reclasificados por la empresa o por la Superintendencia.

En el caso de grupos económicos o de la presunción de riesgo único a que se refiere el artículo 203° de la Ley General, la revisión se efectuará tomándolos como un solo cliente.

### **Deudores Minoristas**

Para la revisión de la clasificación de los deudores minoristas, se deberá implementar controles automatizados permanentes. Asimismo, se deberá utilizar análisis de integridad de datos y realizar análisis de muestras representativas, como procedimientos de revisión, por lo menos una vez al año.

En el caso de grupos económicos o de la presunción de riesgo único a que se refiere el artículo 203° de la Ley General, la revisión se efectuará tomándolos como un solo cliente.

## **1.4 PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

El resultado de la clasificación deberá informarse mensualmente a esta Superintendencia en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, contados desde el cierre del mes a que corresponde la información de evaluación y clasificación del deudor, utilizando para el efecto el Anexo N° 5 “Informe de



Clasificación de los Deudores de la Cartera de Créditos” y el Anexo N° 6 “Reporte Crediticio de Deudores- RCD” vigentes.

## **2. OPERACIONES REFINANCIADAS Y REESTRUCTURADAS**

### **2.1 OPERACIONES REFINANCIADAS**

Se considera como “OPERACIÓN REFINANCIADA” al crédito o financiamiento directo, cualquiera sea su modalidad, respecto del cual se producen variaciones de plazo y/o monto del contrato original que obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.

También se considera operación refinanciada cuando se producen los supuestos de novación contenidos en el artículo 1277 y siguientes del Código Civil, siempre que sean producto de las dificultades en la capacidad de pago del deudor. Cuando las dificultades en la capacidad de pago de un deudor motiven una novación subjetiva por delegación, dichas operaciones no serán consideradas como refinanciadas salvo que el deudor que se sustituye tenga vinculación o pertenezca al grupo económico del deudor sustituido.

Toda operación refinanciada deberá ser sustentada en un reporte de crédito, debidamente documentado, y analizada individualmente teniendo en cuenta esencialmente la capacidad de pago del deudor, estableciéndose que el nuevo crédito que se otorgue será recuperado en las condiciones de interés y plazo pactados.

### **2.2. OPERACIONES REESTRUCTURADAS**

Se considera como “OPERACIÓN REESTRUCTURADA” al crédito o financiamiento directo, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo, según sea el caso, conforme a la Ley General del Sistema Concursal aprobada mediante la Ley N° 27809.



## 2.3 CLASIFICACIÓN

Al momento de firmarse el contrato de refinanciación o de aprobarse la reprogramación de pagos, según corresponda a un crédito refinanciado o reestructurado, la clasificación de riesgo de los deudores deberá mantenerse en sus categorías originales, con excepción de los deudores clasificados como Normal que deberán ser reclasificados como Con Problemas Potenciales.

Posteriormente, la clasificación crediticia de los deudores refinanciados o reestructurados podrá ser mejorada en una categoría, cada dos (2) trimestres, siempre que el deudor haya efectuado pagos puntuales de las cuotas pactadas, y se encuentre cumpliendo las metas del plan de refinanciación. Si, por el contrario, el deudor presenta atrasos en el pago de las cuotas pactadas o incumplimientos de las metas acordadas o deterioro en su capacidad de pago de acuerdo con el Capítulo II del presente Reglamento, la empresa supervisada deberá proceder a reclasificar al deudor, inmediatamente, en una categoría de mayor riesgo.

En caso que alguna refinanciación o reestructuración contemplase un período de gracia, los criterios señalados en el párrafo anterior respecto a la mejora en la clasificación crediticia del deudor se aplicarán a partir de la conclusión de dicho período de gracia.

Los intereses, las comisiones y gastos que se generen por las operaciones refinanciadas o reestructuradas se deberán contabilizar por el método de lo percibido.





## ANEXO C

### REGLAMENTO DE GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO

#### CAPITULO I

##### DISPOSICIONES GENERALES

###### Definiciones

Para la aplicación de la presente Norma deberán considerarse las siguientes definiciones:

**Clasificación regulatoria.-** Categorías de clasificación crediticia estipuladas en el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, aprobado por esta Superintendencia.

**Exposición afecta a riesgo de crédito.-** Es cualquier operación dentro o fuera del balance que implica una potencial pérdida para la empresa por riesgo de crédito.

**Gestión del riesgo de crédito.-** Es el proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables, establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio, y alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia.

**Operaciones crediticias complejas.-** Operaciones con una mayor dificultad de identificación de la solvencia de las contrapartes y los factores de riesgo, que requieren de un conocimiento técnico especializado. Incluyen por lo menos los siguientes tipos de financiamiento: financiamiento especializado, las operaciones con productos financieros derivados, sindicaciones, emisiones de bonos, titulizaciones e instrumentos estructurados.

**Riesgo de Crédito.-** La posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance.



**Unidad.-** Se refiere a una parte de la estructura organizativa con funciones comunes. Toda referencia a Unidad puede entenderse asociada a una o más unidades orgánicas que, de manera centralizada o no, realizan las funciones indicadas en la presente normativa y a las que le son exigibles los requisitos correspondientes.

**Unidad de Negocios.-** Unidad cuya función principal es la originación de exposiciones sujetas a riesgo de crédito.

### **Responsabilidad de las empresas y el Directorio**

Las empresas son responsables de efectuar una gestión de riesgo de crédito adecuada a su tamaño y a la complejidad de sus operaciones y servicios. Para ello, y en cumplimiento de lo dispuesto en la presente Norma y en otras relacionadas, es responsabilidad del Directorio:

- Aprobar y revisar periódicamente la estrategia, objetivos y lineamientos para la gestión del riesgo de crédito.
- Aprobar y revisar periódicamente las políticas y procedimientos para la gestión del riesgo de crédito.
- Establecer y revisar periódicamente la estructura organizacional necesaria para la gestión del riesgo de crédito.

Adicionalmente, las empresas que formen parte de conglomerados deberán contar con políticas y procedimientos a nivel de conglomerado que eviten incurrir en conflictos de interés y no deberán aplicar condiciones más favorables que las del mercado en las operaciones realizadas con empresas del conglomerado.



## **Responsabilidad de la Gerencia General y de las gerencias**

Es responsabilidad de la Gerencia General la implementación de la Gestión de Riesgo de Crédito conforme a las disposiciones aprobadas por el Directorio. Para el cumplimiento de sus responsabilidades, la Gerencia podrá constituir los comités pertinentes.

La Gerencia General propondrá el Plan Estratégico de la empresa al Directorio, el cual deberá incluir un detalle de los niveles de apetito y tolerancia al riesgo o hacer referencia los documentos en los que se desarrolle este aspecto. Dicho Plan deberá ser consistente con los niveles de apetito y tolerancia al riesgo aprobados por el Directorio.

Los gerentes de las unidades tienen la responsabilidad de asegurar la consistencia entre las operaciones y los niveles de tolerancia al riesgo aplicables a su ámbito de acción, así como asumir ante el gerente de nivel inmediato superior, los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a su unidad.

## **Requerimientos mínimos para una adecuada estructura organizacional**

Para establecer una adecuada estructura organizacional para la gestión de riesgo de crédito, las empresas deberán por lo menos cumplir con los siguientes requerimientos:

- Establecer una estructura organizativa y un proceso de toma de decisiones que se adapten a las necesidades estratégicas de la empresa y que no generen conflictos de intereses en la toma de riesgos.
- Definir las funciones y responsabilidades de las unidades involucradas en la gestión de riesgo de crédito, así como implementar una adecuada segregación de funciones.



### **Comité de Riesgo de Crédito**

Conforme a lo dispuesto por el artículo 13° del Reglamento de Gestión Integral de Riesgos, el Directorio podrá crear los comités de riesgos especializados que considere necesarios. En tanto no se disponga la creación de un Comité de Riesgo de Crédito, el Comité de Riesgos, o quien realice esta función, será responsable y asumirá las funciones detalladas en el presente reglamento.

El Comité de Riesgo de Crédito o quien haga sus veces deberá reunirse por lo menos una vez al mes, y todos los acuerdos que se tomen deberán constar en actas, las cuales se encontrarán a disposición de esta Superintendencia. El Gerente General y el Jefe de la Unidad de Riesgos de Crédito deberán ser miembros de este Comité.

En el caso de empresas de seguros, el Comité de Riesgo de Crédito o quien haga sus veces deberá reunirse por lo menos trimestralmente, y todos los acuerdos que se tomen deberán constar en actas, las cuales se encontrarán a disposición de esta Superintendencia. El Gerente General y el Jefe de la Unidad de Riesgos de Crédito deberán ser miembros de este Comité.

### **Unidad de Riesgos de Crédito**

Conforme a lo dispuesto por el artículo 17° del Reglamento de Gestión Integral de Riesgos, las empresas podrán contar con unidades especializadas en la gestión de riesgos específicos. En tanto no se disponga la creación de una Unidad de Riesgos de Crédito, sus responsabilidades serán asumidas por la Unidad de Riesgos, o por quien realice esta función. La Unidad de Riesgos de Crédito, o quién realice esta función, deberá ser independiente de la Unidad de Negocios, de Inversiones, u otras unidades que formen parte del proceso de evaluación y originación de operaciones expuestas a riesgos de crédito.



### **Funcionarios y profesionales idóneos.**

Los funcionarios responsables de las Unidades involucradas en la realización de operaciones sujetas a riesgo de crédito y los profesionales que las conformen, incluyendo la Unidad de Riesgos de Crédito, deberán tener, según corresponda, adecuada formación, conocimiento y experiencia en temas especializados de gestión de riesgo de crédito. Asimismo, la Gerencia General deberá velar por la idoneidad ética de estos funcionarios.

Las empresas que realicen operaciones crediticias complejas deberán contar con funcionarios especializados en las particularidades de dichas operaciones.

### **Sistema de incentivos del personal**

El sistema de incentivos por rendimiento de los empleados involucrados en la gestión del riesgo de crédito que determine la empresa deberá contemplar la calidad del conjunto de exposiciones afectas a riesgo de crédito y no sólo parámetros basados en metas de aprobación o realización de operaciones. Este principio deberá aplicarse igualmente al personal del Directorio y la Gerencia General involucrado en dicha gestión.

### **Sistemas de información y herramientas informáticas adecuadas**

Las empresas deberán contar con herramientas informáticas de apoyo adecuadas para la evaluación crediticia. Los sistemas de información de las empresas deberán asegurar la confiabilidad y oportunidad de la información.

### **Formalización de las exposiciones afectas a riesgo de crédito**

El proceso de formalización de las exposiciones afectas a riesgo de crédito comprende, entre otras acciones, el desembolso, registro y emisión de estas exposiciones de acuerdo con las condiciones aprobadas. Estas funciones deberán ser realizadas por una unidad independiente de la Unidad de Negocios, de Inversiones u otras unidades que realicen



funciones similares. Asimismo, las empresas deberán contar con procedimientos de verificación de la documentación y evaluación de la adecuación de la misma, así como el examen previo del cumplimiento de las condiciones dispuestas en el proceso de aprobación.

### **Reportes de riesgos y remisión de información al Directorio**

La Unidad de Riesgos de Crédito, o quien cumpla dicha función, deberá elaborar al menos trimestralmente un reporte de la exposición al riesgo de crédito de la empresa, el cual deberá ser presentado ante el Comité de Riesgos de Crédito, quien a su vez deberá remitirlo al Directorio. Dicho reporte deberá recoger los aspectos más relevantes del seguimiento de las exposiciones afectas a riesgo de crédito a nivel individual y a nivel de portafolio, así como lo señalado en los artículos 14° y 37°.

### **Control de las exposiciones afectas al riesgo de crédito**

La empresa deberá disponer de los sistemas de control de las condiciones contractuales, los límites y condiciones establecidos internamente y los límites regulatorios, así como adoptar medidas necesarias para respetar dichos límites durante periodos continuos de sus operaciones. Dichos sistemas deberán corresponder al grado de complejidad y volumen de las operaciones de la empresa.

## **CAPÍTULO II**

### **GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO EN OPERACIONES EFECTUADAS POR EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO**

#### **SUB-CAPÍTULO II**

#### **ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS**

#### **Artículo 1°.- Manuales de políticas y procedimientos**



Las empresas deberán contar con Manuales de políticas y procedimientos respecto a la realización de operaciones afectas a riesgo de crédito. Dichas políticas deberán establecer niveles de apetito y tolerancia al riesgo de crédito en los diferentes segmentos de mercado en los que la empresa participa. Los niveles de apetito y tolerancia al riesgo deberán materializarse en indicadores cuantificables y ser sujetos de revisión en función de los resultados y de los cambios en el entorno del riesgo.

Adicionalmente, las políticas y procedimientos crediticios deberán incorporar los siguientes aspectos:

- a) Procedimientos a seguir para la evaluación, otorgamiento, seguimiento, control y recuperación de exposiciones afectas a riesgo de crédito.
- b) Los niveles de autonomía para la aprobación, modificación, renovación y refinanciación de las exposiciones afectas a riesgo de crédito.
- c) Las metodologías para la asignación de las clasificaciones internas de riesgo de la contraparte y de la exposición (*rating, scoring*, entre otras), en caso corresponda.
- d) Los criterios bajo los cuales se requerirá garantías reales o personales para el otorgamiento de una facilidad crediticia, así como los procedimientos para la constitución, valorización, monitoreo, administración y ejecución de las garantías.
- e) Medidas para la administración del riesgo país, del riesgo cambiario crediticio y del riesgo de sobreendeudamiento minorista.
- f) Procedimientos para gestionar activos riesgosos, que incluya su pronta identificación, monitoreo y recuperación de estos activos así como la constitución de provisiones adicionales.
- g) El proceso de aprobación de las excepciones a las políticas crediticias y su reporte periódico a instancias superiores.



Los manuales deben revisarse periódicamente, según la estrategia, políticas y procedimientos que defina el Directorio.

### **SUB-CAPÍTULO III**

#### **EVALUACION DEL RIESGO DE CREDITO**

##### **Proceso de aprobación**

El proceso de aprobación incluye el conjunto de criterios y procedimientos establecidos por la empresa para decidir si acepta o no el riesgo de crédito de una contraparte o de una operación afecta a riesgo de crédito. En este proceso se deberán analizar los principales factores de riesgo, debiendo considerarse las variaciones de tasas de interés y de tipos de cambio, así como la capacidad de pago de la contraparte como fuente primaria de cumplimiento de sus obligaciones crediticias. Dicha capacidad de pago deberá encontrarse adecuadamente sustentada en los expedientes correspondientes.

En este sentido, las empresas deberán contar con metodologías de evaluación crediticia que permitan la cuantificación del riesgo de crédito de sus deudores y contrapartes a fin de determinar si cumplen con los niveles de apetito y tolerancia al riesgo fijados.

En lo que respecta a créditos a la microempresa y pequeña empresa, considerando la naturaleza de los clientes que los solicitan, la empresa deberá asegurarse de utilizar tecnologías intensivas en contacto personal entre la empresa y el potencial prestatario, que permitan, entre otros aspectos, generar información sobre el flujo de ingresos y egresos de la familia y empresa familiar y sobre el entorno social y económico del mismo, con el fin de evaluar la capacidad y voluntad de pago del cliente potencial.

##### **Consideraciones en la evaluación previa a la aprobación crediticia**





Adicionalmente a lo dispuesto en el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, las empresas deberán tomar en cuenta las siguientes consideraciones en la evaluación crediticia:

Deberán consultar todas las fuentes de conocimiento de la reputación y de la posición crediticia de la contraparte, así como la de sus accionistas y administración, en caso se trate de personas jurídicas.

Deberán tener en cuenta el total de exposiciones afectas al riesgo de crédito con una misma contraparte considerando la vinculación por riesgo único.

En el caso de deudores minoristas, deberán tomar en cuenta lo dispuesto por el Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobre Endeudamiento de Deudores Minoristas.

Deberán establecer en sus políticas los elementos de juicio que faciliten evaluar la viabilidad de operaciones que financian a deudores clasificados en categorías Deficiente, Dudoso o Pérdida, así como también de operaciones de compra de créditos vencidos o deudores no clasificados como Normal.

Deberán establecer las condiciones necesarias para que la evaluación de las inversiones se efectúe mediante el análisis de la calidad crediticia del emisor y del instrumento (incluyendo la de los activos subyacentes como en instrumentos estructurados o titulizados), sin depender exclusivamente de las clasificaciones externas de riesgo.

### **Principios de aprobación de exposiciones crediticias**

Las empresas deberán establecer niveles de toma de decisiones para la aprobación, modificación, renovación y refinanciación de las exposiciones afectas a riesgo de crédito. Estos niveles de delegación o autonomías, que podrán ser individuales, por comités de



crédito o por unidad de negocio, se establecerán según las características de la operación, el monto, y/o la clasificación del deudor.

La aprobación de operaciones sujetas a riesgo de crédito deberá quedar evidenciada mediante la firma de los respectivos miembros de los comités de crédito o funcionarios con autoridad suficiente, de acuerdo con los niveles de delegación establecidos, incluyendo las opiniones desfavorables que puedan haberse producido.

Cualquier autonomía concedida a una unidad de negocios deberá ser explícita, acotada y condicionada, y su ejercicio deberá ser objeto de un control permanente.

Las exposiciones sustanciales que afecten el perfil de riesgo de la empresa deberán ser aprobadas por el Gerente General o por el Comité de Riesgos de Crédito.

Deberá evitarse que personal que presente conflicto de intereses participe en los procesos de toma de decisiones. En particular, las operaciones con vinculados de acuerdo con el artículo 202° de la Ley General requieren la aprobación del Directorio, o en su defecto del máximo órgano con autonomía crediticia, evitando la participación de los miembros que presenten conflictos de interés.

### **Clasificaciones internas de riesgo de crédito**

Las empresas que empleen sistemas internos para la clasificación del riesgo de crédito, utilizados en la gestión crediticia y que son independientes de las clasificaciones regulatorias, deberán contar con manuales, políticas y procedimientos que permitan la asignación razonable de los riesgos en cada categoría dentro del sistema de clasificación utilizado. Estos procedimientos, así como cualquier cambio significativo en ellos, deberán ser aprobados por el Comité de Riesgos de Crédito.



La empresa deberá prever las condiciones bajo las cuales la disminución de la capacidad de discriminación podrá ser aceptable o deberá llevar a medidas paliativas temporales. Asimismo, deberá existir consistencia entre los criterios empleados para determinar las clasificaciones de riesgo, las políticas y la normativa interna de la empresa relacionada al otorgamiento y gestión de créditos, así como un grado razonable de coherencia con las clasificaciones regulatorias.

## **SUB-CAPÍTULO IV**

### **MITIGACION Y TRATAMIENTO DEL RIESGO DE CRÉDITO**

#### Procedimientos para la administración de garantías

Las empresas deberán contar con procedimientos internos para la adecuada administración de las garantías otorgadas en respaldo de los financiamientos concedidos, con el objetivo de asegurar que éstas sean en todo momento un mitigador efectivo del riesgo de crédito asumido. En ese sentido, dichos procedimientos deben abarcar los procesos relacionados con la constitución, mitigación, registro, custodia, valorización, seguimiento, cobertura mediante pólizas de seguros, cancelación y/o ejecución de tales garantías.

Las empresas deberán contar con el personal, la infraestructura física y recursos logísticos e informáticos suficientes para la implementación de los mencionados procedimientos.

#### Valorización, actualización y conservación de la información sobre las garantías

La valoración de garantías se rige por los principios dispuestos en el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones. Dicho valor será asignado antes de la celebración de las operaciones. Si el valor de la garantía se encuentra significativamente ligado a la situación financiera de un tercero, el riesgo de contraparte



de este tercero deberá ser analizado como si se tratara de un deudor principal. Asimismo, los tipos de garantía aceptados por cada empresa y los métodos para calcular los valores asignados a los mismos deberán encontrarse detallados en los manuales de las empresas. Las empresas deberán mantener permanentemente actualizado el valor de las garantías conforme a lo dispuesto en el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones. Asimismo, deberán conservar la información histórica de la valorización de las garantías procurando disponer de información completa a través del ciclo económico.

### **Transferencia y adquisición de cartera de créditos**

Las empresas deberán disponer de políticas y procedimientos claramente definidos en materia de transferencia y de adquisición de cartera de créditos y la transferencia en dominio fiduciario, que contemplen lo señalado por el Reglamento de transferencia y adquisición de cartera crediticia y el Reglamento del fideicomiso y de las empresas de los servicios fiduciarios.

En este sentido, se deberá contar con procedimientos claros para el manejo operativo, el tratamiento contable, la valorización y el reporte de información de estas operaciones.

En lo que respecta a las titulaciones, las empresas deberán disponer de procesos de seguimiento del riesgo de crédito de las carteras tituladas y de los bonos de titulación coherentes con el grado de riesgo que mantengan en las operaciones respectivas (mejoradores, compromisos de reemplazo, líneas de liquidez, etc.).

### **Clientes con elevado riesgo de crédito**

Las empresas deberán establecer los criterios que identifican a los clientes con elevado riesgo de crédito y definir las acciones para monitorear sus exposiciones. Para estos



clientes se deberá implementar un modo de gestión diferente del habitual, como resultado del incremento en el riesgo de crédito. En tal sentido, las empresas podrán disponer la creación de unidades especializadas.

Como parte de los procedimientos de gestión del riesgo de crédito deberá incluirse la revisión periódica de las exposiciones de clientes y contrapartes con elevado riesgo de crédito que deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Reportes de obligaciones vencidas.
- Documentación legal del cliente.
- Situación de las garantías, si hubieren.
- Estrategia de disminución del riesgo o de recuperación del préstamo.
- Políticas de constitución de provisiones o reservas.

Las empresas deberán contar con acciones correctivas para minimizar las pérdidas que pudieran resultar de estas exposiciones, que definan cursos de acción alternativos y fechas máximas, las mismas que deberán quedar documentadas.

En el caso de las líneas disponibles no utilizadas, las empresas deberán establecer los criterios bajo los cuales dichas líneas serán reducidas, bloqueadas o canceladas.

### **Procedimientos para la recuperación y cobranza de créditos**

Las empresas deberán establecer políticas y procedimientos para la cobranza y recuperación de créditos, así como también la estructura necesaria para dicha labor. Para ello, deberán contar con personal especializado en la cobranza y recuperación de créditos, con la infraestructura física y recursos logísticos suficientes para desarrollar apropiadamente sus funciones e implementar como mínimo procedimientos en torno a los procesos judiciales iniciados por las empresas, la transferencia de cartera de créditos en cobranza, y el castigo de créditos incobrables.



## SUB-CAPÍTULO V

### ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO DEL RIESGO DE CRÉDITO

#### Seguimiento individual del riesgo de crédito

A fin de ejercer un adecuado seguimiento del riesgo de crédito a nivel individual, las empresas deberán seguir por lo menos, los siguientes lineamientos:

- Identificar señales de alerta temprana, tanto cuantitativas como cualitativas, que indiquen una evolución negativa del deudor o del mercado en el que opera para anticipar los riesgos asociados a los deudores, contrapartes o terceros asociados a las exposiciones afectas a riesgo de crédito. Asimismo, efectuar un seguimiento de la evolución del nivel de cobertura (relación préstamo/garantía) proporcionado por las técnicas de mitigación de riesgo de crédito.
- Realizar informes periódicos de seguimiento, al menos de manera trimestral, en los que se incluya las alertas encontradas y se muestre la proporción y evolución de clientes y contrapartes con elevado riesgo de crédito.
- Realizar análisis retrospectivos periódicos del conjunto de exposiciones afectas a riesgo de crédito (determinación de causa de créditos fallidos a través de revisiones muestrales), con el fin de identificar debilidades en el proceso crediticio o amenazas externas.
- Monitorear el grado de actualización de las revisiones de las clasificaciones internas y regulatorias y de la valorización de las garantías. Asimismo, se deberá monitorear el cumplimiento y la evolución de los covenants financieros cuando corresponda.
- Evaluar la consistencia de la clasificación regulatoria respecto de la clasificación interna y las señales de alerta temprana identificadas.



- Definir criterios prudenciales para identificar y reportar exposiciones crediticias en problemas, que aseguren que sean revisadas regularmente, así como constituir provisiones cuando ocurra un deterioro de los créditos, valor de sus inversiones y demás exposiciones sujetas a riesgo de crédito. Una vez que estas exposiciones hayan sido identificadas, las empresas deberán preparar una lista que será monitoreada por la Unidad de Riesgo de Crédito y presentada al Directorio regularmente. La estimación del deterioro en dichas exposiciones deberá considerar lo dispuesto en el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, el Reglamento de Clasificación y Valorización de las Inversiones de las Empresas del Sistema Financieros y demás normas que sobre el tema apruebe la Superintendencia.

### **Sistema de alertas tempranas**

Los procedimientos para la detección temprana del riesgo de crédito deberán tener como principal objetivo la identificación oportuna de los deudores y contrapartes cuyas exposiciones crediticias muestren señales de un incremento en el riesgo con el objeto de tomar medidas preventivas.

Para tal efecto, las empresas deberán establecer procedimientos que incluyan la participación activa de las unidades de negocios en la identificación y reporte de las señales de alerta. Asimismo, las empresas deberán definir los criterios e indicadores cualitativos y cuantitativos a partir de los cuales se deberá efectuar una revisión de la clasificación regulatoria y/o interna del deudor o contraparte.

Seguimiento del riesgo de crédito de las operaciones con instrumentos financieros derivados



Las empresas que operen con productos financieros derivados, deberán efectuar, además del seguimiento de la evolución del valor razonable de la exposición, un seguimiento del valor nominal de las operaciones.

### **Seguimiento a nivel portafolio**

Como parte de un adecuado proceso de seguimiento de las exposiciones afectas a riesgo de crédito a nivel portafolio, las empresas deberán, como mínimo:

- Medir, evaluar y efectuar seguimiento a su concentración por tipo de exposición sujeta a riesgo de crédito, por vinculación por riesgo único, sector económico, ubicación geográfica, clasificación regulatoria, clasificación interna, exposición al riesgo cambiario crediticio, al riesgo de sobreendeudamiento minorista y al riesgo país.
- En el caso que la empresa realice estimados de pérdida, deberá comparar sus pérdidas estimadas por riesgo de crédito con los resultados efectivamente observados. Las diferencias significativas entre los resultados proyectados y los observados deberán ser adecuadamente sustentados y se deberán examinar igualmente las medidas correctivas posibles.
- Efectuar análisis de “cosechas” de nuevas operaciones minoristas en el marco de campañas u otros criterios y evaluar las medidas correctivas necesarias.
- Medir y efectuar seguimiento a la rentabilidad de las diferentes exposiciones afectas a riesgo de crédito, procurando compararla con el grado de riesgo incurrido.
- Efectuar un seguimiento específico de la evolución de los montos, así como del grado de utilización de las líneas disponibles en las diferentes exposiciones afectas a riesgo de crédito.





## DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

### Primera.- Disponibilidad de información

Toda la información que sustente el cumplimiento del presente Reglamento deberá encontrarse a disposición de la Superintendencia por medios físicos y magnéticos.

### Segunda.- Derramas

La Superintendencia establecerá los lineamientos específicos y las normas reglamentarias para la aplicación de lo dispuesto en el presente Reglamento a las Derramas.

### Tercera.- Plan Anual de Inversiones

Para el caso de empresas de seguros, el Plan Estratégico a que hace referencia el presente Reglamento, deberá incluir el “Plan Anual de Inversiones” conforme a lo dispuesto en el Reglamento de las Inversiones Elegibles de las Empresas de Seguros, aprobado mediante Resolución SBS N° 039-2002 y sus modificatorias.”

Artículo Segundo.- Las empresas contarán con un plazo de adecuación para cumplir con las disposiciones del Reglamento aprobado en el artículo primero hasta el 31 de diciembre de 2011.

Artículo Tercero.- A fin de cumplir con lo dispuesto en el artículo segundo, las empresas deberán remitir dentro de los noventa (90) días calendario a partir de la publicación de la presente Resolución, un informe que incluya un plan de acción con actividades y cronogramas específicos.

Artículo Cuarto.- Las empresas comprendidas en los literales A y B del artículo 16° de la Ley General, el Banco de la Nación, el Banco Agropecuario (AGROBANCO), la Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE), el Fondo de Garantía para Préstamos a la Pequeña Industria (FOGAPI), el Fondo MIVIVIENDA S.A, las Derramas, las



Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Captar Depósitos del Público, las empresas de seguros a que se refiere el literal D del referido artículo y las administradoras privadas de fondos de pensiones (AFP) que no dispongan de una Unidad de Riesgo de Crédito y opten por no constituir la deberán incluir en el informe descrito en el artículo tercero, el sustento de dicha decisión.

Artículo Quinto.- Modificar el literal a) del artículo 5° del Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos, aprobado mediante Resolución SBS N° 37-2008, de acuerdo al texto siguiente:

Riesgo de Crédito.- La posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance. “

Artículo Sexto.- La presente resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano”.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

FELIPE TAM FOX

Superintendente de Banca, Seguros y

Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones



## ANEXO D

### MEMORIA ANUAL CAJA AREQUIPA 2017

#### GESTION DE RIESGOS

La gestión integral de riesgos en Caja Arequipa, se aplica en toda nuestra organización y cuenta con la plena participación de la alta dirección, fomentando un ambiente interno adecuado a través del establecimiento de diferentes comités como son: el Comité de Riesgos, Comité ALCO y Comité de Auditoría, la función de estos comités está orientada a definir el marco normativo y políticas generales para la fijación de los niveles de apetito y tolerancia al riesgo. La gestión de riesgos de Caja Arequipa se enmarca dentro del reglamento de gestión integral de riesgos (resolución SBS N° 037-2008) y cuenta con una unidad especializada, encargada de participar en el diseño y permanente adecuación de los manuales de gestión de riesgos y demás normas internas que tengan por objeto definir las responsabilidades de las unidades de negocios y de apoyo en el control de riesgos, así como de asistir a las demás unidades de Caja Arequipa, para la realización de una buena gestión de riesgos en sus áreas. A partir del año 2016 a fin de fortalecer la gestión de riesgos se implementaron comités especializados de riesgo operacional y riesgo de crédito, que se reúnen de manera mensual. A raíz de la publicación de la resolución SBS N° 272-2017 sobre Gobierno Corporativo, Gestión Integral de Riesgos y Cumplimiento Normativo, se desarrollaron durante el 2017 una serie de actividades a fin de asegurar la adecuación de Caja Arequipa a esta nueva normativa (que entra en vigencia en abril del 2018), entre ellos la definición del marco metodológico para la gestión del riesgo reputacional y estratégico.

A continuación, se presentan los principales logros obtenidos durante el año 2017, relacionados a cada una de las áreas:



**EN RIESGO DE CRÉDITO:** Desarrollar una nueva metodología para el seguimiento de líneas de crédito. Reformular la metodología de estrés de cartera crediticia. Desarrollar modelo de estimación de tasa de recuperación. Implementar metodología de rating de analistas de crédito y su incorporación en la normativa de evaluación del desempeño. Implementar el margen de aprobación del comité empresarial MACEM para agilizar la atención de los clientes que forman parte de nuestros mejores segmentos.

**EN RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ:** Definir niveles de apetito por riesgos de mercado del portafolio de inversiones. Implementar un monitor del sistema financiero, para el seguimiento de la situación financiera de todas las entidades. Incorporar benchmarks de referencia en distintos indicadores financieros. Implementar medidas de duración de activos y pasivos, para la medición del riesgo de balance.

**EN RIESGO OPERACIONAL, CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y SEGURIDAD DE INFORMACIÓN:** Ejecución de los planes de acción orientados al cumplimiento de los requisitos para el proceso de postulación ASA.

Elevar la efectividad en el aprendizaje de los participantes en las capacitaciones de gestión de riesgo operacional, continuidad del negocio y seguridad de información. Incrementar el reporte de eventos de pérdida de calidad que han permitido fortalecer controles y reducir la exposición de Caja Arequipa a riesgos potenciales. Se culminó con el proceso de levantamiento de activos de información de Caja Arequipa. Fortalecer la gestión de riesgos de incidentes de seguridad de información y de continuidad del negocio.

La gestión del riesgo operacional es informada permanentemente a nivel de comités de riesgos y Directorio, a través de informes que contienen los resultados de los talleres de autoevaluación de riesgos en unidades de negocio y apoyo, las actividades de concientización, la aplicación de incentivos y sanciones asociadas a riesgo operacional,



la evaluación de riesgos por nuevos productos o cambios importantes, los resultados de incidencias y eventos de pérdida por riesgo operacional. Adicional al apoyo y compromiso brindado por el Directorio, la Gerencia Mancomunada y la Gerencia de Riesgos en la gestión de riesgo operacional, se cuenta con coordinadores de riesgos distribuidos en agencias y áreas administrativas encargados de velar por el despliegue de la gestión a lo largo de la organización y de reportar los eventos de pérdida a través del aplicativo informático CERO, mediante el que se tiene automatizado el registro y gestión de los eventos y riesgos operacionales.

**CLASIFICACIÓN DE RIESGO** Las más importantes empresas clasificadoras de riesgo autorizadas por la SBS ratificaron a Caja Arequipa la clasificación B+. La calificación está fundamentada en: Liderazgo dentro del sistema de cajas municipales. Crecimiento constante de los niveles de utilidad en los últimos 3 años. ROE se ubica en 18.1%, manteniendo un adecuado nivel de rentabilidad,

ROE se ubica en 18.1%, manteniendo un adecuado nivel de rentabilidad, por el incremento de ingresos de cartera, con una mayor productividad y eficiencia. Fondeo diversificado y atomizado con una base de 835 mil depositantes, destacando la primera emisión de bonos corporativos por S/ 20 millones. Cartera de alto Riesgo y Cartera Pesada se encuentran por debajo del promedio del sistema de cajas municipales, ubicándose en 9.2 y 9.6 respectivamente. Cobertura de cartera atrasada y cartera en alto riesgo se mantienen en 177.7% y 124.6% respectivamente.

ANEXO E

LA GESTION DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA CAJA AREQUIPA AGENCIA PUNO, EN LOS PERIODOS 2016-2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
¿De qué manera la gestión del riesgo crediticio incide en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa agencia Puno periodo 2016 - 2017?	Determinar la influencia de la gestión de riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa Agencia Puno, periodos 2016-2017.	La buena gestión de riesgo crediticio incide significativamente en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa Agencia Puno, periodos 2016-2017.	VI: Riesgo crediticio VD: Nivel de morosidad	- Evaluación de riesgo crediticio - Recuperación de créditos
¿Cómo influye el control de la aplicación de las normas y políticas de créditos en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Arequipa agencia Puno, periodos 2016-2017?	Evaluar la influencia del control de la aplicación de las normas y políticas de créditos en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Arequipa Agencia Puno, periodos 2016-2017.	El buen control de las políticas y reglamentos de créditos influye optimizando la gestión del riesgo crediticio de la Caja Arequipa agencia Puno, periodos 2016-2017.	VI: Control de aplicación de normas y políticas VD: Riesgo Crediticio	- Control - Gestión de riesgo
¿Cómo incide la evaluación de créditos en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa agencia Puno, periodos 2016-2017?	Analizar la incidencia de la evaluación de créditos en la cartera morosa de la Caja Arequipa Agencia Puno, periodos 2016-2017	La deficiente evaluación de créditos incide en el aumento del nivel de morosidad de la Caja Arequipa agencia Puno, periodos 2016-2017.	VI: Evaluación VD: Nivel de morosidad	- Calidad de evaluación - Nivel de morosidad
	Proponer lineamientos que optimicen la disminución del nivel de morosidad de la Caja Arequipa Agencia Puno, periodos 2016-2017.			-