

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES**



**INFORME DE APLICACIÓN PRÁCTICA**

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS A  
LA PEQUEÑA Y MICROEMPRESA (PYMES) DEL  
“BBVA CONTINENTAL - OFICINA PUNO”**

**PRESENTADO POR:**

**MARIANELLA POCOHUANCA PAREDES**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**PUNO – PERÚ**

**2018**

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

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS A  
LA PEQUEÑA Y MICROEMPRESA (PYMES) DEL  
“BBVA CONTINENTAL - OFICINA PUNO”**

**PRESENTADO POR:  
MARIANELLA POCOHUANCA PAREDES  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: CONTADOR PÚBLICO**

**APROBADO POR EL JURADO EXAMINADOR CONFORMADO POR:**

<b>PRESIDENTE</b>	:	 ..... CPC. FELIX ROGELIO TIQUE MAMANI	
<b>PRIMER MIEMBRO</b>	:	 ..... DR. MARIA AMPARO CATACTORA PEÑARANDA	
<b>SEGUNDO MIEMBRO</b>	:	 ..... MSC. LUIS ANGEL YUPANQUI AZA	
<b>TERCER MIEMBRO</b>	:	 ..... DR. MARCO ANTONIO RUELAS HUMPIRI	
<b>DIRECTOR</b>	:	 ..... DR. ALCIDES SALUSTIO PALACIOS SANCHEZ	
<b>ASESOR</b>	:	 ..... MSC. REYNALDO ALCOS CHURA	

**FECHA DE SUSTENTACIÓN: 28/01/2013**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : FINANZAS PÚBLICAS Y PRIVADAS**  
**TEMA : GESTIÓN DE CRÉDITOS**

## **DEDICATORIA**

*A mi amado esposo Henry, quiero decirte que tu ayuda ha sido fundamental, concluir con este informe no fue fácil, siempre estuviste motivándome y ayudándome constantemente, te lo agradezco muchísimo amor.*

*A mis amados hijos Joaquín y Adriano por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más.*

*A mis queridos padres Víctor y Teresa por hacer de mí una mejor persona a través de sus consejos, enseñanza y amor, quienes con sus palabras de aliento no me dejaron decaer para que siguiera adelante y cumpla con mis ideales.*

*A mis hermanos Renzo y Diego por estar siempre presentes acompañándome en cada momento.*

*Gracias a todos*

## AGRADECIMIENTOS

Expreso mi gratitud a la Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, docentes; por haberme dado la oportunidad de contribuir con mi formación profesional.

A los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias por el empeño y dedicación para con nosotros.

De igual forma agradezco al BBVA Continental que me permitió la realización del presente Informe de Aplicación Práctica como a todo el personal que labora allí, gracias por su apoyo.

Finalmente agradezco a mi familia quienes me dieron aliento constante para lograr mi objetivo de poder concluir con el presente Informe de Aplicación Práctica.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<i>DEDICATORIA</i> .....	i
AGRADECIMIENTOS .....	ii
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	iii
ÍNDICE DE CUADROS .....	vi
ÍNDICE DE ANEXOS .....	vii
RESUMEN .....	ix
INTRODUCCIÓN .....	xi
CAPITULO I .....	1
MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL .....	1
1.1 MARCO TEÓRICO .....	1
1.1.1 SISTEMA FINANCIERO .....	1
1.1.2 CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA FINANCIERO .....	2
1.1.3 ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO .....	4
1.1.4 SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS (SBS) .....	7
1.1.5 ENTIDADES BANCARIAS .....	10
1.1.6 OPERACIONES ACTIVAS .....	10
1.1.7 CRÉDITOS .....	12
1.1.8 EVALUACIÓN CREDITICIA .....	31
1.1.9 ANÁLISIS DE CRÉDITOS .....	33
1.1.10 RIESGO CREDITICIO .....	36
1.1.11 GESTIÓN .....	39
1.2 MARCO CONCEPTUAL .....	43
CAPITULO II .....	50
PROBLEMÁTICA .....	50
2.1 PROBLEMA DE APLICACIÓN PRÁCTICO .....	50
2.1.1 PROBLEMA GENERAL .....	52
2.1.2 PROBLEMA ESPECÍFICOS .....	52
2.2 DEFINICIÓN DE OBJETIVOS .....	52
2.2.1 OBJETIVO GENERAL .....	52
2.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	53
2.3 ASPECTOS METODOLÓGICOS .....	53
2.3.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....	53

CAPITULO III.....	57
PLANIFICACIÓN .....	57
3.1 PLANIFICACIÓN DE LA PRÁCTICA .....	57
CAPITULO IV .....	58
EJECUCIÓN.....	58
4.1 EJECUCIÓN DE LA PRÁCTICA.....	58
4.1.1 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECIFICO 1: ANÁLISIS DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA EVALUACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO A LAS PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS (PYMES) .....	58
4.1.2 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECIFICO 2: ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS EMPLEADOS DEL BBVA CONTINENTAL SEGÚN LA NORMATIVA DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS PARA LAS PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS (PYMES) .....	62
4.1.3 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECIFICO 3: ALTERNATIVAS PARA FACILITAR EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD CREDITICIA DE LA PEQUEÑA Y MICROEMPRESA (PYMES) EN EL BBVA CONTINENTAL - OFICINA PUNO.....	72
CAPITULO V .....	74
RESULTADOS .....	74
5.1 RESULTADOS DE LA PRÁCTICA .....	74
5.1.1 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECIFICO 1: LAS CARACTERÍSTICAS DE LA EVALUACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PYMES .....	74
5.1.2 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECIFICO 2: CON EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITOS SE LOGRA UNA ÓPTIMA GESTIÓN DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS .....	75
5.1.3 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECIFICO 3: PONER LINEAMIENTOS PARA FACILITAR EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD CREDITICIA DE LA PEQUEÑA Y MICROEMPRESA (PYMES) EN EL BBVA CONTINENTAL - OFICINA PUNO.....	75
CONCLUSIONES .....	76
RECOMENDACIONES.....	77



BIBLIOGRAFÍA CONSULTA, ANEXOS .....	78
ESTUDIO DE CASO PRÁCTICO:.....	81

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Cuestionario(Fuente: BBVA Continental – Oficina Puno) .....	63
Cuadro 2: ¿cómo considera sus conocimientos en evaluación de créditos a las pequeñas y microempresas (PYMES)?( Fuente: BBVA Continental - Oficina Puno) .....	66
Cuadro 3:¿Qué puntos del proceso de otorgamiento de créditos a la pequeña y microempresa (PYMES) ud? (Fuente: BBVA Continental - Oficina Puno).....	67
Cuadro 4:¿De qué manera cumplen sus trabajadores con las normas del proceso de otorgamiento de créditos? ( Fuente: BBVA Continental - Oficina Puno) .....	68
Cuadro 5:¿Como evalúa el desempeño de sus trabajadores?( Fuente: BBVA Continental – Oficina Puno) .....	69
Cuadro 6:¿Cuál es su experiencia en el sector de créditos a las pequeñas y microempresas (PYMES)?( Fuente: BBVA Continental – Oficina Puno) .....	70
Cuadro 7:¿Reciben sus trabajadores capacitaciones sobre créditos a la pequeña y microempresa (PYMES)?( Fuente: BBVA Continental – Oficina Puno) .....	71



**ÍNDICE DE ANEXOS**

Anexo 1: Solicitud de crédito.....	82
Anexo 2: Propuesta de Crédito .....	83
Anexo 3: Declaración Confidencial de Patrimonio.....	87
Anexo 4: Credit Scoring de Consumo .....	88
Anexo 5: CALCULO DEL MARGEN DE VENTAS .....	89
Anexo 6: Gastos del Negocio.....	90
Anexo 7: Análisis Cualitativo .....	92
Anexo 8: Balance General .....	94
Anexo 9: Estado de Resultados .....	95
Anexo 10: Flujo de Caja Proyectado .....	96
Anexo 11; Indicadores Financieros .....	97

## INDICE DE ACRÓNIMOS

<b>BBVA.....</b>	<b>Banco Bilbao Viscaya Argentaria</b>
<b>BCR .....</b>	<b>Banco Central de Reserva</b>
<b>DNI.....</b>	<b>Documento Nacional de Identidad</b>
<b>IGV.....</b>	<b>Impuesto General a las Ventas</b>
<b>MN .....</b>	<b>Moneda Nacional</b>
<b>ME .....</b>	<b>Moneda Extranjera</b>
<b>ONG.....</b>	<b>Organización No Gubernamental</b>
<b>PEA.....</b>	<b>Población Económicamente Activa</b>
<b>PYME.....</b>	<b>Pequeña y Microempresa</b>
<b>SA.....</b>	<b>Sociedad Anónima</b>
<b>SBS.....</b>	<b>Superintendencia de Banca y Seguros</b>
<b>SRL.....</b>	<b>Sociedad de Responsabilidad Limitada</b>

## RESUMEN

El presente informe de aplicación práctica lleva por título: “EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS A LA PEQUEÑA Y MICROEMPRESA (PYMES) DEL "BBVA CONTINENTAL - OFICINA PUNO", el cual constituirá una herramienta que permitirá conocer la gestión realizada en la institución financiera sobre el proceso de otorgamiento de créditos para las pequeñas y microempresas (PYMES), analizamos fundamentalmente la evaluación cualitativa y cuantitativa.

El reto de las pequeñas y microempresas, es mantener su actividad productiva y económica en forma sostenible y con impactos positivos y para lograr ello, estas pequeñas unidades económicas necesitan del financiamiento externo (sistema financiero local - regional) que esté acorde a sus necesidades y posibilidades, lo que normalmente lo logran cuando está en marcha la empresa para fines principalmente de capital de trabajo y activos fijos.

En este contexto, y a través de la observación directa realizada a la administración del riesgo crediticio del sistema financiero bancario; se identificaron algunos problemas insuficientemente resueltos, como son:

1. El comportamiento cambiante del mercado, traducida en la hiper competencia en el ramo de su actividad, lo que hace que el índice de rentabilidad de las PYMES baje permanentemente generando insolvencia y liquidez en estas pequeñas unidades económicas.
2. La poca efectividad de las estrategias de la tecnología crediticia aplicadas

por el Sistema Financiero hacia las PYMES (evaluación cualitativa y cuantitativa del crédito), con el consecuente incremento de la cartera morosa, son algunos de los problemas identificados para el presente informe.

Se ha utilizado el método: descriptivo, deductivo y analítico del mismo modo se aplicó técnicas de recolección de información como: Observación, la entrevista, visita a cliente y técnicas de procesamiento de datos, que permitieron analizar toda la documentación existente referido al otorgamiento de créditos del BBVA Continental - Oficina Puno, obteniendo resultados que permitieron desarrollar el presente informe.

El análisis y evaluación crediticio es parte fundamental para el buen desempeño de cualquier entidad financiera en este sentido la idea de desarrollar y establecer metodologías que permitan una buena evaluación del riesgo del crédito se ha convertido en una necesidad en los últimos años.

Finalmente podemos decir que el análisis y evaluación de los créditos en el BBVA Continental están relacionados con la necesidad de tener una información confiable que permitan reducir los diversos riesgos que existen en el otorgamiento de un crédito.

**PALABRAS CLAVE:** Análisis, Gestión, Otorgamiento de Crédito, Cualitativo, Cuantitativo, PYMES.

## INTRODUCCIÓN

El presente informe de aplicación práctica lleva por título: EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS A LA PEQUEÑA Y MICROEMPRESA (PYMES) DEL "BBVA CONTINENTAL - OFICINA PUNO", todas las instituciones del sistema financiero en general persiguen un solo objetivo que es de colocar dinero y su utilidad fluye del diferencial entre las tasas de captación y las políticas de otorgamiento del dinero prestado. Todo crédito debe pasar por una etapa de análisis y evaluación previa por simple y rápida que esta sea.

Las pequeñas y microempresas (PYMES) en el Perú, como en gran parte de Latinoamérica, constituyen la forma empresarial de pequeña escala más extensa de organización y una alternativa generadora de empleo, pues la población económicamente de la PEA es absorbida por la micro y pequeña empresa. Por otro lado, solo los conductores de la PYMES formales acceden al sistema bancario privado formal. La poca efectividad de las estrategias de la tecnología crediticia aplicadas por el Sistema Financiero Bancario hacia las PYMES (evaluación cualitativa y cuantitativa del crédito), con el consecuente incremento de la cartera morosa son algunos de los problemas identificados para el presente informe, por ello se quiere: *Analizar la gestión en el otorgamiento de créditos a la pequeña y microempresa (PYMES), tomando en consideración la evaluación cualitativa y cuantitativa.*

La estructura del presente informe de aplicación práctica consta de cinco capítulos, en el primero se desarrolla el marco teórico y conceptual que dará consistencia y respaldo a la investigación, en el segundo capítulo se refiere a la

problemática objeto del caso práctico, aspectos metodológicos ¿cuáles fueron los métodos utilizados para la ejecución y el logro de objetivos?, el tercer capítulo es la planificación de la práctica, en el cuarto capítulo se muestra la ejecución de la práctica donde se realiza el análisis de la información por último en el capítulo cinco se sustentan los resultados obtenidos, referente a los objetivos del presente informe y finalmente se tienen las respectivas conclusiones y recomendaciones.

## CAPITULO I

### MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

#### 1.1 MARCO TEÓRICO

##### 1.1.1 SISTEMA FINANCIERO

Banca o Sistema Financiero, conjunto de instituciones que permiten el desarrollo de todas aquellas transacciones entre personas, empresas y organizaciones que impliquen el uso de dinero.

(BERGÉS, 2008) "Dentro del sistema bancario podemos distinguir entre banca pública y banca privada que, a su vez, puede ser comercial, industrial o de negocios y mixta. La banca privada comercial se ocupa sobre todo de facilitar créditos a individuos privados. La industrial o de negocios se especializa en empresas industriales, adquiriéndolas y dirigiéndolas. La banca privada mixta combina ambos tipos de actividades. En el siglo XIX fueron muy comunes los bancos industriales, aunque estos han ido perdiendo fuerza a lo largo del siglo XX en favor de la banca mixta. Dentro de la banca pública debemos destacar, en primer lugar, el banco emisor o banco central, que tiene el monopolio de emisión

de dinero y suele pertenecer al Estado. Asimismo, destacan las instituciones de ahorro y dentro de estas, en España, las cajas de ahorro".

### 1.1.2 CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA FINANCIERO

El principal papel de un banco consiste en guardar fondos ajenos en forma de depósitos, operaciones denominadas de pasivo. Los bancos cobran una serie de comisiones por los distintos servicios que ofrecen a sus clientes: Tarjetas de crédito, posibilidad de descubierto, banco telefónico, entre otros. Sin embargo, puesto que el banco puede disponer del ahorro del depositante, remunera a este último mediante el pago de un interés. Podemos distinguir varios tipos de depósitos. En primer lugar, pueden materializarse en las denominadas cuentas corrientes: el cliente cede al banco unas determinadas cantidades para que éste las guarde, pudiendo disponer de ellas en cualquier momento. Tiempo atrás, hasta adquirir carácter histórico, estos depósitos no estaban remunerados, pero la creciente competencia entre bancos ha hecho que esta tendencia haya cambiado de forma drástica en todos los países occidentales.

En segundo lugar, los bancos ofrecen cuentas de ahorro, que también son depósitos a la vista, es decir, que se puede disponer de ellos en cualquier momento. Los depósitos y reintegros se realizan y quedan registrados a través de una cartilla de ahorro, que tiene carácter de documento financiero. La disponibilidad de este tipo de depósitos es menor que la de las cuentas corrientes puesto que obligan a recurrir a la entidad bancaria para disponer de los fondos, mientras que las cuentas corrientes permiten



la disposición de fondos mediante la utilización de cheques y tarjetas de crédito. En tercer lugar, hay que mencionar las denominadas cuentas a plazo, en las que no existe una libre disposición de fondos, sino que estos se recuperan a la fecha de vencimiento, aunque en la práctica se puede disponer de estos fondos antes de la fecha prefijada, pero con una penalización (la remuneración del fondo es menor que en el caso de esperar a la fecha de vencimiento). En cuarto lugar, existen los denominados certificados de depósito, instrumentos financieros muy parecidos a los depósitos o cuentas a plazo fijo; la principal diferencia viene dada por cómo se documentan. Los certificados se realizan a través de un documento escrito intercambiable, es decir, cuya propiedad se puede transferir y negociar en los mercados financieros. Por último, dentro de los distintos tipos de depósitos, los depósitos de ahorro vinculado son cuentas remuneradas y relacionadas con operaciones bancarias de activo (es el caso de una cuenta de ahorro vivienda: las cantidades depositadas deben utilizarse para un fin concreto, la adquisición de vivienda en este caso).

(SAMPSON, 2010) "Los bancos, con estos fondos depositados, conceden préstamos y créditos a otros clientes, cobrando a cambio de estas operaciones (denominadas de activo) otros tipos de interés. Estos préstamos pueden ser personales, hipotecarios o comerciales. La diferencia entre los intereses cobrados y los intereses pagados constituye la principal fuente de ingresos. Por último, también ofrecen servicios de cambio de divisas, permitiendo que sus clientes compren unidades monetarias de otros países".

### 1.1.3 ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

(ORDOÑEZ, 2006) "El Sistema Financiero Peruano está formado por todas las entidades y empresas que manejan y utilizan el dinero emitido por el Banco Central de Reserva del Perú BCR y los títulos valores, y documentos de crédito en general que lo sustituyen, como son: Las letras, cheques, giros, pagarés, órdenes de pago, cartas fianza, cartas de crédito, Warrants, pólizas de seguro, acciones, bonos, cédulas, etc. La cabeza del sistema financiero, es el Banco Central de Reserva del Perú, es por tanto la máxima autoridad en materia monetaria y manejo de los medios de pago en general".

El sistema Financiero Peruano, está integrado por dos grandes Grupos, estos son:

#### 1.1.3.1 SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERO INDIRECTO

Es un mercado estricto, donde se realizan las operaciones de empresas que desean emitir y colocar valores mobiliarios, personas que deseen comprar valores.

(Separata Instituto de Formación Bancaria, 2010) "La intermediación indirecta se da a través de instituciones financieras especializadas (empresas bancarias, empresas financieras y otras instituciones de operaciones múltiples), las que efectúan las transferencias de excedentes acumulados, es decir de ahorros de personas o empresas, hacia los agentes deficitarios. El análisis de riesgo es realizado por las

mismas empresas intermediarias".

Las principales entidades que participan en el proceso de intermediación indirecta son:

- El Banco Central de Reserva del Perú
- El Banco de la Nación
- Las empresas de Operaciones Múltiples: Bancos, Financieras, Cajas Rurales, Cajas Municipales, Empresas de Desarrollo de la Pequeña y Micro-empresa (Edpymes), Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Las Empresas Especializadas: Empresa de Capitalización Inmobiliaria, Empresa de Arrendamiento Financiero o Leasing, Empresa de Factoring, Empresa Afianzadora y de Garantías, Empresas de Servicio Fiduciario.

### **1.1.3.2 SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERO DIRECTO**

El sistema de intermediación financiero directo, canaliza recursos a través de los sectores financieros: 1) Bancario 2) No Bancario.

Son intermediarios que movilizan sus recursos de corto, mediano y largo plazo, estas instituciones han operado tradicionalmente con niveles de riesgo mínimo y con rentabilidades fijas, han evolucionado diversificando sus operaciones sobre la base de concepto que es la Banca Múltiple.

- **EL SUB SISTEMA FINANCIERO BANCARIO**

Está compuesto por las empresas que operan en el país cuyo negocio principal consiste en recibir dinero del público, en depósitos o bajo cualquier otra modalidad contractual y en utilizar ese dinero, más el que se obtenga de otras fuentes de financiamiento en conceder créditos en la forma de préstamo o descuento de documentos.

En el Perú se pueden distinguir, la institución monetaria Central (Banco Central de Reserva), el agente financiero del gobierno (Banco de la Nación), y las empresas bancarias en el corto y mediano plazo, conocidas también como Banca Comercial (Banca Privada, Asociada y Caja de Ahorros).

- **EL SUB SISTEMA FINANCIERO NO BANCARIO**

(Separata Instituto de Formación Bancaria, 2010) "Está integrado por un conjunto de instituciones financieras que tienen como actividad principal, la intermediación de mediano y largo plazo. La estructura institucional es heterogénea y su operatividad es diversificada. La característica principal de las instituciones que la conforman es la de no crear dinero.

Definiéndose sus obligaciones como casi dinero, esto es activo no aceptado directamente en la cancelación de saldos de transferencias financieras o las que signifiquen las derivadas de bienes y servicios, siendo para ello necesario su previa

conservación de dinero.

El sistema no bancario se encuentra poco desarrollado y tiene sólo una importancia marginal en el proceso de Intermediación financiera, está compuesta por los siguientes intermediarios: Las empresas Financieras, Empresas de Crédito de Consumo, Empresas de Seguros, Empresas de Reaseguros, Mutuales de Ahorro y Préstamos para Vivienda, Cooperativas de Ahorro y Crédito, La Corporación Financiera de Desarrollo, Cajas Rurales de Ahorro y Crédito, Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, y Empresas de Inversión".

#### **1.1.4 SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS (SBS)**

(Superintendencia de Banca y Seguros, 2010) "La misión de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) es proteger los intereses de los depositantes y asegurados, preservando la solvencia del sistema financiero y de seguros. La labor de la SBS abarca dos tareas concretas: Regular y Supervisar".

La regulación establece las reglas de juego sobre las cuales las empresas supervisadas deben competir, así mismo la regulación de la SBS se basa en el principio de ejecutabilidad, este principio busca que las normas dictadas por la SBS sean fácilmente entendibles por las empresas supervisadas y que sean exigibles y supervisables.

La supervisión se ocupa de verificar en la práctica que dichas reglas de juego se estén cumpliendo. El estilo de regulación y de supervisión que se está poniendo en práctica busca preservar los intereses de los

depositantes y de los asegurados contribuyendo a generar un sistema financiero y de seguros sano, solvente y viable en el largo plazo.

#### 1.1.4.1 LEY DEL SISTEMA FINANCIERO N° 26702

(Ley del Sistema Financiero N° 26702) "Esta ley establece el marco de regulación y supervisión a que se someten las empresas que operan en el sistema financiero y de seguros, así como aquellos que realizan actividades vinculadas o complementarias al objeto social de dichas personas. Salvo mención expresa en contrario, presente ley no alcanza al Banco Central. El objetivo principal de la Ley 26702 es propender el funcionamiento de un sistema financiero y un sistema de seguros competitivos, sólidos y confiables, que contribuyan al desarrollo nacional.

Para el funcionamiento de las empresas y sus subsidiarias, se requiere que el capital social, aportado en efectivo, alcance las siguientes cantidades mínimas".

##### A. Empresas de Operaciones Múltiples:

1. Empresa Bancaria: S/. 14'914,000.00
2. Empresa Financiera: S/. 7'500,000.00
3. Caja Municipal de Ahorro y Crédito: S/. 678,000.00
4. Caja Municipal de Crédito Popular: S/. 4'000,000.00
5. Entidad de Desarrollo a la Pequeña y Micro Empresa - EDPYME: S/. 678,000.00
6. Cooperativas de Ahorro y Crédito autorizadas a captar

recursos del Público S/. 678,000.00

7. Caja Rural de Ahorro y Crédito: S/. 678,000.00

**B. Empresas Especializadas:**

1. Empresas de Capitalización Inmobiliaria:

S/. 7'500,000.00

2. Empresas de Arrendamiento Financiero:

S/. 2'440,000.00

3. Empresas de Factoring: S/. 1'356,000.00

4. Empresas Afianzadora y de Garantías:

S/. 1'356,000.00

5. Empresas de Servicios Fiduciarios: S/. 1'356,000.00

6. Empresas Administradora Hipotecaria:

S/. 3'400,000.00

**C. Bancos de Inversión: S/. 14'914,000.00**

**D. Empresa de Seguros:**

1. Empresa que opera en un solo ramo (de riesgos generales o de vida): S/. 2712,000.00

2. Empresa que opera en ambos ramos (de riesgos generales y de vida): S/. 3728,000.00

3. Empresa de Seguros y de Reaseguros: S/. 9'491,000.00

4. Empresa de Reaseguros: S/. 5763,000.00

### 1.1.5 ENTIDADES BANCARIAS

#### 1.1.5.1 BBVA CONTINENTAL

(CONTINENTAL, 2012) "BBVA es un sólido grupo financiero, de elevada solvencia y gran dimensión con un objetivo común: unir todas las fortalezas para establecer relaciones duraderas con clientes cada día más satisfechos.

Mantenemos una relación a largo plazo de confianza y valor mutuo con nuestros clientes. Ofrecemos un servicio de máxima calidad y las soluciones, el asesoramiento y los productos más adecuados a sus necesidades. Toda nuestra organización trabaja para el cliente.

Por lo tanto, todas las entidades del Grupo y todas las áreas que las constituyen asumimos el compromiso de desarrollar criterios de responsabilidad social en nuestro trabajo".

#### 1.1.6 OPERACIONES ACTIVAS

(WESTON FRED, 1999) Son aquellas que se derivan de los bienes y derechos de la entidad facilitando recursos financieros a sus clientes, exigiendo para ello las garantías necesarias.

**a) Colocaciones:** Las colocaciones de las empresas bancarias pueden ser definidas desde varios puntos de vista:

**Bancariamente,** las colocaciones comprenden únicamente créditos



en los que un banco haya colocado parte de los recursos formados por su capital, depósitos recibidos y acreencias de Isuzu banqueros que no tengan carácter de contingencia.

**Financieramente**, las colocaciones corresponden al monto de las utilidades por caja; es decir, la parte utilizada de los créditos que un banco haya otorgado en cuenta corriente, en préstamos y en descuentos.

**Contablemente**, las colocaciones corresponden al valor de los saldos deudores de los créditos en cuenta corriente y al valor de la cartera de préstamos y descuentos.

**Según el Plan Contable**, se trata de un rubro del balance que agrupa las cuentas divisionarias que representan acreencias de recuperabilidad a corto plazo, por el dinero puesto a disposición de los clientes. Del total de las colocaciones se deducirá el monto de la provisión para riesgos de incobrabilidad y el monto de intereses, comisiones cobrados por anticipado.

**b) Préstamos:** (RIVAS GÓMEZ, 2006) El préstamo o adelanto es una operación de crédito sobre prenda, habitualmente a corto plazo, en el cual se combina un contrato de préstamo con un contrato de prenda contextual a la operación de crédito. Las características esenciales de la operación van individualizadas:

- En la necesaria constitución de una prenda sobre títulos, valores o mercaderías; y en correlación o proporcionalidad constante entre la suma adelantada y el valor de la prenda.

- La prenda es el elemento esencial del adelanto y no un elemento accesorio como en la apertura de crédito garantizado.

### 1.1.7 CRÉDITOS

(ORDOÑEZ, 2005) En un sentido más general y más apegado a la etimología de la palabra, crédito deriva de la palabra creer, comercialmente entonces digamos que crédito significaría el compromiso de pago que adquiere una persona o una institución sobre la base de la opinión que se tiene de ellos en cuanto a que cumplirán puntualmente sus compromisos económicos.

Entonces tener crédito significa poseer las características o cualidades requeridas para que otros confíen en una persona o institución y le otorguen su confianza.

El crédito permite que usted tome prestado el dinero de mañana para obtener algo hoy. Cuando usted usa el crédito para comprar algo, en realidad está prometiendo que cancelará su deuda. Usted está usando hoy su ingreso del futuro.

Un crédito también se define como una prerrogativa de comprar ahora y pagar en una fecha futura, en la actualidad es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor); en el cual los pagos de las mercancías se aplazan a través del uso general de documentos negociables. Ej. Letras de cambio, cartas de créditos, factura conformada, etc.

El crédito flexibiliza los términos de una transacción (plazos, montos, tipo de interés, etc.) facilitando el acuerdo comercial, tanto al cubrir una satisfacción de venta tanto por parte del comerciante, como la necesidad de comprar por parte del consumidor, de acuerdo a la disponibilidad de pago que presenta.

#### **1.1.7.1 HISTORIA Y DESARROLLO DEL CRÉDITO**

El crédito en sus postrimerías nace como cosa mal vista, penada por la religión sumamente gravosa y de riesgo extraordinario, pero que forzosamente tuvo que surgir como una necesidad imperiosa de las finanzas.

El origen del crédito para algunos investigadores puede encontrarse en la antigua Asiría, Fenicia, Egipto, los libros de Manú contienen disposiciones regulando esta institución y en ellas se citan diversas clases de instrumentos de crédito; pero las operaciones crediticias con verdadero carácter se encuentran en Grecia y en Roma, donde aparecen los primeros cambistas que aprovechando la abundancia de monedas distintas colocaban un pequeño banco en las iglesias o en los portales de los establecimientos y de él servían para cambiar unas monedas por otras obteniendo alguna utilidad en esas transacciones. Por la forma que realizaban sus operaciones estos cambistas fueron llamados banqueros. Para algunas derivas la palabra banco del vocablo alemán "Bank" aplicado a un fondo común y que más tarde fue empleado por los italianos que llamaron banco a la acumulación de dinero.

El notable incremento del tráfico mercantil en la edad media da nuevos giros a las operaciones de crédito. Los antiguos banqueros no podían con sus solos recursos, atender la demanda continua de crédito, e iniciaron en forma lenta moderada y desprovista de regulación legal la entrega en calidad de préstamo de dinero que habían recibido para su custodia.

Para algunos autores fue en el reino de Aragón y en las repúblicas italianas donde aparecieron los primeros banqueros. Para otros fueron los catalanes, desde los primeros tiempos los que ejercieron de banqueros en concordancia con los judíos y lombardos.

Aun cuando otros sostienen que el primer banco surgió en Génova en 1409 con el nombre de Banco de San Jorge, parece ser que desde enero de 1401 existía ya en Barcelona al decir de Rahola (los antiguos banqueros de Cataluña) la Taula de Cambi.

#### **1.1.7.2 SUJETOS DE CRÉDITO**

Es la persona natural o jurídica que reúne los requisitos para ser evaluado y posteriormente ser favorecido con el otorgamiento de un crédito, en efectivo o venta de un artículo con facilidades de pago. Estos requisitos están comprendidos en la política de créditos de la empresa que otorga dicho crédito.

#### **1.1.7.3 OBJETIVO BÁSICO DEL OTORGAMIENTO DE UN CRÉDITO**

Desde el punto de vista empresarial, el establecer un sistema de créditos tiene como objetivo principal incrementar el volumen de las

ventas mediante el otorgamiento de facilidades de pago al cliente, pudiendo ser este comerciante, industrial o público consumidor que no presente disponibilidad para comparar bienes o servicios con dinero en efectivo y de esta forma, cumplir con el objetivo principal de la organización el cual es generar mayores ingresos y rentabilidad para la empresa.

#### **1.1.7.4 COMPOSICIÓN DE LOS CRÉDITOS**

Está compuesto por:

- Solicitante del Crédito (Clientes deudores)
- Otorgante del Crédito (Acreedores)
- Documentos a cobrar: Facturas, letras, pagares; etc.
- Deudores Morosos
- Garantías Reales o Prendarias
- Tasa de Interés pactada
- Monto del Crédito
- Plazos y modalidad de pago.

#### **1.1.7.5 CLASIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS**

Existen una gran variedad en cuanto a clasificación de los créditos, siendo los más tradicionales en el sistema financiero los créditos comerciales, a microempresarios, de consumo y créditos hipotecarios.

- **CRÉDITOS COMERCIALES**

Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases.

También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas a través de tarjeta de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento.

- **CRÉDITOS A LAS MICROEMPRESAS**

Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas o naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción, comercialización o prestación de servicios.

- **CRÉDITOS DE CONSUMO**

Son aquellos créditos que se otorgan a personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos relacionados con una actividad empresarial.

También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a personas naturales a través de tarjeta de crédito, los arrendamientos financieros y cualquier otro tipo de operación financiera.

- **CRÉDITOS HIPOTECARIOS PARA VIVIENDA**

Son las líneas de créditos destinados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, tales créditos se otorgan amparados con hipotecas debidamente inscritas en los registros públicos.

#### 1.1.7.6 TIPOS DE CRÉDITOS

Los créditos pueden ser de los siguientes tipos de acuerdo a:

##### a) Por su Exigibilidad y Plazos de Pago

Créditos a Corto Plazo

Créditos a Mediano Plazo

Créditos a Largo Plazo

Aquí se encuentran los créditos de consumo, los créditos de inversión, créditos bancarios.

##### b) Por su Origen

Créditos por Ventas

Otros Créditos

Créditos otorgados por operaciones propias del giro de negocio de una empresa, por ejemplo: los créditos comerciales.

**c) Por su Naturaleza****Con Garantía:**

*El Crédito con Letra de Cambio Avalada.* - Es un título valor que garantiza el cumplimiento de la obligación.

*El Crédito con Letra Simple no Avalada.* - Es un título valor que carece de la seguridad que da el aval.

*Pagaré Crédito Respaldo por Pagaré.* - Contrato de reconocimiento de deuda con garantía solidaria para darle mayor solidez.

**Sin Garantía:**

Aquí se encuentran los créditos que se otorgan sin alguna garantía de por medio solo con la buena reputación del cliente. Este tipo de crédito es excepcional no es muy común en el mercado.

**d) Por su Modalidad****Modalidad Directa:**

Según el tipo de trato para lograr el crédito. Intervienen el solicitante del crédito y la empresa que va a otorgar dicho crédito.

**Modalidad Indirecta:**

En este tipo de crédito interviene una tercera persona, es el caso de los arrendamientos financieros, crédito documentario (la carta



de crédito), etc.

#### 1.1.7.7 IMPORTANCIA DEL CRÉDITO

El papel que desempeña el crédito dentro de la economía es de gran importancia, debido a que, entre otras cosas, es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que es mediante el crédito una de las formas más eficaces en cómo puede impulsarse el desarrollo de una economía.

(www.mex-inca.com.mex, 2010) "Sin lugar a dudas que la calidad de una economía de un país es observable, entre otros indicadores, a través de la calidad de su sistema financiero y los servicios crediticios que la misma ofrece a los diversos agentes económicos.

También podemos mencionar que solamente a través de esquemas crediticios adecuados será posible que la economía recupere el dinamismo que tanta falta hace hoy día, ello con la finalidad de dar solución, entre otras, a las necesidades de trabajo y desarrollo del país. Es necesario por lo tanto crear las bases de un sistema financiero integral que impulse el crecimiento de los diversos sectores de la economía".

Por lo anterior expuesto se puede concluir que la existencia del crédito es un factor determinante que se debe propiciar para consolidar estrategias de desarrollo económico.

#### 1.1.7.8 OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

(PANEZ MEZA, 2007) Actividades que realiza una empresa para otorgar plazo en el pago de los productos o servicios que proporciona sus clientes, sujeto a ciertas condiciones y características que regulan su recuperación.

#### 1.1.7.9 ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS

Para conservar los clientes y atraer nueva clientela, la mayoría de las empresas encuentran que es necesario ofrecer crédito. Las condiciones de crédito pueden variar entre campos industriales diferentes, pero las empresas dentro del mismo campo industrial generalmente ofrecen condiciones de crédito similares. Las ventas a crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito que estipulan el pago en un número determinado de días.

Aunque todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro el periodo de crédito, la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo inferior a un año; en consecuencia, las cuentas por cobrar se consideran como activos circulantes de la empresa.

##### 1.1.7.9.1 PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS

**Rentabilidad:** Todos los esfuerzos de los recursos humanos y la administración de recursos materiales relacionados con el sistema de crédito, debe orientarse al objetivo de la rentabilidad.

**Función:** El sistema de crédito debe ser compatible, con la función específica de la gestión financiera y la estrategia de marketing.

**Innovación:** Todo sistema de crédito tiene un periodo de vigencia en el mercado por lo tanto, los procesos son susceptibles de revisión y mejora en forma permanente.

**Competitividad:** Son políticas, procedimientos y medios de servicio de atención al cliente, mediante el sistema de crédito, para alcanzar una posición de liderazgo en el mercado competitivo.

**Sistematización:** Debe sistematizarse acorde al avance tecnológico y la protección futura de la empresa.

**Objetividad:** Las solicitudes de crédito deben ser evaluadas y calificadas sin considerar prejuicios, simpatías ni presiones externas.

**Investigación:** Trabajo técnico para toma de decisión efectiva y la obtención de un resultado favorable en la gestión de créditos.

**Garantía:** Los créditos concedidos deben estar ampliamente respaldados con garantía real a favor de la organización a fin de salvaguardar el patrimonio de la empresa.

**Auditoria:** Puede hacerse uso indebido de los beneficios, tanto dentro como fuera de la organización. Por ello es imperativa la función de auditoria periódica de la gestión de créditos.

#### 1.1.7.10 REQUISITOS BÁSICOS DE CRÉDITOS

- a. **Documento de Identidad:** Mediante los cuales podemos identificar a los clientes solicitantes de crédito (DNI, Carnet de

Identidad, Carnet de Extranjería para el caso de personas naturales y RUC en caso de personas jurídicas).

- b. Documentos de Ubicación:** Mediante los cuales se podrá realizar el lugar específico donde se puede ubicar a los solicitantes de crédito puede ser domicilio o centro de trabajo (Recibos de servicios públicos en caso de personas naturales y Licencia de Funcionamiento en caso de las empresas).
- c. Documentos de Ingresos:** Nos permitirá verificar los ingresos mensuales sobre los cuales los solicitantes de crédito podrán disponer para el pago de su cuota mensual (Boletas de Pago para trabajadores dependientes, Recibos por Honorarios para profesionales independientes, Declaraciones mensuales de IGV en caso de empresas y/o personas con negocio propio).
- d. Documentos de Patrimonio:** Mediante los cuales podrán sustentar la propiedad sobre inmuebles y/o vehículos (Ficha de Propiedad de Registros Públicos).
- e. Otros documentos referenciales:** Estado de cuenta de tarjetas de crédito, estado de cuentas corrientes.

#### 1.1.7.11 ÁREA DE CRÉDITOS

Corresponde la Administración de las colocaciones o préstamos en sus diferentes modalidades propios, del quehacer bancario como son: Los casos de descuentos de letras, pagares, créditos, mediante

pagarés y/o letras; por consiguiente, es responsable del tratamiento contable que se deriva de las operaciones a su cargo.

Créditos que a su vez pueden o no exigir garantía, fianza o prenda para su otorgamiento.

#### **1.1.7.11.1 OBJETIVOS Y FUNCIONES DEL ÁREA DE CRÉDITOS**

El objetivo principal del departamento de crédito es minimizar el riesgo en las operaciones de créditos a fin de evitar que las cuentas por cobrar corran el riesgo de caer en morosidad alta.

- Mantener niveles relativamente bajos de un riesgo crediticio, además que permitan tener una buena rentabilidad y permanencia del mismo.
- Es muy importante mantener al personal con capacitación constante sobre las tendencias de las economías en el país y tener constante capacitación en el tema de finanzas y decisiones financieras.
- Crear sistemas estándares de evaluación de créditos.
- Detectar aquellos créditos con riesgo superior a lo normal para hacerles seguimiento más minucioso.
- Preparar un sin número de análisis para futuros ejecutivos de cuentas.
- Realizar estudios sectoriales.
- Realizar estudios de segmento.

### 1.1.7.12 POLÍTICAS DE CRÉDITOS

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

La empresa debe ocuparse de los estándares de crédito, así como de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito y desarrollar fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de créditos.

El establecimiento de una política crediticia proporciona la base para un manejo sano de la cartera de créditos. Se debe hacer énfasis sobre la importancia del establecimiento de políticas formales y escritas por el directorio, así como en su implementación y administración. Estas políticas son de suma importancia en la función crediticia de la entidad. El directorio en cumplimiento de sus deberes, tanto a depositantes como accionistas debe asegurar que los créditos en la cartera sean otorgados de acuerdo con tres objetivos básicos:

- Otorgar créditos sobre las bases de solidez y cobrabilidad.
- Invertir los fondos, considerando tanto la rentabilidad de beneficios de los accionistas, así como la protección de los depositantes.
- Servir a las necesidades legítimas de crédito de la comunidad en la cual la entidad se encuentra ubicada.

La política crediticia debe contener un programa general con respecto al alcance y distribución de créditos, así como la manera en la que realiza

los desembolsos. La política debe de ser general y no demasiada restrictiva. La formulación y cumplimiento de normas inflexibles, no solamente ahoga su iniciativa, sino que puede afectar negativamente las utilidades y privar a la institución de servir a las reales necesidades de la comunidad y del país. Una buena política crediticia, debe proporcionar la oportunidad para que los funcionarios de crédito, presente a consideración del directorio su comité, préstamos que ellos estimen prudentes y convenientes dentro de las pautas establecidas. Esta flexibilidad debe ser rápida y adecuada a las condiciones cambiantes.

En el desarrollo de una política crediticia, se debe considerar la habilidad individual de cada entidad de captar recursos, así como a la capacidad de su personal.

En el volumen de operaciones y potenciar para futuro crecimiento, debe imperar una delineación sin discriminación de a quien se le otorga crédito, modalidad y tipo de crédito y a qué precio.

Otros factores internos deben ser considerados tales como: ¿Quién puede otorgar el crédito? ¿En qué cantidad? Y ¿Qué estructura normativa debe ser utilizada para asegurar el cumplimiento de las pautas y procedimientos establecidos?

Políticas de crédito son las distintas normas que toda entidad financiera establece con la finalidad de administrar los créditos; a ello se suma la importancia de realizar antes de conceder o realizar cualquier operación de cesión de fondos, un pormenorizado estudio de la solvencia y patrimonio del cliente para así poder saber cuál es el nivel de riesgo que

asumen en la operación. Veamos algunas políticas en detalle:

**Personas Naturales:**

a. Cuando el titular de la operación sea una persona física, la documentación que nos solicitará la entidad será la siguiente:

- Identificación: DNI, Número de identificación Tributaria (RUC).

b. Respaldo de ingreso

c. Trabajador dependiente

- Últimas Boletas de Pago.
- Declaración de la renta del último año.
- Trabajador por cuenta propia.
- Últimas declaraciones de la renta.
- Declaraciones trimestrales de IGV.
- En ambos casos, y si en la zona abundara el trabajo informal, se solicitarán otros justificantes de ingresos (certificados de empresas, extractos de cuentas bancarias, etc.).

d. Justificantes de Patrimonio

- Escritura de Propiedad.
- Declaraciones de bienes. En esta declaración se computa todo aquel patrimonio que no aparece escriturado o que poseemos, pero del que no presentamos la escritura de propiedad. Además, se tomara en cuenta en la valoración de la operación, aunque no será el apartado fundamental, todo aquel patrimonio mobiliario digno de ser reseñado,



auto, moto, obras de arte, joyas, etc.

- e. Solicitud firmada de la operación objeto del análisis este es un requisito esencial debido a que sin él la entidad no podrá comprobar determinados ficheros de negativos y endeudamiento.

Una vez que la entidad dispone de toda la documentación señalada, procederá a la realización del análisis, teniendo este como objetivo contestar a la siguiente pregunta: Si el cliente no paga, ¿De dónde cobro? Si después de haber realizado este análisis la entidad no tiene clara la respuesta o esta es insatisfactoria, denegará la operación o solicitará mayores garantías o avalistas.

#### **Personas Jurídicas:**

- a. Verificación de los ficheros negativos. Estos son los mismos para las personas naturales que jurídicas.
- b. Comprobación a través de las escrituras de apoderamiento de la vigencia de éstas y de las facultades de los apoderados.
- c. A través de la documentación fiscal y contable se procederá al análisis de los principales ratios de la empresa. Por otra parte, se procederá a ver cuál ha sido su evolución en los últimos años. Se chequeará la evolución de la cifra de ventas, de nuestros gastos fijos, variables, gastos de personal y composición de la plantilla, gastos financieros sobre ventas, endeudamiento sobre volumen de negocios, ventas por empleado, etc.

Una vez realizados estos cálculos sobre los estados contables reales, se verá cual es la posición de empresa en el mercado, principales

proveedores y clientes, así como su peso específico. Por último, se elaborará un cash-flow de la empresa para ver cuáles serán sus necesidades reales de tesorería y cómo le va afectar el pago de la operación. Si todos estos aspectos son correctos, comparados con los generales del sector, la operación irá adelante.

- d. Comprobación de las garantías tanto de la empresa como del empresario, para así establecer el régimen de firmas y la necesidad o no de avalistas personales. Si la empresa aportara garantías inmobiliarias, se verificará su estado de gravamen.
- e. Registro de propiedad, al hablar de financiación a empresas debemos tener en cuenta que no es lo mismo financiar una operación que va a hacer más competitiva a la empresa, y por tanto sus ventas pueden crecer, que financiar un nuevo edificio de oficinas, inmovilizado fijo no productivo.

#### **1.1.7.13 PRINCIPIOS BÁSICOS DE POLÍTICA CREDITICIA**

- El tipo de cliente debe corresponder al mercado objetivo definido por la institución ya que la evaluación y administración es completamente distinta.
- El mercado objetivo debe al menos definir un mercado objetivo de clientes a operar, el riesgo que está dispuesto a aceptar, la rentabilidad mínima con que se trabajará, el control y seguimiento que se tendrán.
- Salvo excepciones no debe otorgarse crédito a empresas sin fines de lucro, como cooperativas, clubes, etc.

#### 1.1.7.14 FACTORES MÍNIMOS PARA UNA POLÍTICA CREDITICIA

Existen ciertos factores mínimos que forman las bases para una política de crédito sana:

- a) **Tipos de Crédito.** - La decisión sobre los tipos de préstamos a ser otorgados, debe estar basada teniendo en cuenta el nivel de conocimiento del personal de crédito, la estructura de depósitos y la anticipada demanda de la comunidad. Créditos complejos o respaldados por una garantía que requiera un seguimiento más de lo usual, deben ser evitados. Tipos de créditos que han ocasionado pérdidas en el pasado deben ser profundamente analizados.
- b) **Vencimientos Máximos.** - Los créditos deben ser otorgados basados en programas reales de pago. El programa de vencimiento debe tener relación con la fuente de pago, el propósito del préstamo y el término de vida de la prenda o garantía. En créditos a largo plazo, debe fijarse máximo de meses en los cuales el crédito debe ser amortizado.
- c) **Intereses sobre créditos.** - Los intereses a recibirse sobre los diferentes tipos de créditos establecidos, deben ser suficientes para que se pueda cubrir el precio de los recursos obtenidos y proporcione una razonable utilidad. Una revisión periódica dentro de los márgenes establecidos por la Ley, permitirá que las tasas de intereses sean examinadas para reconocer

cambios en el costo de estos recursos y otros factores competitivos.

- d) Limitaciones sobre Crédito.** - Se deben establecer relaciones con otros rubros del balance. El control sobre la cartera de créditos está relacionado con el total de depósitos, capitales y reserva legal y total de activos.
- e) Concentraciones de Créditos.** - La política crediticia debe esforzarse por desarrollar la diversificación en la cartera y obtener un balance entre máxima y riesgo mínimo. Cuando se desarrolla una debilidad de un factor clave, todo préstamo que forma parte de esa concentración es afectado.
- f) Niveles de autorización de Créditos.** - La política crediticia debe determinar límites a todo funcionario autorizado para otorgar préstamos si estos son claramente establecidos y cumplidos, las limitaciones pueden ser un poco más altas, basadas principalmente en el conocimiento, experiencia y tiempo de servicio de cada funcionario. Limitaciones también deben ser fijadas para grupos de funcionarios, permitiendo que una combinación de estos o comité, pueda aprobar préstamos de mayor cantidad a las que pudieran hacer individualmente.
- g) Cobranzas y Castigos.** – La política crediticia debe definir créditos morosos de todo tipo y determinar los informes a ser sometidos al Directorio. La política debe requerir un seguimiento para la cobranza del crédito, que sea sistemática a medida que el préstamo está más tiempo en mora. Deben

establecerse pautas para asegurar que todos los préstamos en mora, informados y revisados para su castigo según Ley.

#### **1.1.7.15 EL PORQUE DE UNA POLÍTICA CREDITICIA**

El negocio de los bancos implica asumir riesgos. Las instituciones bancarias tienen éxito en tanto asumen riesgos que sean razonables, controlables de acuerdo a determinados parámetros y que las asume dentro de sus disponibilidades financieras y su competencia crediticia.

Los activos de un banco y fundamentalmente las colocaciones deben ser administrados de tal manera de proporcionar la liquidez necesaria para poder enfrentar los retiros de depósitos, cubrir los gastos, inclusive las posibles pérdidas que se generen en operaciones específicas y aun así arrojar una utilidad suficiente comparado con otros tipos de inversión.

La esencia del negocio bancario es el manejo de la liquidez, de la disponibilidad de fondos. Los Bancos comerciales prestan a muchos tipos de clientes, a diferentes plazos, en modalidades diferentes y por una variedad de razones. Los créditos por lo tanto varían en liquidez y riesgo y la concentración de las colocaciones deberán tener un límite a fin de que no tenga un impacto adverso de significación en la situación financiera del banco.

#### **1.1.8 EVALUACIÓN CREDITICIA**

Luego de las acciones de captación de clientes y entendiendo que todo programa de crédito debe ser eficiente, oportuno y flexible, es necesario

que el analista, promotor o especialista de crédito tenga y/o logre un profundo conocimiento del cliente.

"Una primera operación de crédito imprescindible tener en cuenta que se debe lograr desde un adecuado ambiente de evaluación en la visita al cliente hasta un cierre adecuado de la operación.

En este marco, se debe mantener una relación de mutuo respeto entre el funcionario y el cliente, siempre con una visión de lograr una relación de largo plazo entre la institución y el cliente. Esta relación de largo plazo, también se verá favorecida con una explicación completa y transparente al cliente de los requisitos, condiciones financieras, cobro de comisiones, tiempo de trámite, etc. De esta manera, más adelante el cliente no podrá decir que no conocía algún detalle de las condiciones del crédito que recibió".

#### **1.1.8.1 ASPECTOS NECESARIOS EN LA EVALUACIÓN DE UN CRÉDITO**

1. En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos.
2. Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma institución como de las demás instituciones.
3. La decisión crediticia se toma en base a antecedentes históricos o presentes.

4. Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se puedan dar con el fin de anticipar los problemas.
5. Después de haber realizado un análisis concienzudo del crédito es necesario tomar una decisión por lo que se recomienda escoger 4 o 5 variables de las tantas que se dieron para su elaboración.
6. En lo que se refiere a casos de garantía, debe tratarse en la mejor forma posible tener la mejor garantía y que tenga una relación con el préstamo de 2 a 1 esto con el fin de poder cubrir ampliamente el crédito.

#### **1.1.8.2 ASPECTOS NECESARIOS EN EL ANÁLISIS**

1. Seriedad
2. Simulación de capacidad de pago
3. Situación patrimonial
4. Garantías

#### **1.1.9 ANÁLISIS DE CRÉDITOS**

El análisis de créditos se considera un arte, ya que no hay esquemas rígidos y que por el contrario es dinámico y exige creatividad por parte del analista de crédito, sin embargo es importante dominar las diferentes técnicas de análisis de crédito, y complementarla con una buena experiencia y un buen criterio, así mismo es necesario contar con la información necesaria y suficiente que nos permita minimizar el

número de incógnitas para poder tomar la decisión correcta.

### 1.1.9.1 ASPECTOS CUANTITATIVOS DEL ANÁLISIS DE CRÉDITOS

#### **Disponibilidad de Información para evaluar un crédito**

Cuando se analiza un crédito a una empresa, se deberá tener presente la calidad de información con la que se dispuso para ello, por eso es importante la primera entrevista.

Nunca será posible tener el 100% de la información que uno quisiera pero lo que no puede ser es que se omita información que son fáciles de obtener tales como:

- Información de clientes sobre el sector
- Información de proveedores
- Información de Bancos
- Base de Datos internas
- Base de Datos externas
- Centrales de Riesgo
- Registros Públicos y RENIEC
- Otras fuentes de información.

#### **Aspectos necesarios en la evaluación del crédito**

- El análisis de crédito debe contemplar un análisis de los aspectos cualitativos (honorabilidad, administración, competencia) y cuantitativos (balances, estado de pérdidas y ganancias, flujo de caja).



- El comportamiento de pago de un cliente con una institución es un elemento muy importante para la decisión de futuros créditos.
- La decisión de crédito definitiva es prever si un cliente podrá pagar o no determinadas condiciones.
- De preferencia se debe analizar balances de las tres últimas gestiones.
- Tipo de empresa solicitante del crédito (SRL, SA, Empresas familiares, etc.).
- Análisis del sector a donde pertenece la empresa solicitante.

#### **Análisis de las cuentas del Balance**

- Cuentas comerciales por cobrar.
- Inventario
- Activo Fijo
- Obligaciones Bancadas
- Obligaciones Comerciales
- Razones o ratios financieros (Análisis)

#### **1.1.9.2 ASPECTOS CUALITATIVOS DEL ANÁLISIS DE CRÉDITOS**

Es importante dominar los aspectos cuantitativos, pero no es suficiente. El análisis de los aspectos o información cualitativa es uno de los aspectos más importantes y al mismo tiempo más difíciles de evaluar de una empresa. Su dificultad se debe a que son aspectos

subjetivos, para lo cual debemos tener presente los siguientes aspectos:

- Análisis del negocio del solicitante (actividad y gestión de la empresa).
- Historia del solicitante (años en el negocio, evolución del negocio, tipo de sociedad).
- Historial crediticio del solicitante (experiencia crediticia con terceros, proveedores, instituciones financieras).
- Análisis del sector al cual pertenece el solicitante.

#### 1.1.10 RIESGO CREDITICIO

(CAMPOVERDE VELEZ, 2007) "En términos muy simples existe riesgo en cualquier situación en que no sabemos con exactitud lo que ocurrirá en el futuro. En otros conceptos RIESGO es sinónimo de incertidumbre, es la dificultad de poder predecir lo que ocurrirá.

El riesgo crediticio está asociado a la incertidumbre sobre los créditos aprobados a terceros y la recuperación de estos en los plazos definidos, tratando de evitar la morosidad de la cartera de cuentas por cobrar".

Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contra parte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.

#### **1.1.10.1 PRINCIPALES FACTORES QUE DETERMINAN EL RIESGO EN LAS EMPRESAS**

Factores internos, dependen directamente de la administración propia y capacidad de los ejecutivos de cada empresa.

Factores externos, tales como la inflación, tipo de cambio, tasas de interés, todo aquello que afecte la capacidad de pago de los prestatarios.

#### **1.1.10.2 DETERMINACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO**

Al querer implementar un sistema de créditos que se adecuó a las necesidades de una organización, se encuentran factores inherentes al cliente, factores externos al cliente que afectan de forma directa o indirecta la generación de recursos para atender adecuadamente los compromisos de pago y factores relacionados con el proceso de otorgamiento de créditos dentro de una empresa.

A continuación precisaremos la determinación del riesgo del crédito:

- a) Etapa de Definición de los límites del riesgo del crédito.-** En esta etapa los límites del crédito estarán supeditados a la capacidad económica de la empresa otorgante del crédito. Las garantías a constituirse a favor de la organización serán tan flexibles como los objetivos de orden social o económico lo permitan, para el otorgamiento de los financiamientos, por último el riesgo puede encontrar en la definición de la política

crediticia, el tratamiento de las evacuaciones y los requisitos para ser sujeto de crédito en el caso de haberse estandarizado la metodología de evaluación de clientes.

**b) Características del solicitante de crédito.-** El riesgo de otorgamiento de una crédito puede definirse en relación al tipo de sujeto de crédito a quien va a evaluar, dado que la mayor demanda de información y la complejidad de su análisis puede determinarse sobre este factor. Una entidad bancaria utiliza muchas variables y cuenta con una mayor infraestructura en relación con una empresa industrial o comercial, para evaluar a un cliente. Por esta razón es importante definir una metodología de análisis para cada tipo de sujeto de crédito, bien sea para empresa o para personas naturales.

**c) Evaluación del destino del Crédito.-** Muchos clientes solicitan un crédito o financiamiento para un objetivo en especial; pero se dan muchos casos, sobre todo, en las entidades bancarias, que el destino inicial del crédito fue cambiado por otras necesidades de interés personal del cliente.

En el caso de una empresa, se evaluará su capacidad económica financiera para poder generar los ingresos, de tal forma que pueda cumplir con sus obligaciones de pago. El aspecto principal de este factor es la capacidad de obtener y lograr en su gestión resultados positivos, factor definido por la capacidad gerencial que presentan los principales ejecutivos de la compañía evaluada.

### **1.1.10.3 CRÉDITOS VENCIDOS**

A esta cuenta se trasladará las colocaciones registradas en las anteriores cuentas del rubro, no han sido canceladas o amortizadas por los obligados dentro de 30 días adicionales a la fecha de su vencimiento pactados.

### **1.1.10.4 CRÉDITOS EN COBRANZA JUDICIAL**

Se trasladará a esta cuenta a partir de la fecha en que se inicia la demanda judicial, los créditos vencidos cuyas gestiones de cobro por la vía directa no han sido satisfactorias y sobre las cuales se ha requerido iniciar las acciones de cobro vía judicial.

### **1.1.11 GESTIÓN**

(RESTREPO GONZALES) "En términos generales los conceptos de administración, gerencia y gestión, son sinónimos a pesar de los grandes esfuerzos y discusiones por diferenciarlos.

Por el término de gestión se referirá a la acción y al efecto de administrar o gestionar un negocio. A través de una gestión se llevarán a cabo diversas diligencias, trámites, las cuales, conducirán al logro de un objetivo determinado, de un negocio o de un deseo que lleva largo tiempo en carpeta, como se dice popularmente".

#### **1.1.11.1 GESTIÓN DEL CRÉDITO**

La gestión de créditos permite determinar el riesgo de crédito

especificando un límite de crédito para un cliente. De esta forma se puede estimar la salud financiera de un cliente o grupo de clientes, identificar señales de aviso con prontitud y desarrollar la búsqueda de decisiones en cuanto a créditos. Esto resulta muy útil si los clientes se encuentran en industrias o empresas financieramente inestables o si realiza operaciones comerciales con países que son políticamente inestables o utilizan una política de tipo de cambio restrictiva.

#### 1.1.11.2 GESTIÓN DE RIESGOS

Mientras la gestión de créditos permite reducir los riesgos de créditos, la gestión de riesgos de deudores proporciona una herramienta eficiente para garantizar el pago de los valores de facturación.

En el componente de gestión de riesgos están disponibles las siguientes formas de garantía de pago:

- Operaciones documentarías
- Tarjeta de Pago
- Seguro de Crédito (enlace externo)

La forma de garantía de pago controla cómo se garantiza el pago de una posición de documento de ventas (por ejemplo, con una garantía particular, una tarjeta de pago, carta de crédito documentario confirmada o sin confirmar, o un seguro de crédito).

La gestión de riesgos es un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de

actividades humanas que incluyen evaluación de riesgo, estrategias de desarrollo para manejarlo y mitigación del riesgo utilizando recursos gerenciales. Las estrategias incluyen transferir el riesgo a otra parte, evadir el riesgo, reducir los efectos negativos del riesgo y aceptar algunas o todas las consecuencias de un riesgo particular.

El objetivo de la gestión de riesgos es reducir diferentes riesgos relativos a un ámbito preseleccionado a un nivel aceptado por la sociedad. Puede referirse a numerosos tipos de amenazas causadas por el medio ambiente, la tecnología, los seres humanos, las organizaciones y la política. Por otro lado, involucra todos los recursos disponibles por los seres humanos o, en particular, por una entidad de manejo de riesgos (persona, staff, organización).

(AYALA VILLEGAS) La gestión de riesgos financieros ha cobrado una especial relevancia a nivel internacional, debido en parte a las crisis financieras de los años noventa. La gestión de riesgos financieros se ocupa de diversos tipos de riesgos financieros.

- Debe existir una solicitud de intenciones en las que se especifique claramente los requerimientos del cliente (plazo, tipo de amortizaciones, periodos de gracia, valores residuales, tasa de interés, fondos, objeto y la forma de pago).
- Una vez aprobado el crédito es necesario elaborar el contrato correspondiente donde se establecerá claramente las obligaciones del prestatario como del ente financiero.
- Es necesario estar en completo seguimiento del crédito ya que la

economía de los clientes es bastante cambiante y tenemos que tener permanentemente información que nos corroboren con el crédito.

### **1.1.11.3 GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO**

(MEZA VASQUEZ) El riesgo de crédito es un tema en el que aún hay mucho trabajo teórico y aplicado por hacer, provocado por cambios inesperados en la calidad crediticia de los deudores o de quienes emiten deuda, la técnica de gestión del riesgo crediticio consiste en estudiar las pérdidas posibles debido al incumplimiento parcial o total de los deudores o a la disminución de la deuda.

Este riesgo, por lo tanto, da lugar a la pérdida crediticia que se traduce en dinero no reembolsado en plazos y condiciones pactadas por los prestatarios y, gastos incurridos por la entidad al intentar recuperarlo. Esta pérdida que afecta a casi todas las unidades de negocio de una entidad financiera puede ser estimada y su análisis nos puede servir para establecer un ambiente más adecuado para la gestión de créditos y el riesgo inherente a las colocaciones de fondos (préstamos e inversiones financieras).



## 1.2 MARCO CONCEPTUAL

- **ANÁLISIS**

Es la separación en elementos o parte que integran un todo a fin de evaluarlas. Es la técnica que fundamenta en métodos, procedimientos y normas indicados por la ciencia.

- **ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO**

Esta involucra el seguimiento de la situación del cliente una vez que se le ha otorgado el crédito.

- **BANCO**

Establecimiento de origen privado o público que, debidamente autorizado por la Ley, admite realizar transacciones con dinero en forma de depósitos, para que en unión de sus recursos propios, pueda conceder préstamos, descuentos y, en general todo tipo de operaciones bancarias. La función de los bancos se basa en el uso y posesión del dinero, no en su propiedad, por lo cual han sido definidos como comerciantes del dinero. El control de los bancos depende del Banco Central, que les marca las líneas de funcionamiento, los coeficientes legales y la forma de obtener liquidez, entre otros indicativos.

- **CARTERA DE COLOCACIONES**

La cartera de colocaciones de las instituciones de crédito está formada, en sentido amplio, por el saldo de las utilidades de todo tipo de crédito

directo e indirecto otorgado en moneda nacional y en moneda extranjera.

En sentido estricto, las colocaciones corresponden solamente al saldo de las utilizaciones por caja, en MN y ME. En otros términos, los intermediarios del sistema efectúan colocaciones de los depósitos captados, al neto encaje.

- **CARTERA MOROSA**

Es aquella mora que se considera a partir del 1er día de retraso de pago de una cuota de crédito.

- **CARTERA VENCIDA**

Es aquella mora que no es pagada en su fecha y cuenta con retraso de 30 días la cuota de un crédito.

- **CONTABILIDAD**

Es una ciencia que consiste en clasificar, recopilar, computar e interpretar oportuna y verazmente los hechos mercantiles.

- **CRÉDITO**

Es la promesa de pago a cambio de algún bien, servicio de dinero en el futuro. El crédito al confiar en un comportamiento futuro del deudor, corre un riesgo y adopta formas diversas de garantía.

- **CRÉDITO BANCARIO**

Se trata de una operación en virtud de la cual el banco, a la vista de la

confianza que le merece el solicitante, concede a éste el poder de disposición o concurso de sus capitales, con la condición de la devolución del principal más los intereses pactados dentro de un plazo máximo fijado.

- **CRÉDITOS CASTIGADOS**

Los créditos castigados son aquellos que son retirados de la cartera después de haber estado clasificados y provisionados en calidad de pérdida como mínimo por un mes. El castigo se produce siempre que exista evidencia real y comprobable de su irrecuperabilidad o cuando el monto del crédito no justifique iniciar un proceso judicial.

- **EFICIENCIA**

Es la optimización de la relación insumo - producto. Es la utilización racional de los recursos material - potencial humano y el tiempo en la producción de bienes y servicios.

- **EFICACIA**

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

- **EVALUACIÓN DE CRÉDITOS**

Método mediante el cual se mide la capacidad económica y solvencia moral para afrontar pagos mensuales de un préstamo de recursos monetarios.

- **EVALUACIÓN DE GESTIÓN**

Examen que nos va a permitir calificar como se están desarrollando las actividades de planeación, organización, dirección y control de un determinado proyecto.

- **GESTIÓN**

En términos generales, se refiere a la acción y al efecto de administrar o gestionar un negocio. A través de una gestión se llevarán a cabo diversas diligencias, trámites, las cuales conducirán al logro de un objetivo determinado, de un negocio o de un deseo que lleva largo tiempo en carpeta, como se dice popularmente.

- **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Conjunto de acciones mediante la cual, el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo, planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

- **GESTIÓN DE CARTERA**

Un eficaz monitoreo de la cartera de créditos debe conjugar tanto los aspectos normativos como aquellos de gestión y operativos.

- **INTERESES**

Es el dinero que gana un capital o una suma prestada. Puede ser simple o compuesto, según el interés ganado al fin del período se asume o no al capital.

- **LIQUIDEZ**

Se trata de la capacidad que tienen los activos para convertirse en dinero en efectivo en cualquiera de sus formas: en caja, en bancos o en títulos monetarios exigibles o de corto vencimiento, de una forma rápida y que no ocasione ninguna merma del valor en el patrimonio de la empresa.

- **MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS**

Es aquella que opera una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, y que desarrolla cualquier tipo de actividad de producción, o de comercialización de bienes o de prestación de servicios.

- **MOROSIDAD**

Lentitud, demora, falta de diligencia en el cumplimiento de un deber u obligación. En el ámbito financiero y comercial se conoce como morosa la persona que demora repetidas veces el pago de las obligaciones contraídas y muy especialmente, la que registra aceptaciones impagadas, se le conocen malos antecedentes e incumple todo tipo de contratos y deberes.

- **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.

- **PRÉSTAMO**

Entrega de un capital a una persona que asume la obligación de devolverlo a quien se lo prestó junto con los intereses acordados.

- **PRESTAMISTA**

El que da dinero a préstamo.

- **PRESTATARIO**

El que recibe dinero en préstamo.

- **RENDIMIENTO**

Habilidad para obtener beneficios en cada operación financiera.

- **RIESGO**

Contingencia o posibilidad de que suceda un daño, desgracia o contratiempo.

- **RIESGO CREDITICIO**

El riesgo de que el deudor o la contra parte de un contrato financiero no cumplan con las condiciones del contrato. Se define como riesgo de crédito a las pérdidas esperadas de un incumplimiento por parte del acreditado, o los efectos que produciría el deterioro de la calidad de crédito del acreditado, el incumplimiento es un elemento incierto, así mismo la recuperación que se puede hacer de un crédito tampoco se conoce de antemano.

- **SISTEMA BANCARIO**

Conjunto de empresas bancarias que constituidas como personas jurídicas de derecho privado operan en el país.

- **SISTEMA FINANCIERO**

Es el conjunto de instituciones de crédito que cumplen funciones de intermediación entre ofertantes y demandantes de capitales a mediano y largo plazo; que tienen carácter de inversionistas institucionales.

- **TASA DE INTERÉS**

Precio que se paga por el uso de dinero ajeno ya sea por crédito o préstamo. Se expresa en porcentajes.

## CAPITULO II

### PROBLEMÁTICA

#### 2.1 PROBLEMA DE APLICACIÓN PRÁCTICO

En el departamento de Puno, el acceso al crédito se considera como una herramienta eficaz para superar los problemas de pobreza que enfrentan los sectores de menos ingresos; mediante los servicios financieros de crédito es posible concretar oportunidades de inversión.

En este contexto, el micro crédito orientado a la pequeña y micro empresa, se convierten en el motor principal del desarrollo económico tanto en el departamento de Puno como a nivel nacional; constituyéndose en una alternativa significativa para asignar capital y supervisar su utilización en esos negocios de reducida envergadura, reforzando su productividad y eficiencia, así como contribuyendo a la generación de empleo.

Por tal razón que a través de la observación directa realizada a la administración del riesgo crediticio del sistema financiero bancario; se



identificaron algunos problemas insuficientemente resueltos, como son:

- La poca efectividad de las estrategias de la tecnología crediticia aplicadas por el Sistema Financiero hacia las PYMES (evaluación cualitativa y cuantitativa del crédito), con el consecuente incremento de la cartera morosa, son algunos de los problemas identificados para el presente informe.
  
- El Sistema Financiero Bancario y específicamente al BBVA Continental como parte de la banca comercial en la ciudad de Puno, tiene la imperiosa necesidad de coberturar sus diversos tipos de riesgos que llevan implícitas en sus diferentes operaciones de micro intermediación financiera, sin embargo no es así por la inadecuada gestión en colocaciones de crédito, atención de solicitudes, la mala evaluación de los sujetos de crédito, aprobación y desembolso; riesgo que conlleva al incremento de los índices de morosidad debido en gran parte al incumplimiento de los clientes en la devolución de los créditos otorgados, es por eso que se ha visto por conveniente realizar una evaluación de la gestión en el otorgamiento de créditos en el BBVA Continental - Oficina Puno.

Por las consideraciones antes expuestas, el presente informe de aplicación práctica, dará respuesta a las siguientes interrogantes:

### **2.1.1 PROBLEMA GENERAL**

- ¿De qué manera influye la gestión en el proceso de otorgamiento de créditos a la pequeña y microempresa (PYMES) del BBVA Continental - Oficina Puno?

### **2.1.2 PROBLEMA ESPECÍFICOS**

1. ¿Cuál es la importancia de la evaluación cualitativa y cuantitativa en la gestión de otorgamiento de crédito a las pequeñas y microempresas (PYMES)?
2. ¿Cuáles son las políticas de créditos y de qué manera los empleados del BBVA Continental cumplen con las Normas del proceso de otorgamiento de créditos para las pequeñas y microempresas (PYMES)?
3. ¿Qué alternativas se deberán proponer para facilitar el desarrollo de la actividad crediticia de la pequeña y microempresa (PYMES) en el BBVA Continental - Oficina Puno?

## **2.2 DEFINICIÓN DE OBJETIVOS**

### **2.2.1 OBJETIVO GENERAL**

- Evaluar la influencia de la gestión en el otorgamiento de créditos a la pequeña y microempresa (PYMES) del BBVA Continental - Oficina Puno.

### **2.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Analizar las características de la evaluación cualitativa y cuantitativa en la gestión de otorgamiento de crédito a las pequeñas y microempresas (PYMES).
2. Analizar las políticas de créditos y el nivel de cumplimiento de los empleados del BBVA Continental según la normativa del proceso de otorgamiento de créditos para las pequeñas y microempresas (PYMES).
3. Proponer lineamientos para facilitar el desarrollo de la actividad crediticia de la pequeña y microempresa (PYMES) en el BBVA Continental - Oficina Puno.

## **2.3 ASPECTOS METODOLÓGICOS**

### **2.3.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **MÉTODO DEDUCTIVO**

Parte de lo general a lo particular, puede afirmarse que va de arriba hacia abajo. El quehacer científico "De las acciones, principios y postulados se obtienen derivaciones de la aplicación práctica". Este método sirvió de apoyo para deducir la información de todo el material disponible, respecto a la información que maneja "BBVA Continental -Oficina Puno" y los requerimientos de sus clientes, analizando las partes sistemáticamente de las partes ya existentes con respecto a las variables o las condiciones de una situación.

### **MÉTODO ANALÍTICO**

Proceso de conocimientos que se inicia por la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad, de esa manera se estableció la relación causa - efecto entre los elementos que componen el objeto de investigación.

Consistió en descomponer de un todo, se usó pasos como observar, enumeración de partes, ordenamiento y clasificación de todo el material de investigación disponible.

Se analizó las partes sistemáticamente con respecto a las variables o las condiciones de los recursos de información y la documentación existente relacionada a la gestión y el otorgamiento de créditos.

### **MÉTODO DESCRIPTIVO**

Consistió en describir e interpretar todo el conjunto de hechos relacionados al tema de investigación, por lo que se describió de manera sistemática las variables de estudio de esta investigación y de esta manera se obtuvo las notas que caracterizan el otorgamiento de créditos.

### 2.1.1 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

#### **OBSERVACIÓN**

Esta técnica permitió conocer de cerca los procedimientos de otorgamiento de créditos en el "BBVA Continental - Oficina Puno".

#### **ENTREVISTA**

La investigación de los aspectos cualitativos, se logró con una entrevista, las informaciones relevantes que conseguí preguntando al cliente fueron:

- La actividad económica
- La ubicación de su empresa y de su domicilio.
- El tiempo que lleva funcionando su negocio.
- Tamaño de la empresa.
- Monto solicitado.
- El plan de inversión.
- Capacidad de pago.
- Su experiencia con otras instituciones financieras.
- Estrategia de ventas.
- Modalidad de compra de mercaderías o insumos.

#### **VISITA**

La visita a cliente al lugar del negocio, es la principal fuente de información para tomar la decisión sobre el otorgamiento del crédito.

El objetivo de la visita fue conseguir la mayor cantidad de información

necesaria y consistente para evaluar y analizar la capacidad y voluntad de pago, así como el estado de las garantías.

### **TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS**

La información fue ordenada, seleccionada, analizada y presentada en cuadros (tabulada) con una y dos entradas, en este proceso se realizaron las siguientes actividades: Análisis de la información obtenida y de las entrevistas, codificación, procesamiento para estimar promedios, y porcentajes.

Para el tratamiento e interpretación de la información obtenida, materia de estudio, se siguió el proceso siguiente:

- a) Desarrollo de entrevistas.
- b) Tabulación de Datos.
- c) Análisis de datos.
- d) Ordenamiento de los Datos.
- e) Procesamiento de los datos a través del método descriptivo y analítico.
- f) Análisis, interpretación y evaluación de los resultados a través del método descriptivo y analítico.
- g) Contrastación de las hipótesis planteadas con los resultados obtenidos.

## CAPITULO III

### PLANIFICACIÓN

#### 3.1 PLANIFICACIÓN DE LA PRÁCTICA

- Se realizara el análisis cualitativo y cuantitativo del sector servicio (alquiler de máquinas y herramientas), para el otorgamiento de un crédito realizado en el BBVA Continental - Oficina Puno, donde muestran los diferentes indicadores a tomar en cuenta en la evaluación financiera económica del crédito a otorgar.
- Analizaremos las políticas de créditos y el nivel de cumplimiento de los empleados del BBVA Continental - Oficina Puno según la normativa del proceso de otorgamiento de créditos para las pequeñas y microempresas.
- Finalmente se propone alternativas para facilitar el desarrollo de la actividad crediticia de la pequeña y microempresa (PYMES) en el BBVA Continental - Oficina Puno.

## **CAPITULO IV**

### **EJECUCIÓN**

#### **4.1 EJECUCIÓN DE LA PRÁCTICA**

##### **4.1.1 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECIFICO 1: ANÁLISIS DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA EVALUACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO A LAS PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS (PYMES)**

La evaluación de un cliente y considerarlo como sujeto de crédito, implica el análisis de diferentes variables. Generalmente las entidades financieras evalúan dos tipos de factores de riesgo: los cualitativos y los cuantitativos.



## **EVALUACIÓN DE ASPECTOS CUALITATIVOS DE LAS PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS:**

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

### **PROCESO DE EVALUACIÓN CUALITATIVA**

**La entrevista**, debe tener un orden preestablecido dado por la experiencia, criterio y conocimientos del evaluador, a través de la entrevista se reciben las primeras impresiones de los clientes, por eso es importante al momento de la solicitud identificar al cliente y sobre todo registrar su dirección. Lo más importante para la decisión de la pre selección del cliente es formular preguntas claves para determinar la capacidad de pago y endeudamiento de cliente.

**La visita**, la visita al cliente al lugar del negocio, es la primera fase del crédito y es la principal fuente de información para tomar la decisión sobre el otorgamiento del crédito, el objetivo de la visita es conseguir la mayor cantidad de información necesaria y consistente para evaluar y analizar profundamente la capacidad y voluntad de pago, así como el estado de

garantías.

### **Características de la Solvencia Moral:**

- Identificar los motivos de crédito
- Determinar las características de la solvencia moral

#### **Veracidad:**

Verificando los documentos originales.

Cruzando las respuestas

Verificando que el negocio no sea "montado".

#### **Responsabilidad:**

Comprobando que las diferentes obligaciones se honraron.

#### **Conducta Ética:**

Verificando que tiene respeto a sus clientes.

Verificando que desarrolla actividades económicas lícitas.

#### **Entorno Social:**

Evaluando sus referencias y su entorno.

#### **Unidad Familiar:**

Conversando con el conyugue verificando que participa en el negocio.

## EVALUACIÓN DE ASPECTOS CUANTITATIVOS DE LAS PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS:

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

Desde la perspectiva económica hay cinco elementos centrales de análisis lo cuales son:

**El Balance General.-** Es el informe contable fundamental para analizar la situación inversión - financiación de cualquier tipo de empresa incluyendo a las microempresas.

**El Estado de Resultados.-** También conocido como estado de ganancias y pérdidas, muestra la situación económica del negocio, como se han obtenido los ingresos y en que se ha destinado los gastos, también muestra la utilidad o pérdida resultante en un periodo durante cierto lapso de tiempo.

**El presupuesto familiar.-** se denomina en base a forma de los solicitantes, se debe estimar los egresos familiares en los rubros de mayor importancia, como la canasta familiar (alimentación, servicio, movilidad, educación, vestido, higiene del hogar y personal), es necesario tener en cuenta también el lugar de residencia, el número de integrantes, la edad, las costumbres, el nivel social y cultural entre otros factores, también se

deben determinar las obligaciones que tiene la unidad familiar con instituciones financieras y comerciales, para encontrar el superávit de la unidad familiar esta cifra nos muestra la capacidad de cliente para pagar.

**Las garantías.-** que respaldan el crédito no son el factor determinante en la decisión de otorgamiento de crédito, las garantías que se toman sirven como medio de presión en el momento de realizar la cobranza, es por ello que deben ser de un alto valor económico, operativo y subjetivo.

#### **4.1.2 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECIFICO 2: ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS EMPLEADOS DEL BBVA CONTINENTAL SEGÚN LA NORMATIVA DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS PARA LAS PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS (PYMES)**

- Para el desarrollo de este objetivo se ha realizado una entrevista al Gerente del BBVA Continental - Oficina Puno.

Según la recolección de información podemos ver lo siguiente:

## CUADRO 01

## CUESTIONARIO

PREGUNTAS GENERALES	SI	NO
1. ¿ESTA UD. DE ACUERDO CON LAS POLITICAS DE CRÉDITO QUE SE DAN EN SU INSTITUCIÓN PARA LA PEQUEÑA Y MICROEMPRESA (PYMES)?	X	
2. ¿SE ACTUALIZAN LAS POLITICAS DE CREDITO DE SU INSTITUCION PERMANENTEMENTE?	X	
3. ¿EXISTE UNIFICACION DE CRITERIOS PARA LA APROBACION DE CREDITOS A LAS PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS (PYMES)?	X	
4. ¿EXISTE UN ADECUADO PLAN DE RECUPERACIÓN OPORTUNA SOBRE LOS CREDITOS OTORGADOS A LAS PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS (PYMES) EN EL BBVA CONTINENTAL – OFICINA PUNO?	X	

**Fuente: BBVA Continental – Oficina Puno**

**PREGUNTA 1: ¿ESTA USTED DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO QUE SE DAN EN SU INSTITUCIÓN PARA LA PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS (PYMES)?**

El gerente indica estar de acuerdo con todas las políticas de crédito para las

pequeñas y microempresas (PYMES), indicando que estas se ajustan al requerimiento del segmento de mercado que el BBVA Continental atiende, sin embargo considera que se debe actualizar constantemente por los cambios del mercado.

**PREGUNTA 2: ¿SE ACTUALIZAN LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO DE SU INSTITUCIÓN PERMANENTEMENTE?**

Si se actualizan permanentemente, esto se ve reflejado en las políticas de crédito el BBVA Continental, que tiene como última fecha de actualización el 25 de setiembre del 2012, lo que demuestra que si se actualizan continuamente.

**PREGUNTA 3: ¿EXISTE UNIFICACIÓN DE CRITERIOS PARA LA APROBACIÓN DE CRÉDITOS A LAS PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS (PYMES)?**

Si existe unificación de criterios para la aprobación de créditos, ya que se realizan comités de crédito, que es una instancia de decisión colectiva de las solicitudes de crédito; pero también es un espacio de aprendizaje. Sus resoluciones se emiten teniendo en cuenta lo siguiente:

- Revisión documentaría del expediente
- Evaluación del riesgo de la operación crediticia y viabilidad financiera de la misma.
- Determinación de las condiciones (monto, plazo total, tasa de interés).
- Evaluación del tipo de garantías.
- Otros aspectos relevantes de la evaluación.

**PREGUNTA 4: ¿EXISTE UN ADECUADO PLAN DE RECUPERACIÓN OPORTUNA SOBRE LOS CRÉDITOS OTORGADOS A LAS PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS (PYMES) EN EL BBVA CONTINENTAL - OFICINA PUNO?**

Si existe un adecuado plan de recuperación oportuna sobre los créditos otorgados en el BBVA Continental - Oficina Puno, ya que se encuentra debidamente reglamentado en el Manual de Políticas de Créditos y Recuperaciones, sin embargo algunos analistas no realizan las visitas a los clientes que entran en mora desde el primer día de retraso, dado que la política de recuperación claramente indica que uno de los criterios para gestionar la recuperación de carácter preventivo, la que dice que las gestiones se inician antes de la fecha de vencimiento establecida en el cronograma de pagos y comprenden todas las acciones del analista de créditos efectuadas con la finalidad de conseguir el pago puntual de las mismas.

- También hemos realizado una encuesta a los empleados del BBVA Continental - Oficina Puno.

Según la recolección de información podemos ver lo siguiente:

## CUADRO 02

**¿CÓMO CONSIDERA SUS CONOCIMIENTOS EN EVALUACIÓN DE  
CRÉDITOS A LAS PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS (PYMES)?**

<b>N°</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA MUESTRA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1	MUY BUENA	0	0%
2	BUENA	2	40%
3	REGULAR	3	60%
4	DEFICIENTE	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente: BBVA Continental - Oficina Puno**

En el cuadro 02, se observa la respuesta de los empleados del BBVA Continental que un 40% considera como bueno sus conocimientos en evaluación de créditos y un 60% lo consideran como regular. Esto refleja que existe un buen porcentaje de empleados que necesita más capacitación en lo que se refiere a evaluación de créditos a la pequeña y microempresa (PYMES).



## CUADRO 03

**¿QUÉ PUNTOS DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS A LA  
PEQUEÑA Y MICROEMPRESA (PYMES) UD?**

<b>N°</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA MUESTRA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1	REQUISITOS	4	80%
2	TASAS	0	0%
3	PLAZOS	0	0%
4	GARANTÍAS	1	20%
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente: BBVA Continental - Oficina Puno**

En el cuadro 03, vemos que los encuestados respondieron que un 80% considera que modificaría algunos de los requisitos que exige la política de créditos, como el tiempo mínimo de funcionamiento que debe ser de 2 años, sin embargo los empleados consideran que debería ser de 1 año y un 20% las garantías ya que la política indica que para créditos de consumo que no cuenten con testimonio es obligatorio que el cliente cuente con un aval.

## CUADRO 04

**¿DE QUE MANERA CUMPLEN SUS TRABAJADORES CON LAS NORMAS  
DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS?**

<b>N°</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1	EFICIENTEMENTE	20%
2	DE MANERA REGULAR	30%
3	DEFICIENTEMENTE	50%
	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

**Fuente: BBVA Continental - Oficina Puno**

Respuesta de gerente el cual indica que un 50% de los trabajadores cumple de manera deficiente con las Normas del Proceso de Otorgamiento de créditos, porque considera que la mayoría de analistas presentan una mala evaluación, y no minimizan los riesgos de operación, además presentan requisitos mínimos para el otorgamiento de créditos.

## CUADRO 05

## ¿COMO EVALÚA EL DESEMPEÑO DE SUS TRABAJADORES?

N°	ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
1	MALO	30%
2	REGULAR	50%
3	BUENO	20%
4	EXCELENTE	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

**Fuente: BBVA Continental – Oficina Puno**

A respuesta del gerente, indica que evalúa en un 50% de sus trabajadores cumplen con desempeño regular, porque no todo el personal cumple con las metas establecidas mes a mes, en un 30% como malo y solo un 20% su desempeño es bueno.

## CUADRO 06

**¿CUAL ES SU EXPERIENCIA EN EL SECTOR DE CRÉDITOS A LAS  
PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS (PYMES)?**

<b>N°</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA MUESTRA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1	SIN EXPERIENCIA	2	40%
2	EXPERIENCIA DE 2 AÑOS	2	40%
3	EXPERIENCIA DE MAS DE 2 AÑOS	1	20%
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente: BBVA Continental – Oficina Puno**

El gerente indica que el 20% de los empleados del BBVA Continental tiene más de 2 años de experiencia en el sector de créditos, el 40% cuenta con 2 años y el 40% no cuenta con ningún tipo de experiencia en este tipo de trabajo, demostrando que los empleados son nuevos sobre la gestión de cartera.

## CUADRO 07

**¿RECIBEN SUS TRABAJADORES CAPACITACIONES SOBRE CRÉDITOS  
A LA PEQUEÑA Y MICROEMPRESA (PYMES)?**

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	ANUAL	2	40%
2	MENSUAL	0	0%
3	POCAS VECES	3	60%
4	NUNCA	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente: BBVA Continental – Oficina Puno**

En un 60% considera que son muy pocas las veces que se reciben capacitaciones sobre créditos, el 40% solo recibe una capacitación por año, por lo que podemos decir que son muy pocas las veces que la institución da capacitación a sus trabajadores.

#### **4.1.3 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECIFICO 3: ALTERNATIVAS PARA FACILITAR EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD CREDITICIA DE LA PEQUEÑA Y MICROEMPRESA (PYMES) EN EL BBVA CONTINENTAL - OFICINA PUNO**

#### **IMPLEMENTACIÓN DE UN ÁREA DE ORIENTACIÓN Y ASESORÍA EMPRESARIAL**

##### **Banca Pequeña y Microempresa (PYMES)**

Con el objetivo de promover el desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa a través de la formalización, capacitación y acceso a diferentes programas.

##### **Participan:**

- ONG
- Prompyme
- Cámara de Comercio
- Municipalidades
- Entidad Financiera

##### **Servicios:**

- Formalización y constitución de empresas.
- Asesoría Legal.
- Servicio Tributario Contable.
- Charlas y seminarios.

**Participación del BBVA Continental - Oficina Puno:**

- Se brindará asesoría sobre nuestros productos y servicios, a través de los Ejecutivos de Banca Personal.
- Ventajas para el banco con los clientes:
  - Mayor acercamiento a las Pequeñas y Micro Empresas.
  - Mayores puntos de atención de la Banca Pequeña Empresa.
  - Contar con una base de clientes que ingresan a los centros por formalización o regularización de protestos.
  - Potencial de colocación del Crédito Negocios a nuevos clientes.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 RESULTADOS DE LA PRÁCTICA

##### 5.1.1 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECIFICO 1: LAS CARACTERÍSTICAS DE LA EVALUACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PYMES

El análisis cualitativo y cuantitativo en el proceso de crédito, es muy importante para el otorgamiento de un préstamo, ya que se evaluarán los dos aspectos fundamentales como "la voluntad de pago" y "la capacidad de pago".

Finalmente podemos decir que el análisis y evaluación de los créditos en el BBVA Continental están relacionados con la necesidad de tener una información confiable que permitan reducir los diversos riesgos que existen en el otorgamiento de un crédito.



### **5.1.2 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECIFICO 2: CON EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITOS SE LOGRA UNA ÓPTIMA GESTIÓN DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS**

De acuerdo a la entrevista realizada al gerente se puede ver que las políticas de crédito del BBVA Continental permiten la buena evaluación de los sujetos de crédito, el problema radicaría en la aplicación que le dan sus trabajadores a estas políticas de créditos.

Otro aspecto esencial en las políticas de crédito de esta institución es que existe unificación de criterios para la aprobación de créditos y un adecuado plan de recuperación oportuna sobre los créditos reglamentado en el Manual de Políticas de Créditos y Recuperaciones, como también se puede observar que existe un gran porcentaje de trabajadores que debido a sus actitudes y al incumplimiento de las políticas de crédito no logran una óptima gestión del otorgamiento de créditos.

### **5.1.3 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECIFICO 3: PONER LINEAMIENTOS PARA FACILITAR EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD CREDITICIA DE LA PEQUEÑA Y MICROEMPRESA (PYMES) EN EL BBVA CONTINENTAL - OFICINA PUNO**

Proponemos facilitar y brindar el mejor desarrollo de la actividad crediticia para el cliente de Banca Pequeña Empresa en el BBVA Continental con la implementación de lineamientos y políticas, para esto se toma la mejor alternativa para el desarrollo de la actividad crediticia del cliente, es poder financiar el capital de trabajo que necesita el cliente para su negocio.

## CONCLUSIONES

- Primera** El análisis cualitativo y cuantitativo en el proceso de crédito, es muy importante para el otorgamiento de un préstamo ya que se evalúan dos aspectos fundamentales como la "la voluntad de pago" y la "capacidad de pago".
- Segunda** Las políticas de crédito del BBVA Continental están debidamente estructuradas y van acorde al segmento de mercado al cual se enfocan, que son los micro y pequeños empresarios, sin embargo el problema radica en la aplicación que hacen de estas normas, como también no se realizan capacitaciones frecuentes al personal sobre las políticas y la evaluación de créditos.
- Tercera** Se concluye que con la toma de decisiones por la implementación de lineamientos para facilitar el desarrollo de la actividad crediticia del cliente en la Pequeña y Microempresa se mejorara oportunamente la relación crediticia entre el cliente y el BBVA Continental.

## RECOMENDACIONES

- Primera** Las PYMES, es un segmento de mercado muy vulnerable y sensible a los cambios de mercado, exige un tratamiento especial y técnico, poniendo mayor énfasis en la evaluación de un crédito, con el acceso al crédito mejora las situaciones de las unidades empresariales se deben promover políticas crediticias de acuerdo a la realidad de las micro y pequeñas empresas, además debe implementarse cursos de capacitación en micro finanzas para un manejo adecuado de los fondos obtenidos y para mejorar el conocimiento de nuevas formas de financiamiento.
- Segunda** Realizar capacitaciones al personal del BBVA Continental sobre sus políticas de crédito, para que conozcan a fondo y puedan aplicarlo en cada de sus operaciones, así también se recomienda implementar talleres sobre evaluación de créditos, lo que permitirá que el personal este altamente calificado.
- Tercera** El banco debe de tomar decisiones que permitan desarrollar y crecer al cliente en su actividad crediticia, implementando lineamientos, procesos simples y rápidos de naturaleza altamente transaccionales, pues es el cliente la razón de ser del banco.

**BIBLIOGRAFÍA CONSULTA, ANEXOS**

AYALA VILLEGAS, S. (s.f.). Gestión Empresarial.

BERGÉS, A. (2008). *Análisis Completo, Profundo y de Gran Interés*. Madrid.

CAMPOVERDE VELEZ, F. (2007). Riesgo Crediticio, su Administración y Control.

CONTINENTAL, B. (2012). Manual de Normas y Doctrinas de Créditos. Lima, Perú.

<http://www.sbs.gob.pe>. (2010). Obtenido de Superintendencia de Banca y Seguros.

(s.f.). Ley del Sistema Financiero N° 26702.

MEZA VASQUEZ, G. (s.f.). *Medición de Riesgo del Crédito a la Microempresa*.

ORDOÑEZ, M. &. (2005). Contabilidad en las Operaciones Bancarias.

ORDOÑEZ, M. &. (2006). *Organización del Sistema Financiero Peruano*. Perú.

PANEZ MEZA, J. (2007). Otorgamiento de Crédito. Lima.

RESTREPO GONZALES, G. (s.f.). El Concepto y Alcance de la Gestión.

RIVAS GÓMEZ, V. (2006). Terminología Bancaria y Financiera.

SAMPSON. (2010). *Los Bancos y la Crisis Mundial*. España.

*Separata Instituto de Formación Bancaria*. (2010).

*Superintendencia de Banca y Seguros.* (2010).

WESTON FRED, B. (1999). Manual de Administración Financiera.

*www.mex-inca.com.mex.* (10 de 05 de 2010). Obtenido de  
[http://www.mex\\_inca.com.mex](http://www.mex_inca.com.mex)

# ANEXOS

**ESTUDIO DE CASO PRÁCTICO:**

**Objetivo del estudio de caso:** Comprobar a través de un caso práctico los aspectos teóricos señalados en el presente informe.

El Sr. Alejandro Flores Gutiérrez, se dedica desde hace más de 8 años al alquiler de maquinaria pesada, adicionalmente es socio de la Cooperativa Minera Estrella de Oro, para lo cual cuenta con un cargador frontal, dos volquetes, estas máquinas son alquiladas a la misma cooperativa a la que pertenece, el alquiler de esta maquinaria se realiza por horas/máquina siendo un promedio de 12 horas diarias de trabajo; gracias a las utilidades que percibía de la Cooperativa Minera y otros préstamos familiares es que ha podido iniciar con la compra primeramente de su cargador frontal y posteriormente con préstamos del BBVA Continental ha adquirido los dos volquetes con los que cuenta, con el último préstamo adquirió un camión que viene prestando el servicio de transporte de materiales.

El cliente solicita un préstamo por S/. 50,000.00 con plazo de 4 años para financiar la compra de otro volquete.

Dada la información anterior:

- Realizar un análisis de crédito.
- Así como la recomendación que damos con respecto a si se debe otorgar o no el préstamo solicitado: a) Otorgamiento del crédito, No otorgamiento del crédito.

**ANEXO 01**

**SOLICITUD DE CREDITO**

<b>TIPO DE SOLICITUD DE PRESTAMO:</b>		<b>LIBRE DISPONIBILIDAD</b>	
<b>1. TITULAR</b>			
<b><u>DATOS PERSONALES</u></b>			
APELLIDO MATERNO	APELLIDO PATERNO	NOMBRES	
FLORES	GUTIERREZ	ALEJANDRO	
TIPO DE DOCUMENTO	RUC	FECHA DE NACIMIENTO	SEXO
DNI 41542112		22/12/1979	MASCULINO
ESTADO CIVIL	NACIONALIDAD	GRADO DE INSTRUCCIÓN	
CASADO	PERÚ	SUPERIOR	
PROFESIÓN	N° DEPENDIENTES		
ABOGADO	1		
<b><u>DATOS DE DOMICILIO</u></b>			
DIRECCION DOMICILIO	TIPO DE DOMICILIO	CODIGO POSTAL	UBICACIÓN GEOGRAFICA
JR. TELESFORO CATACORA N° 219 BARRIO LAYKAKOTA	PROPIA		PUNO PUNO PUNO
<b><u>DATOS DE SU NEGOCIO</u></b>			
DIRECCION NEGOCIO	TIPO DE NEGOCIO	CODIGO POSTAL	UBICACIÓN GEOGRAFICA
JR. TELESFORO CATACORA N° 219 BARRIO LAYKAKOTA	FAMILAR		PUNO PUNO PUNO
ACTIVIDAD	TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO	N° DE TRABAJADORES	TELEFONO/ CELULAR
ALQUILER DE MAQUINAS Y HERRAMIENTAS	16 AÑOS	0	951231721
<b>2. CONYUGE</b>			
<b><u>DATOS PERSONALES</u></b>			
APELLIDO MATERNO	APELLIDO PATERNO	NOMBRES	
AGUILAR	APAZA	MARIA	
TIPO DE DOCUMENTO	RUC	FECHA DE NACIMIENTO	SEXO
DNI 42305857		02/02/1984	FEMENINO
ESTADO CIVIL	NACIONALIDAD	GRADO DE INSTRUCCIÓN	
CASADO	PERÚ	SECUNDARIA	
PROFESIÓN	N° DEPENDIENTES		
	1		
<b><u>DATOS DE DOMICILIO</u></b>			
DIRECCION DOMICILIO	TIPO DE DOMICILIO	CODIGO POSTAL	UBICACIÓN GEOGRAFICA
JR. TELESFORO CATACORA N° 219 BARRIO LAYKAKOTA	PROPIA		PUNO PUNO PUNO
<b>3. EVALUACIÓN</b>			
SECTOR	RUBRO	CIUJ	ACTIVIDAD
SERVICIOS	ACTIVIDADES INMOBILIARIAS	7129 - ALQUILER DE MAQUINAS Y HERRAM.	ALQUILER DE MAQUINAS Y HERRAMIENTAS
TIPO DE PRESTAMO	MONTO SOLICITADO	MONTO APROBADO	PRODUCTO
CONSUMO	S/. 50,000		LIBRE DISPONIBILIDAD
PLAZO DE PAGO	TASA DE INTERES ANUAL	DESTINO DEL PRESTAMO	FRECUENCIA DE PAGO
48 MESES	15%	COMPRA DE ACTIVO FIJO	30 DIAS
PERIODO DE GRACIA	FECHA DE PAGO	TIPO DE GARANTIA	
0	30	GARANTIA SIMPLE	

**Fuente: BBVA Continental - Oficina Puno**



## ANEXO 02

## PROPUESTA DE CRÉDITO

## 1. DATOS DEL CLIENTE:

<b>NOMBRE</b>	: FLORES GUTIÉRREZ ALEJANDRO
<b>ACTIVIDAD</b>	: ALQUILER DE MAQUINAS Y HERRAMIENTAS
<b>MONTO SOLICITADO</b>	: S/. 50,000.00
<b>PLAZO SOLICITADO</b>	: 48 MESES
<b>DESTINO DEL PRÉSTAMO</b>	: ADQUISICIÓN DE ACTIVO FIJO
<b>GARANTÍA</b>	: SIMPLE
<b>CALIFICACIÓN SBS</b>	: NORMAL

## 2. INFORMACIÓN DEL CLIENTE:

**SOBRE EL ENTORNO FAMILIAR**

Cliente recurrente de estado civil casado, tiene un hijo de 3 años de edad, vive en casa propia ubicada en el Jr. Telesforo Catacora N° 219 - Barrio Laykakota, pero por motivos de trabajo generalmente se encuentra en el Distrito de Ananea, donde cuenta con 2 inmuebles ambos se dedican íntegramente a la actividad de alquiler de máquinas y herramientas, adicionalmente el cliente es socio de la Cooperativa Minera Estrella de Oro.

### **SOBRE EL GIRO Y UBICACIÓN DEL NEGOCIO**

La actividad a la que se dedica desde hace más de 8 años es el alquiler de maquinaria pesada (se presenta los partes diarios de control) para lo cual cuenta con un cargador frontal, dos volquetes, estas máquinas son alquiladas a la misma cooperativa a la que pertenece, el alquiler de esta maquinaria se realiza por horas/máquina siendo un promedio de 12 horas diarias de trabajo; gracias a las utilidades que percibía de la cooperativa minera y otros prestamos familiares es que ha podido iniciar con la compra primeramente de su cargador frontal y posteriormente con préstamos del BBVA Continental ha adquirido los dos volquetes con los que cuenta, los volquetes tienen una capacidad de 15 metros cúbicos, con el último préstamo adquirió un camión que viene prestando el servicio de transporte de materiales.

### **3. EXPERIENCIA CREDITICIA**

El cliente tiene muy buena experiencia crediticia en el sistema financiero, en el BBVA Continental sus préstamos fueron de 18,000, 15,000 y 12,000 dólares americanos los cuales siempre pago en forma puntual y su último crédito fue de 15,000 dólares del cual actualmente pago 10/12, el cliente realizara la cancelación del préstamo antes del desembolso, además cuenta con un calificativo de cliente G1 (cero días de mora en todos los préstamos), cuenta con un préstamo de 15,000 nuevos soles en la Caja Municipal Arequipa, que fue invertido en la compra de un par de llantas para el cargador frontal, de este préstamo pago 6/12 en forma puntual.

### **4. EVALUACIÓN - ANÁLISIS FINANCIERO**

Consideraciones para: a) préstamos recurrentes - análisis horizontal, b) cálculo del margen de ventas, c) inclusión de otros ingresos y egresos, d) cuentas por cobrar y e) detalle de pasivos del balance no vinculados al negocio y f) otros que estime necesarios.

La evaluación se realiza en base a sus ingresos diarios que obtiene en función al alquiler del cargador frontal, por el cual cobra S/. 140.00 las horas/máquina, trabaja 10 a 12 horas por día, se consideran 20 días laborados, por otro lado se considera también los ingresos de los dos volquetes de los cuales cobra S/. 75.00 las horas/máquina, igualmente trabajan alrededor de 10 a 12 horas por día durante 20 días al mes, sus costos principalmente son el combustible (considerando como materia prima principal), en materia prima secundaria se considera los gastos que realiza por el mantenimiento correctivo como el cambio de aceite, desgaste de llantas, lavado y engrase, obteniendo un margen de ventas de 58.31% en el gasto de negocio es S/. 3,900.00, en sueldos paga al operador del cargador frontal S/. 1,500.00 soles al mes a los choferes de los volquetes S/. 1,200.00 en forma mensual c/u, se considera también S/. 10,000.00 en imprevistos (gastos de repuestos y desperfectos mecánicos), en impuestos el pago del SOAT de sus volquetes y del cargador frontal en gastos financieros, se considera el pago de cuota de la Caja Arequipa por S/. 1,079.00 en cuanto a los gastos de la familia son de S/. 1,235.00, respecto al análisis horizontal su activo corriente se incrementó en 10% por dinero en efectivo que cuenta en el rubro de caja del balance general de 15,000 dólares americanos, producto de la venta de un motobomba de agua en 7,000 dólares americanos y al

diferencia de los ahorros de la actividad, en su activo fijo no hay variación por cuanto la unidad que compro con el anterior préstamo viene siendo acondicionado, sus pasivos se incrementaron en un 100% por el préstamo que tiene en la Caja Arequipa, su patrimonio se incrementó en 35% por la nueva unidad que adquirió con el ultimo préstamo, su capital de trabajo es de -9% debido a que es una actividad de servicio, sus ventas se han incrementado en un 42% por la suba en el alquiler horas/máquina y sus costos en 66% por la suba del combustible.

**Fuente: BBVA Continental - Oficina Puno**

**ANEXO 03**

**DECLARACIÓN CONFIDENCIAL DE PATRIMONIO**

Yo, Alejandro Flores Gutiérrez identificado con DNI 41542112, de estado civil casado y Maria Aguilar Apaza identificada con DNI 42305857 con domicilio en el Jr. Telesforo Catacora N° 219 del Barrio Laykakota

De conformidad con lo establecido por el artículo 179 de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros N° 26702 declaro como bienes de mi propiedad lo siguiente:

**BIENES INMUEBLES:**

<b>NOMBRE DEL BIEN DEL BIEN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL BIEN</b>	<b>VALOR</b>
CASA	Jr. Telesforo Catacora N° 219 - Barrio Laykakota Puno	S/. 72,000.00
TERRENO	San Antonio de Putina, Distrito de Ananea, Barrio Santiago	S/. 35,000.00
TERRENO	Distrito de Ananea, en el Barrio Santiago, Av. San Martin	S/. 33,000.00
<b>TOTAL</b>		<b>S/. 140,000.00</b>

**VEHÍCULOS:**

<b>NOMBRE DEL BIEN DEL BIEN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL BIEN</b>	<b>VALOR</b>
CARGADOR FRONTAL	MARCA VOLVO AMARILLO, MODELO L-200 DEL AÑO 1997	S/. 129,419.00
OTROS VEHÍCULOS	VOLQUETE MARCA VOLVO WU-2334 DEL AÑO 1992 COLOR BLANCO	S/. 68,000.23
OTROS VEHÍCULOS	VOLQUETE MARCA VOLVO MOD NL-12 AÑO 1991 COLOR ROJO PLACA XU-4349	S/. 58,000.00
<b>TOTAL</b>		<b>S/. 255,419.23</b>

**TOTAL GENERAL S/. 395,419.23**

El declarante expresa bajo juramento que deja plena constancia que los datos que declaro son verdaderos. Me comprometo a informar al BBVA Continental de cualquier variación en mi patrimonio en relación con los bienes materia de esta declaración, comprometiéndome a poner a disposición del Banco, en caso de ser solicitados, los documentos que acrediten la autenticidad de la información proporcionada.

Puno, 06 de Noviembre 2012

-----  
**DECLARANTE**  
DNI:.....

-----  
**CONYUGE DEL DECLARANTE**  
DNI:.....

**Fuente: BBVA Continental - Oficina Puno**

ANEXO 04

CREDIT SCORING DE CONSUMO

PRODUCTO	CONTIFACIL/SUPERFACIL	N° PRÉSTAMO	0011 0229 9600304995
CÓDIGO DE CUENTE	15082135	DOCUMENTO	41542112
NOMBRE DE CLIENTE	FLORES GUTIÉRREZ ALEJANDRO	MONEDA	SOLES
IMPORTE SOLICITADO	S/. 50,000.00	PROC. CRÉDITO	SOLICITANTE
CUOTA	S/. 1,402.00	DESTINO	ACTIVO FIJO
PLAZO	48		
PRECIO DE COMPRA	S/. 50,000.00		
EDAD	33	INGRESO FIJO	1
ESTADO CIVIL	CASADO	ING VARIABLES	S/. 10,874.54
UNIDAD FAMILIAR	3	GASTO ALQUILER	
VIVIENDA	PROPIA	GASTO PRÉSTAMO	S/. 1,079.00
AÑOS DE RESIDENCIA	12	GASTO HIPOTECA	
VALOR DE VIVIENDA		PATRIMONIO	S/. 357,260.00
OCUPACIÓN	INDEPENDIENTE	BALANCE DE CAJA	694
SITUACIÓN LABORAL	INDEPENDIENTE	RATIO FINANCIERO	100.00%
AÑOS EN LA EMPRESA	16	COBERTURA PAGO	1.69
ACTIVIDAD ECONÓMICA	MINERÍA	RATIO V. CUOTA	6.02
CLIENTE BANCO	SI	DICT. AUTOMÁTICO	APROBADO
AÑOS CUENTE	8	CAPACIDAD PAGO	SUFICIENTE
SALDO MEDIO	2,476.00	DICTAMEN PERFIL	APROBADO
NIVEL DE DEUDA	50.33%	DECISIÓN OFICIAL	APROBADO

Fuente: BBVA Continental - Oficina Puno

## ANEXO 05

## CALCULO DEL MARGEN DE VENTAS

	Producto	Producto	Producto
Costo de Producción (Unid Monet/ Unid Prod)	1	2	3
<b>Descripción del Producto</b>	<b>Cargador</b>	<b>Volquete</b>	<b>Volquete</b>
	<b>Frontal</b>	<b>WU2334</b>	<b>XU 4649</b>
<b>Unidad de Medida</b>	<b>Ing/ Día</b>	<b>Ing/ Día</b>	<b>Ing/ Día</b>
<b>Precio de Venta Unitario</b>	1,680.00	900.00	900.00
Materia Prima	788.12	331.33	331.33
Materia Prima Principal	624.00	312.00	312.00
Materia Prima Secundaria	164.12	19.33	19.33
Materia Prima Complementaria	0.00	0.00	0.00
Mano de Obra	0.00	0.00	0.00
Mano de Obra 1	0.00	0.00	0.00
Mano de Obra 2	0.00	0.00	0.00
<b>Costo Primo Unitario</b>	788.12	331.33	331.33
<b>Producción Mensual por Producto</b>	20	20	20
Ventas Totales por Producto	33,600.00	18,000.00	18,000.00
Costo Primo por Producto	15,762.40	6,626.60	6,626.60
Margen de Ventas por Producto	53.09%	63.19%	63.19%
Total Ingreso Mensual	69,600.00		
Total Costo Mensual	29,015.60	<b>Margen de Ventas</b>	
% Costo Primo/ Ventas	41.69%	58.31%	
Porcentaje Ventas al Crédito			
Porcentaje Irrecuperabilidad			

**Fuente: BBVA Continental - Oficina Puno**

## ANEXO 06

## GASTOS DEL NEGOCIO

Servicios Básicos (Agua, Teléfono, Luz)	100.00
Alquiler de local	0.00
Sueldos (Administración, Contador, Otros)	3,900.00
Gastos de Publicidad, Promociones	0.00
Transportes (Fletes, Movilidad)	400.00
Impuestos (SUNAT, Municipalidad, SISA, etc.)	400.00
Imprevistos y Otros	10,000.00
Depreciación	2,956.33
<b>Total Costos Fijos</b>	<b>17,756.33</b>
<b>GASTOS DE LA FAMILIA</b>	
Alimentación	750.00
Alquiler casa + tributos municipales	0.00
Luz, Agua, Teléfono	85.00
Educación	0.00
Transportes (pasajes)	100.00
Salud y medicinas	100.00
Otros	200.00
<b>Total Canasta Familiar</b>	<b>1,235.00</b>
<b>DESTINO DEL PRESTAMO (%)</b>	
Capital de Trabajo	0%
Activo Fijo	100%
	50,000.00
<b>TOTAL DEL PRESTAMO</b>	<b>50,000.00</b>

Fuente: BBVA Continental - Oficina Puno

## ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA

Se realizará el análisis cualitativo y cuantitativo del sector servicio (alquiler de máquinas y herramientas), para el otorgamiento de un crédito, esto realizado en el BBVA Continental - Oficina Puno, donde se muestran los diferentes indicadores a tomar en cuenta en la evaluación financiera económica del crédito a otorgar.



➤ **Análisis de los aspectos cualitativos**

Según el análisis cualitativo en el caso práctico de servicios otorgado por el BBVA Continental - Oficina Puno, se tiene dos aspectos fundamentales los cuales son:

**Unidad familiar**, la importancia de evaluar la unidad familiar, radica en que las familias crean microempresas cuyo objetivo es obtener ingresos para financiar su presupuesto de gasto familiar y también para mejorar su calidad de vida, la información cualitativa de los integrantes de la unidad familiar es fundamental para calificar la solicitud crédito.

**Unidad Empresarial**, en una microempresa se debe tomar en cuenta el conocimiento del negocio por parte del propietario, para determinar la capacidad de gestión el cual está relacionada a los niveles de productividad, producción y rentabilidad, como también el tiempo de funcionamiento del negocio.

**ANEXO 07**

**ANÁLISIS CUALITATIVO**

<b>A.</b>	<p><b>UNIDAD FAMILIAR</b></p> <p><b>1. TIPO DE GARANTÍA</b> REAL CONSTITUIDA A FAVOR DE LA INSTITUCIÓN (HIPOTECA Y/O PRENDA) SIMPLE</p> <p><b>2. CARGA FAMILIAR</b> NO TIENE DEPENDIENTES TIENE DEPENDIENTES NO VULNERABLES TIENE DEPENDIENTES MENORES DE 5 AÑOS TIENE ALGUN DEPENDIENTE CON ENFERMEDADES FRECUENTE Y/O GRAVE</p> <p><b>3. RIESGO POR EDAD MAXIMA</b> MENOR DE 64 AÑOS MAYOR O IGUAL A 64 AÑOS</p>
<b>B.</b>	<p><b>UNIDAD EMPRESARIAL</b></p> <p><b>1. TIENE ANTECEDENTES CREDITICIOS</b> CRÉDITOS EN EL BBVA CONTINENTAL CRÉDITOS EN OTRAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO CRÉDITO CON PROVEEDORES NO HA TENIDO CRÉDITOS</p> <p><b>2. RECORD PAGO ULTIMO PRESTAMO</b> FUE CON PAGOS OPORTUNOS (EN SU FECHA DE PAGO) FUE CON RETRAZO MENOR A 8 DIAS FUE CON RETRAZO ENTRE 9 A 30 DIAS FUE CON RETRAZO MAYOR A 30 DIAS O NO HA TENIDO PRESTAMOS</p> <p><b>3. NIVEL DE DESARROLLO DEL NEGOCIO</b> ACUMULACION AMPLIADA ACUMULACION SIMPLE EMERGENTE SOBREVIVENCIA</p> <p><b>4. TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO DEL NEGOCIO</b> MAYOR A 3 AÑOS ENTRE 1 Y 3 AÑOS MENOR A 1 AÑO</p> <p><b>5. CONTROLA SUS INGRESOS Y EGRESOS</b> SUFICIENTE Y ADECUADAMENTE REGISTRADA SUFICIENTE PERO INADECUADAMENTE REGISTRADA INSUFICIENTE</p> <p><b>6. LAS VENTAS TOTALES SE DECLARAN</b> FORMALMENTE DE MANERA PARCIAL NO LAS DECLARA</p> <p><b>7. COMPORTAMIENTO DEL SUB SECTOR</b> BAJO RIESGO MEDIANO RIESGO ALTO RIESGO</p>

Fuente: BBVA Continental - Oficina Puno

➤ ***Análisis de los aspectos cuantitativos***

Para realizar la evaluación de los aspectos cuantitativos, es importante obtener la información económica financiera confiable por parte del solicitante, para fijar el tamaño del préstamo. Para medir cuantitativamente medir cuantitativamente la situación de la pequeña empresa de servicio (alquiler de máquinas y herramientas) otorgado por el BBVA Continental - Oficina Puno, será necesario construir los estados financieros como el balance general y el estado de ganancias y pérdidas.

**Balance General.-** Es el informe contable fundamental para analizar la situación inversión - financiamiento de la microempresa.

**BALANCE GENERAL**

<b>ACTIVO</b>		
Caja	46,110.00	11%
Bancos	0.00	0%
Cuentas por Cobrar	0.00	0%
Inventarios	0.00	0%
Inventario de Materiales	0.00	0%
Inventario de Productos en Proceso	0.00	0%
Inventario de Productos Terminados	0.00	0%
<b>Activo Corriente</b>	<b>46,110.00</b>	<b>11%</b>
Inmuebles, Maquinaria y Equipos	354,760.00	88%
Herramientas y Otros	2,500.00	1%
<b>Activo Fijo</b>	<b>357,260.00</b>	<b>89%</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>403,370.00</b>	<b>100%</b>
<b>PASIVO</b>		
Deuda con proveedores	0.00	0%
Deuda con Entidades Financieras	7,950.77	2%
Deudas en el BBVA Continental	0.00	0%
<b>Pasivo Corriente</b>	<b>7,950.77</b>	<b>2%</b>
Pasivo a Largo Plazo	0.00	0%
Otras cuentas por pagar	0.00	0%
Deudas en el BBVA Continental (a largo plazo)	0.00	0%
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>7,950.77</b>	<b>2%</b>
<b>PATRIMONIO</b>	<b>395,419.23</b>	<b>98%</b>
<b>Patrimonio + Pasivo</b>	<b>403,370.00</b>	<b>100%</b>
Capital de Trabajo	38,159.23	9%

Fuente: BBVA Continental - Oficina Puno

**Estado de Ganancias y Pérdidas.-** Muestra la situación económica del negocio, como se han obtenido los ingresos y en que se han destinado los gastos, también muestra la utilidad o pérdida resultante en un periodo.

## ANEXO 09

## ESTADO DE RESULTADOS

<b>(+) Ventas Netas (Ventas Totales - Irrec. Ventas Cred.)</b>	69,600.00	100%
(-) Costo de Ventas	29,015.60	42%
<b>(=) Margen Bruto</b>	40,584.40	58%
(-) Gastos de Negocio	17,756.33	26%
<b>(=) Margen Operativo</b>	22,828.07	33%
(-) Gastos Financieros (Pagos de Cuotas)	1,079.00	2%
<b>(=) UTILIDAD NETA</b>	21,749.07	31%
(+) Otros Ingresos	0.00	0%
(-) Otros Egresos	0.00	0%
(-) Gastos de la Familia	1,235.00	2%
<b>(=) UTILIDAD DISPONIBLE</b>	<b>20,514.07</b>	<b>29%</b>

Fuente: BBVA Continental - Oficina Puno

**El Flujo de Caja.-** Es un estado financiero proyectado, nos permite conocer el movimiento del efectivo que realizan los solicitantes durante un tiempo determinado.

**ANEXO 10**  
**FLUJO DE CAJA PROYECTADO**

	nov-12	dic-12	ene-13	feb-13	mar-13	abr-13	may-13	jun-13	jul-13	ago-13	sep-13	oct-13	nov-13
	M-0	M-1	M-2	M-3	M-4	M-5	M-6	M-7	M-8	M-9	M-10	M-11	M-12
<b>VENTAS</b>													
Proyección de Ventas Normales	0.00	0.00	35.00	0.00	20.00	0.00	0.00	-15.00	0.00	0.00	0.00	0.00	8.00
Proyección de Ventas Conservadoras %	0.00	0.00	28.00	0.00	10.00	0.00	0.00	-10.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5.00
Ventas Totales	69,600.00	69,600.00	89,088.00	89,088.00	97,996.80	97,996.80	97,996.80	78,397.44	78,397.44	78,397.44	78,397.44	78,397.44	82,317.31
<b>INGRESOS</b>													
Ventas al Contado	69,600.00	69,600.00	89,088.00	89,088.00	97,996.80	97,996.80	97,996.80	78,397.44	78,397.44	78,397.44	78,397.44	78,397.44	82,317.31
Ventas al Crédito Netas 0%	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Otros Ingresos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Prestamos del BBVA	56,082.83	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>TOTAL INGRESOS (A)</b>	<b>125,682.83</b>	<b>69,600.00</b>	<b>89,088.00</b>	<b>89,088.00</b>	<b>97,996.80</b>	<b>97,996.80</b>	<b>97,996.80</b>	<b>78,397.44</b>	<b>78,397.44</b>	<b>78,397.44</b>	<b>78,397.44</b>	<b>78,397.44</b>	<b>82,317.31</b>
<b>EGRESOS</b>													
Costos de Producción Total	46,771.93	43,815.60	51,939.97	51,939.97	55,653.96	55,653.96	47,483.17	47,483.17	47,483.17	47,483.17	47,483.17	47,483.17	49,117.33
Otros Egresos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Cuota del BBVA Continental	0.00	5,209.41	5,209.41	5,209.41	5,209.41	5,209.41	5,209.41	5,209.41	5,209.41	5,209.41	5,209.41	5,209.41	5,209.41
Pago de Cuotas	1,079.00	1,079.00	1,079.00	1,079.00	1,079.00	1,079.00	1,079.00	1,079.00	1,079.00	1,079.00	1,079.00	1,079.00	1,079.00
Gastos de la Familia	1,235.00	2,500.00	1,235.00	1,500.00	1,235.00	2,000.00	2,000.00	1,235.00	2,500.00	1,235.00	1,235.00	1,235.00	1,235.00
Reinversiones y Otros	0.00	0.00	30,000.00	0.00	0.00	50,000.00	0.00	0.00	50,000.00	0.00	0.00	180,000.00	0.00
Compra de Materiales	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Compra de Activos Fijos	56,082.83	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>TOTAL EGRESOS (B)</b>	<b>105,168.76</b>	<b>52,604.01</b>	<b>89,463.38</b>	<b>59,728.38</b>	<b>63,177.37</b>	<b>113,942.37</b>	<b>55,771.58</b>	<b>55,006.58</b>	<b>106,271.58</b>	<b>55,006.58</b>	<b>55,006.58</b>	<b>235,006.58</b>	<b>56,640.74</b>
<b>SALDOS</b>													
SALDO NETO (A-B)	20,514.07	16,995.99	-375.38	29,359.62	34,819.43	-15,945.57	34,054.43	23,390.86	-27,874.14	23,390.86	23,390.86	-156,609.14	25,676.36
SALDO ANTERIOR DE CAJA	0.00	20,514.07	37,510.06	37,134.68	66,494.30	101,313.73	85,368.16	119,422.59	142,813.45	114,939.31	138,330.17	161,721.03	5,111.89
<b>SALDO FINAL DE CAJA</b>	<b>20,514.07</b>	<b>37,510.06</b>	<b>37,134.68</b>	<b>66,494.30</b>	<b>101,313.73</b>	<b>85,368.16</b>	<b>119,422.59</b>	<b>142,813.45</b>	<b>114,939.31</b>	<b>138,330.17</b>	<b>161,721.03</b>	<b>5,111.89</b>	<b>30,788.27</b>
<b>PRÉSTAMO</b>													
Interés del Préstamo	0.00	953.41	881.06	807.47	732.64	656.54	579.51	500.80	420.76	339.59	256.80	172.61	87.08
Amortización del Capital	0.00	4,256.00	4,328.36	4,401.92	4,476.76	4,530.81	4,629.89	4,708.62	4,774.51	4,869.83	4,952.60	5,031.01	5,122.52
<b>Saldo de deuda BBVA Continental</b>	<b>56,082.83</b>	<b>51,826.83</b>	<b>47,498.47</b>	<b>43,096.55</b>	<b>38,619.79</b>	<b>34,088.98</b>	<b>29,459.09</b>	<b>24,750.47</b>	<b>19,975.96</b>	<b>15,106.13</b>	<b>10,153.53</b>	<b>5,122.52</b>	<b>0.00</b>

Fuente: BBVA Continental - Oficina Puno

**Indicadores Financieros.-** La utilización de indicadores o razones financieras son un conjunto de relaciones entre dos cuentas de balance y/o del estado de ganancias y pérdidas, cada tipo de análisis tiene su propósito, los cuales determinan en que relaciones debe centrarse el análisis.

## ANEXO 11

### INDICADORES FINANCIEROS

#### 1. RAZON DE ENDEUDAMIENTO

PASIVO CORRIENTE	7,950.77	0.17
ACTIVO CORRIENTE	46,110.00	

#### 2. INCREMENTO DE CAPITAL DE TRABAJO

ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE	46,110.00 - 7,950.77	38,159.23
-------------------------------------	----------------------	-----------

#### 3. LIQUIDEZ

ACTIVO CORRIENTE	46,110.00	5.80
PASIVO CORRIENTE	7,950.77	

#### 4. RENTABILIDAD

UTILIDAD NETA	21,749.07	0.31
VENTAS NETAS	69,600.00	

Fuente: BBVA Continental - Oficina Puno

➤ **Según estos indicadores financieros, nos indican:**

1. Endeudamiento, el 17% del total de los recursos utilizados por la pequeña empresa, han sido obtenidos de acreedores externos vía endeudamiento.

2. La diferencia entre el activo corriente y el pasivo corriente es de S/.38,159.23 considerándose aceptable en ambos casos según el tipo de actividad, en este caso de servicios de alquiler.
3. La empresa posee una capacidad de pago de 5.08 para cumplir con sus obligaciones corrientes. Es decir que por cada S/.1.00 de deuda la empresa cuenta con S/.5.08 cubre el 100% de sus compromisos a corto plazo y le queda un excedente (9%) para capital de trabajo.
4. La rentabilidad nos permite conocer la rentabilidad de la empresa en relación a las ventas netas, la rentabilidad, mide la rentabilidad sobre toda la inversión del negocio, es recomendable que el índice sea mayor a la tasa de interés, en este caso se tiene el valor de 31% que es mayor a la tasa de interés del 1.70% mensual.