

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



**“LA MOROSIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
DE LA CMAC CUSCO AGENCIA TÚPAC AMARU
2013-2014”**

INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL

PRESENTADO POR:

Bach. YONY HERBERTH PERALTA GOMEZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO ECONOMISTA

PROMOCIÓN 2009.

**Puno Perú
2016**

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO FACULTAD DE INGENIERÍA ECONÓMICA

“LA MOROSIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA CMAC CUSCO, AGENCIA TÚPAC
AMARU 2013 - 2014”

INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL

PRESENTADO POR:

Bach. YONY HERBERTH PERALTA GÓMEZ

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

INGENIERO ECONOMISTA

APROBADO POR EL JURADO DICTAMINADOR:



PRESIDENTE

:



Dr. Félix OLAGUIVEL LOZA

PRIMER JURADO

:



Dr. Alfredo Felayo CALATAYUD MENDOZA

SEGUNDO JURADO

:



M.Sc. Efraín Franco CHURA ZEA

DIRECTOR DE TESIS

:



M.Sc. William Gilmer PARILLO MAMANI

LÍNEA : Economía de la empresa

SUBLÍNEA: Finanzas de la empresa

DEDICATORIA

Dedico este informe de experiencia a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ellos que soy lo que soy ahora.

A mi familia por su constante apoyo en la culminación de mi mayor anhelo e inspiración a mi hija Michelle Damaris Peralta Canaza.

Yony Kerberth Peralta Gómez

“La diferencia entre lo ordinario y lo extraordinario es ese poco de más”

RECONOCIMIENTO

A mis queridos padres Ramona Francisca Gómez Quispe e Ignacio Oswaldo Peralta Illanes por su constante apoyo en la conclusión de esta meta tan importante, gracias.

Al Director del presente Informe M. Sc. William Gilmer Parillo Mamani, por el asesoramiento en la culminación del presente informe.

A los Docentes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano, por compartir sus conocimientos y experiencias profesionales con mí persona.

Yony Herberth Peralta Gómez

ÍNDICE

LISTA DE TABLAS	
LISTA DE FIGURAS	
LISTA DE SIGLAS	
RESUMEN	9
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I: REPORTE DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL	12
1.1 LISTADO DE CARGOS Y BREVE DESCRIPCIÓN DE LABORES REALIZADAS	12
1.1.1. INSTITUCIÓN FINANCIERA ECLOF PERÚ	12
1.1.2. CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO	13
1.2 DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN MOTIVO DE ESTUDIO	14
1.2.1. CARACTERÍSTICAS DE CMAC CUSCO AGENCIA TÚPAC AMARU	14
1.2.2. UBICACIÓN	16
1.2.3. ESTRUCTURA ORGÁNICA	17
1.2.4. VISIÓN Y MISIÓN	23
1.2.5. OBJETIVOS FUNCIONALES	23
CAPÍTULO II: EXPOSICIÓN ANALÍTICA DEL INFORME	25
2.1 DESCRIPCIÓN ANALÍTICA Y PROBLEMÁTICA DEL TEMA DE TRABAJO	25
2.2 PROBLEMA OBJETO DE ESTUDIO	26
2.2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	29
2.3 OBJETIVOS DEL INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL	30
2.3.1. OBJETIVO GENERAL	30
2.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	30
2.4 ANTECEDENTES Y MARCO CONCEPTUAL DEL INFORME	31
2.4.1. ANTECEDENTES	31
2.4.2. MARCO TEÓRICO	34
2.4.3. MARCO CONCEPTUAL	52
2.5 MÉTODOS PARA LA OPERACIONALIZACIÓN DE LOS OBJETIVOS	58
2.6 ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y RESULTADOS	61

2.6.1. RESULTADO MENSUAL DE LA CARTERA DE CRÉDITOS.....	61
2.6.2. DESCRIPCIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE LA MOROSIDAD	62
2.6.3. ANALISIS DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	66
2.6.4. DESCRIPCION DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO DE RENTABILIDAD.....	68
2.6.5. DESCRIPCION DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO DE COBERTURA	69
2.6.6. RELACION ENTRE LA MORA Y RENTABILIDAD (ROA).....	72
2.6.7. RELACION ENTRE LA MOROSIDAD Y CRECIMIENTO DE CARTERA	76
2.7 SOLUCIONES TEÓRICAS Y APORTES PLANTEADOS	81
CONCLUSIONES.....	84
RECOMENDACIONES	86
BIBLIOGRAFÍA	87
CASO DE EXPERIENCIA DE DESARROLLO DEL PROCESO CREDITICIO	89
ANEXOS	94

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Provisiones genéricas.....	49
Tabla 2. Provisiones específicas	50
Tabla 3. Resultado mensual de la cartera de créditos	61
Tabla 4. Reporte de mora por tipo de crédito	64
Tabla 5. Créditos según calificación sin castigo.....	65
Tabla 6. Créditos según calificación con castigo.....	65
Tabla 7. Objetivos estratégicos de la Agencia Túpac Amaru 2013 -2014.	67
Tabla 8. Activos, utilidad neta y rentabilidad sobre activos (ROA).....	68
Tabla 9. Nivel de crecimiento de cartera y número de clientes.....	70
Tabla 10. Mora y objetivo estratégico de rentabilidad (ROA)	72
Tabla 11. Datos Estadísticos, Agencia Túpac Amaru 2013 – 2014.	73
Tabla 12. Estadísticas de la regresión.....	73
Tabla 13. Mora y objetivo estratégico de cobertura	76
Tabla 14. Datos estadísticos.....	77
Tabla 15. Estadísticas de la regresión.....	78

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación de Caja Cusco Agencia Túpac Amaru	16
Figura 2. Estructura Orgánica	17
Figura 3. Clasificación de Créditos por la Superintendencia de Banca y Seguros	38
Figura 4. Evolución de la Cartera Atrasada 2013 – 2014.....	63
Figura 5. Comportamiento de la Morosidad 2013 – 2014.....	64
Figura 6. Reporte de Provisiones de la Cartera (Miles de Nuevos Soles).....	66
Figura 7. Evolución de la Rentabilidad Neta Sobre Activos (ROA).....	69
Figura 8. Evolución del Crecimiento o Decrecimiento de Cartera.....	71
Figura 9. Evolución de la tasa de Crecimiento de Cartera.....	71
Figura 10. Evolución del crecimiento del Número de Clientes.....	71
Figura 11. Correlación entre la MORA y ROA.....	74
Figura 12. Influencia de la Morosidad en el Objetivo Estratégico de Rentabilidad.....	75
Figura 13. Correlación entre la Mora y Tasa de Crecimiento de Cartera (Porcentaje)	79
Figura 14. Influencia de la Morosidad en la Tasa de Crecimiento de Cartera	79

LISTA DE SIGLAS

SUNAT	Superintendencia Nacional de Administración Tributaria
IMF	Instituciones Microfinancieras
CMAC	Caja Municipal de Ahorro y Crédito
CRAC	Caja Rural de Ahorro y Crédito
SBS	Superintendencia de Banca y Seguros
UNA	Universidad Nacional del Altiplano
COFIDE	Corporación Financiera de Desarrollo
EDPYME	Entidad de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa
RUC	Régimen Único de Contribuyente
TEA	Tasa Efectiva Anual
RRPP	Registros Públicos

RESUMEN

El presente informe tiene por objetivo determinar la influencia de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la Agencia Túpac Amaru de Juliaca de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco del 2013 al 2014. El problema que viene afrontando es la tendencia creciente de la morosidad, incrementándose la morosidad de **5.74%** en Diciembre del año 2013 a **8.73%** en Diciembre del 2014, que afecta la calidad de cartera de créditos y pone en peligro el cumplimiento de los objetivos estratégicos como la rentabilidad y participación de mercado. Para alcanzar el objetivo se aplicó un diseño de investigación no experimental, tipo descriptivo y explicativo; método inductivo y deductivo, estadístico descriptivo, el periodo de análisis es dos años, tomando una muestra de 24 periodos mensuales. Los resultados para los dos primeros objetivos específicos se obtienen del procesamiento de la información del resultado mensual de la cartera, mediante la cual se confirma la tendencia creciente de la morosidad, la tendencia decreciente del crecimiento de clientes y tendencia decreciente de la tasa de crecimiento de cartera, para el tercer y cuarto objetivos específicos los resultados se obtienen de la regresión lineal, donde se muestra la evidencia de que la tasa de morosidad influye negativamente en el objetivo estratégico de rentabilidad y la tasa de morosidad influye negativamente en el objetivo estratégico de cobertura o participación en el mercado financiero.

Palabras clave: Morosidad, rentabilidad, cobertura, objetivo estratégico.

ABSTRACT

The purpose of this report is determine the influence of non-performing loans on the fulfillment of the strategic objectives of the Tupac Amaru de Juliaca Agency of the Cusco Savings and Credit Bank from 2013 to 2014. The problem that has been facing is the growing trend of delinquency, increasing delinquency from 5.74% in December 2013 to 8.73% in December 2014, which affects the quality of the loan portfolio and jeopardizes compliance with strategic objectives such as profitability and market share. To achieve the objective a non-experimental research design was applied, descriptive and explanatory type; inductive and deductive method, descriptive statistic, the period of analysis is two years, taking a sample of 24 monthly periods. The results for the first two specific objectives are obtained from the processing of the information on the monthly result of the portfolio, which confirms the rising trend of delinquency, the decreasing trend of customer growth and the decreasing trend of the growth rate of portfolio, for the third and fourth specific objectives the results are obtained from the linear regression, which shows the evidence that the default rate negatively affects the strategic objective of profitability and the delinquency rate negatively affects the strategic objective of coverage o participation in the financial market

Keywords: delinquency, cost effectiveness, coverage, stratetic objective.

INTRODUCCIÓN

La finalidad del presente informe de experiencia profesional es determinar la influencia de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Túpac Amaru del 2013 – 2014. Para lo cual, se utilizó los métodos de análisis, síntesis, deducción, inducción y estadístico.

Para alcanzar el objetivo, en el primer capítulo se presenta el reporte de la actividad profesional, cargo, funciones y descripción de CMAC Cusco motivo de estudio. En el segundo capítulo se expone el informe a través de la descripción problemática del tema de trabajo en donde se plantea el problema.

Luego se presentan los objetivos que han sido propuestos en este informe. Se muestra los antecedentes referentes a la morosidad, y se presenta el marco conceptual. Seguidamente se muestra el método para la operacionalización de los objetivos, en donde se presentan los métodos, se determina la muestra, las técnicas de recolección de datos, el tratamiento de los datos o información obtenida.

Se muestra el análisis de información y los resultados del informe, en donde se muestran el análisis descriptivo de la morosidad, la rentabilidad sobre activos (ROA) y el crecimiento de número de clientes, la tasa de crecimiento de la cartera, determinación de la relación entre la morosidad y el objetivo estratégico de rentabilidad, determinación de la relación entre la morosidad y el objetivo estratégico de cobertura. Finalmente, se presentan caso de proceso crediticio, las soluciones teóricas, conclusiones y recomendaciones del presente informe.

CAPÍTULO I: REPORTE DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL

1.1 LISTADO DE CARGOS Y BREVE DESCRIPCIÓN DE LABORES REALIZADAS

1.1.1. INSTITUCIÓN FINANCIERA ECLOF PERÚ

Cargo: Analista de Créditos individuales.

Fecha de Ingreso: 01 de Enero del 2012.

Fecha de Salida: 30 de Setiembre del 2013.

FUNCIONES

- Realizar la promoción de los créditos individuales que ofrece ECLOF PERÚ.
- Captar clientes nuevos, atender clientes recurrentes.
- Informar de manera completa e integral respecto a los requisitos, tasas, plazos y todas las condiciones relacionados a los créditos individuales.
- Verificar el negocio y domicilio del solicitante de crédito.
- Armar el expediente en físico y virtual para su aprobación.
- Enviar la solicitud de crédito adjuntando archivos virtuales a la Sede en Lima, programar el comité de crédito vía Skype y una vez aprobado enviar archivos para su aprobación.
- Finalmente aprobado el crédito ECLOF PERÚ deposita al DNI del cliente dinero a desembolsar en el Banco de crédito del Perú (BCP) .
- Realizar el seguimiento de cartera, en caso de morosidad efectuar las llamadas telefónicas o vistas a domicilio

1.1.2. CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO

Cargo: Analista de Créditos.

Agencia: Túpac Amaru – Juliaca.

Fecha de Ingreso: 05 de Noviembre del 2013

Fecha de Salida: 12 de Febrero del 2016.

FUNCIONES

- Realizar la prospección de clientes y promoción de los créditos que ofrece CMAC Cusco S.A.
- Brindar información completa y transparente respecto a los requisitos, tasas, plazos y todas las condiciones relacionados a los productos y servicios brindados por CMAC Cusco S.A.
- Visitar los negocios y domicilios del solicitante de crédito, con el fin de validar la información vertida por el solicitante y recopilar la información para realizar una evaluación exhaustiva de la unidad empresarial, detectar los riesgos y estimar adecuadamente la capacidad y voluntad de pago del cliente.
- Revisar la documentación presentada por los clientes y fedatearla de ser el caso.
- Presentar el caso en comité de créditos para su posterior opinión, si es favorable por unanimidad, entonces los integrantes del comité firman en la solicitud de crédito en señal de conformidad y si no están de acuerdo simplemente se deniega y no firman, también puede el caso ser observado y una vez que sea levantado sus observaciones pueden los integrantes del comité firman en la solicitud de crédito en señal de

conformidad solo si cuenta con la firma de opinión favorable de los integrantes del comité se pasa a la aprobación del crédito según el nivel que corresponde.

- Llevar el expediente completo para su aprobación por el nivel correspondiente, para su posterior desembolso por el área de operaciones.
- Realizar el seguimiento de cartera, verificando en forma diaria el cumplimiento de las obligaciones de pago de cuotas de cada cliente.

1.2 DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN MOTIVO DE ESTUDIO

1.2.1. CARACTERÍSTICAS DE CMAC CUSCO AGENCIA TÚPAC AMARU

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. (CMAC CUSCO S.A.) inició sus operaciones en marzo de 1988 contando con el apoyo de la Municipalidad Provincial del Cusco y la Asesoría Técnica de la Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ).

En sus inicios operó en el local de la Calle Afligidos ofreciendo créditos prendarios con objetos de oro y plata. En el año 1989 la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), autoriza a la CMAC CUSCO S.A. a prestar el servicio de ahorros y fue recién en 1990 que la CMAC CUSCO S.A. obtiene la autorización para operar y otorgar créditos no prendarios, y de esta forma cumplir con los objetivos institucionales: fomentar la Pequeña y Microempresa.

En 1994 la CMAC CUSCO adquiere de la Municipalidad el local ubicado en Portal Espinar N° 146, donde instala su Oficina Principal.

La Municipalidad Provincial del Cusco es el único accionista, a pesar de ello la CMAC CUSCO S.A. goza de autonomía económica, financiera y administrativa, de acuerdo a Ley. Las

actividades de la CMAC CUSCO están regidas por el D.S. N° 157-90-EF, la Ley N° 26702 y por la Ley Orgánica de la SBS y su Estatuto Social. Además, como organismo público está sujeta al control de la Contraloría General de la República. Fue en los finales de los 90 que la CMAC CUSCO empieza a crecer de manera sólida y sostenida, debido principalmente al incremento del acceso a productos financieros a los segmentos de la pequeña y mediana industria, favoreciéndolos con tasas tanto activas y pasivas preferenciales.

Para fines del año 2005 a CMAC contaba con nueve agencias además de la Oficina Principal, y en el mes de mayo del año 2006 inició a operar la agencia San Sebastián en la ciudad de Cusco. De esta forma, la CMAC CUSCO cuenta actualmente con once oficinas en cuatro departamentos; Cusco, Apurímac, Puno y Madre de Dios.

El propósito de la entidad es apoyar a los segmentos socioeconómicos con limitado acceso a la banca tradicional impulsando el desarrollo de la micro y pequeña empresa, fomentando el ahorro y la descentralización financiera en búsqueda de una mayor inclusión social en el Perú.

Siendo así, la Caja ofrece productos de captación de ahorro y de acceso al crédito en sus diferentes modalidades. Entre estos últimos se encuentran el crédito a la micro y pequeña empresa, crédito agropecuario, créditos comerciales, créditos hipotecarios institucionales, Créditos de consumo y créditos con garantía de plazo fijo.

Al 30 de junio del 2015 CMAC Cusco cuenta con 69 puntos de atención entre agencias y oficinas especiales ubicadas a lo largo de los departamentos de Cusco, Apurímac, Arequipa, Lima, Madre de Dios, Puno, Ayacucho, Moquegua y Tacna.

1.2.2. UBICACIÓN

La CMAC Cusco agencia Túpac Amaru Juliaca, se encuentra ubicado en el departamento de Puno, Provincia de San Román y distrito de Juliaca con domicilio legal en el Jr. Túpac Amaru 866 - Juliaca

El departamento de Puno se encuentra ubicado en la parte sub. Oriente del territorio nacional. Limita al Este y Sub. Este con la República de Bolivia, al Norte con el departamento de Madre de Dios, al Sur con Tacna; al sub. Oeste con Moquegua, y al Oeste con Arequipa y Cusco.

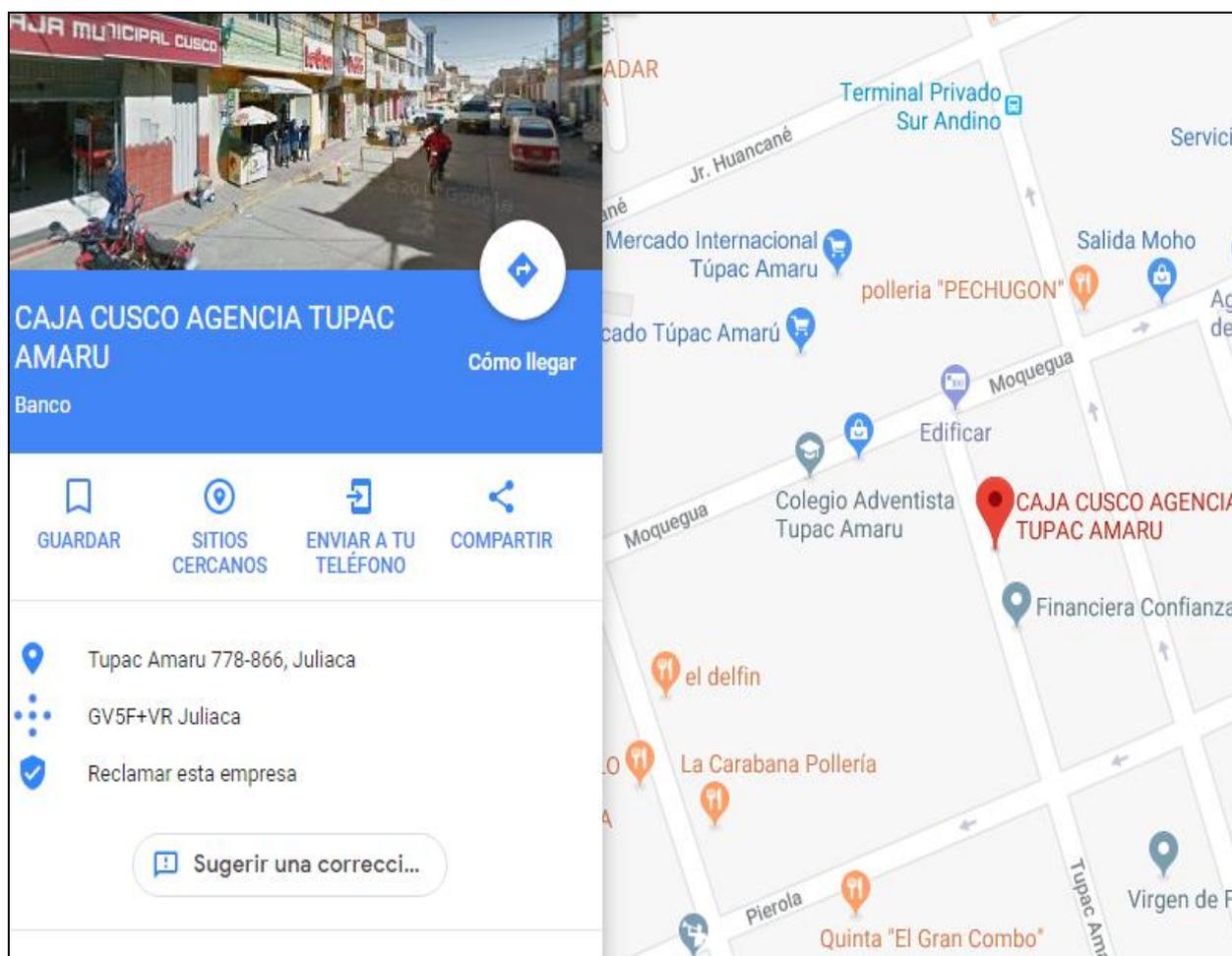


Figura 1. Ubicación de Caja Cusco Agencia Túpac Amaru

1.2.3. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Es el diseño que sirve de base para el funcionamiento adecuado, coordinado, equilibrado e integrado de la organización, pues presenta las diversas interrelaciones existentes entre los diferentes elementos que lo conforman, por lo que CMAC Cusco cuenta con organigrama donde se tiene las unidades orgánicas (directorio, gerencia general, división, departamentos, unidades y secciones) correspondientes.

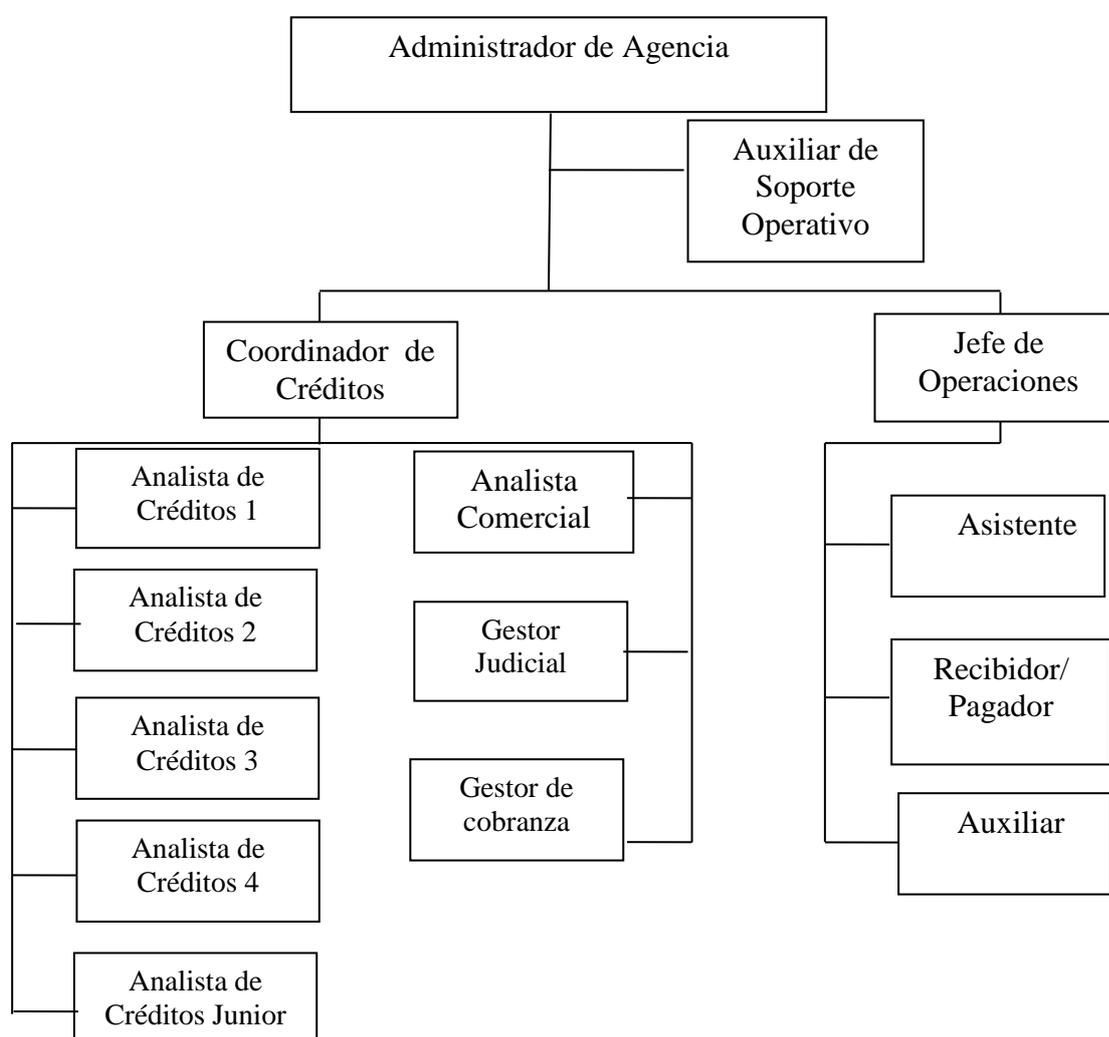


Figura 2. Estructura Orgánica

ADMINISTRADOR DE AGENCIA

FUNCIONES

- Ejercer la representación legal e institucional dentro de su jurisdicción y de acuerdo a los poderes otorgados por CMAC Cusco.
- Definir las estrategias de trabajo que garanticen que la agencia alcance posicionamiento institucional y un porcentaje significativo del mercado en el ámbito de su jurisdicción, de acuerdo a la gestión realizada en productos de créditos y de captaciones.
- Asegurar que el proceso de captación, evaluación, aprobación y recuperación de la cartera de créditos asignada al personal de negocios, se realice de acuerdo a las políticas procedimientos establecidos.
- Administrar la cartera de créditos teniendo como objetivo el cumplimiento de las metas del plan de negocios aprobado para la agencia.

COORDINADOR DE CRÉDITOS

FUNCIONES

- Planificar y asegurar las estrategias y actividades de captación y fidelización que realice el personal a su cargo, para todo tipo de clientes.
- Presidir los Comité de Créditos y aprobar operaciones de crédito dentro de su autonomía.
- Monitorear la tendencia de calidad de cartera del personal de negocios a su cargo, contribuyendo en las acciones de cobranza según la normativa interna; para establecer las pautas de mejora correspondiente.

JEFE DE OPERACIONES

FUNCIONES

- Administrar y asegurar el abastecimiento oportuno de bienes y servicios que garanticen el normal desarrollo de las actividades en las oficinas asignadas.
- Asegurar la provisión oportuna y eficiente de recursos financieros, de acuerdo a la necesidad de efectivo para las colocaciones, así como, para los gastos administrativos y propios de la oficina.
- Administrar los procesos de gestión de desarrollo del personal asignado.
- Brindar información oportuna y veraz sobre las características, requisitos y demás condiciones asociadas a los productos y servicios que otorga la entidad conforme a lo dispuesto en el reglamento de transparencia de información y el sistema de atención al usuario.

ANALISTA COMERCIAL

FUNCIONES

- Promocionar los productos activos y pasivos ofrecidos por la empresa e identificar y proponer a quien corresponda las oportunidades de negocio que permitan el crecimiento y diversificación de su cartera de créditos y de captaciones, así como, gestionar la productividad de los asesores y asistentes de negocios a su cargo.
- Elaborar los expedientes de crédito que sustenten las operaciones de préstamo y refinanciamiento, según lo establecido por la política y normas correspondientes.
- Reportar al gerente los casos de créditos con problemas de recuperación, proponiendo la solución mas conveniente.

ANALISTA DE CRÉDITOS 1

FUNCIONES

- Realizar la prospección de clientes y promoción de los créditos que ofrece CMAC Cusco
- Brindar información completa y transparente respecto a los requisitos, tasas, plazos y todas las condiciones relacionados a los productos y servicios brindados por CMAC Cusco
- Visitar los negocios y domicilios del solicitante de crédito, con el fin de validar la información vertida por el solicitante y recopilar la información para realizar una evaluación exhaustiva de la unidad empresarial, detectar los riesgos y estimar adecuadamente la capacidad y voluntad de pago del cliente.
- Revisar la documentación presentada por los clientes y fedatearla de ser el caso.
- Aprobar créditos según nivel de autonomía designado por la gerencia en función de sus resultados y registrar las gestiones que realice en el sistema.
- Realizar el seguimiento de cartera, verificando en forma diaria el cumplimiento de las obligaciones de pago de cuotas de cada cliente.

ANALISTAS DE CRÉDITO 2, 3, 4 Y JUNIOR

FUNCIONES

- Promocionar los productos de la organización, identificar y proponer a quien corresponda las oportunidades de negocio que permitan el crecimiento y diversificación de la cartera de créditos y de captaciones de la oficina.
- Ejecutar las estrategias establecidas para la fidelización de clientes

- Evaluar y calificar a los clientes, cuyas solicitudes haya promovido o le hayan sido asignadas.
- Elaborar los expedientes de crédito que sustenten las operaciones de crédito y refinanciamientos.
- Aprobar las operaciones de crédito que correspondan a su nivel de autonomía.
- Realizar acciones de seguimiento y recuperación de los créditos asignados a su cartera.
- Reportar al gerente de agencia los casos de créditos con problemas de recuperación, proponiendo la solución mas conveniente.

GESTOR JUDICIAL

FUNCIONES

- Realizar las acciones de cobranza de la cartera asignada de montos de saldo capital mayor o igual a S/. 20,000.00, dejando constancia de los acuerdos de pago, entrega de notificaciones y de los resultados de las acciones realizadas, según la normativa interna.
- Informar al ejecutivo de negocios y asesor de negocio correspondiente o jefe inmediato sobre los avances y resultados de las acciones realizadas.
- Negocia y propone acuerdos de pago, buscando soluciones optimas con los clientes, priorizando la recuperación vía acciones judiciales.

GESTOR DE COBRANZA

FUNCIONES

- Realizar las acciones de cobranza de la cartera asignada de montos de saldo capital

mayor o igual a S/. 20,000.00, dejando constancia de los acuerdos de pago, entrega de notificaciones y de los resultados de las acciones realizadas, según la normativa interna.

- Informar al ejecutivo de negocios y asesor de negocio correspondiente o jefe inmediato sobre los avances y resultados de las acciones realizadas.
- Negocia y propone acuerdos de pago, buscando soluciones optimas con los clientes.

ASISTENTE DE OPERACIONES

FUNCIONES

- Registrar las solicitudes y expedientes de crédito de clientes potenciales, sin antecedentes crediticios negativos.
- Gestionar con el cliente los trámites administrativos requeridos.
- Registro y evaluación de firmas y poderes para los expedientes de personas jurídicas.

RECIBIDOR PAGADOR

FUNCIONES

- Registrar todas las operaciones de captaciones y colocaciones realizadas por los clientes, en el sistema transaccional respectivo.
- Administrar los fondos de caja chica
- Realizar el cuadro de caja por las operaciones de captaciones y colocaciones.

AUXILIAR DE OPERACIONES

FUNCIONES

- Recibir y revisar los documentos que presenta el solicitante de un crédito para confirmar que cumple con los requisitos solicitados para su evaluación.
- Registrar información en el sistema: registro de clientes, registro de solicitudes, registro de documentos por solicitud.
- Consultar con las Centrales de Riesgo a fin de obtener información de la condición del solicitante del crédito en el sistema financiero.

1.2.4. VISIÓN Y MISIÓN

VISIÓN

“Ser reconocidos por los clientes como la mejor opción financiera, brindando soluciones rápidas y cálidas”.

MISIÓN

“Promovemos el desarrollo de nuestros clientes, a través de un servicio ágil y amigable con un espíritu innovador y humano, generando bienestar a los colaboradores y valor para los accionistas y la sociedad”.

1.2.5. OBJETIVOS FUNCIONALES

- Efectuar la colocación de créditos, previo un análisis responsable respetando las normas que rigen para el otorgamiento de créditos.
- Lograr un crecimiento, con calidad de cartera.
- Mantener una buena performance en cuanto a la calidad relativa de cartera con eficiencia, productividad y rentabilidad.
- Disminuir la tasa de morosidad a través del seguimiento y control de los créditos vigentes de la agencia.
- Mejorar la calidad de servicio buscando la satisfacción de las necesidades del cliente para su fidelización.

CAPÍTULO II: EXPOSICIÓN ANALÍTICA DEL INFORME

2.1 DESCRIPCIÓN ANALÍTICA Y PROBLEMÁTICA DEL TEMA DE TRABAJO

El microcrédito es un instrumento efectivo direccionado a mejorar la calidad de vida de los microempresarios que no necesitan de grandes capitales para generar sus propios recursos, el microcrédito está orientado a combatir la pobreza en el Perú y el mundo, el financiamiento es canalizado por entidades micro financieras a través de colocaciones de microcréditos a pequeñas y microempresas que emprenden negocios personales y familiares.

En este sentido las instituciones micro financieras han contribuido a la generación de empleo y se constituye como fuente de alivio a la pobreza, lo cual es muy eficaz si se realiza una evaluación adecuada de la microempresa, por ende se evite el sobreendeudamiento. La incorporación de estas empresas al mercado financiero abre una gran oportunidad de negocios no sólo para las entidades financieras, sino para los demás sectores de la economía.

En el Perú hay 6.1 millones de micro y pequeñas empresas, de las cuales 4.2 millones todavía no están bancarizadas. Sin embargo el 56% de éstas, es decir 2.3 millones, tienen mucho interés en insertarse al sistema financiero. Sólo en Lima hay un millón de micro y pequeñas empresas en capacidad de bancarizarse. Entre las mypes que ya realizan operaciones en el sistema financiero, el 56% de la demanda de financiamiento es en productos de capital de trabajo, el 21% en la adquisición de activo fijo, y el 14% en autoconstrucción.

En el 2013 el sector de microfinanzas continuó expandiéndose pero a una menor tasa que en años anteriores, 2.5 % anual. Al cierre del año la cartera MYPE (microempresa y pequeña empresa) ascendió a S/. 30,849 Millones, representando el 15.87% del total del sistema financiero. La cartera en el sector de microfinanzas se siguió deteriorando debido a la desaceleración de los créditos y al sobreendeudamiento producto de una relajación de las políticas crediticias de algunas entidades. La morosidad se situó en 5.52 %, muy superior a la registrada a diciembre 2012, 4.91%. Por otro lado cabe destacar que la cobertura sobre cartera atrasada en el sector ha ido disminuyendo considerablemente desde 137.9% en diciembre 2011, a 117.4% en diciembre 2013.¹

2.2 PROBLEMA OBJETO DE ESTUDIO

El sector de microfinanzas ha tenido un gran crecimiento, que se ha visto facilitado, por el ingreso de nuevos competidores al mercado peruano, la disminución de las tasas de interés y la consiguiente flexibilización de los requisitos para acceder a uno de estos microcréditos. Sin embargo, la competencia en el mercado financiero, la relajación de las políticas crediticias y el fuerte apetito de riesgo de algunas entidades han generado problemas de sobreendeudamiento de sus clientes, que han deteriorado sus carteras de crédito; es decir, es el origen de las altas tasas de morosidad registradas en el sistema financiero. La morosidad en el sector de microfinanzas se situó en 6.1 % a diciembre 2014, muy superior a la registrada a diciembre 2013, 5.3%. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2015), niveles sustancialmente mayores a los

observados en el sistema bancario impactando en el alcance de sus objetivos estratégicos los cuales se componen de un conjunto de actividades que se desarrollan de manera secuencial con la finalidad de que estas organizaciones puedan proyectarse al futuro y alcanzar su visión establecida (Cermeño, León, y Mantilla, 2011).

Las organizaciones formulan planes estratégicos, operativos, de marketing y comunicacionales, entre otros; y las organizaciones microfinancieras del Perú no escapan a ello, necesitando tener un diagnóstico organizacional, un clima organizacional positivo y mucha decisión, valor y fortaleza en el desempeño de los directivos, funcionarios y trabajadores de la organización que formulará el plan estratégico. El plan estratégico define entre otros puntos principales, concordantes con las expectativas de la empresa, el mercado, los consumidores, el entorno y la sociedad; Objetivos numéricos, cualitativos y temporales, entre ellos, conseguir que los créditos tengan una morosidad menor al 5%, objetivo que es vital para alcanzar el resto de objetivos estratégicos estructurales.

En marzo de 1988 se constituye la asociación anónima denominada CMAC Cusco S.A. rige sus actividades bajo la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. A lo largo de estos años han venido apostando por el desarrollo de los empresarios de la micro y pequeña empresa, lo que le ha permitido un importante desarrollo en el mercado de la mano de los emprendedores del Perú. En la actualidad, CMAC Cusco cuenta con 69 puntos de atención entre agencias y oficinas especiales ubicadas a lo largo de los departamentos de Cusco, Apurímac, Arequipa, Lima, Madre de Dios, Puno, Ayacucho, Moquegua y Tacna.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco diseñó y luego aprobó el plan estratégica a largo plazo para los años 2012 – 2016, documento que se encuentra vigente y guía su gestión. Sin embargo, no ha podido alcanzar sus objetivos estratégicos de calidad de activos, pues no ha podido controlar el deterioro de su cartera de créditos. Específicamente en la Agencia Túpac Amaru de la CMAC Cusco, en los periodos 2013-2014, se incrementó la morosidad de un 5.77 % a un 8.71 % al cierre del periodo 2014, el cual se evidencia en el resumen anual. Esta tendencia al incremento, provoca que los analistas de créditos ocupen más tiempo en la recuperación de los créditos morosos que en las colocaciones; afectando los objetivos estratégicos y tácticos de la agencia, principalmente en su rentabilidad puesto que por los créditos en atraso se tienen que realizar provisiones las cuales disminuyen la rentabilidad de la Agencia, así como en su liquidez, viéndose afectados no solo económicamente sino que además, los analistas ven muy difícil lograr disminuir los altos índices de mora; por lo cual deciden renunciar incrementando gastos de recuperación y las condiciones laborales. Además el incremento de morosidad afecta el objetivo de cobertura o participación, dado que los analistas ocupan más tiempo a recuperar que a colocar, por ende no se logra crecer, en consecuencia no se tiene mayor participación en el mercado.

El estudio de la morosidad, incluso por la misma institución, se enfoca en sus causas y no en sus efectos; es decir, a la fecha no existe un estudio que explique de que manera influye la morosidad en el cumplimiento de objetivos estratégicos. De continuar esta situación podría afectar la estabilidad de la agencia, deteriorar su imagen financiera, no permitir la mejora de su calificación de riesgos y afectar seriamente el alcance de sus objetivos estratégicos. Por tal razón, es importante analizar la morosidad y su influencia en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la Agencia Túpac Amaru de la CMAC Cusco 2013 – 2014.

2.2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Dentro de este contexto es importante analizar los resultados obtenidos sobre la morosidad de créditos de CMAC Cusco en la Agencia Túpac Amaru, durante el periodo 2013 al 2014; para lo cual se plantean las siguientes interrogantes:

Planteamiento del problema general

¿Cómo influyó la morosidad en los objetivos estratégicos de la Agencia Túpac Amaru de la CMAC Cusco durante el periodo 2013 – 2014?

Planteamiento de los problemas específicos

¿Cuál es el comportamiento de la morosidad de la Agencia Túpac Amaru de la CMAC Cusco, durante el periodo 2013 - 2014?

¿Cuál es el comportamiento de los objetivos estratégicos de rentabilidad y cobertura (Participación en el mercado) de la Agencia Túpac Amaru de la CMAC Cusco, durante el periodo de estudio?

¿Qué relación existe entre la morosidad y el objetivo estratégico de rentabilidad de la agencia Túpac Amaru de la CMAC Cusco?

¿Qué relación existe entre la morosidad y el objetivo estratégico de cobertura de la agencia Túpac Amaru de la CMAC Cusco?

2.3 OBJETIVOS DEL INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL

2.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia de la morosidad en el cumplimiento de objetivos estratégicos en la Agencia Túpac Amaru de la CMAC Cusco durante el periodo 2013 – 2014.

2.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Describir el comportamiento de la morosidad de la Agencia Túpac Amaru de la CMAC Cusco durante el periodo 2013 – 2014.

Describir el comportamiento del objetivo estratégico de rentabilidad (Rentabilidad sobre activos o ROA) y el objetivo estratégico de cobertura (Crecimiento del número de clientes y saldo de cartera) de la Agencia Túpac Amaru de la CMAC Cusco, durante el periodo de estudio.

Determinar la relación entre la morosidad y el objetivo estratégico de rentabilidad (ROA) de la agencia Túpac Amaru de la CMAC Cusco.

Determinar la relación entre la morosidad y el objetivo estratégico de cobertura (Tasa de crecimiento de la cartera) de la agencia Túpac Amaru de la CMAC Cusco

2.4 ANTECEDENTES Y MARCO CONCEPTUAL DEL INFORME

2.4.1. ANTECEDENTES

Harriet (2000). Concluye que; Gestionar, analizar y controlar altos niveles de morosidad permite la autosuficiencia operativa de una institución financiera, disminuir gastos operativos asegura la viabilidad de la institución a largo plazo.

Freixasy Roche (1998). Según su investigación concluye que la fragilidad de una institución financiera debido a los altos niveles de morosidad de sus créditos conlleva inicialmente a un problema de liquidez, que en el largo plazo, si es recurrente y si la institución no posee líneas de créditos de contingencia, se convierte en uno de solvencia que determina, probablemente, la liquidación de la institución. Los incrementos de la morosidad crediticia en los últimos años han sido explicados por diversos factores. La evidencia empírica sugiere, una vez más, tener prudencia al momento de otorgar créditos, y que la tasa de crecimiento de ellos vaya de la mano con la de la economía del país. Tasas de interés competitivas permitirían disminuir la cartera atrasada, pero para conseguir aquello es necesario, en primer lugar, reducir los altos niveles de concentración bancaria.

Aguilar y Camargo (2004). Concluye, que existe abundante literatura sobre los determinantes macro y microeconómicos de la calidad de cartera de una institución crediticia. Entre los factores agregados que tienen mayor importancia en la determinación de la tasa de morosidad se encuentran la tasa de crecimiento pasada de la actividad económica, las restricciones de liquidez y el nivel de endeudamiento de los agentes.

Por otro lado, la calidad de la cartera de una institución crediticia será función directa de la política de colocaciones que ésta siga. Entre los factores específicos destacan la tasa de crecimiento de las colocaciones, el margen de intermediación financiera, el monto colocado por

analista, el nivel de endeudamiento de los clientes, la gestión y eficiencia operativas de la entidad, su nivel de solvencia, la diversificación sectorial y geográfica de sus activos, las garantías y la composición de sus activos.

Andrade y Muñoz (2006). Concluye que, el otorgamiento del microcrédito conlleva un mayor riesgo de crédito y, por lo tanto las instituciones micro financieras se enfrentan en niveles de morosidad más altos y volátiles respecto a las instituciones bancarias.

Benítez (2007). El investigador arribo a la siguiente conclusión el índice de morosidad obtenido por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo es explicado por la deficiente evaluación económica y financiera del sujeto de crédito por parte de la institución financiera.

Apaza (1998). Concluye en el proceso de otorgamiento de créditos los factores evaluados son: La capacidad de pago, voluntad de pago del prestatario y las garantías del préstamo; para que los créditos otorgados no entren en una situación de morosidad. La capacidad de pago del prestatario se determina mediante la formulación y análisis del Balance y el Estado de Resultados Estandarizado por el analista de créditos, que muestra la situación económica y financiera de la empresa y el cálculo del resultado empresarial disponible que nos muestra el margen de beneficio neto que la empresa obtiene.

Quispe (1999). Concluye la CMAC Arequipa como cualquier otra entidad financiera es un constante evaluador y tomador de riesgos; la impredecibilidad de condiciones económicas, la incertidumbre del acontecer político, tanto nacional como internacional, así como las propias percepciones sobre el mundo financiero afectan a la CMAC en el mismo grado en que esta haya tomado su posición de riesgo, el riesgo que afronta la CMAC Arequipa Agencia Juliaca se sintetiza en tres aspectos: Riesgo de Liquidez, Riesgo de Administración y Riesgo de Crédito.

Con respecto al Riesgo de Liquidez que afronta la CMAC Arequipa Agencia Juliaca, se puede determinar que un 18.2% (S/. 1 466 531) del saldo de colocaciones resultan de los depósitos de ahorros que tiene, es decir el riesgo de un eventual retiro de depósitos es mínimo. Respecto al Riesgo de Administración que afronta la CMAC Arequipa, esta tiene una Gerencia Colegiada Mancomunada, un control de logística, Auditoria Interna y Externa permanente, Control y Supervisión del Banco Central de Reserva del Perú y la SBS. Los factores de riesgo crediticio son dos: Los riesgos gerenciales, son aquellos no imputables a la CMAC; riesgos especiales, son los que debe afrontar la CMAC derivado de su propia actividad, mayormente imputables a ella, se distinguen tres tipos: a) Riesgo del Sector, b) Riesgo de Operación y c) Riesgo de la Empresa; en el mes de Setiembre de 1998 se termina con un saldo de cartera de S/, 8'005,045.25 del cual un 2.08% representa nuestra cartera vencida (mora neta). Siendo las actividades de comercio las que representan menor riesgo y las actividades poco conocidas y con experiencia escasa en el negocio tienden a fracasar ello hace que el riesgo en estas actividades sea alto.

Murrugarra (1999). Concluye: “la morosidad de las Edpymes siempre se ve relacionada con la morosidad del sistema financiero en el departamento donde se apertura la agencia. Esto indica que los clientes de estas instituciones, aunque no son sujetos de crédito de las instituciones bancarias, se ven igualmente afectados por las condiciones desfavorables del mercado que atienden, indicando una fuerte conexión entre los mercados crediticios. También Se ha encontrado que en todas las especificaciones la variable de gestión Créditos por persona ha sido significativa, lo que demuestra la importancia de la gestión desde el inicio de las operaciones de las Edpymes, y conforme la empresa se vaya consolidando, la gestión se vuelve más importante.

2.4.2. MARCO TEÓRICO

HISTORIA DE LOS MICROCRÉDITOS

La aparición de los microcreditos data de 1974 en la república asiática de Bangladesh. En dicha fecha empezaron a concederse préstamos a corto plazo con un tipo de interés muy bajo, mayoritariamente a mujeres, con pocos recursos y sin posibilidad de acceder a los créditos del sistema bancario tradicional por su alto riesgo de impago y falta de avales. Con estos créditos no se pretendía otra cosa que impulsar proyectos laborales en países en vías de desarrollo, ayudando a sobrevivir a los ciudadanos más desfavorecidos, así como facilitándoles mejores condiciones y desarrollo profesional.

En 1976 fue creado el primer banco concesor de microcréditos, el Banco Grameen en Bangladesh, el cual empezó concediendo microcréditos a los más desfavorecidos, ampliando posteriormente su oferta a préstamos de vivienda, financiación de proyectos de riesgo, textiles, pesca u otras actividades. De esta forma, es a partir de este momento que podemos hablar de microcréditos, “microempresas” que originarían un tejido empresarial de paulatina y creciente consolidación. Pasados los años, empezó a verse el éxito de este programa ya que la recuperación de las deudas era casi perfecta, y es ahí cuando empezaron a expandirse las entidades oferentes de microcréditos.

a) Mohamed Yunus, 'padre' de los microcréditos

El bangladesí Mohamed Yunus -el 'banquero de los pobres'- y el Banco Grameen, que él creó, han recibido el premio Nobel de la Paz "por sus esfuerzos para crear desarrollo económico y social", según ha anunciado la Academia sueca. Entre otras distinciones, el bengalí Yunus

también recibió el premio Príncipe de Asturias de la Concordia en 1998 por sus esfuerzos para promover la concesión de estos créditos.

Es conocido como el 'padre' de los microcréditos, sistema ideado para desarrollar la capacidad emprendedora de los más pobres. Yunus, de 64 años, ha realizado una labor que durante los últimos 20 años ha permitido conceder miles de millones de dólares en créditos. Su banco ha concedido préstamos a 6,1 millones de personas.

La Fundación Grameen, que se desarrolló a partir del banco, fue fundada en 1997 y tiene una red internacional con 52 socios en 22 países que se estima ha ayudado ya a 11 millones de personas en Asia, África, América y Oriente Próximo.

En 1974 propuso una forma de organización social para las aldeas de Bangladesh, a las que llamó 'Gram Sarker' (gobierno rural) -adoptada en 1980-, tras haber entendido que sólo se puede salir de la pobreza desafiando al mercado. Después ideó el microcrédito, concediendo un préstamo personal a 43 mujeres que querían iniciar trabajos artesanales. El dinero fue devuelto. Aquello le animó a ampliar el sistema y creó el 'Banco Grameen' en 1983.

El sistema implantado por esta entidad puede hacer pensar -según el propio Yunus- "en un mundo en el que no haya una sola persona pobre". Un 96% de los créditos impulsados, a los que únicamente pueden acceder personas que carecen de terrenos en propiedad, ha sido concedido a mujeres, un 56% de las cuales ha logrado abandonar la extrema pobreza. Para Yunus, la pobreza no surge de quienes la padecen, sino de los sistemas creados por "todos", verdaderos responsables a su juicio de la "extrema" situación actual.

CLASIFICACION DE CREDITO POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS

(SBS)

La SBS clasifica la cartera de créditos en ocho (8) tipos.

1. CRÉDITOS CORPORATIVOS

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

2. CRÉDITOS A GRANDES EMPRESAS

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

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

3. CRÉDITOS A MEDIANAS EMPRESAS

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300.000 en los últimos seis (6) meses y no cumplen con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas.

4. CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/.

20,000 pero no mayor a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses.

5. CRÉDITOS A MICROEMPRESAS

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

6. CRÉDITOS DE CONSUMO REVOLVENTE

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

7. CRÉDITOS DE CONSUMO NO-REVOLVENTE

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

8. CRÉDITOS HIPOTECARIOS PARA VIVIENDA

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

Los créditos microempresa están referidos a los créditos mes, y según la resolución de la SBS, 11356-2008, y el comunicado de la fecha 10/09/2010 Resulta de suma importancia comentar la mayor segmentación de los créditos a microempresas, ya que el concepto está referido a deudores con obligaciones totales en el sistema financiero no mayor a S/. 20 mil. Hasta junio 2010 los créditos a microempresas, llamados créditos “MES”, agrupaba el financiamiento

otorgado a todos aquellos deudores que tuvieran obligaciones de hasta US\$ 30 mil; esto implica que una parte de los créditos MES han sido reclasificados como créditos a pequeñas empresas.

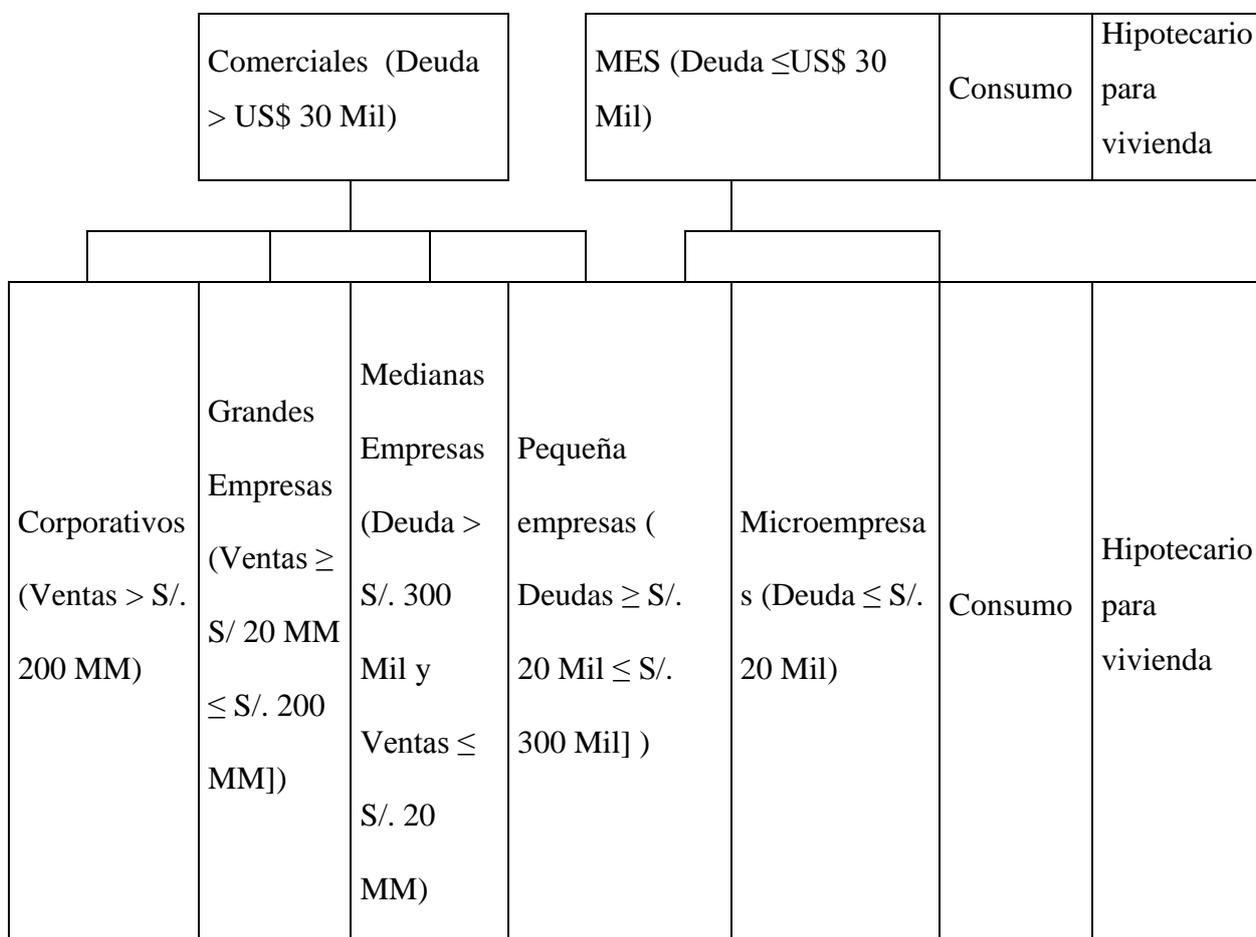


Figura 3. Clasificación de Créditos por la Superintendencia de Banca y Seguros

CLASIFICACION DE CRÉDITOS DE CMAC CUSCO

Los productos de crédito que brinda CMAC Cusco están ligados al destino que se le dará al crédito, cuando el destino del crédito sea mixto, el producto a registrarse en el sistema estará definido por el destino de mayor importancia relativa en el monto a otorgar. Los productos de créditos son los siguientes:

- a) **Créditos Comerciales.**- Son créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases. También son aquellos créditos otorgados a las personas jurídicas a través de créditos, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento que tuvieran fines similares a lo señalado en el párrafo anterior.
- b) **Créditos MES.**- Son créditos directos o indirectos otorgados a las personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción, comercio o prestación de servicios.
- c) **Créditos de Consumo.**- Son créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender gastos de consumo como: compra de bienes, servicios y diversos gastos no relacionados con una actividad empresarial.
- d) **Créditos Personales.**- Son créditos otorgados a trabajadores con ingreso mayoritariamente dependiente, cuyo pago debe realizarse directamente en las oficinas de la CMAC CUSCO.
- e) **Créditos Institucionales.**- Son aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial, para lo cual es indispensable que medie un convenio institucional con la CMAC CUSCO. La empresa con la que se realice el contrato podrá ser pública o privada y deberá tener un mínimo de dos años de funcionamiento debidamente sustentado. Estos créditos se realizan mediante descuento directo en planilla de sueldos.

- f) **Créditos Hipotecario.-** Créditos Hipotecario es un programa creado especialmente por la CMAC Cusco para financiar viviendas de interés social, mediante un sistema de crédito hipotecario.

MOROSIDAD EN LAS INSTITUCIONES MICROFINANZAS

a) *DEFINICIÓN*

El término moroso es a veces confuso, puesto que se utiliza indistintamente para referirse a conceptos diferentes. Por un lado el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable.

La morosidad en el sistema es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para el su crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios.

La morosidad en las entidades financieras se expresa en el análisis de la calidad de la cartera de estas instituciones, que requiere de la utilización de un indicador adecuado para tales fines. No existe, sin embargo, unanimidad en sobre cuál es el “adecuado indicador” de los niveles de morosidad que exhibe la cartera de una entidad crediticia.

b) *INDICADORES DE MOROSIDAD*

Dentro de los indicadores de calidad de activos publicado por La Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (Glosario SBS, 2012); se reportan los siguientes:

- Activo Rentable / Activo Total (%): Este indicador mide la proporción del activo que genera ingresos financieros.
- Cartera Atrasada / Créditos Directos (%): Porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.
- Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN (%): Porcentaje de los créditos directos en moneda nacional que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.
- Cartera Atrasada ME / Créditos Directos ME (%): Porcentaje de los créditos directos en moneda extranjera que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.
- Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%): Porcentaje de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados.
- Provisiones / Cartera Atrasada (%): Porcentaje de la cartera atrasada que se encuentra cubierta por provisiones.

El caso de los créditos a la microempresa estas clasificaciones son efectuadas exclusivamente en función de los días de morosidad y por la totalidad del saldo deudor. Por otro lado, éste es un indicador más fino de la calidad de la cartera ya que considera, a los ocho días de atraso, la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora como cartera atrasada y no sólo las cuotas atrasadas.

c) CAUSAS DE MOROSIDAD

Pere, Brachfield (2000). Lucha contra la morosidad. La morosología es una disciplina dedicada a la investigación y lucha contra la morosidad desde una perspectiva holística que permite entender el fenómeno desde el punto de vista de las múltiples interacciones que lo

provocan y que facilita una comprensión contextual del proceso de la morosidad, de sus protagonistas y de su contexto, e investigando soluciones para esta lacra empresarial. En contra de lo que muchos creen, la morosidad es una realidad compleja. Es un fenómeno poliédrico en el que intervienen diversos condicionantes, por lo que hay que estudiar factores macroeconómicos, microeconómicos, empresariales, antropológicos, históricos, estadísticos, culturales, sociológicos, psicológicos, financieros, legales y de comportamiento humano.

A continuación y siguiendo el esquema de Saurina (1998), se revisará brevemente la literatura existente sobre los determinantes de la morosidad bancaria, el cual nos permitirá realizar un análisis subjetivo y empírica del comportamiento general de la morosidad en los mercados financieros.

ACTORES MACROECONÓMICOS

Son relativamente comunes los modelos que explican los determinantes macroeconómicos que generan la quiebra de una empresa. Saurina (1998) sostiene que, debido a la naturaleza de los problemas financieros que atraviesan las empresas que quiebran, la morosidad es un paso previo a dicha quiebra, aunque una empresa morosa no necesariamente terminará quebrando. De esta manera utiliza algunas de las conclusiones teóricas de modelos que tratan quiebras de empresas para explicar los determinantes agregados de la morosidad.

Una conclusión compartida por los modelos teóricos y empíricos es que existe una relación negativa entre ciclo económico y morosidad. Sin embargo, esta relación puede ser afectada por las variables que se usan para medir el ciclo. Adicionalmente, se debe evaluar si la relación entre morosidad y ciclo es sincronizada o incluye rezagos, es decir si la tasa de crecimiento corriente de la economía determina la morosidad actual, o si periodos previos de expansión generaron una mejor capacidad de pago futura de los agentes y por lo tanto menores

tasas de morosidad posteriores.

Las mayores restricciones de liquidez pueden generar problemas en la capacidad de pagos. Por ejemplo, un aumento generalizado de los salarios, del precio de las materias primas o de los tipos de interés activos, puede reducir la capacidad de pago de las empresas o familias (un incremento en los salarios mejora su capacidad de pago). Mayores niveles de endeudamiento (medido como porcentaje del PBI o del ingreso medio) pueden aumentar las dificultades de los agentes para hacer frente a sus compromisos, ya sea por el lado del mayor peso del servicio de la deuda como por el menor acceso a créditos nuevos, pues niveles de apalancamiento más alto hacen más difícil obtener financiación adicional. Sin embargo, Davis (1992) y Petersen y Rajan (1994) demuestran que, para el sistema financiero japonés, los bancos están dispuestos a financiar a las empresas en periodos de dificultades aun cuando el nivel de endeudamiento de estas últimas sea elevado.

Una posible causa del incremento en la morosidad es el posible incentivo que tengan los gestores de asumir políticas de crédito más arriesgadas. Entidades con problemas de solvencia pueden iniciar una especie de “huida hacia adelante”, buscando expansiones en segmentos más rentables pero con mayores riesgos (Saurina, 1998).

Por otro lado, la selección adversa también actúa en contra de las instituciones que intentan aumentar rápidamente su participación en el mercado de crédito, ya que si una entidad intenta arrebatar a los clientes de otro banco, éste probablemente sólo deje marchar a sus peores clientes.

Si dicha expansión se hace en un área o segmentos nuevos, los problemas de selección adversa se podrían multiplicar, pues los primeros clientes que acudirán a la nueva entidad serán los de peor calidad.

El número de agencias de cada entidad se utiliza como un indicador proxy de la diversificación geográfica de cada institución. En principio, el incremento en el número de agencias significa tener acceso a una mayor variedad de mercados, lo cual puede generar dificultades en el seguimiento y control, con lo que se tiende a empeorar la capacidad de evaluación y de recuperación (Murrugarra y Ebentreich, 1999). Sin embargo, y contrariamente a lo mencionado líneas arriba, también se debe evaluar que si las instituciones siguen una política de buscar los mejores prestamistas de cada sitio, es posible que el incremento en el número de agencias genere un acceso a segmentos con mejor capacidad de pago, lo cual incrementaría la calidad promedio del solicitante de crédito, y esto tiende a reducir la tasa de morosidad esperada. En el modelo de Efectos Fijos de Murrugarra y Ebentreich (1999), se estima que una agencia adicional representa un 0.5% adicional de morosidad. En el modelo Tobit- Efectos Fijos, esta variable deja de ser significativa.

FACTORES MICROECONÓMICOS

El comportamiento de cada entidad financiera es fundamental para explicar su nivel de morosidad. Por ejemplo, de aquellas entidades que tengan una política de colocaciones más agresiva se espera que presenten tasas de morosidad mayores. En este sentido, el crecimiento del crédito, el tipo de negocio y los incentivos a adoptar políticas más arriesgadas son los grupos de variables más analizados (Saurina, 1998).

Uno de los elementos más importantes que afecta la tasa de morosidad de una institución bancaria es la velocidad de su expansión crediticia ya que incrementos importantes en la tasa de crecimiento de las colocaciones pueden ir acompañados de reducciones en los niveles de

exigencias a los solicitantes. Adicionalmente, Clair (1992), Solttila y Vihriala (1994) encuentran evidencia de que el crecimiento del crédito en el pasado contribuye a explicar los niveles de morosidad corrientes.

Una posible causa del incremento en la morosidad es el posible incentivo que tengan los gestores de asumir políticas de crédito más arriesgadas. Entidades con problemas de solvencia pueden iniciar una especie de “huida hacia adelante”, buscando expansiones en segmentos más rentables pero con mayores riesgos (Saurina, 1998).

Por otro lado, la selección adversa también actúa en contra de las instituciones que intentan aumentar rápidamente su participación en el mercado de crédito, ya que si una entidad intenta arrebatar a los clientes de otro banco, éste probablemente sólo deje marchar a sus peores clientes. Si dicha expansión se hace en un área o segmentos nuevos, los problemas de selección adversa se podrían multiplicar, pues los primeros clientes que acudirán a la nueva entidad serán los de peor calidad.

RIESGO EN LAS MICROFINANZAS

En las microfinanzas en general enfrentas a varios problemas y sobre todo a los problemas de riesgo y costos en un mercado cada vez más competitivo, además de lo mencionado desde un punto de vista macroeconómico y microeconómico. Para la reducción del riesgo, las instituciones generalmente cuentan con dos instrumentos: la evaluación del crédito y el requerimiento de garantías.

La evaluación del crédito está relacionada a la necesidad de tener información confiable

que permita reducir el riesgo; sin embargo en el sector de la microempresa, la ausencia de información que refleje la situación económica financiera es una de sus características; ya que no se suelen registrar contablemente las operaciones comerciales. Adicionalmente se puede mencionar la escasa o nula existencia de garantías; todo lo cual obliga a las entidades que atienden a este sector a diseñar sistemas de evaluación crediticia considerando la recopilación de información y el análisis de la misma, estas actividades deben realizarse sin incrementar significativamente los costos a niveles que la hagan insostenibles.

A. CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS FINANCIEROS.

A.1. RIESGO DE CRÉDITO

El riesgo crediticio se refiere a la pérdida potencial en que incurre la empresa, debido a la probabilidad que la contraparte no efectúe oportunamente un pago o que incumpla con sus obligaciones contractuales y extracontractuales, igualmente de la posibilidad de degradamiento de la calidad crediticia del deudor, así como los problemas que se puedan presentar con los colaterales o garantías.

El negocio de prestar dinero consiste en tomar riesgos en busca de una rentabilidad que compense esos riesgos, por lo cual en la medida que un préstamo es más riesgoso debe exigirse un mayor rendimiento. Las microfinanzas por naturaleza es una actividad que supone asumir altos riesgos, desde que consiste en prestar dinero a las pymes, que son unidades empresariales estructuralmente vulnerables.

A.2 RIESGO DE MERCADO

Riesgo de mercado se refiere a la incertidumbre generada por el comportamiento de factores externos a la organización, ya puede ser cambios en las variables macroeconómicas o factores de riesgo tales como tasas de interés, tipos de cambio, inflación, tasas de crecimiento,

cotizaciones de las acciones, cotizaciones de las mercancías, que se pueden traducir en pérdidas para el inversionista o para quién accede al crédito en determinadas condiciones.

A.3. RIESGO DE LIQUIDEZ

Es una actividad diaria, las empresas necesitan liquidez para hacer frente al pago de sus obligaciones y satisfacer la demanda de préstamos de sus acreedores. En esta acepción, la liquidez se refiere a la capacidad de una empresa de disponer en cada momento de los fondos necesarios. A su vez el riesgo de liquidez refleja la posible pérdida en que puede incurrir una entidad que se ve obligada a vender activos o a contraer pasivos en condiciones desfavorables. Philippe Jorión expresa que los riesgos de liquidez asumen dos formas: “Liquidez mercado/producto y flujo de efectivo/financiamiento: el primer tipo de riesgo se presenta cuando una transacción no puede ser conducida a los precios prevalecientes en el mercado debido a una baja operatividad en el mercado; el segundo tipo de riesgo se refiere a la incapacidad de conseguir obligaciones de flujos de efectivo necesarios, lo cual puede forzar a una liquidación anticipada, transformando en consecuencia las pérdidas en “papel en pérdidas realizadas: el riesgo de financiamiento (fondeo) puede ser controlado por la planeación apropiada de los requerimientos de flujos de efectivo, los cuales pueden ser controlados estableciendo límites a los desajustes de flujos de efectivo.

A.4. RIESGO DE OPERACIÓN

En el mes de enero del año 2002 la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) aprobó el Reglamento para la Administración de los Riesgos de Operación. Allí se define Riesgo de Operación (RO) como la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras por deficiencias o fallas en los procesos internos, en la tecnología de información, en las personas o por ocurrencia

de eventos externos adversos.

A.5. RIESGOS DE SEGURO

Se define como la posibilidad de pérdida por las bases técnicas o actuariales empleadas en el cálculo de las primas y de las reservas técnicas de los seguros, insuficiencia de la cobertura de reaseguros, así como el aumento inesperado de los gastos y de la distribución en el tiempo de los siniestros. Se le conoce también como riesgo técnico.

A.6. RIESGO DE REPUTACIÓN

La posibilidad de pérdidas por la disminución en la confianza en la integridad de la institución que surge cuando el buen nombre de la empresa es afectado. El riesgo de reputación puede presentarse a partir de otros riesgos inherentes en las actividades de una organización.

A.7. RIESGO ESTRATÉGICO

La posibilidad de pérdidas por decisiones de alto nivel asociadas a la creación de ventajas competitivas sostenibles. Se encuentra relacionado a fallas o debilidades en el análisis del mercado, tendencias e incertidumbre del entorno, competencias claves de la empresa y en el proceso de generación e innovación de valor.

B. CLASES DE PROVISIONES

B.1. PROVISIÓN GENÉRICA

Las provisiones genéricas son aquellas que se constituyen, de manera preventiva, sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores clasificados en categoría Normal.

B.2. PROVISIÓN ESPECÍFICA

Las provisiones específicas son aquellas que se constituyen sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores a los que se ha clasificado en una categoría de mayor riesgo que la categoría Normal.

B.1.1. TASAS DE PROVISIONES GENÉRICAS

Las tasas mínimas de provisiones genéricas que las empresas deben constituir de manera preventiva sobre los créditos de deudores clasificados en categoría Normal se muestran en la tabla 1.

Tabla 1.
Provisiones genéricas

Tipos de crédito	Tasas de Provisiones (%)
Créditos corporativos	0.70
Créditos a grandes empresas	0.70
Créditos a medianas empresas	1.00
Créditos a pequeñas empresas	1.00
Créditos a microempresas	1.00
Créditos de consumo revolventes	1.00
Créditos de consumo no-revolventes	1.00
Créditos hipotecarios para vivienda	0.70

Fuente: Res. SBS N° 11356-2008

B.2.1. TASAS DE PROVISIONES ESPECÍFICAS

Las tasas mínimas de provisiones específicas que las empresas deben constituir de manera preventiva sobre los créditos de deudores a los que se ha clasificado en una categoría de

mayor riesgo que la categoría Normal (Con problemas potenciales, Deficiente, dudoso y perdida) se muestran en la tabla 2.

Tabla 2.
Provisiones específicas

Categorías deudoras	Créditos corporativos, Grande y Medianas empresa (Días de atraso)	Créditos Pequeña, Microempresa, consumo revolvente y no revolvente (Días de atraso)	a	Créditos Hipotecarios para vivienda (Días de atraso)	Garantía no preferida (% Provisión)	Garantía Preferida (% Provisión)	Autoliquidables (% Provisión)
Normal	Puntual en sus pagos	Hasta 8		Hasta 30			
CPP	Hasta 60	(9-30)		(31-60)	5.00	2.50	1.25
Deficiente	(61-120)	(31-60)		(61-120)	25.00	12.50	6.25
Dudoso	(121-365)	(61-120)		(121-365)	60.00	30.00	15.00
Perdida	Más de 365	Más de 120		Más de 365	100.00	60.00	30.00

Fuente: Res. SBS N° 11356-2008

C. CRÉDITOS POR CATEGORÍA DE RIESGO DEL DEUDOR:

C.1. CRÉDITOS EN CATEGORÍA NORMAL

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas, corresponde a los créditos de los deudores que presentan una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades; y cumplen puntualmente con el pago de sus obligaciones. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo, corresponde a los créditos de los deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus cuotas de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta 8 días calendario. Para los créditos hipotecarios para vivienda, comprende los créditos de los deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta 30 días calendario.

C.2. CRÉDITOS EN CATEGORÍA CPP (CON PROBLEMAS POTENCIALES)

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas corresponde a los créditos de los deudores que presentan una buena situación financiera y rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses, aunque su flujo de caja podría debilitarse para afrontar los pagos; o registran incumplimientos ocasionales y reducidos en el pago de sus créditos que no exceden los 60 días calendario. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo, comprende los créditos de los deudores que registran atraso en el pago entre 9 y 30 días calendario. En los créditos hipotecarios para vivienda, corresponde a los créditos de los deudores que muestran atraso entre 31 y 60 días calendario.

C.3. CRÉDITOS EN CATEGORÍA DUDOSO

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores que presentan un flujo de caja insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses, y que muestran una situación financiera crítica con un alto nivel de endeudamiento patrimonial; o que registran atrasos mayores entre 121 y 365 días. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo se consideran los créditos de los deudores que registran atraso en el pago de 61 a 120 días calendario, mientras que en los créditos hipotecarios para vivienda corresponde a los créditos de los deudores que muestran atraso entre 121 y 365 días calendario.

C.4. CRÉDITOS EN CATEGORÍA PÉRDIDA

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores que presentan un flujo de caja que no alcanza a cubrir sus costos, se encuentran en suspensión de pagos, en estado de insolvencia decretada; o registran

atrasos mayores a 365 días. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo considera los créditos de los deudores que muestran atraso mayor a 120 días calendario, mientras que en los créditos hipotecarios para vivienda comprende los créditos de los deudores que muestran atraso en el pago de más de 365 días calendario.

2.4.3. MARCO CONCEPTUAL

Capacidad de pago

Es el margen con la que cuenta como excedente mensual de sus ingresos una unidad familiar, también conocido como utilidad disponible.

Cartera

Es la valoración total, del conjunto de créditos otorgados a clientes.

Cartera vencida

En microfinanzas (créditos menores a US\$ 30, 000.00) son considerados vencidos cuando tiene retraso de pago superior a los 30 días.

Créditos MES

Son aquellos créditos para pequeña y microempresas calificado con deuda total en el sistema financiero no mayor a US\$ 30, 000.

Crédito

En toda operación económica en la que exista una promesa de pago a cambio de algún bien, servicio o dinero, en el futuro. El crédito al confiar en un comportamiento futuro del deudor significa un riesgo y adopta formas diversas de garantías.

Créditos atrasados

Son los créditos vencidos más créditos en cobranza judicial.

Créditos directos

Son los créditos vigentes más créditos refinanciados y reestructurados más créditos atrasados.

Créditos en cobranza judicial

Son los créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial.

Créditos refinanciados

Son los créditos directos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.

Cliente

Es aquella persona que accede al producto o servicio, para nuestro estudio considera a los que tienen créditos vigentes en el sistema financiero.

Destino del crédito

Es el plan de inversión para la que solicita el crédito.

Empresa

Es una organización dedicada al desarrollo de una actividad económica ya sea producción de bienes, prestación de servicios o la comercialización de bienes.

Encaje Bancario

Es la reserva de dinero legal que mantienen las entidades financieras, está constituido por un porcentaje del total de depósitos.

Encaje Legal

También se le conoce reserva bancaria de caja y es la parte líquida que mantienen los bancos privados, es exigible por el Banco Central para indicar solvencia inmediata, es decir para hacer frente a las retiradas ocasionales de dinero en cuenta corriente a la vista.

Entidad.

Es una asociación de personas de cualquier tipo, en especial la que se dedica a una actividad laboral, entidad financiera; entidad deportiva; entidad política.

Estrategia

Es un plan para dirigir un asunto. Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles.

Evaluación

Supone la recolección de información sobre todo aquellos que interviene en logro de los objetivos con el propósito de facilitar el seguimiento constante de lo que será evaluado, el control o verificación de logros, la retroalimentación y recolección para tomar decisiones.

Experiencia crediticia

Es la condición de haber tenido antecedentes crediticios en otras entidades financieras.

Finanzas

Corresponde a un área de la economía que estudia la obtención y administración del dinero y el capital, es decir, los recursos financieros. Estudia la obtención de esos recursos (financiación), como la inversión y ahorro de los mismos.

Garantía

Son todos los medios que respaldan o aseguran el pago o reembolso de los créditos otorgados. El requerimiento de garantías para respaldar los créditos que se otorgan, no está

basado en previsión de tener que recurrir a un procedimiento judicial para obtener el reembolso.

Instituciones Microfinancieras

Son las instituciones que se dedican a actividades de servicios de microfinanzas.

Hipoteca

Derecho real que grava bienes inmuebles o considerados como tales, sujetándoles a responder el cumplimiento de una obligación o del pago de una deuda. Contrato otorgado en Escritura Pública, por el cual una de las partes recibe de la otra una cantidad con intereses, amortización y vencimiento determinados con la garantía de un bien inmueble que responderá de las obligaciones por el deudor en caso de incumplimiento.

Impacto

Es la consecuencia o consecuencias de un hecho; expresado ya sea en términos cualitativos o cuantitativos. Usualmente se expresará en términos monetarios, como pérdidas o ganancias financieras. También es llamado severidad.

Interés

Es la renta que percibe la entidad financiera por la utilización de dinero dado en préstamo. Constituye el precio de capital, el que se paga por el uso del dinero o capital ajeno, se expresa en porcentajes mensuales, anuales.

Ingresos

Corresponde a los montos ganados por la institución financiera por interés y comisiones cargadas a los clientes y por lo ganado en las inversiones realizadas. Estos están referidos al resultado operativo.

Microfinanzas

Alude a la provisión de servicios financieros a clientes de bajos ingresos, incluyendo a

aquellos que son laboralmente independientes. Los servicios financieros incluyen ahorros y créditos.

Microcréditos

Son pequeños préstamos realizados a personas de bajos recursos, incluyendo microempresas de subsistencia o los denominados autos empleados, aquellos que normalmente no son sujetos de crédito para el sector financiero tradicional; para nuestro estudio se consideran los créditos MES.

Microempresa

Actividad económica en la que el propietario arriesga sus propios recursos para generar un ingreso, pueden tener hasta un límite de 10 empleados.

Mora

Retraso en el cumplimiento de una obligación, que provoca el devengo de interés moratorio ante la deuda pactada.

Morosidad

Práctica en la que un deudor, persona natural o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación, en el ámbito bancario peruano se suele aplicar a partir de los 30 días vencidos para créditos.

Moroso

Es el que retrasa el pago de sus deudas o incumple otras obligaciones, por su natural tendencia deja para después o para mañana lo que podría hacer hoy.

Muestra

Fracción de una población seleccionada según un criterio determinado, con el fin de estudiar sobre ellas, valido para extraer conclusiones sobre la población total.

Nivel de endeudamiento

Expresa la proporción que representan las deudas del total pasivo, o la intensidad con que la empresa ha recurrido a los fondos ajenos para su financiación.

Liquidez

Es la facilidad y la rapidez con que los activos de una institución financiera pueden convertirse en efectivo, por ello la revelación en la toma de decisiones financieras.

Objetivo

Se denomina el final que se desea llegar o la meta que se pretende lograr.

Objetivos estratégicos

Son los fines o metas planteadas por una organización que pretende alcanzar a largo o corto plazo.

Ratio de liquidez

Es la relación entre el activo circulante y el pasivo circulante. Mide la liquidez o capacidad de una empresa para hacer frente a sus compromisos de pago a corto plazo.

Riesgo de crédito

Es la probabilidad de obtener pérdidas debido a eventos o escenarios adversos. Es el deterioro de la calidad de la cartera de préstamo, lo que lleva a pérdidas por préstamos incobrables y altos costos por el manejo de la morosidad.

Solvencia

Se entiende por solvencia a la capacidad financiera (capacidad de pago) de la empresa para cumplir sus obligaciones de vencimiento a corto plazo y los recursos con que cuenta para hacer frente a tales obligaciones, o sea una relación entre lo que una empresa tiene y lo que debe.

2.5 MÉTODOS PARA LA OPERACIONALIZACIÓN DE LOS OBJETIVOS

El presente informe es de carácter descriptivo y explicativo, por cuanto describe las características que identifican los diferentes elementos y componentes y su interrelación de las colocaciones de créditos y explica el desarrollo generado en los clientes a través de impactos financieros institucionales. Asimismo, para alcanzar los objetivos se utilizó los métodos de estadística descriptiva, análisis, síntesis, inducción y deducción.

MÉTODOS

ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

El método estadístico consiste en una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos del informe. Dicho manejo de datos tiene por propósito la comprobación, en una parte de la realidad, de una o varias consecuencias verificables.

ANÁLISIS Y SÍNTESIS

El método analítico consiste en la desmembración de un todo concreto en sus componentes o que trata de describir las causas, la naturaleza de los efectos de un fenómeno descomponiéndolos en sus elementos, el fin es conocer con exactitud y en todo sus detalles, sus características. Como contrapartida del método analítico aparece la síntesis, como modo de ver su fenómeno en conjunto, la labor de volver a reunir las partes divididas por el análisis será precisamente la función sintética del informe.

En realidad, tanto el análisis como la síntesis no son métodos excluyentes sino más bien complementario, la síntesis, será la meta final del análisis. Dichos métodos generales se

emplearon en todo el informe, especialmente al profundizar en el problema, al conformar la idea a defender y en estudio de las diferentes ideas deductivas.

Inducción y deducción

Como métodos generales se emplearon durante toda el informe, especialmente al determinar la influencia de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Tupac Amaru.

DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

El tamaño de la muestra en el periodo de análisis es de 2 años y abarca de enero de 2013 a diciembre de 2014. Es decir, tomando una muestra de 24 periodos mensuales. El periodo de análisis se determinó por un entorno de mayor riesgo y la presencia de sobreendeudamiento.

TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Dentro de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, para el presente informe se utilizó la revisión documental y la revisión estadística.

REVISIÓN DOCUMENTAL

Mediante esta técnica se procedió a la recopilación de información bibliográfica y fuentes de información documental, que se compilan de distintas fuentes del sistema financiero así como del núcleo requerida para el informe, entre ellas, reportes, notas informativas, memorias, estados financieros e instrumentos de gestión de la de la CMAC Cusco, trabajos de investigación, libros, textos a fines, tesis, trabajos de experiencia profesional, monografías, etc.

REVISIÓN ESTADÍSTICA

Mediante esta técnica se procedió a la recopilación de datos estadísticos sobre la morosidad, cartera de créditos e indicadores financieros provenientes de la CMAC Cusco, del periodo 2013-2014.

MATERIALES

Los materiales que se utilizó para el informe básicamente se enmarcan en:

a) Fuentes documentales:

- Documentos estadísticos SBS.
- Trabajos de investigación de UNAP
- Artículos de revistas especializadas, nacionales y extranjeras.
- Otros documentos (monografías etc.)

b) Fuentes Institucionales:

- Plan estratégico de largo plazo 2012 - 2016
- Plan Operativo Anual 2013 y 2014
- Manual de Organización y Funciones
- Memoria anual 2013 y 2014
- Reportes Estadísticos de CMAC Cusco, 2013 y 2014
- Estados Financieros (Balance y Estado de Ganancias y Pérdidas) 2013 y 2014.

TRATAMIENTO DE LOS DATOS

El procesamiento de la información recopilada implica la clasificación, sistematización y/o tabulación de los datos estadísticos en el programa microsoft excel y software XLSTAT, se realizo de acuerdo a los objetivos propuestos en el informe. Se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas de procesamiento de datos:

- Ordenamiento y clasificación, Conciliación de datos
- Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes
- Formulación de gráficos, Coeficiente de Correlación y otras.

2.6 ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y RESULTADOS

2.6.1. RESULTADO MENSUAL DE LA CARTERA DE CRÉDITOS

La tendencia que muestran los principales motores de la economía y los objetivos del Plan Estratégico de Largo Plazo para el hito 2014, orientaron los objetivos, estableciendo metas de crecimiento de colocación conservadoras para alinear las acciones y esfuerzos de la institución en la optimización de la calidad de cartera. Sin embargo, un entorno de mayor riesgo, presencia de sobreendeudamiento y mayor prudencia en el otorgamiento de créditos, hizo que las colocaciones de créditos de la agencia Túpac Amaru – CMAC Cusco se hayan mantenido durante los dos últimos años. Los resultados muestran que a diciembre del 2014 la cartera creció en 12.18% con respecto a diciembre del 2013, es decir, se registra un incremento de (S/. 2.31 millones). Véase la tabla 3.

Tabla 3.

Resultado mensual de la cartera de créditos

Meses	Cartera de Créditos Millones de S/	Cartera Refinanciada Millones S/	Cartera atrasada Millones S/	Provisiones Miles de S/	Número de Clientes	Crédito promedio por cliente S/	Mora %
ene-13	15.68	0.00	1.02	441.99	1202	13,044.93	6.51
feb-13	15.75	0.00	1.09	462.26	1224	12,867.65	6.92
mar-13	15.81	0.00	1.11	467.09	1249	12,658.13	6.99
abr-13	15.94	0.10	1.09	466.08	1275	12,501.96	6.84
may-13	16.23	0.10	1.09	468.98	1315	12,342.21	6.72
jun-13	16.21	0.30	0.99	444.66	1329	12,197.14	6.11

jul-13	16.51	0.30	0.99	447.66	1337	12,348.54	6.00
ago-13	16.40	0.30	1.06	466.14	1382	11,866.86	6.46
sep-13	17.04	0.30	1.03	464.15	1402	12,154.07	6.04
oct-13	17.50	0.00	1.20	510.52	1460	11,986.30	6.86
nov-13	18.10	0.00	1.19	513.72	1540	11,753.25	6.57
dic-13	18.97	0.00	1.09	494.33	1594	11,900.88	5.74
ene-14	19.26	0.00	1.20	528.46	1671	11,526.03	6.24
feb-14	19.34	0.00	1.44	596.86	1751	11,045.12	7.46
mar-14	19.72	0.00	1.42	595.04	1815	10,865.01	7.22
abr-14	19.83	0.10	1.45	606.46	1862	10,649.84	7.33
may-14	20.45	0.10	1.50	624.73	1954	10,465.71	7.32
jun-14	20.82	0.30	1.46	622.08	2010	10,358.21	7.01
jul-14	20.88	0.30	1.61	665.11	2112	9,886.36	7.72
ago-14	20.92	0.30	1.72	696.41	2185	9,574.37	8.23
sep-14	21.11	0.30	1.65	677.23	2270	9,299.56	7.8
oct-14	21.17	0.30	1.83	729.84	2334	9,070.27	8.66
nov-14	21.22	0.30	1.88	744.85	2374	8,938.50	8.88
dic-14	21.28	0.20	1.86	736.19	2354	9,039.93	8.73

Fuente: Reporte de Indicadores de Gestión de Créditos Consolidado Agencia Túpac Amaru, CMAC Cusco 2013-2014 y/o SBS

2.6.2. DESCRIPCIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE LA MOROSIDAD

A diciembre del 2014 la cartera atrasada en la agencia Túpac Amaru – CMAC Cusco, creció en 70.64% con respecto a diciembre del 2013, al pasar de S/. 1.09 millones a S/. 1.86 millones respectivamente. Véase la figura 4.

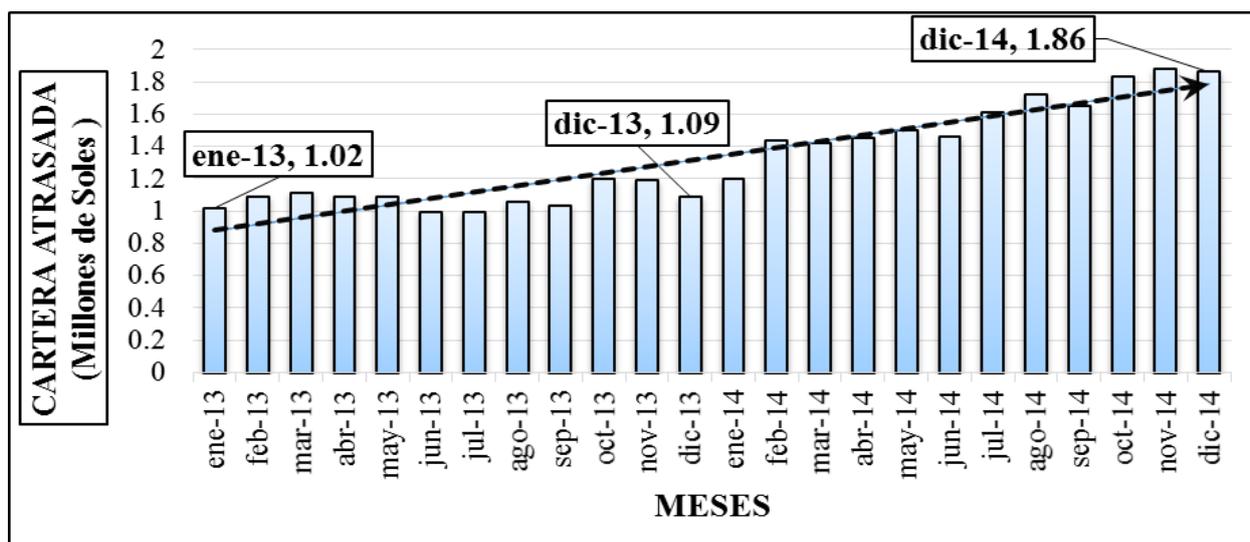


Figura 4. Evolución de la Cartera Atrasada 2013 – 2014

En todas las agencias de la CMAC Cusco se implemento medidas de gestión prudente de la calidad de la cartera de créditos que aseguren la administración del sobreendeudamiento, la mejora del proceso de recuperación dándose un mayor énfasis en la recuperación temprana y el desarrollo de una oferta especializada para clientes recurrentes; sin embargo, tales medidas no han logrado reducir el nivel de morosidad. Durante el periodo de análisis, la agencia Túpac Amaru ha visto desmejorada su calidad de cartera, incrementándose la morosidad de **5.74%** en diciembre del año 2013 a **8.73%** en diciembre del año 2014. Véase la tabla 3 y la figura 5.

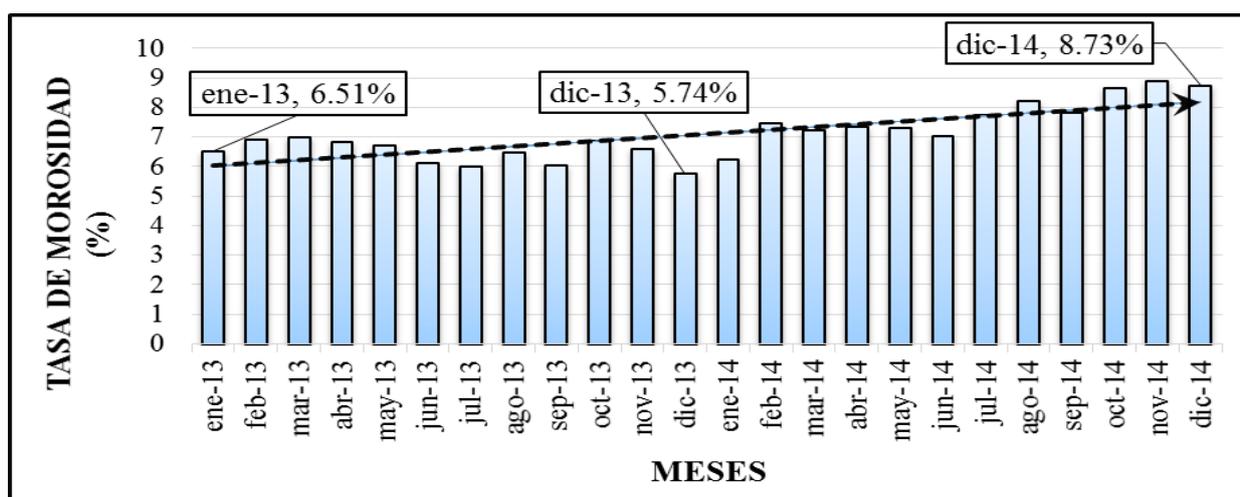


Figura 5. Comportamiento de la Morosidad 2013 – 2014

La siguiente tabla 4, nos muestra que en todos los tipos de créditos, se incrementó la mora en la agencia Túpac Amaru y el promedio fue de 7.5% en el año 2014, con un incremento de 50% respecto al año anterior 2013 cuya mora en promedio fue de 5%. Resaltando el crédito pequeña empresa, que registro un mayor incremento en la mora.

Tabla 4.
Reporte de mora por tipo de crédito

Tipo de crédito	Cartera de Créditos Millones de S/ a Diciembre 2013	Cartera Atrasada Millones de S/ a Diciembre 2013	Cartera de Créditos Millones de S/ a Diciembre 2014	Cartera Atrasada Millones de S/ a Diciembre 2014	2013 %	2014 %
Pequeña empresa	9.77	0.77	10.89	1.26	7.93	11.58
Microempresa	4.51	0.26	5.55	0.56	5.87	10.15
Consumo no revolvente	4.69	0.05	4.84	0.04	1.09	0.74
Promedio					5	7.5

Fuente: Reporte de Indicadores de Gestión de Créditos Consolidado Agencia Túpac Amaru, CMAC

CARTERA DE ALTO RIESGO

Los indicadores que nos muestra el alto riesgo son justamente la cartera crítica sin y con castigo. Como se puede observar en las tablas 5 y 6, la cartera crítica se incrementó para ambos casos en 5%, durante el periodo de estudio.

Tabla 5.
Créditos según calificación sin castigo

DETALLE	Periodo 2013	Periodo 2014	Diferencia
Normal	93%	86%	-7%
CPP	3%	5%	2%
Deficiente	0%	3%	3%
Dudoso	1%	3%	2%
Perdida	3%	3%	0%
Cartera Critica	4%	9%	5%

Fuente: Reporte de gestión comparativo CMAC CUSCO, Agencia Túpac Amaru. 2013-2014

Tabla 6.
Créditos según calificación con castigo

DETALLE	Periodo 2013	Periodo 2014	Diferencia
Normal	92%	84.0%	-8.0%
CPP	3%	5%	2.0%
Deficiente	1%	3%	2.0%
Dudoso	1%	3%	2.0%
Perdida	4%	6%	2.0%
Cartera Critica	6%	11%	5.0%

Fuente: Reporte de gestión comparativo Agencia Túpac Amaru, 2013-2014

Otro indicador son las provisiones de la cartera en mora, que para el caso de la agencia Túpac Amaru se observa en la siguiente figura 6, un comportamiento ascendente, es decir, presenta una tendencia hacia el incremento durante el periodo de estudio.

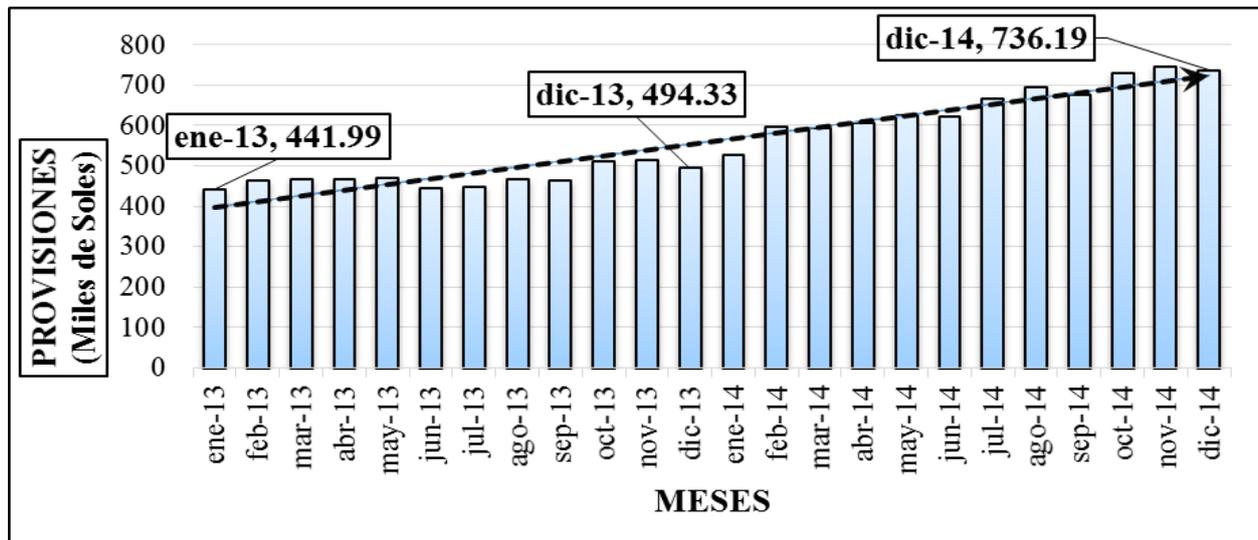


Figura 6. Reporte de Provisiones de la Cartera (Miles de Nuevos Soles)

2.6.3. ANALISIS DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Para lograr la visión establecida en el plan estratégico de largo plazo, es muy importante generar un valor suficiente y un posicionamiento adecuado que garantice a CMAC Cusco el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, siendo uno de estos el de rentabilidad, objetivo de largo plazo que para ser alcanzado requiere la gestión de dos objetivos medios: productividad, orientada a obtener el rendimiento óptimo del talento de la empresa; y eficiencia, estructura organizacional que orienta nuestro accionar a la atención adecuada del servicio al cliente. Sin embargo, al cierre del 2014, en la mayoría de sus indicadores se muestra niveles bajos de cumplimiento del objetivo estratégico de rentabilidad en la agencia Túpac Amaru, de acuerdo a los establecidos o proyectados en el Plan Estratégico 2012 - 2016. Véase la tabla 7.

Tabla 7.

Objetivos estratégicos de la Agencia Túpac Amaru 2013 -2014.

Objetivo estratégico largo plazo	Objetivos medios	Perspectiva	Objetivos generales	Indicadores	Ejerc. 2013 %	Ejerc. 2014 %	Proyec. 2012-2016 %	Nivel cumplim. %	
Objetivo estratégico de Rentabilidad	Objetivo medio de eficiencia	Perspectiva financiera	Fortalecer el patrimonio	Ratio de capital global	13.54	14.52	17	82.5	
			Aumentar la rentabilidad	Rentabilidad patrimonial ROE	15.43	13	20	71.08	
				Rentabilidad de inversiones ROA	0.4	0.07	2.5	9.4	
			Disminuir el costo por riesgo crediticio	variación del costo por riesgo crediticio	62.31	73.52	100	67.9	
			Incrementar los ingresos por otras líneas de negocio	Variación de los ingresos por servicios	13.23	14.53	27.82	49.9	
				Variación de los ingresos neto por tesorería	22.59	31.49	50	54.8	
		Objetivo medio de productividad	Perspectiva procesos internos	Incrementar la productividad del área	Numero promedio de operaciones	212	201	300	69
	Mejorar la calidad de cartera			Índice de morosidad	5.74	8.73	5	144.7	
				Índice de cartera de alto riesgo	4.83	6.55	3.23	176.2	
				Índice de rotación del personal	21	25	30	77	
Objetivo estratégico de cobertura	Objetivo medio de servicios al cliente	Perspectiva clientes	Fidelizar a los clientes	Índice de deserción de clientes con calificación normal	-	-	.	-	
			Incrementar el número de clientes	Clientes de créditos	0.81	0.95	0.5	176	
			Mejorar la calidad del servicio	Nuevos canales de atención al cliente	1594	2354	3000	65.8	
				Índice de satisfacción al cliente	1	1	2	50	

Fuente: Plan Estratégico de largo plazo de CMAC Cusco 2012 – 2016 y reporte de gestión comparativo Agencia Túpac Amaru, 2013-2014

2.6.4. DESCRIPCION DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO DE RENTABILIDAD

UTILIDAD NETA Y RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS (ROA)

UTILIDAD NETA

La agencia Túpac Amaru logró del ejercicio en diciembre del año 2014 una utilidad de S/. 14, 295, monto inferior a la obtenida en diciembre del año 2013 cuya utilidad fue S/76,241. Mostrando variaciones decrecientes y niveles negativos. Véase la tabla 8.

RENTABILIDAD NETA SOBRE ACTIVOS (ROA)

La agencia Túpac Amaru presenta una desmejora en su rentabilidad, reflejándose en una reducción de rentabilidad neta sobre activos (ROA) de 0.40% en el año 2013 a 0.07% al finalizar el año 2014. Mostrando variaciones decrecientes y niveles negativos. Véase la siguiente tabla 8 y figura 7.

Tabla 8.
Activos, utilidad neta y rentabilidad sobre activos (ROA)

Meses	Cartera Millones de S/	Mobiliario y equipo Millones de S/	Activos Millones de S/	Utilidad Neta Millones de S/	ROA %
ene-13	15.68	0.12	15.80	0.181	1.15
feb-13	15.75	0.12	15.87	0.124	0.78
mar-13	15.81	0.12	15.93	0.167	1.05
abr-13	15.94	0.12	16.06	0.119	0.74
may-13	16.23	0.12	16.35	0.086	0.52
jun-13	16.21	0.12	16.33	0.129	0.79
jul-13	16.51	0.12	16.63	0.067	0.40
ago-13	16.4	0.12	16.52	0.186	1.12
sep-13	17.04	0.12	17.16	0.143	0.83
oct-13	17.5	0.12	17.62	0.110	0.62
nov-13	18.1	0.12	18.22	0.114	0.63
dic-13	18.97	0.12	19.09	0.076	0.40

ene-14	19.26	0.12	19.38	0.191	0.98
feb-14	19.34	0.12	19.46	0.157	0.81
mar-14	19.72	0.12	19.84	0.172	0.86
abr-14	19.83	0.12	19.95	0.000	0.00
may-14	20.45	0.12	20.57	0.153	0.74
jun-14	20.82	0.12	20.94	0.072	0.34
jul-14	20.88	0.12	21.00	0.167	0.79
ago-14	20.92	0.12	21.04	0.081	0.39
sep-14	21.11	0.12	21.23	0.148	0.70
oct-14	21.17	0.12	21.29	-0.005	-0.02
nov-14	21.22	0.12	21.34	-0.038	-0.18
dic-14	21.28	0.12	21.40	0.014	0.07

Fuente: Reporte de Indicadores de Gestión de Créditos Consolidado Agencia Túpac Amaru, CMAC Cusco 2013-2014

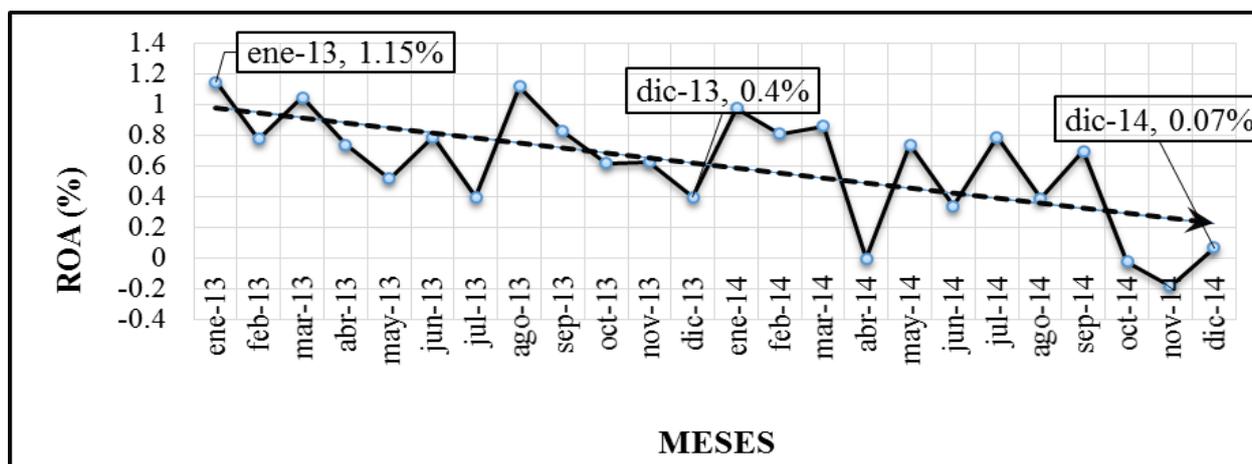


Figura 7. Evolución de la Rentabilidad Neta Sobre Activos (ROA)

2.6.5. DESCRIPCION DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO DE COBERTURA

CRECIMIENTO DEL NÚMERO CLIENTES

Uno de los objetivos mensuales de la agencia Túpac Amaru, crecer en numero de clientes, para ello se busca captar nuevos clientes e inactivos para incrementar clientes con respecto al cierre de mes o respecto al mes anterior, con la intención de tener una mayor participación en el mercado.

CRECIMIENTO DE CARTERA.

El crecimiento de cartera es un objetivo mensual en la agencia Túpac Amaru, este permite, lograr una mayor participación de mercado y por ende contribuye al logro del objetivo estratégico de cobertura. Véase las figuras 8 y 9 y tabla 9.

Tabla 9.

Nivel de crecimiento de cartera y número de clientes

Meses	Crecimiento de Clientes	Cartera Millones de S/	Crecimiento Cartera Millones de S/	Tasa de Crecimiento de Cartera %
ene-13	15	15.68	0.15	0.96
feb-13	22	15.75	0.07	0.45
mar-13	25	15.81	0.06	0.38
abr-13	26	15.94	0.13	0.82
may-13	40	16.23	0.29	1.82
jun-13	14	16.21	-0.02	-0.12
jul-13	8	16.51	0.30	1.85
ago-13	45	16.40	-0.11	-0.67
sep-13	20	17.04	0.64	3.90
oct-13	58	17.50	0.46	2.70
nov-13	80	18.10	0.60	3.43
dic-13	54	18.97	0.87	4.81
ene-14	77	19.26	0.29	1.53
feb-14	80	19.34	0.08	0.42
mar-14	64	19.72	0.38	1.96
abr-14	47	19.83	0.11	0.56
may-14	92	20.45	0.62	3.13
jun-14	56	20.82	0.37	1.81
jul-14	102	20.88	0.06	0.29
ago-14	73	20.92	0.04	0.19
sep-14	85	21.11	0.19	0.91
oct-14	64	21.17	0.06	0.28
nov-14	40	21.22	0.05	0.24
dic-14	0	21.28	0.06	0.28

Fuente: Reporte de Indicadores de Gestión de Créditos Consolidado Agencia Túpac Amaru, CMAC Cusco 2013-2014

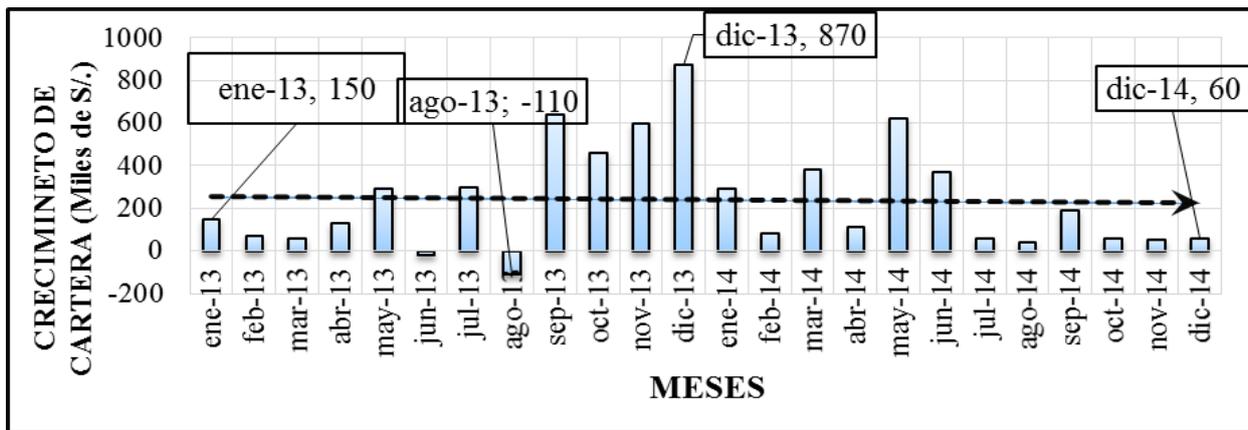


Figura 8. Evolución del Crecimiento o Decrecimiento de Cartera

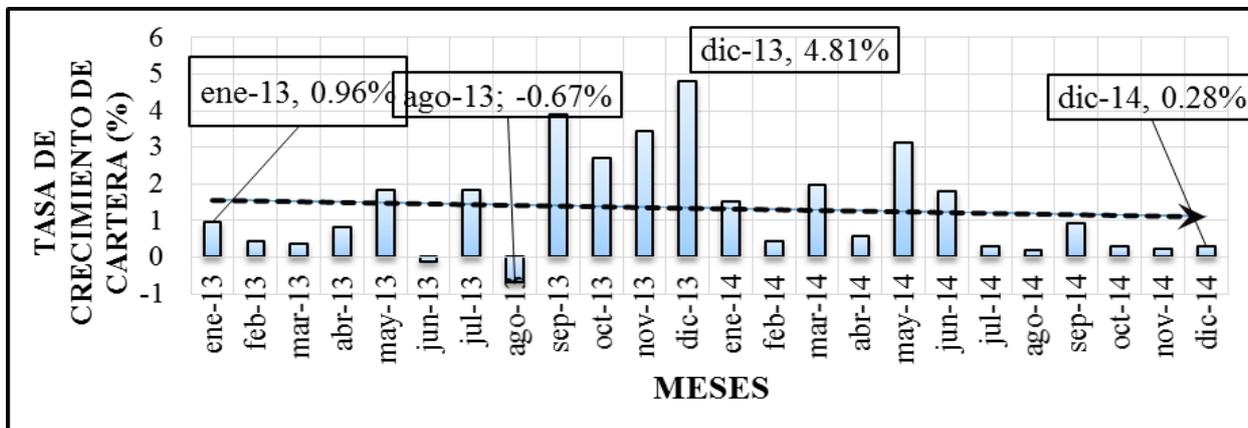


Figura 9. Evolución de la tasa de Crecimiento de Cartera

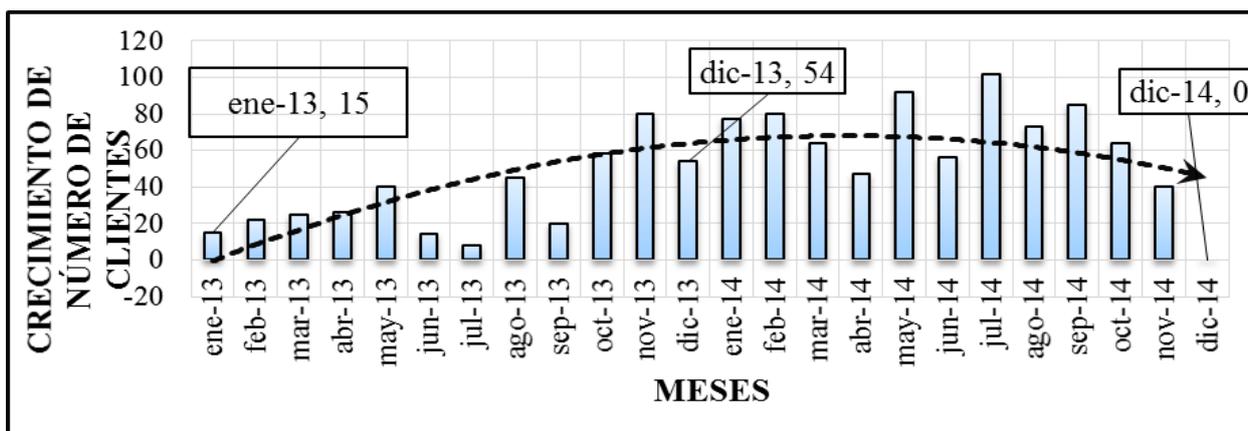


Figura 10. Evolución del crecimiento del Número de Clientes

2.6.6. RELACION ENTRE LA MORA Y RENTABILIDAD (ROA)

A continuación se presenta en la tabla 10, los niveles de morosidad y rentabilidad sobre activos de la agencia Túpac Amaru.

Tabla 10.
Mora y objetivo estratégico de rentabilidad (ROA)

MESES	MORA (%)	ROA (%)
ene-13	6.51	1.15
feb-13	6.92	0.78
mar-13	6.99	1.05
abr-13	6.84	0.74
may-13	6.72	0.52
jun-13	6.11	0.79
jul-13	6.00	0.40
ago-13	6.46	1.12
sep-13	6.04	0.83
oct-13	6.86	0.62
nov-13	6.57	0.63
dic-13	5.74	0.40
ene-14	6.24	0.98
feb-14	7.46	0.81
mar-14	7.22	0.86
abr-14	7.33	0.00
may-14	7.32	0.74
jun-14	7.01	0.34
jul-14	7.72	0.79
ago-14	8.23	0.39
sep-14	7.80	0.70
oct-14	8.66	-0.02
nov-14	8.88	-0.18
dic-14	8.73	0.07

Fuente: Reporte de Indicadores de Gestión de Créditos, consolidado Agencia Túpac Amaru, CMAC Cusco 2013-2014

NIVEL DE CORRELACION ENTRE MOROSIDAD Y RENTABILIDAD

En la tabla 11 se muestra que el coeficiente de correlación entre el nivel de morosidad y el nivel de rentabilidad es de -0.58; es decir, significa que existe una correlación negativa baja.

Tabla 11.
Datos Estadísticos, Agencia Túpac Amaru 2013 – 2014.

Variable	Muestra	Mín.	Máx.	Media	Desv. típica	Coef. de correlación
ROA %	24	-0.180	1.150	0.605	0.365	-0.577
MOR %	24	5.740	8.880	7.098	0.883	

Fuente: Elaboración propia mediante programa Excel.

Así mismo se efectúa la regresión de la variable dependiente ROA y la variable independiente MORA, obteniendo el siguiente resultado. Véase la tabla 12.

Tabla 12.
Estadísticas de la regresión.

Coeficiente de correlación múltiple	0.57676528
Coeficiente de determinación R ²	0.33265818
R ² ajustado	0.30232446
Error típico	0.30520265
Observaciones	24

ANÁLISIS DE VARIANZA					
	<i>G.L.</i>	<i>Suma de cuad.</i>	<i>Prom. cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	1	1.02152536	1.0215253	10.96661387	0.00317360
			6		
Residuos	22	2.04927047	0.0931486		
			6		
Total	23	3.07079583			

	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Inferior 95%</i>
Intercepción	2.29939899	0.51556128	4.4599915	0.00019613	1.23019033
			9		
Variable X 1	-0.2387625	0.07209909	-3.31158782	0.00317360	-0.38828684

Fuente: Elaboración propia mediante programa Excel – XLSTAT Free

Del mismo modo se puede observa en la siguiente figura 11, que ante aumentos en la morosidad, disminuye la rentabilidad.

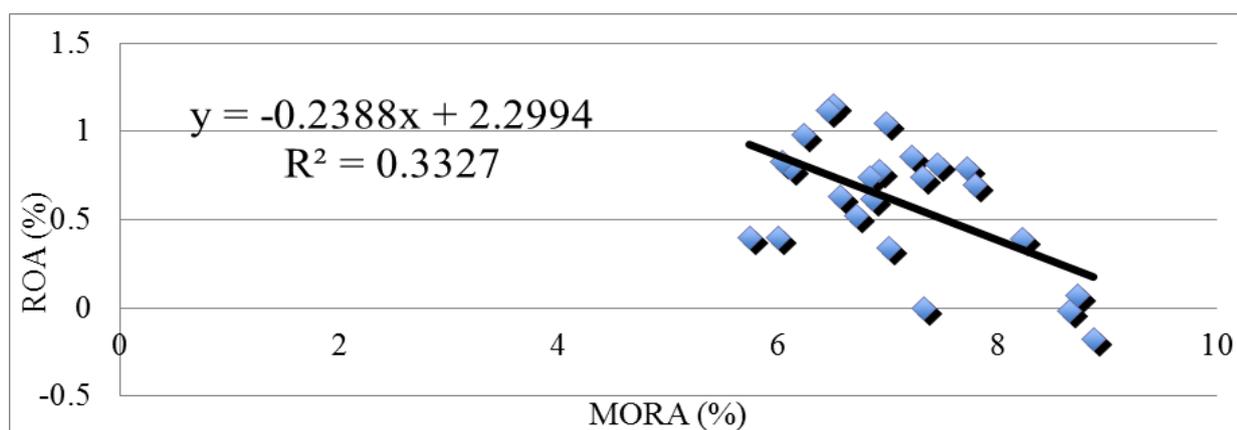


Figura 11. Correlación entre la MORA y ROA

Por lo tanto, se infiere que la morosidad influyó de manera negativa o inversa en el objetivo estratégico de rentabilidad (ROA) de la agencia Túpac Amaru - CMAC Cusco durante el periodo de análisis. Véase la siguiente figura 12.

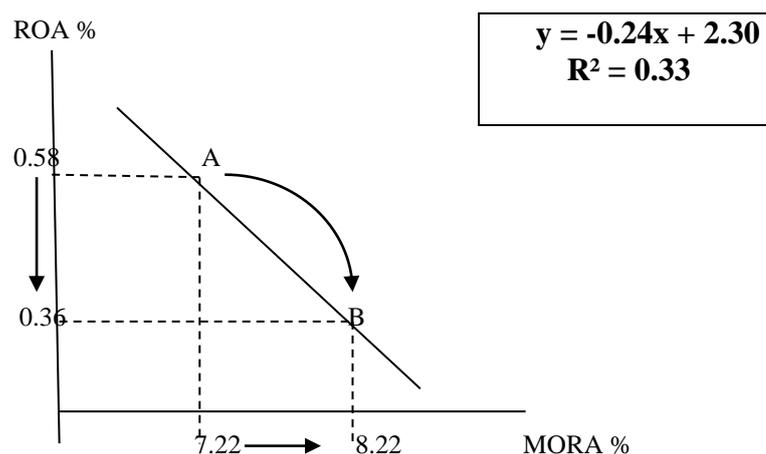


Figura 12. Influencia de la Morosidad en el Objetivo Estratégico de Rentabilidad

El resultado de la regresión, presenta el signo esperado (-), cuya elasticidad es -0.24 , lo cual indica, ante un incremento de la morosidad en 1%, la rentabilidad sobre activos disminuirá en 0.24%.

En la figura 12 se puede observar la siguiente estimación que si la morosidad registrara en 7.22% se estimaría una de rentabilidad sobre activos - ROA de 0.58%; ante un aumento en una unidad porcentual en la morosidad que llega a registrarse en 8.22%, se estima que el nivel de rentabilidad sobre activos - ROA disminuyera en 0.24% en el ROA, registrando un ROA de 0.34%. Por los efectos que genera la tasa de morosidad, exige mayores provisiones, reduce la utilidad, disminuye la rentabilidad.

2.6.7. RELACION ENTRE LA MOROSIDAD Y CRECIMIENTO DE CARTERA

A continuación se presenta en la tabla 13, los niveles de morosidad y crecimiento de la cartera (Tasa de crecimiento de cartera) de la agencia Túpac Amaru - CMAC Cusco, para el periodo 2013 – 2014.

Tabla 13.
Mora y objetivo estratégico de cobertura

Meses	Mora %	Tasa de crecimiento de Cartera %
ene-13	6.51	0.96
feb-13	6.92	0.44
mar-13	6.99	0.38
abr-13	6.84	0.82
may13	6.72	1.79
jun-13	6.11	-0.12
jul-13	6.00	1.82
ago-13	6.46	-0.67
sep-13	6.04	3.76
oct-13	6.86	2.63
nov-13	6.57	3.31
dic-13	5.74	4.59
ene-14	6.24	1.51
feb-14	7.46	0.41

mar-14	7.22	1.93
abr-14	7.33	0.55
may14	7.32	3.03
jun-14	7.01	1.78
jul-14	7.72	0.29
ago-14	8.23	0.19
sep-14	7.80	0.90
oct-14	8.66	0.28
nov-14	8.88	0.24
dic-14	8.73	0.28

Fuente: Reporte de Indicadores de Gestión de Créditos, consolidado Agencia Túpac Amaru, CMAC Cusco 2013-2014

NIVEL DE CORRELACION ENTRE MOROSIDAD Y CRECIMIENTO DE CARTERA

En la tabla 14 se muestra que el coeficiente de correlación entre el nivel de morosidad y tasa de crecimiento de cartera es de -0.496; es decir, existe una correlación negativa.

Tabla 14.
Datos estadísticos

Variable	Muestra	Mín.	Máx.	Media	Desv. típica	Coef. de correlación
TASA CREC. DE ART.(%)	24	-0.670	4.590	1.296	1.346	-0.496
MORA (%)	24	5.740	8.880	7.098	0.883	

Fuente: Elaboración propia mediante programa Excel

Así mismo se efectúa la regresión de la variable dependiente es la tasa de crecimiento de cartera y la variable independiente MORA, obteniendo el siguiente resultado, Véase la tabla 15.

Tabla 15.
Estadísticas de la regresión

Coeficiente de correlación múltiple	0.49551125				
Coeficiente de determinación R ²	0.24553140				
R ² ajustado	0.21123737				
Error típico	1.19527189				
Observaciones	24				
ANÁLISIS DE VARIANZA					
	<i>G.L.</i>	<i>Suma de cuad.</i>	<i>Prom. cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	1	10.22873575	10.22873575	7.15959650	0.01380914
Residuos	22	31.430847586	1.428674890		
Total	23	41.65958333			
	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Inferior 95%</i>
Intercepción	6.65884657	2.01910405	3.29792145	0.00327820	2.47148105
Variable X 1	-0.7555313	0.28236327	-2.67574223	0.01380914	-0.3411169

Fuente: Elaboración propia mediante programa Excel – XLSTAT Free

Del mismo modo se puede observar en la siguiente figura 13, que ante aumentos en la morosidad, disminuye la tasa de crecimiento de cartera.

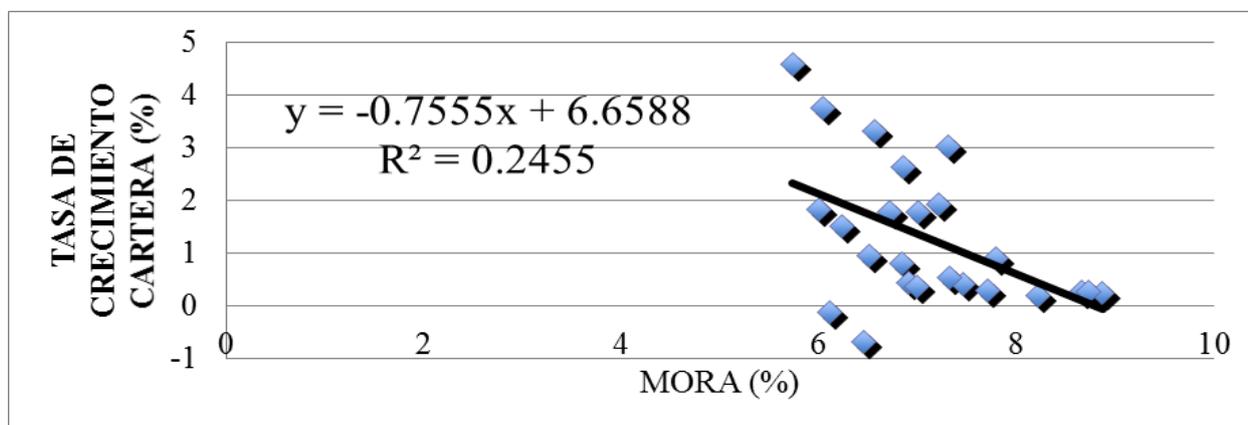


Figura 13. Correlación entre la Mora y Tasa de Crecimiento de Cartera (Porcentaje)

Por lo tanto, se infiere que la morosidad influyó de manera negativa o inversa en el objetivo estratégico de Cobertura (Crecimiento de cartera) de la agencia Túpac Amaru - CMAC Cusco durante el periodo de análisis. Véase la siguiente figura 14.

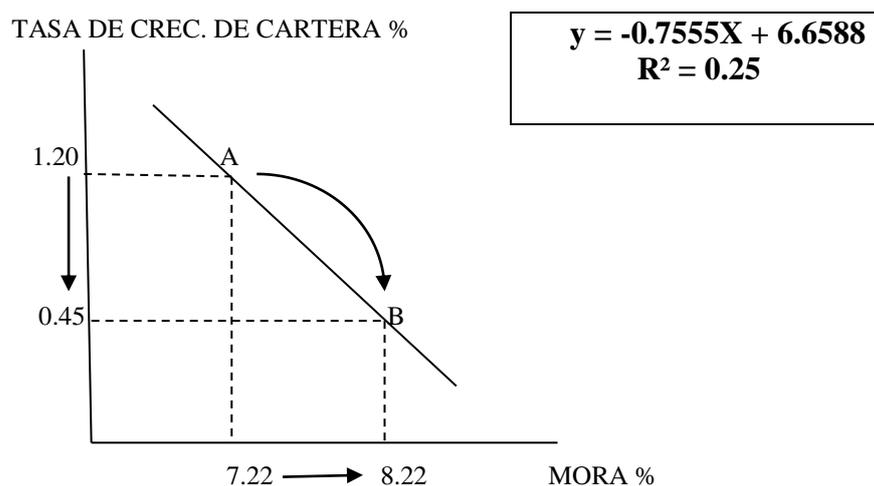


Figura 14. Influencia de la Morosidad en la Tasa de Crecimiento de Cartera

El resultado de la regresión, presenta el signo esperado (-), cuya elasticidad es $-0,7555$, lo cual indica, un incremento de la morosidad en 1%, La tasa de crecimiento de la cartera disminuirá en 0.7555%. En la figura se puede observar la siguiente estimación que si la morosidad registrara en 7.22% se estimaría una tasa de crecimiento de cartera de 1.20%. Ante un aumento en una unidad porcentual en la morosidad que llegaría a registrarse en 8.22%, se estima que la variación de la tasa de crecimiento disminuirá en 0.76, registrando una tasa de crecimiento de 0.45%. Por los efectos que genera la tasa de morosidad, exige mayor dedicación de tiempo para reducir la morosidad y por ende disminuye el tiempo para las colocaciones y búsqueda de nuevos clientes, por ende disminuye el crecimiento de cartera, en consecuencia disminuye el objetivo estratégico de cobertura o participación en el mercado.

2.7 SOLUCIONES TEÓRICAS Y APORTES PLANTEADOS

El realizar el control y seguimiento de la cartera de clientes tiene como finalidad mantener y reducir los niveles de morosidad. En ese sentido, se debe realizar las siguientes medidas o acciones para prevenir y recuperar la cartera morosa de créditos.

MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE LA MOROSIDAD FUTURA

- Mejorar la evaluación crediticia, ello implica evaluar consciente y correctamente la capacidad de pago, documentar el negocio o actividad del cliente, sin sobreestimar los ingresos del cliente y por ningún motivo evitar la participación del cónyuge, también evaluar la voluntad de pago mediante la adecuada revisión de las centrales de riesgo, realizar cruce de información para pedir referencias personales y crediticias mediante contacto telefónico con analistas de otras instituciones financieras como también en la respectiva verificación de negocio y domicilio además tomar en cuenta la garantía.
- Evitar presión de colocaciones a analistas de crédito, debido a que para bajar la tasa de morosidad se tiene que incrementar la cartera de créditos y con el fin de tener mayor participación de mercado, se elevan las metas, saldo de cartera, número de operaciones y clientes nuevos, en consecuencia los analistas son presionados para llegar a la meta, entonces el analista en su desesperación por cumplir la meta y por la comisión que recibe por estas, coloca créditos sin negocio o créditos con negocio y sin capacidad de pago, por ende, coloca créditos mal evaluados, en consecuencia, es mora segura.
- Evitar presión de recuperaciones a analistas de crédito, ello implica, la exigencia a

disminuir la cartera atrasada, es decir, bajar la tasa de morosidad, esto aumenta el tiempo dedicado a las recuperaciones en perjuicio al tiempo dedicado a las colocaciones, en su desesperación por llegar a la meta antes mencionada, coloca créditos mal evaluados.

- Formar un área que se dediquen exclusivamente a presidir el comité de créditos para evaluar si se acepta, observa o se rechaza la propuesta de crédito propuesto y realice el seguimiento de cumplimiento de los planes de inversión.

MEDIDAS DE CONTENCIÓN DE LA MOROSIDAD LATENTE

- Revisar mediante la central de riesgos el entorno familiar del solicitante.
- Evitar excesivas colocaciones los últimos días de cierre de mes, debido a que por desesperación por llegar a la meta, se coloca créditos mal evaluados.
- La versión del cliente es verdadera solo parcialmente, es imprescindible las referencias crediticias y personales por diversos medios como analistas de otras entidades, vecinos familiares y de negocio, contactos de Facebook, etc.
- Ampliar garantías (solicitar documentos de vehículos registrados).

MEDIDAS DE GESTIÓN DE LA MOROSIDAD

- Gestión telefónica lo realiza el analista de crédito, es una forma eficiente y económica de llegar al cliente.
- Visita domiciliaria, es la forma más directa de llegar al cliente, si el cliente no es ubicado por vía telefónica o simplemente no responde positivamente cumpliendo con el pago de su crédito, la visita es reiterativa tanto al domicilio como al negocio del

deudor y sus avalistas.

- Negociación en oficina, en caso el cliente deudor requiera absolver dudas o principalmente dialogar con alguien respecto a sus posibilidades de pago y buscar una propuesta de pago que se adecue a su capacidad de pago. (Plantear la opción de refinanciamiento).
- Envío de avisos de vencimiento con diferentes tenores, a efecto de recordar el vencimiento de la obligación, requerir el pago o proponer formas de arreglo.
- Envío de cartas y requerimiento notarial, otorgando plazos para el pago e informando el inicio de las acciones judiciales.
- Transferencia de la cartera atrasada al área de recuperaciones si el monto del saldo capital es menor a S/.20,000.00 o al área judicial si el monto es mayor a S/.20,000.00.

CONCLUSIONES

Al finalizar el presente trabajo relacionado a la agencia Túpac Amaru, del distrito de Juliaca, provincia de San Román del departamento de Puno de la CMAC CUSCO, llegamos a las siguientes conclusiones:

Describimos que el comportamiento de la morosidad durante el 2013-2014, muestra una tendencia creciente, en vista que a diciembre del 2014 la cartera atrasada creció en 70.64% con respecto a diciembre del 2013, al pasar de S/. 1.09 millones a S/. 1.86 millones respectivamente. Por ende se ha visto desmejorada su calidad de cartera, incrementándose la morosidad de 5.74% en diciembre del año 2013 a 8.73% en diciembre del 2014.

Describimos que el comportamiento del objetivo estratégico de rentabilidad, medido por el ROA (rentabilidad sobre activos) durante el 2013-2014, muestra una tendencia decreciente, reflejándose en una reducción de rentabilidad sobre activos (ROA) de **0.40%** en diciembre del año 2013 a **0.07%** a diciembre del año 2014 y también describimos el comportamiento del objetivo estratégico de cobertura o participación, que muestra una tendencia decreciente, reflejándose en una reducción en el crecimiento de número de clientes pasando de un crecimiento de 54 clientes en diciembre del 2013 a un crecimiento de 0 clientes en diciembre del 2014, además se ve reflejado también en la disminución del crecimiento de cartera pasando de S/. 870, 000.00 en diciembre del 2013 a S/. 60, 000.00 en diciembre 2014, por ende, la tasa de crecimiento de cartera disminuye, pasa de 4.81% en diciembre 2013 a 0.28% en diciembre del 2014.

Determinamos la relación negativa de la morosidad con el objetivo estratégico de rentabilidad, la morosidad influye negativamente en la rentabilidad sobre activos (ROA), que

demostrado por el resultado de la regresión lineal, donde el valor del coeficiente de elasticidad de -0.24 indica que ante un incremento de la tasa de morosidad en 1% , el ROA disminuirá en 0.24% , la relación es inversa entre la tasa de morosidad y el ROA, a mayor tasa de morosidad, el ROA disminuirá, por efecto del incremento de las provisiones, deteriora la cartera, aumenta la incobrabilidad, aumenta refinanciamientos y constantes castigos, aumenta la rotación de colaboradores, disminuye la utilidad, en consecuencia, disminuye la rentabilidad sobre activos (ROA), por ende disminuye la rentabilidad, uno de los objetivos estratégicos de la agencia.

Determinamos la relación inversa entre la morosidad con el objetivo estratégico de cobertura, la morosidad influye negativamente en la tasa de crecimiento de la cartera, que demostrado por el resultado de la regresión lineal, donde el valor del coeficiente de elasticidad de -0.7535 indica que ante un incremento de la tasa de morosidad en 1% , La tasa de crecimiento de la cartera disminuirá en 0.7555% , la relación es inversa entre la tasa de morosidad y la tasa de crecimiento de la cartera, a mayor tasa de morosidad, la tasa de crecimiento de la cartera disminuirá, por efecto de la mayor provisión que implica, disminución de las ganancias, por ende se dedica mayor tiempo y atención a la recuperación y menos a las colocaciones, en consecuencia, disminuye la búsqueda de cliente nuevos y disminuye el número de operaciones, disminuye las colocaciones, por ende, aumenta el desfase de cartera es decir, decrece la cartera ello implica una disminución de la tasa de crecimiento de la cartera, por ende disminuye la cobertura o participación en el mercado financiero, uno de los objetivos estratégicos de la agencia.

RECOMENDACIONES

Se recomienda actualizar y comunicar periódicamente los resultados del objetivo estratégico de cobertura o participación de mercado (crecimiento de número de clientes, crecimiento de cartera) y el objetivo estratégico de rentabilidad, con el fin de concientizar e involucrar al equipo de la agencia Túpac Amaru de Juliaca de la CMAC CUSCO para mejorar sus resultados.

Se recomienda diseñar un plan para la morosidad debido a que influye negativamente en el objetivo de rentabilidad e influye negativamente en el objetivo de cobertura o participación de mercado, como cumplir con incentivar económicamente a los analistas por la disminución de la mora con respecto al cierre del mes anterior, transferir la cartera atrasada inmediatamente cumplido los 60 días de atraso o refinanciar el crédito previa evaluación integral de caso, brindar facilidades de pago a deudas congelando los intereses previo acuerdo de clientes que se encuentran en la cartera del recuperador y la cartera judicial e involucrar a todo el equipo en la disminución de la morosidad.

Se recomienda realizar una eficiente evaluación integral del caso, para evitar que ingresen a la cartera morosa; para ello es indispensable crear alertas tempranas por la central de riesgos y pasar revisión para su aprobación, observación o rechazo por el comité de créditos, solo si es aprobado pasa a otorgarse el crédito.

Se recomienda efectivizar el cierre mensual para que cada mes se inicie de cero, en nuevos clientes, operaciones y saldo de crecimiento, excepto mora y evitar el desfase de saldo.

Se recomienda al administrador de la agencia Túpac Amaru de CMAC Cusco, solicitar continua capacitación a los colaboradores en temas de fortalecimiento de la evaluación de créditos y gestión de cartera morosa.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar y Camargo (2004). *Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano Informe final de investigación*. Instituto de Estudios Peruanos.
- Andrade, María y Maribel Muñoz (2006), “*Morosidad Micro financiera vs bancos*”. *Aportes: Revista de la Facultad de Economía*, BUAP .México, Año XI, N° 33.
- Apaza Gonzales, Eleuterio (1998) “*Análisis de la Colocación de Créditos en la Caja Municipal Arequipa – Agencia Juliaca Periodo 1995-1998*”, Informe profesional UNA Puno.
- Ávila Rojas, Lucio (2009) *Metodología de Investigación – Universidad Nacional del Altiplano-Puno – Perú*.
- Benítez (2007). “*La Morosidad en la Caja Municipal De Ahorro y Crédito de Trujillo- Perú*”, *Recuperado el 28 de Agosto del 2013*; <http://www.monografias.com>.
- Cermeño R., León J. y Mantilla G. (2011) “*Determinantes de la morosidad un estudio panel para el caso de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú, 2003-2010*”. Centro de Investigación y Docencia Económicas, División de Economía, México.
- David, F. (2008). *Conceptos de Administration Estratégica Decimoprimera Edición*. Editorial Pearson Educación, México.
- David, Fred (1997). *Conceptos de administración estratégica*. 5ª. Edición. Prentice Hall. México.
- De la Peza, José Luis. Ponencia T.E.P.J.F. *Estructura Orgánica y Atribuciones*, México.
- Drucker, Peter; Shubert, Dick; Jacob, John; Hesselbein, Frances. Fundación Peter Drucker (1992). *Misión y estrategia: cómo convertir buenas intenciones en resultados*. S.I. Buenos Aires.
- CMAC Cusco (2012), *Plan Estratégico 2012-2016*, Cusco Perú: CMAC Cusco.
- CMAC Cusco (2013), *Memorial Anual 2013*, Cusco Perú: CMAC Cusco.
- CMAC Cusco (2013), *Manual de Crédito y Recuperaciones*, Departamento de Recuperaciones, Cusco Perú: CMAC Cusco.
- CMAC Cusco (2011), *Reglamento de Créditos*, Jefe de Organización y Métodos, Cusco Perú: CMAC Cusco.
- Goodstein, Leonard (1993). *Applied Strategic Management*. McGraw-Hill, México

- Martínez, Villegas (1994). *Planeación estratégica creativa*. Ed. Pac. México.
- Mintzberg, Henry (1997). *El proceso estratégico: Edición Breve*. 1ª. Edición. Prentice Hall. México, 1997.
- Murrugarra Edmundo, Alfredo Ebentreich (1999) “*Determinantes de Morosidad en Entidades Microfinanzas: Evidencia de las EDPYMES*”. Lima
- Omahe, Kenichi (1982). *La mente del estratega*. McGraw-Hill, México, 1982.
- Pere J. Brachfield, (2000). Las leyes Europeas y españolas Contra La Morosidad Descifradas y su Aplicación Práctica. *Lucha Contra La Morosidad*. Barcelona 2006 Edición: Gestión 2000.
- Quispe Mamani, Samuel (1999). “*Análisis de Riesgo Crediticio de la Caja Municipal de Arequipa Agencia Juliaca*” Informe profesional UNA Puno.
- Saurina J. (1998) *Determinantes de la Morosidad de las Cajas de Ahorros Españolas*, Banco de España.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, *Términos e indicadores del Sistema Financiero*, Perú.
- Vasquez Medina, María (2012) “*Causas de la morosidad y su efecto en las instituciones financieras de la ciudad de Chepén Enero –Febrero 2012*”, Tesis Universidad Nacional de Trujillo.
- Thompson, A. y Strickland, A. (2003). *Planeación Estratégica - Teoría y casos*. Editorial McGraw-Hill.
- Ticona Aguilar, Pablo (2018) “*La calidad de la cartera de créditos y su incidencia en la solvencia financiera de las cooperativas de ahorro y crédito de la región Puno, 2012-2014*”, Artículo original UNA Puno.

CASO DE EXPERIENCIA DE DESARROLLO DEL PROCESO CREDITICIO

El proceso crediticio consta de 4 etapas y será explicado para el caso.

Nº de solicitud: 03

Cliente: X

Actividad: Venta de abarrotes y servicio de mototaxi.

Solicitud crédito: S/. 15.000.00 a 18 meses.

Plan de inversión: Acabado de hospedaje y construcción de servicios higiénicos de sus habitaciones.

1. ETAPA DE PROMOCION:

El propósito de esta etapa es captar clientes, en el caso que se analiza se encontraba como cliente inactivo y mediante visita a negocio se le invito para que trabaje con nosotros y precisamente necesitaba S/. 15,000.00 de capital para invertir en el acabado de hospedaje y construcción de servicios higiénicos de sus habitaciones, entonces decidió sacar un crédito de S/. 15,000.00 a un plazo de 18 meses.

2. ETAPA DE EVALUACION:

El propósito de esta etapa es armar el expediente de crédito, justificar y lograr una opinión favorable por el comité de créditos, demostrando que la cliente cuenta con capacidad y voluntad de pago, en el caso que se analiza se logra armar el expediente tal como se adjunta en anexo y se compone de lo siguiente:

- Solicitud de crédito.
- Reporte de la central de riesgo con acción a evaluar.
- historial de crédito del titular y cónyuge donde se evidencia que cliente manejo 02

créditos de S/.10,000.00 a 12 meses y S/.8,000.00 a 12 meses con 01 y 00 días de atraso en todo el periodo respectivamente.

- Formato de verificación de negocio y domicilio.
- Evaluación económico financiero consolidado.
- Evaluación económico financiero de 1ra. Actividad de venta de abarrotes, determinación de ingresos, determinación de costo de reposición, inventario de venta de abarrotes.
- Evaluación económico financiero de 2da. Actividad de servicio de mototaxi, determinación de ingresos, determinación de costo de reposición.
- Identificación de cliente y cónyuge (ficha RENIEC).
- Recibo de servicios.
- Testimonio de compra y venta de domicilio propio en garantía.
- Documentos de negocio de actividad principal venta de abarrotes y documento de negocio de servicio de mototaxi de segunda actividad

En el presente caso se demuestra la capacidad de pago, se encuentra que en la primera actividad de venta de abarrotes según su balance cuenta en su activo corriente en efectivo S/. 1,000.00, en mercadería S/. 14,050.00 que se detalló en inventario, por tanto, total activo corriente es de S/. 15,050.00, y en su activo no corriente en bienes inmuebles S/. 15,000.00 en muebles y enseres es S/. 1,970.00, por tanto, total activo no corriente es S/. 16,970.00, en consecuencia la suma de total activo corriente y no corriente da **ACTIVO TOTAL** que es de S/. 32,020.00 y por otro lado no tiene pasivos, y la diferencia entre activo total y pasivo total nos da el **PATRIMONIO** que es de S/. 32,020.00, ahora según su estado de resultados se determina un nivel de ventas de S/. 7,334.00 y costo de ventas de S/. 5,779.00 teniendo una utilidad bruta de

S/. 1,555.00 y tiene en gastos administrativos la suma de S/. 180.00 por tanto tiene una UTILIDAD OPERATIVA de S/. 1,375.00.

En la segunda actividad servicio de mototaxi según su balance cuenta en su activo corriente en efectivo S/. 1,000.00, por tanto, total activo corriente es de S/. 1,000.00, y en su activo no corriente en bienes inmuebles S/. 9,000.00, en maquinaria y equipos de S/. 9,500.00, en muebles y enseres es S/. 80.00, por tanto, total activo no corriente es S/. 18,580.00, en consecuencia la suma de total activo corriente y no corriente da ACTIVO TOTAL que es de S/. 19,580.00 y por otro lado no tiene pasivos, y la diferencia entre activo total y pasivo total nos da el PATRIMONIO que es de S/. 19,580.00, ahora según su estado de resultados se determina un nivel de ventas de S/. 1,856.00 y costo de ventas de S/. 557.00 teniendo una utilidad bruta de S/. 1,299.00 y tiene en gastos administrativos la suma de S/. 100.00 por tanto tiene una UTILIDAD OPERATIVA de S/. 1,199.00,

Entonces se realiza la consolidación de su evaluación económico financiera según su balance cuenta en su activo corriente en efectivo S/. 2,000.00, en mercadería S/. 14,050.00 que se detalló en inventario, por tanto, total activo corriente es de S/. 16,050.00, y en su activo no corriente en bienes inmuebles S/. 15,000.00 bodega y de S/. 9,000.00 en garaje, en maquinaria y equipo es de S/. 9,500.00 en muebles y enseres es S/. 2,50.00, por tanto, total activo no corriente es S/. 35,550.00, en consecuencia la suma de total activo corriente y no corriente da ACTIVO TOTAL que es de S/. 51,600.00 y por otro lado no tiene pasivos, y la diferencia entre activo total y pasivo total nos da el PATRIMONIO que es de S/. 51,600.00, ahora según su estado de resultados se determina un nivel de ventas de S/. 7,334.00 y costo de ventas de S/. 5,779.00 teniendo una utilidad bruta de S/. 1,555.00 y tiene en gastos administrativos la suma de S/. 180.00 por tanto tiene una UTILIDAD OPERATIVA de S/. 1,375.00 y se agrega los ingresos

obtenidos por su actividad de servicio de mototaxi la suma de S/. 1,199.00 y se les resta los egresos familiares que asciende a S/. 1,142.00, por lo tanto, tiene un SALDO DISPONIBLE TOTAL de S/. 1,432.00. En resumen, el cliente puede pagar una cuota de S/. 1,017.00 de un crédito de S/. 15,000.00 a 18 meses que representa el 71% de su saldo disponible para el plan de inversión de activo fijo se acepta hasta 75% y para plan de inversión de capital de trabajo hasta 80% el cual es aceptable por lo que se concluye que el cliente cuenta con capacidad de pago.

La voluntad de pago se determina por la acción evaluable que define la central de riesgo, el buen record de pagos que demuestra el cliente, la estabilidad de pareja que cuenta, la bastante experiencia en el negocio y las buenas referencias de sus vecinos.

3. ETAPA DE APROBACION: Una vez evaluado el caso se presenta a comité para su opinión favorable, el caso tiene opinión favorable y se realiza la verificación con nivel de aprobación que corresponde, finalmente es aprobado y desembolsado.

4. ETAPA DE RECUPERACION: Se realiza el seguimiento de los pagos del cliente, mes a mes, el presente caso no reporta problemas de pago alguno. En caso de provisiones le corresponde las genéricas ya que se trata de un cliente con calificación de 100% normal y por ende su tasa de provisión es de 1% de su saldo capital.

Si el caso fuera contrario analizando esta última etapa para el caso de un cliente en mora es como sigue:

Cliente : Y

Actividad : Venta productos de ferretería.

Solicitud crédito: S/. 50.000.00 a 24 meses.

Saldo capital : S/. 37.547.93

Días de atraso : 64 días de atraso.

Garantía : No preferida.

Plan de inversión: Compra de mercadería y acabado de vivienda.

El problema de atraso es el sobreendeudamiento que se evidencia en el historial del cliente y reporte de central de riesgo que registra en fecha de 12/08/2015 de S/. 89,881.58 y paso a registrar en fecha de 11/05/2016 a S/. 323,980.12 En situaciones de esta naturaleza solamente el analista realiza el seguimiento hasta 30 días de atraso, pasado los 30 días hasta 90 días de atraso, realiza el seguimiento con apoyo del administrador de agencia, pasado los 90 días de atraso se transfiere al área que administra el gestor de cobranza o gestor judicial dependiendo del saldo capital pendiente, clientes en mora con saldo capital de hasta S/. 20,000.00 se transfiere a área de cobranza y clientes en mora con saldo capital mayor a S/. 20,000.00 se transfiere al área judicial. Para el presente caso pasado los 90 días de atraso se pasara al área judicial y viene provisionando una tasa de provisión específica de 60% debido a que tiene una calificación según SBS de dudoso y cuenta con garantía no preferida.

ANEXOS

Anexo A. Expediente de cliente



Anexo B. Solicitud de Crédito – Lado Anverso

CAJA MUNICIPAL CUSCO **CLIENTE A** **CREDICA SA**

SOLICITUD DE CRÉDITO

MONEDA NACIONAL TIPO DE CRÉDITO Mes
 MONEDA EXTRANJERA Comercial

Nº de Solicitud 03
 CIU 5522001
 Fecha 18 / 06 / 2015

I. INFORMACIÓN GENERAL:
 NOMBRE DEL SOLICITANTE HUATAN MACHACA LUZ MARINA
 Dirección JR. SAN MARTIN N° 1150 Urb. Ciudad Nueva DNI 40911533
 Referencia Domiciliaria A 1/2 cuadra antes de llegar a Av. Circunvalación Teléfono 983632003

Fecha de Nacimiento 18, 06, 1981 Nº de Hijos 02 Estado Civil Conyugate Carga Familiar 04 Prof. u Oficio Comerciante

Tipo de Vivienda: Alquilado Propio Familiar Cond. de Propiedad _____
 Mat. Constr. Noble Adobe Mixto

Giro del Negocio: Venta de sardines / cerveza y Servicio de mototaxi
 Monto Solicitado: \$ 15,000.00 Plazo 18 meses.

II. DATOS DEL FINANCIAMIENTO

PLAN DE INVERSIÓN		GARANTÍAS		
Activo Fijo	Aporte Propio	Código	Valor Total	Valor de Cobertura
<input type="checkbox"/>	<u>3,000.00</u>	<u>50</u>	<u>51,600.</u>	
<input type="checkbox"/>	Financ. CMAC <u>X 15,000.00</u>			
<input type="checkbox"/>	Total <u>X 20,000.00</u>			
Detalle de Inversión: <u>CA (casas) y Conste. Hospedaje.</u>		Total		<u>51,600.00</u>

SITUACIÓN CREDITICIA DEL CLIENTE A LA FECHA ANTE LA CMAC - CUSCO

PAGARE	MONTO INICIAL	PLAZO	COD. GARANTIA	SALDO CAPITAL
_____	_____	_____	_____	_____

EL CLIENTE TIENE UNA LINEA DE CRÉDITO APROBADA POR _____
 LINEA DE CRÉDITO 1 _____
 LINEA DE CRÉDITO 2 _____
 LINEA DE CRÉDITO 3 _____

III. APROBACIÓN DE CRÉDITOS

Norma: Paralelo PG4H Promocional Automático Refinanciado Reprogramado

Analista 119-2015 Fecha de 1er. pago 19/07/15 Pagare N° 106202081010203117
 Res. Comité 119-2015 Exp. RCC Si No Fecha de Aprobación 19-06-15
 Denegado _____ Fecha de Desembolso _____
 Seguro Desgravamen Individual Mancomunado

PROPUESTA DE ANALISTA **COMITÉ APROBO**

Monto \$ 15,000.00 \$ 15,000.00
 Plazo 18 meses 18 meses
 Cuota \$ 1,023.80 / ten 2.10 % 1,023.84 / 2.11

OBSERVACIONES Fianza el titular y Conyuge.

ANALISTA DE CRÉDITOS YONIS PERALTA GÓMEZ COORDINADOR Ing. Benigno Esteban Calla Parillo
 CEL: 951944190
 CMAC - CUSCO

ANALISTA DE CRÉDITOS YASMIN MOLINA JEFE DE CRÉDITOS Eloy Percy Mamani Lopez
 CEL: 951951851
 RPM *025371
 Analista de Créditos
 CEL: 95895222
 CMAC - CUSCO

GERENCIA GERENCIA GERENCIA

Anexo C. Solicitud de Crédito - Lado Reverso

IV. PERSONAS QUE PARTICIPAN EN EL CRÉDITO: CONYUGUE / REPRESENTANTE LEGAL / CODEUDOR NOMBRES Y APELLIDOS: <u>Nestor Oscar YANA CASHA</u>					
DNI	TELÉFONO	PROF. / OFICIO	OTROS		
<u>02449552</u>	<u>742849426</u>	<u>mototaxista</u>	<u>CONYUGUE</u>		
FIADOR (1) NOMBRES Y APELLIDOS: _____ DIRECCIÓN DEL DOMICILIO: _____ REFERENCIA DOMICILIARIA: _____					
DNI	ESTADO CIVIL	CARGA FAMILIAR	PROF. / OFICIO	VIVIENDA Propia / Alquilada	TELÉFONO
FIADOR (2) NOMBRES Y APELLIDOS: _____ DIRECCIÓN DEL DOMICILIO: _____ REFERENCIA DOMICILIARIA: _____					
DNI	ESTADO CIVIL	CARGA FAMILIAR	PROF. / OFICIO	VIVIENDA Propia / Alquilada	TELÉFONO
FIADOR (3) NOMBRES Y APELLIDOS: _____ DIRECCIÓN DEL DOMICILIO: _____ REFERENCIA DOMICILIARIA: _____					
DNI	ESTADO CIVIL	CARGA FAMILIAR	PROF. / OFICIO	VIVIENDA Propia / Alquilada	TELÉFONO
FIADOR (4) NOMBRES Y APELLIDOS: _____ DIRECCIÓN DEL DOMICILIO: _____ REFERENCIA DOMICILIARIA: _____					
DNI	ESTADO CIVIL	CARGA FAMILIAR	PROF. / OFICIO	VIVIENDA Propia / Alquilada	TELÉFONO
V. INFORMACIÓN DEL NEGOCIO: RAZÓN SOCIAL O NOMBRE COMERCIAL: <u>JUANMAN MACHACA LUZ MARINA</u> RUC: _____ ACTIVIDAD PRINCIPAL: <u>venta de asarocotes</u> TELÉFONO: <u>983652003</u> DIRECCIÓN DEL NEGOCIO: <u>JR SAN MARTIN N° 1150</u> ANTIGÜEDAD: <u>+ 06 años</u>					
TIPO DE LOCAL	ALQUILADO <input type="checkbox"/>	PROPIO <input checked="" type="checkbox"/>	ANTICRESIS <input type="checkbox"/>	OTROS <input type="checkbox"/>	ESPECIFICAR _____
SECTOR	COMERCIO <input checked="" type="checkbox"/>	SERVICIO <input checked="" type="checkbox"/>	PRODUCCIÓN <input type="checkbox"/>	OTROS <input type="checkbox"/>	ESPECIFICAR _____
VI. ANTECEDENTES <u>cliente inicia con capital propio y apoyo de pareja quien trabaja como mototaxista, el negocio de asarocotes tiene una ubicación estratégica.</u>					
VII. REF. COMERCIALES		TELÉFONO	REFERENCIA / COMENTARIO		
Proveedor 1	<u>Backus</u>				
Proveedor 2	<u>ALCORP</u>				
Proveedor 3					
VII. REFERENCIAS PERSONALES <u>grupos de Bajas Referencias; Empresa Backus. 051326057 DO Bajas Referencias.</u> <u>Vecino de Restorante en Bajas Referencias y no en Coliseo.</u>					
VIII. REFERENCIAS FINANCIERAS					
Entidad 1	<u>CTAC CUSCO 100% normal Inactivo / cliente A</u>				
Entidad 2	<u>SCOTIABANK PY 100% normal Consumo.</u>				
Entidad 3					

Anexo D. Reporte de Central de riesgo

EQUIFAX	Usuario: CCYPERALTAGO	Entidad: CMAC CUSCO S.A.
	Oficina: OF. ESP. TUPAC AMARU	

INFORME SISTEMA EXPERTO

Número de operación : 201506160045286

Modelo : 00722903 - CMAC CUSCO

Este análisis es confidencial y solo deberá usarse para la celebración de negocios. Prohibida su reproducción, divulgación y entrega a terceros.
El análisis se ha realizado aplicando la política de CMAC CUSCO S.A.. La evaluación de la solicitud de crédito y decisión de otorgarlo o no es de exclusiva responsabilidad de CMAC CUSCO S.A..

ACCION : EVALUABLE

Titular: PN
HUAMAN MACHACA, LUZ MARINA
Documento DNI : 00040911533

Cónyuge del Titular PN
YANA CALLA, NESTOR OSCAR
Documento DNI : 00002449552

EXPLICACION

Cónyuge del Titular no cumple ninguna condición de Rechazar ni Revisar.
Titular Persona Natural no cumple ninguna condición de Rechazar ni Revisar.

FORMACIÓN DEL SOLICITANTE

Anexo E. Reporte de Historial de Cliente

CMAC-CUSCO S.A.
Agencia Tupac Amaru

Fecha : 19/06/2015
USUARIO : PCYH

HISTORIAL DEL CLIENTE

AGENCIA: Agencia Tupac Amaru
CLIENTE: HUAMAN/MACHACA,LUZ MARINA
DOC.IDENTIDAD: 40911533
TIPO DE CLIENTE: CLIENTE D

CREBITO	ESTADO	PARTIC.	DESEMBOL.	SALDO.CA	NOTA	FEC.APROB	F.CUL/CAN	F.DESEM	ANA	PROD.	INSTITUCION	MONEDA	DIAS ATRA	N° CUOT
106202081010202382	CANCELADO	TITULAR	10000.00	0.00	1	09/01/2013	09/01/2014	09/01/2013	MPNE	208	SIN CONVENIO	SOLES	1	12
106202041002062836	CANCELADO	TITULAR	8000.00	0.00	1	24/01/2014	25/01/2015	24/01/2014	LFJE	204	SIN CONVENIO	SOLES	0	12
106202081010203117	SUGERIDO	TITULAR	0.00	0.00	0		19/12/2016	19/06/2015	PCYH	208	SIN CONVENIO	SOLES	0	18

DEUDA CAPITAL EN SOLES: 0.00 DEUDA CAPITAL EN DOLARES: 0.00

CENTRAL DE RIESGOS RCC-SBS

CMAC - CUSCO
DPTO. DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
OPERADOR PCYH
DATOS DEL CLIENTE

FECHA: 19/06/2015
HORA : 10:48:11

FEC. DE REPORTE: 31/07/2014
CLIENTE : HUAMAN MACHACA LUZ MARINA
TIPO DOCUMENTO : Libreta Electoral / DNI
NRO. DOCUMENTO : 40911533
TIPO PERSONA : Persona Natural
CANTIDAD EMP. : 1
CODIGO SBS : 0071721906

PERIODO MES AÑO	SALDO EN CALIFICACIÓN				
	NORMAL	CPP	DEFICIENTE	DUDOSO	PERDIDA
JUL 2014	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
JUN 2014	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
MAY 2014	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ABR 2014	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
MAR 2014	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
FEB 2014	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00

-0 CMAC-CUSCO S.A. Agencia Tupac Amaru
Última Actualización Lista OFAC : 29/01/2015 04:33:45 PM
APELLIDOS Y NOMBRES : HUAMAN MACHACA LUZ MARINA
----- PERSONA NO REGISTRADA EN LA LISTA OFAC -----
FECHA : 19/06/2015 10:48:11
USUARIO : PCYH

-0 CMAC-CUSCO S.A. Agencia Tupac Amaru
Última Actualización Archivo Negativo : 12/06/2015
----- PERSONA NO REGISTRADA EN EL ARCHIVO NEGATIVO -----
FECHA : 19/06/2015 10:48:11
USUARIO : PCYH

-PERSONA NO REGISTRA CRÉDITOS RECHAZADOS POR COMITE EN LA CMAC CUSCO S.A.-H

-GREPORTE DE EXCEPCIONES POR CRÉDITOS-H

No Posee Excepciones

REPORTE HISTORICO DE RIESGO DE SOBREENDEUDAMIENTO

-COATOS GENERALES DEL TITULAR: -H

CODIGO : 1062000060208	APELLIDOS Y NOMBRE : HUAMAN/MACHACA,LUZ MARINA
AGENCIA : AGENCIA TUPAC AMARU	NRO. PAGARE : 106202041002062836
ESTADO : CANCELADO	TIPO DE CREDITO : CREDITO MICRO EMPRESA - MYPE CAMPANA
RIESGO : 19.00	RIESGO DESCRIPCION : RIESGO BAJO
CODIGO : 1062000060208	APELLIDOS Y NOMBRE : HUAMAN/MACHACA,LUZ MARINA
AGENCIA : AGENCIA TUPAC AMARU	NRO. PAGARE : 106202081010202382
ESTADO : CANCELADO	TIPO DE CREDITO : CREDITO MICRO EMPRESA - CREDICASA A CONSTRUIR.
RIESGO : 15.00	RIESGO DESCRIPCION : INFORMACION INCONSISTENTE

Anexo F. Reporte de Historial de Cónyuge

CMAC-CUSCO S.A.
Agencia Tupac Amaru

Fecha : 19/06/2015
USUARIO : PGYH

HISTORIAL DEL CLIENTE

AGENCIA: Agencia Tupac Amaru
CLIENTE: YANA/CALLA, NESTOR OSCAR
DOC. IDENTIDAD: 02449552
TIPO DE CLIENTE: CLIENTE C

cy.

CRECITO	ESTADO	PARTIC.	DESEMBOL	SALDO.CA	NOTA	FEC.APROB	F.CUL/CAN	F.DESEM	ANA	PROD.	INSTITUCION	MONEDA	DIAS ATRA	N° CUOT
106202081010202382	CANCELADO	CONYUGU	10000.00	0.00	1	09/01/2013	09/01/2014	09/01/2013	MPNE	208	SIN CONVENIO	SOLES	1	12
106202081010203117	SUCERIDO	CONYUGU	0.00	0.00	0		19/12/2016	19/06/2015	PGYH	208	SIN CONVENIO	SOLES	0	18

DEUDA CAPITAL EN SOLES: 0.00 DEUDA CAPITAL EN DOLARES: 0.00

CENTRAL DE RIESGOS RCC-SBS

CMAC - CUSCO
DPTO. DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
OPERADOR PGYH
FECHA: 19/06/2015
HORA : 10:49:10

DATOS DEL CLIENTE
FEC. DE REPORTE: 30/04/2015
CLIENTE : YANA CALLA NESTOR OSCAR
TIPO DOCUMENTO : Libreta Electoral / DNI
NRO. DOCUMENTO : 02449552
TIPO PERSONA : Persona Natural
CANTIDAD EMP. : 1
CODIGO SBS : 0039418584

MES AÑO	DEUDA TOTAL	ENDEUDAMIENTO ULTIMOS 6 MESES RCC	TIPO BASILEA
NOV 2014	3918.27		
DIC 2014	3510.94		
ENE 2015	3098.76		
FEB 2015	2679.43		
MAR 2015	2248.32		
ABR 2015	1814.26		

PERIODO	SALDO EN CALIFICACIÓN					NRO DE EMP.
MES AÑO	NORMAL	CPD	DEFICIENTE	DUDOSO	PERDIDA	
ABR 2015	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00
MAR 2015	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00
FEB 2015	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00
ENE 2015	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00
DIC 2014	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00
NOV 2014	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00
OCT 2014	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00

DEUDA ACUMULADA EXPRESADA EN SOLES					
CUENTA	DESCRIPCION	SOLES(S/.)	DOLARES(US\$)		
141103	Créditos de consumo	1,814.26			
141803	Rendimientos devengados de cré	9.63			
141903	(Provisión para créditos de co	18.14			
DEUDA POR EMPRESA EXPRESADA EN SOLES					
EMPRESA	CODIGO SBS CUENTA	SOLES(S/.)	DOLARES(US\$)	TOTAL(S/.)	(%)
B SCOTIABANK PERU	0039418584 141103	1,814.26		1,814.26	100.00
TOTAL		1,814.26	0.00	1,814.26	100.00

Anexo G. Formato de Verificación



ANEXO N° 1 FORMATO DE VERIFICACIÓN DEL NEGOCIO Y PLAN DE INVERSIÓN PARA CREDITOS MICROEMPRESA

FECHA: 18-06-2015

1. DATOS DEL CLIENTE:
 APELLIDOS Y NOMBRES: Huayan Pizarro Luz Rocío
 GIRO DEL NEGOCIO: Via de Acarrotey Cerveza y ss. 110-10-21.
 DIRECCION DEL NEGOCIO: Jr. San Martín N° 1150.

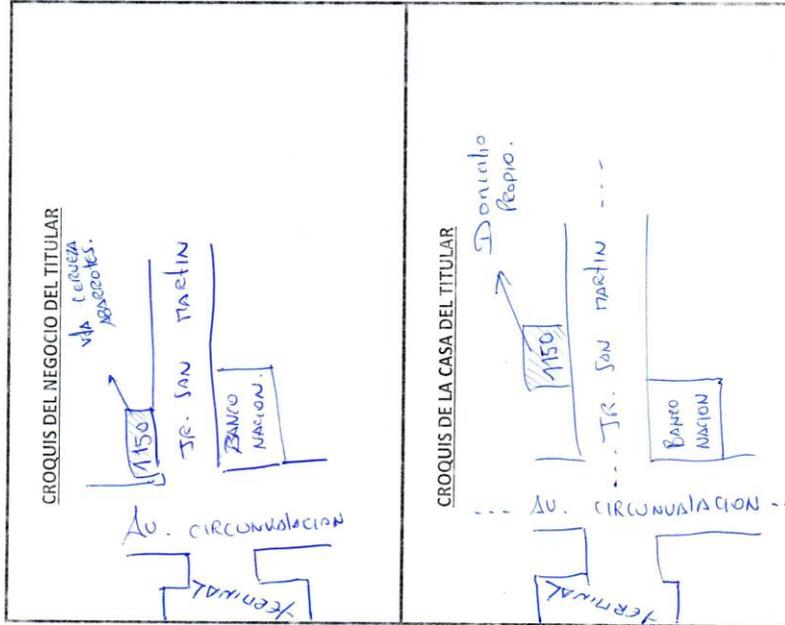
2. PLAN DE INVERSION:
 ANTERIOR CREDITO: Cuenta/Ahorro de su casa.
 ACTUAL CREDITO: Ahorro Hospedaje.

3. COMENTARIO DE VERIFICACION:
 ANALISTAS DE CREDITO: En visita se encuentra hablando a cliente en tienda de Acarrotey/Cerveza y a conyuge el propietario en Potosí y se constata domicilio propio.
 NIVEL DE APROBACION: Cliente con voluntad de parador en Acarrotey, Potosí y en zona Potosí.


 CLIENTE


 ANALISTA DE CREDITOS


 NIVEL DE APROBACION



Anexo H. Evaluación Consolidado - Lado Anverso



Consolidado

EVALUACIÓN ECONÓMICO FINANCIERA
(NUEVO Y/O RECURRENTE)

FECHA 18 / 06 / 2015

MONEDA NACIONAL

MONEDA EXTRANJERA

T.C.P. 3.127

Nº de Crédito: 03

ESTADO DE RESULTADOS

RUBROS Y/O CONCEPTOS	TOTAL	SENSIBILIZADO
A) VENTAS	7,334.00	
B) COSTO VENTAS (costo de reposición) <i>Costo Diferenciado</i>	5,779.00	
C) UTILIDAD BRUTA	1,555.00	
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS		
Personal	-	
Alquiler	-	
Luz+Agua+Teléfono	60.00	
SUNAT + Impuestos	20.00	
Transporte	60.00	
Couta de Crédito Vigente CMAC y/o Otras Instituciones	-	
Imprevistos	20.00	
Otros	20.00	
D) TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	180.00	
E) UTILIDAD OPERATIVA (C-D)	1,375.00	
(+) INGRESOS FAMILIARES / OTROS INGRESOS	1,199.00	
Por concepto de <i>Servicio de rotolaxi</i>		
EGRESOS FAMILIARES		
Alimentación (Carga Familiar de <i>04</i> Personas)	430.00	
Educación (Nº de hijos estudiando <i>01</i> ...)	100.00	
Alquiler	-	
Transporte	60.00	
Salud <i>desemb.</i>	30.00	
Obligaciones <i>Scotiabank</i>	472.00	
Otros	30.00	
(-) TOTAL EGRESOS FAMILIARES	1142.00	
(=) SALDO DISPONIBLE TOTAL	1,432.00	
PROPUESTA	15,000.00	
MONTO	18 meses	
CUOTA	5/ 1,017.00 <i>Rt=71%</i>	

[Firma]
YUNY B. PERALTA GONZALEZ
ANALISTA DE CREDITO
C.E. 951948193
C.M.C. CUSCO

FIRMA Y SELLO DEL ANALISTA
QUE VERIFICO LA INFORMACIÓN

Anexo I. Evaluación Consolidado - Lado Reverso

EVALUACIÓN ECONÓMICO FINANCIERA
(NUEVO Y/O RECURRENTE)

FECHA 18 / 06 / 2015

MONEDA NACIONAL

MONEDA EXTRANJERA

T.C.P. 3.127

Nº de Crédito: 03

BALANCE DE SITUACIÓN

I.- ACTIVO		II.- PASIVO	
a) ACTIVO CORRIENTE		a) PASIVO	
DISPONIBLE		PROVEEDORES	
Efectivo	5,200.00	1.-	
Plazo Fijo		2.-	
Cta. de Ahorros		3.-	/
TOTAL DISPONIBLE	5,200.00	(+) TOTAL PROVEEDORES	
CUENTAS POR COBRAR		OTROS PRÉSTAMOS	
1.-		CMAC, Bancos y Otros	
2.-		1.-	/
TOTAL CUENTAS POR COBRAR		2.-	
INVENTARIOS		3.-	
Mercaderías	5,14,050.00	(+) TOTAL DE OTROS PRÉSTAMOS	
Materia Prima		(=) TOTAL PASIVO	
Productos en Proceso		III.- PATRIMONIO	
Productos Terminados		Otros	51,600.00
TOTAL INVENTARIOS	14,050.00	TOTAL PATRIMONIO	51,600.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	16,050.00	PASIVO + PATRIMONIO	51,600.00
b) ACTIVO NO CORRIENTE		RATIOS FINANCIEROS	
BIENES INMUEBLES		1.- LIQUIDEZ	
1.- Bodega 50x100	15,000.00	Act. Cte / Pas Cte.	> 1
2.- Garage 30x100	9,000.00	2.- DE ENDEUDAMIENTO	-
3.-		Pas Total / Patrimonio	
MAQUINARIA Y EQUIPOS		3.- DE GESTIÓN	2.4 veces
1.- Motohorno	9,500.00	Rot. de Inventario	
2.- Placa 1745-2E		4.- DE RENTABILIDAD	19 %
3.-		Util. / Ventas	
MUEBLES Y ENCERES		COMENTARIOS / OBSERVACIONES	
1.- Galb e 1471	80.00	R1 = 31% ; la cuota propuesta representa el 31% de su utilitas Disponible.	
2.- segun 617	900.00	R2 = 29% ; la cuota propuesta representa el 29% de su Patrimonio.	
3.- segun 47	1070.00		
4.-			
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	5,35,550.00		
c) ACTIVO TOTAL (A + B)	5,51,600.00		

FIRMA Y SELLO DEL ANALISTA
QUE VERIFICO LA INFORMACION

Anexo J. Evaluación Bodega - Lado Anverso



1ra Actividad Vta Asesorías y Cerveza.

EVALUACION ECONOMICO FINANCIERA
(NUEVO Y/O RECURRENTE)

FECHA 18 / 06 / 2015

MONEDA NACIONAL

MONEDA EXTRANJERA

T.C.P. 3

Nº de Crédito: 03

ESTADO DE RESULTADOS

RUBROS Y/O CONCEPTOS	TOTAL	SENSIBILIZADO
A) VENTAS	7,334.00	
B) COSTO VENTAS (costo de reposición) <i>(Diferenciado)</i>	5,779.00	
C) UTILIDAD BRUTA	1,555.00	
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS		
Personal	-	
Alquiler	-	
Luz+Agua+Teléfono	60.00	
SUNAT + Impuestos	20.00	
Transporte	60.00	
Costa de Crédito Vigente CMAC y/o Otras Instituciones	-	
Imprevistos	20.00	
Otros	20.00	
D) TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	180.00	
E) UTILIDAD OPERATIVA (C-D)	1,375.00	
(+) INGRESOS FAMILIARES / OTROS INGRESOS		
Por concepto de		
EGRESOS FAMILIARES		
Alimentación (Carga Familiar de Personas)		
Educación (Nº de hijos estudiando		
Alquiler		
Transporte		
Salud		
Obligaciones		
Otros		
(-) TOTAL EGRESOS FAMILIARES		
(=) SALDO DISPONIBLE TOTAL		
PROPUESTA		
MONTO		
CUOTA		

[Handwritten Signature]

FIRMA Y SELLO DEL ANALISTA QUE VERIFICO LA INFORMACION

Anexo I. Determinación de Ingresos Bodega – Lado Anverso



HOJA DE TRABAJO

DETERMINACION DE INGRESOS.

1.- Ventas según Manifestación.

Días Buenos (viernes, sábado y domingo)			
Min	Máx		
350	300	$350 \times 3 \text{ días} \times 4 \text{ sem}$	$= \$ 4,200.00$
Días Regulares (miércoles, jueves)			
Min	Máx		
300	350	$300 \times 2 \text{ días} \times 4 \text{ sem}$	$= \$ 2,400.00$
Días Bajas otros días			
Min	Máx		
150	300	$150 \times 6 \text{ días}$	$= \$ 900.00$
Venta mes =		$\$ 7,500.00 \dots (1)$	$\$ 7,500.00$

2.- Ventas según Compra / venta

			Pret.
Cerveza	$\$ 900 / \text{semanal} \times 4$	3600.00	0.60
Gaseosas	$\$ 100 / \text{semanal} \times 4$	400.00	0.10
Ignorantes	$\$ 300 / \text{semanal} \times 4$	1200.00	0.20
Golosinas y otros	$\$ 200 / \text{semanal} \times 4$	800.00	0.10
Compra mes.		6000.00	1.00
Cevajuno a ventas.			
Venta mes =		$\$ 6000 / 0.79$	
Venta mes =		$\$ 7,595.00 \dots (2)$	

3.- Ventas según Boleto de Compra

Cerveza	$\$ 859.00$
Gaseosa	$\$ 95.80$
$954.80 / \text{compra semanal} \rightarrow 4,774.00 \rightarrow \text{Compra mes.}$	
$\$ 3,819.20 / \text{Compra mes.} \rightarrow$	
$3,819.20 / 0.79 \text{ cevajuno a ventas.}$	
Venta mes = $\$ 4,834.00 - \text{Rendimiento el } 70\%$	
Venta mes = $\$ 6,906.02 - \text{AL } 100\%$	
Venta mes = $\$ 6,906.00 \dots (3)$	
Promedio (1), (2) y (3)	
Venta mes Promedio = $(7,500 + 7,595 + 6,906) / 3$	
Venta mes Promedio = $\$ 7,334.00$	

FIRMA
18-06-2015

Anexo M. Determinación de Costo de Reposición Bodega – Lado Reverso

HOJA DE TRABAJO

D	Reposición		CR		Costo	
	Part.	CR	Venta	CR		
Cerveza	60%	79%	4,400.00		3,476	
Guineo	10%	80%	733.00		587	
Asnochetes	20%	77%	1,467.00		1,129	
Botellas y tics	10%	80%	733.00		587	
	100%		7,334.00		5,779	79%

Puestos y Extras			
Auxilio natal.	02	1/100	300.00
Restante vacante	03	1/200	600.00
			900.00
Tarifa de mesa	01	20.00	120.00
Costo vacante	30	15.00	450.00
Comiso	01	300.00	300.00
			\$ 1,070.00

FIRMA
 GENERALTA GÓMEZ
 DIRECTOR DE CREDITO
 CREDITO 1970
 CUSCO - CUSCO
 18-06-2015

Anexo N. Inventario de Bodega 1



INVENTARIO PRACTICADO AL 18 / 06 / 2015

CANT.	ARTICULO	P/COSTO	P/VENTA	CANT. X P/COSTO	% C.R.
20x12 240	Pilsen tequillo	3.20	4.90	768.00	79%
6x12 180	Cajuena	3.50	4.50	630.00	78%
6x12 140	Castel.	3.20	4.00	456.00	79%
84	Coca cola 1 litro 1/2	3.10	3.50	258.20	88%
84	inca cola 1 litro 1/2	3.10	3.50	258.20	88%
72	Pepsi 3 litros	4.50	6.00	324.00	75%
84	Coca cola 1 litro	2.40	3.00	201.60	80%
84	inca cola 1 litro	2.40	3.00	201.60	80%
60	Coca cola 2 litros	4.50	6.00	270.00	75%
60	inca cola 2 litros	4.50	6.00	270.00	75%
48	Coca cola 300 ml.	2.80	1.00	48.00	83%
60	fanta 2.25 litros	4.60	5.00	276.00	92%
60	Gaseosa sabor oca 2 litros	2.80	4.00	168.00	69%
60	Gaseosa sabor oca 3 litros	3.50	5.00	210.00	70%
48	Gaseosa KR 2 litros	2.75	3.50	132.00	79%
48	Gaseosa KR 1 litro	2.80	1.10	38.40	72%
48	Coca cola deshidratada	1.60	2.00	76.80	79%
60	inca cola deshidratada	1.60	2.00	96.00	79%
60	Pepsi deshidratada	1.30	1.10	25.00	83%
80	pepsi de Quencho	3.50	4.00	280.00	88%
108	Oca San Luis	2.90	1.00	92.20	85%
108	maltin fuer	2.80	1.00	90.40	84%
200	WAGINA	1.80	2.50	352.00	70%
100	leche Gloria Grand	1.90	2.50	187.50	75%
100	leche gloria normal	1.10	1.50	108.30	72%
100	leche Poca vida ma	1.10	1.50	42.50	75%
144	Doritos Paltos	2.80	1.00	115.20	80%
80	snola marlin	2.8	1.20	41.50	69%
50	serola boim sera	2.75	1.00	37.10	75%
180	Huevo	2.27	2.30	48.60	90%
100	WAGINA FAVORITA	2.58	2.80	58.00	73%
24	COCA COLA WINTER	2.85	1.00	19.92	83%
100	SAL	2.42	1.20	42.00	77%
20	KOLINA CONDOR	2.33	3.00	46.60	78%
100	MAYONESA A LA CREMA	1.33	1.70	133.30	80%
300	AZUCAR RUBIA	2.40	3.00	270.00	85%
300	AZUCAR BLANCA	2.60	3.00	268.00	80%
200	FINCA AGROFEL	2.70	3.40	540.00	87%
200	AZUCAR BLANCA	2.20	3.50	440.00	63%
50	FINCA MINERA	2.80	1.00	40.00	80%
200	FINCA REOLINA	2.70	3.50	540.00	77%
TOTAL					

[Handwritten signature]
 C.M.C. - CUSCO
 CEL. 951244190

Vº Bº ANALISTA

Anexo P. Evaluación Mototaxi – Lado Anverso

CAJA MUNICIPAL CUSCO

2 DA
ACTIVIDAD SERVICIO
Mototaxi

EVALUACION ECONOMICO FINANCIERA
(NUEVO Y/O RECURRENTE)

ESTADO DE RESULTADOS

FECHA 18 / 06 / 2015
 MONEDA NACIONAL
 MONEDA EXTRANJERA
 T.C.P. 3.
 Nº de Crédito: 03

RUBROS Y/O CONCEPTOS	TOTAL	SENSIBILIZADO
A) VENTAS	1,856.00	
B) COSTO VENTAS (costo de reposición) (R= 30 %)	557.00	
C) UTILIDAD BRUTA	1,299.00	
GASTOS DE ADMINISTRACION Y VENTAS		
Personal	-	
Alquiler	20.00	
Luz+Aqua+Teléfono	10.00	
SUNAT + Impuestos	30.00	
Transporte	-	
Couta de Crédito Vigente CMAC y/o Otras Instituciones	20.00	
Imprevistos	20.00	
Otros	-	
D) TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	100.00	
E) UTILIDAD OPERATIVA (C-D)	% 1,199.00	
(+) INGRESOS FAMILIARES / OTROS INGRESOS		
Por concepto de		
EGRESOS FAMILIARES		
Alimentación (Carga Familiar de Personas)		
Educación (Nº de hijos estudiando		
Alquiler		
Transporte		
Salud		
Obligaciones		
Otros		
(-) TOTAL EGRESOS FAMILIARES		
(=) SALDO DISPONIBLE TOTAL		
PROPUESTA		
MONTO		
CUOTA		

FIRMA Y SELLO DEL ANALISTA
QUE VERIFICO LA INFORMACION

Anexo Q. Evaluación Bodega – Lado Reverso

EVALUACIÓN ECONÓMICO FINANCIERA
(NUEVO Y/O RECURRENTE)

FECHA 18 / 06 / 2015

MONEDA NACIONAL

MONEDA EXTRANJERA

T.C.P. 3

Nº de Crédito: 03

BALANCE DE SITUACIÓN

I.- ACTIVO		II.- PASIVO	
a) ACTIVO CORRIENTE		a) PASIVO	
DISPONIBLE		PROVEEDORES	
Efectivo	1,000.00	1.-	
Plazo Fijo		2.-	
Cta. de Ahorros		3.-	
TOTAL DISPONIBLE	1,000.00	(+) TOTAL PROVEEDORES	
CUENTAS POR COBRAR		OTROS PRÉSTAMOS	
1.-		CMAC, Bancos y Otros	
2.-		1.-	
TOTAL CUENTAS POR COBRAR		2.-	
INVENTARIOS		3.-	
Mercaderías		(+) TOTAL DE OTROS PRÉSTAMOS	
Materia Prima		(-) TOTAL PASIVO	
Productos en Proceso			
Productos Terminados			
TOTAL INVENTARIOS		III.- PATRIMONIO	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	1,000.00	Otros	
		TOTAL PATRIMONIO	19,580.00
b) ACTIVO NO CORRIENTE		PASIVO + PATRIMONIO	
BIENES INMUEBLES		RATIOS FINANCIEROS	
1.- Garage	9,000.00	1.- LIQUIDEZ	
2.- 30m ² x \$100.		Act. Cte / Pas Cte.	>1
3.-		2.- DE ENDEUDAMIENTO	
MAQUINARIA Y EQUIPOS		Pas Total / Patrimonio	
1.- robotizado	9,180.00	3.- DE GESTIÓN	
2.- Plata 1795-EE		Rot. de Inventario	3 veces
3.-		4.- DE RENTABILIDAD	
MUEBLES Y ENCERES		Util. / Ventas	85%
1.- Cama	40.00	COMENTARIOS / OBSERVACIONES	
2.- alfombra	40.00		
3.-			
4.-			
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	18,580.00		
c) ACTIVO TOTAL (A + B)	19,580.00		

[Firma]
 YULIA PERALTA SUÑEZ
 ANALISTA DE CRÉDITO
 CEL. 951944190
 CMAC - CUSCO
 FIRMA Y SELLO DEL ANALISTA
 QUE VERIFICO LA INFORMACIÓN

Anexo R. Determinación de Ingresos Mototaxi – Lado Anverso



HOJA DE TRABAJO

Determinación de Ingresos				
1.- Ingreso según manifestación.				
Días Buenos (Lunes, Jueves)				
Min	Max			
90	100	90 x 2 días x 4 sem	=	720.00
Días regulares (Miercoles, Viernes y Domingos)				
Min	Max			
70	90	70 x 3 días x 4 sem	=	840.00
Días Bajos (Otros 6 días)				
Min	Max			
50	70	50 x 6 días	=	300.00
				<u>1860.00</u>
Venta mes =				1860.00 ... (1)
2.- Ingreso según Cacerías, Cortas y Largas.				
Días Buenos. (L, J)				
Cacerías	Cortas	18-20/c	18 x 3.00 x 2 días x 4 sem.	= 432.00
+	Largas	11-14/c.	11 x 4.00 x 2 días x 4 sem.	= 352.00
				<u>784.00</u>
Días Regulares (M, J, V)				
Cacerías	Cortas	16-18/c.	16 x 3.00 x 3 días x 4 sem.	= 576.00
+	Largas	10-12/c.	10 x 4.00 x 3 días x 4 sem.	= 480.00
				<u>1056.00</u>
Días Bajos (Otros)				
Cacerías	Cortas	14-16/c	14 x 3.00 x 6 días	= 252.00
Cacerías	Largas	8-12/c.	8 x 4.00 x 6 días	= 192.00
				<u>444.00</u>
Venta mes =				1852.00 ... (2) = 1852.00
P Promedio (1) + (2)				
Venta mes Promedio =				(1860 + 1852) / 2
Venta mes Promedio =				1856.00

FIRMA
18-06-2015

Anexo S. Determinación de Costo de Reposición – Lado Reverso

HOJA DE TRABAJO

Determinación de CR.			
Consultas Días Buenos	20, 20 días x 4 Sen	=	160.00
Consultas Días Regulares	15 x 3 días x 4 Sen	=	180.00
Consultas Días Bajas.	12 x 6 días	=	72.00
Cambio de llantas	90 cm x 3 / 12 meses	=	22.50
Cambio de Aceite	20 x 2.000	=	40.00
Cambio Faja y Correa	20 / 12 meses	=	1.70
Reparación de motor	60 / 18 meses	=	33.30
Mantenimiento Preventivo, lubricación	50	=	50.00
		S/	560.00
$CR = 5.560 / 1.856.00$ $CR = 30\%$			

VERMA
 RAFAEL GONZALEZ
 C.E. 053742129
 C.M.C. - OROCO

18-06-2015

Anexo T. Recibo de Servicios

RECIBO N.º 23 - 909557
 Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno S.A.A.
 www.electropuno.com.pe
 JR. MARIANO H. CORNEJO N° 180 PUNO - PUNO - PUNO
 R.U.C. 20405479992 TELEFONO: (051) 386066 - PUNO

Para consultas su número de cliente es:
002-0042765

MES FACTURADO: **Junio-2015**

DATOS DEL CLIENTE

NOMBRE: YANA CALLA NESTOR OSCAR
 R.U.C.:
 DIRECCIÓN: JR. SAN MARTIN 1150
 ENTREGA: JR. SAN MARTIN 1150
 DPTO/PROV: PUNO - SAN ROMAN - JULIACA
 ZONA: Puno - 14 - JULIACA 014 HOSPITAL - RIO SE0025
 RUTA: 301-30-01-002094 RESIDENCIAL

DATOS TÉCNICOS

TARIFA: BT5B POTENCIA: 0.30 kW. CONEXION: C11
 ACOMETIDA: Aerea SISTEMA: MONOFASICO 2 Hilos
 MEDIDOR: 1811388 ELECTRONICO 220 V

DETALLE DEL CONSUMO

LECTURA ACTUAL: OK_ 1128 25 Jun 2015
 LECTURA ANTERIOR: OK_ 1004 25 May 2015
 FACTOR: 1.00 CUENTES: 1
 CONSUMO FACTURADO: 124.00 kWh
 EL COSTO DE kWh Es: S/ 0.5929
 Afecto a Recargo Ley 27510 FOSE, Monto S/ 2.16

EVOLUCION DE CONSUMO DE ENERGIA

Monto 201505: S/ 81.45 | Monto 201506: S/ 98.85

DETALLE FACTURACION

CONCEPTO	IMPORTE S/.
ALUMBRADO PUBLICO	5.52
CARGO FIJO	3.04
ENERGIA	73.52
INTERESES COMPENSATORIOS	0.23
MANTENIMIENTO Y REPOSICION DE LA CONEXION	0.64
SUBTOTAL	82.95
IGV 18%	14.93
TOTAL A PAGAR S/.	***98.85

OTROS PAGOS

INTERES MORATORIO	0.01
LEY 28746 ELECTRIFICACION RURAL	0.88
REDONDEO DEL MES	-0.03
REDONDEO MES ANTERIOR	0.04

FECHA EMISION: **01 Jul 2015**

FECHA VENCIMIENTO: **18 Jul 2015**

TOTAL A PAGAR S/.: *****98.85**

SON : NOVENTA Y OCHO CON 85/100 NUEVOS SOLES

MENSAJES

<<ASEGURA TU SALUD Y LA DE TU FAMILIA>>
 Acércate con tu DNI al centro de Salud más cercano a tu domicilio

PAGUE SÓLO EN CENTROS AUTORIZADOS NO AL MENSAJERO

MES FACTURADO	Junio-2015
VENCIMIENTO	18 Jul 2015
TOTAL S/.	***98.85

002-0042765
 YANA CALLA NESTOR OSCAR
 Puno - 14 - SAN ROMAN - JULIACA

23 - 909557 2015001000002264307

301-30-01-002094

Anexo V. Garantía




O. BEATRIZ PAREDES EYZAGUIRRE
 NOTARIA DE LA PROVINCIA DE SAN ROMAN
 JULIACA

TESTIMONIO

De la escritura de: COMPRA VENTA DE UN INMUEBLE URBANO UBICADO EN
ESTA CIUDAD.

Otorgado por: DON: JUSTO CIPRIANO YANA CALLA Y ESPOSA.

A favor de: DON: NESTOR OSCAR YANA CALLA.

Celebrada en Juliaca 12 DE MAYO DE 1,999.

Folio: 1274 VTA.

Juliaca, 12 de MAYO 1999


 Luis Pacheco Sagua
 ANALISTA DE CREDITOS
 CMAA - CUSCO

Dirección: Jr. Manuel Prado N° 407 • Teléfono: 32 1129 • Juliaca - Perú

Anexo W. Documentos de Bodega

CERVECERIAS PERUANAS BACKUS S.A.A RUC NRO.: 20100113610
 AV. NICOLAS AYLÓN 3986 LIMA LIMA ATE
 BOLETA DE VENTA ELECTRONICA NRO. BD35-00005537
 Código Cliente: 0011024433 Fecha: 13/06/2015
 Cliente: Huanan Machaca, Luz Marina Zona: BK7712
 Dirección: Jr. San Martín 1150 Int B Código Repartidor: 0006001657
 SAN ROMAN - 21 Repartidor: Condori Lopez
 DNI: 00040911533 TIPO DE VENTA: Contado

Nro. Boleta: 2400411124 FECHA DE VENCIMIENTO: 13/06/2015

CODIGO	PRODUCTO	CANT UM	P/UNIT.S/.	TOTAL S/.		
2395	PILSEN TRUJILLO 620R	15 CAJ	38.00	570.00		
1581	CUSQUEÑA 620ML RT 12	1 CAJ	42.01	42.01		
706	MALTIN POWER 330 PET	1 CAJ	10.01	10.01		
852	CUSQUEÑA TRIGO 620ML	4 CAJ	45.00	180.01		
1564	CRISTAL 650ML RT 12	1 CAJ	40.84	40.84		
Valor Venta		460.58	Descuentos	0.00	SubTotal S/.	460.58
ISC		253.71	IGV	128.58	IMPOR. TOTAL S/.	842.87

DISTRIBUIDORA S.A.C. Embid
 DOMICILIO FISCAL: JR. JOSE DOMINGO CHOGUEBUNCA S/N URB. TAPARACHI (CARRETERA JULIACA - PUNO KM 1.8) TELEFONOS 322222 - 321341 PUNO - SAN ROMAN - JULIACA Km. 1.8 Urb. Taparachi San Román - Juliaca - Puno CONSULTAS Y RECLAMOS : 051-322222

BOLETA DE VENTA
 Nº 089- 4033980

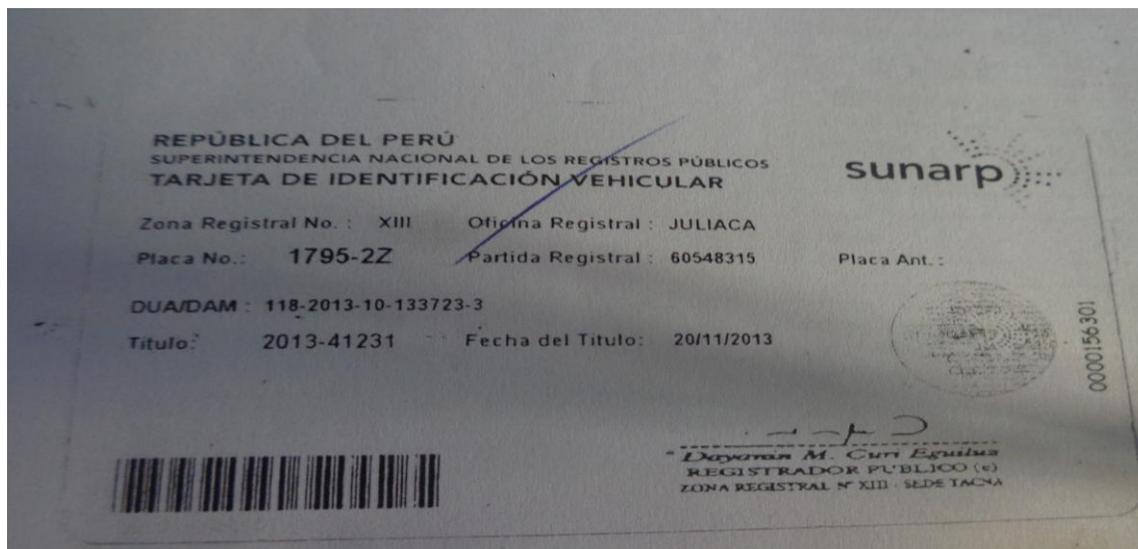
108.10

CLIENTE: HUANAN MACHACA LUZHARINA CODIGO 00583421
 DISTRICCIÓN: JR. SAN MARTIN 1150 D.N.I. 40911533

VEN. 57 MERY DEL ROSARIO VILCA 01 04-21-02200033 894033980 CONTADO
 CODIGO TRANSP 00263 DISTR 21 ZONA 01
 DEPARTAMENTO 01 SEQ 002 65 11 DE JUNIO DE 2015

DESCRIPCION DEL ARTICULO	CAJAS - UN	PRECIO	%	DISC.TD.	PRECIO TOTAL
INCA KOLA LITRO URE C/JX12	1-	26.41			26.41
PUR IDH4 MORA AZUL 473 ML PET#6	1-	9.20			9.20
PUR IDH4 FRUTAS 473 ML PET#6	1-	9.20			9.20
COCA COLA 1.0 URE C/JX12	1-	26.41			26.41
COCA COLA UR 1.5 LTX8	1	24.59			24.59
OPERACION SUJETA A PERCEPCION DEL IGV 2.00 % TOTAL				1.92	
TOTAL A PAGAR CON PERCEPCION S/.				97.73	
COMPROBANTE DE PERCEPCION - VENTA INTERNA					
VALOR MONETARIO Y 80/100 NUEVOS SOLES					TOTAL BOLETA
					S/ 95.81

Anexo X. Documentos de Mototaxi



Anexo Y. Indicadores Financieros de CMAC Cusco

Indicadores Financieros	2013	2014
SOLVENCIA		
Ratio de Capital Global	16.04	14.08
Pasivo Total / Capital Social y Reservas (N° de veces)	5.84	6.14
CALIDAD DE ACTIVOS *		
Créditos Atrasados / Créditos Directos (%)	4.01	4.28
Créditos Atrasados M.N. / Créditos Directos M.N. (%)	3.97	4.11
Créditos Atrasados M.E. / Créditos Directos M.E. (%)	4.52	6.85
Provisiones / Créditos Atrasados (%)	150.49	138.10
Cartera de Alto Riesgo / Créditos Directos (%)	5.12	5.55
EFICIENCIA Y GESTIÓN		
Gastos de Administración Anualizados/ Créditos Directos e Indirectos Promedio (%)	7.87	7.03
Gastos de Operación Anualizados / Margen Financiero Total Anualizado (%)	55.24	56.12
Ingresos Financieros Anualizados / Activo Productivo Promedio (%)	17.22	17.42
Créditos Directos / Empleados (Miles S/.)	1 123	1 164
Créditos Directos / Número de Oficinas (Miles S/.)	23 029	22 887
Depósitos/ Créditos Directos (%)	93.14	95.56
RENTABILIDAD		
Utilidad Neta Anualizada sobre Patrimonio Promedio (%)	16.33	17.42
Utilidad Neta Anualizada sobre Activo Promedio (%)	2.83	2.87
LIQUIDEZ		
Ratio de Liquidez en M.N. (%) (promedio del mes)	24.51	20.56
Ratio de Liquidez en M.E. (%) (promedio del mes)	46.77	65.00
Adeudos / Pasivo Total (%)	5.01	1.41
POSICIÓN EN MONEDA EXTRANJERA		
Posición Global en M.E. / Patrimonio Efectivo (%)	(0.21)	0.12

Nota: La definición de los Indicadores se encuentra en el Glosario de Términos e Indicadores.

* A partir de enero de 2013, los saldos de créditos vigentes, reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial,

Se encuentran enterados de los ingresos no devengados por arrendamiento financiero y léase-back.