



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“ANÁLISIS DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN CREDITICIA A LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO LA NORTEÑITA S.A., TRUJILLO, 2016”

Tesis para optar el título profesional de:

Contador Público

Autor:

Bach. Rodolfo Ricardo Hidalgo Calderón

Asesor:

Mg. CPC. Leoncio Javier Esquivel Pérez

Trujillo – Perú

2018

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Bachiller **Rodolfo Ricardo Hidalgo Calderón**, denominada:

**“ANÁLISIS DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO EN EL PROCESO DE
EVALUACIÓN CREDITICIA A LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO LA NORTEÑITA S.A., TRUJILLO,
2016.”**

Mg. CPC. Leoncio Javier Esquivel Pérez
ASESOR

Mg. Carola Rosana Salazar Rebaza
JURADO
PRESIDENTE

Dra. Rossana Magally Cancino Olivera
JURADO

Mg. Cecilia Elena Fhon Nuñez
JURADO

DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado salud, por siempre hacerme sentir su presencia en mi día a día para lograr mis objetivos y poder llegar hasta este punto.

A mi madre, que gracias a su apoyo, sacrificio y dedicación incondicional he podido lograr mi desarrollo profesional.

A Diana y Walter, que, aunque ya no estén presentes, siempre los llevaré en mi corazón.

A Winny, Cataleya y Luana, que llenan mis días de alegría y motivación para salir adelante, y porque son el motor que me ayuda a seguir en esta vida.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, doy gracias a Dios porque me ha conducido por el buen camino, a mi madre por su apoyo, ayudándome a alcanzar mis metas trazadas, a mis queridos profesores por la paciencia y por transmitirme sus valores, conocimientos y ética profesional, a la entidad que me abrió las puertas de sus instalaciones para iniciar mi vida laboral, a todos gracias por el apoyo brindado.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

<u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u>	ii
<u>DEDICATORIA</u>	iii
<u>AGRADECIMIENTO</u>	iv
<u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u>	v
<u>ÍNDICE DE TABLAS</u>	vii
<u>ÍNDICE DE FIGURAS</u>	viii
<u>RESUMEN</u>	ix
<u>ABSTRACT</u>	x
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Formulación del Problema.....	12
1.3. Justificación	12
1.4. Limitaciones.....	12
1.5. Objetivos.....	13
1.5.1. <i>Objetivo general</i>	13
1.5.2. <i>Objetivos específicos</i>	13
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes	14
2.2. Bases teóricas	17
2.2.1. <i>Proceso de Evaluación Crediticia</i>	17
2.3. Hipótesis	30
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	31
3.1. Operacionalización de variables	31
3.2. Diseño de investigación.....	32
3.3. Unidad de estudio	32
3.4. Población.....	32
3.5. Muestra (muestreo o selección).....	32
3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	32
3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos	33

CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....	34
4.1. Datos Generales de la Empresa en Estudio	34
4.2. Descripción del proceso de evaluación crediticia	37
4.3. Análisis de la documentación solicitada.....	40
4.4. Análisis del nivel de sobreendeudamiento.....	43
4.5. Análisis del proceso de visita de campo.	44
4.6. Análisis de la clasificación del deudor.....	46
4.7. Determinación del nivel de cumplimiento del proceso de evaluación y su efecto en el indicador de morosidad.....	47
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN	51
CONCLUSIONES.....	53
RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS	55
ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n.º 1: Tipos de crédito.....	20
Tabla n.º 2: Clasificación de acuerdo al tipo de crédito y los días de atraso	22
Tabla n.º 3: Tasas mínimas de Provisiones Genéricas Categoría Normal.....	27
Tabla n.º 4: Tasas mínimas de Provisiones Específicas	27
Tabla n.º 5: Operacionalización de variables	31
Tabla n.º 6: Diseño Transversal.	32
Tabla n.º 7: Cuadro de análisis de sobreendeudamiento.	43
Tabla n.º 8: Cuadro de visitas realizadas.....	44
Tabla n.º 9: Cuadro de clasificación del deudor.	46
Tabla n.º 10: Cuadro Nivel de Cumplimiento.	47
Tabla n.º 11: Guía de entrevista.	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n.º 1: Proceso de evaluación crediticia	18
Figura n.º 2: Fórmula para cálculo del índice de mora	26
Figura n.º 3: Evolución de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.....	29
Figura n.º 4: Estructura Organizacional	36
Figura n.º 5: Proceso de evaluación de créditos.	38
Figura n.º 6: Documentación requerida Persona Natural.	40
Figura n.º 7: Detalle solicitudes evaluadas Personal Natural.....	41
Figura n.º 8: Documentación requerida Persona Jurídica.	41
Figura n.º 9: Detalle solicitudes evaluadas Persona Jurídica.	42
Figura n.º 10: Análisis de sobreendeudamiento.....	43
Figura n.º 11: Análisis de clientes visitados.	45
Figura n.º 12: Análisis de clasificación del deudor.	46
Figura n.º 13: % Nivel de cumplimiento.	47
Figura n.º 14: Índice de morosidad créditos Microempresa.	48
Figura n.º 15: Índice de morosidad créditos Pequeña Empresa.	48
Figura n.º 16: Índice de morosidad créditos Persona Natural.....	49
Figura n.º 17: Índice de morosidad créditos Persona Jurídica.....	49
Figura n.º 18: Índice de morosidad destino Activo Fijo.....	50
Figura n.º 19: Índice de morosidad destino Capital de Trabajo.....	50

RESUMEN

El presente trabajo de investigación trata sobre el Análisis del nivel de cumplimiento en el proceso de evaluación crediticia a las micro y pequeñas empresas de Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A. en la ciudad de Trujillo. Siendo Caja La Norteña una empresa que se dedica a la intermediación financiera, en la cual existen procesos de evaluación como el requerimiento de información documentaria, análisis del nivel de sobreendeudamiento, verificación de domicilio o negocio, y análisis de la clasificación del deudor.

En el desarrollo de la investigación se llegó a verificar que los procesos anteriormente mencionados, se vienen omitiendo, lo que conlleva a una incorrecta evaluación crediticia del cliente, otorgando créditos con documentación incompleta en el expediente de crédito, con un análisis de sobreendeudamiento al límite de capacidad del cliente, sin realizar las visitas de campo donde se verifica el flujo de sus ingresos y a la vez dando flexibilidad a aquellos clientes que tienen una calificación menor al 100% normal en el sistema financiero. Todo ello es perjudicial, ya que esos clientes no cumplieron con sus compromisos de pago, lo cual generó atrasos mayores a 30 días, por ende, un incremento de la cartera morosa.

Esta información permite conocer la importancia de la evaluación crediticia en las entidades relacionadas al rubro, que en muchos casos buscan un crecimiento en sus saldos de colocación, los cuales deben estar bajo exigentes parámetros y/o herramientas de evaluación, que permitan formar una cartera de calidad y con bajos niveles de morosidad.

ABSTRACT

The present research work deals with the Analysis of the level of compliance in the process of credit evaluation to micro and small companies of Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A. in the city of Trujillo. Caja La Norteña is a Company that is dedicated to financial intermediation, in which there are evaluation processes such as the requirement of documentary information, analysis of the level of over-indebtedness, verification of domicile or business, and analysis of the classification of the debtor.

In the development of the investigation, it was verified that the aforementioned processes have been omitted, which leads to an incorrect credit assessment of the client, granting credits with incomplete documentation in the credit file, with an analysis of over-indebtedness to the limit of customer capacity, without making the field visits where the flow of their income is verified and at the same time giving flexibility to those customers who have a rating less than 100% normal in the financial system. All this is detrimental, since those customers did not comply with their payment commitments, which generated arrears greater than 30 days, therefore, an increase in the delinquent portfolio.

This information allows us to know the importance of the credit assessment in entities related to the sector, which in many cases seek growth in their placement balances, which must be under demanding parameters and / or evaluation tools, which allow forming a portfolio of quality and with low levels of delinquency.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Las microfinanzas en América Latina y el Caribe han atravesado una gran evolución en las últimas décadas en relación a las dimensiones del mercado, los productos ofertados (ahorros, seguros, remesas, entre otros) y las tecnologías utilizadas (como la banca móvil o el uso de corresponsales), pero la morosidad crediticia, es uno de los principales factores que explican las crisis financieras y que paralizan su crecimiento.

Cuando hablamos de créditos con pagos retrasados es hacer un análisis de las causas de la morosidad de las Instituciones Microfinancieras (IMF) que actualmente existen en nuestro país, conociendo a su vez, la importancia de su justificación y sus razones. Actualmente, la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC) promueve el uso de herramientas especializadas para la medición y evaluación crediticia durante todas las etapas del proceso de crédito, de esta manera, se espera tener una mejor administración de bases de datos con información, por ejemplo, sobre localización demográfica, hábitos de pago y nivel de endeudamiento de los clientes.

Es importante mencionar que los clientes morosos presentan características económicas distintas de los clientes puntuales, ya que tienen menores ingresos y deudas mayores, en promedio, que los clientes no morosos, por lo tanto, las microfinancieras deben tomar muy en cuenta en las evaluaciones de sus clientes, el flujo de ingresos que éstos han de percibir en el futuro, para evitar enfrentar episodios de retraso en los pagos.

En la ciudad de Trujillo existen varias instituciones microfinancieras, cada una con diferentes políticas y dirigidas a diferentes rubros. La Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña SA, se dedica a la intermediación financiera, como en toda entidad existe un afán de crecimiento sostenido y ello se ve minimizado por un problema fundamental, y es la mala evaluación de sus clientes, lo cual se manifiesta en el crecimiento de la morosidad, debido a los créditos mal colocados, originados por desconocimiento y falta de cumplimiento de las evaluaciones del personal del área de créditos según las normas, lo que genera una cobranza deficiente y una baja recaudación.

1.2. Formulación del Problema

¿Cuál es el resultado del análisis del nivel de cumplimiento en el proceso de evaluación crediticia a las Micro y Pequeñas Empresas de Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteñita SA, Trujillo, 2016?

1.3. Justificación

En la actualidad las IMF en el Perú han mostrado altos niveles de morosidad y esto ha sido señalado como un signo de preocupación, ya que es un grave problema que enfrenta cualquier institución microfinanciera. Actualmente la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteñita S.A, tiene un elevado número de créditos Micro y Pequeña Empresa (MYPE) en condición de retraso o de no pago, debido a una mala evaluación inicial, lo cual constituye una de las principales causas de morosidad, lo que finalmente atenta contra la solidez y sostenimiento de la institución en el largo plazo.

El presente trabajo se justifica en un criterio analítico para determinar el nivel de cumplimiento de los procesos de evaluación crediticia, aplicados a los créditos que otorga una entidad microfinanciera a sus clientes y que por diversas razones se convierten en créditos morosos lo cual incrementa el índice de morosidad de la empresa y que dependiendo de su magnitud ponen en riesgo su permanencia en el mercado microfinanciero.

Se desarrolla una investigación con un fin pedagógico, ya que el trabajo podrá ser visto desde una perspectiva académica, y puede ser material didáctico para ejemplos de clase o futuras investigaciones sobre los resultados de las evaluaciones crediticias a las Micro y Pequeñas empresas, ya sean eficientes o deficientes.

1.4. Limitaciones

La presente limitación es el sumo cuidado que tiene esta entidad con su información, ya que la mayor parte de ella, es confidencial.

Salvo la precedente, la investigación no tiene muchas limitantes, y es viable ya que contamos con la información necesaria, que nos permitirá desarrollar con facilidad el problema; permitiendo de esta manera concluir con la investigación, la cual constituya una guía que permita fortalecer y mejorar el proceso de evaluación de créditos, para así minimizar la morosidad en la entidad.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Realizar el análisis del proceso de evaluación crediticia a las Micro y Pequeñas Empresas y determinar su nivel de cumplimiento en Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A, Trujillo, 2016.

1.5.2. Objetivos específicos

- Describir el proceso de evaluación crediticia.
- Analizar la documentación solicitada.
- Analizar el nivel de sobreendeudamiento.
- Analizar el proceso de visita de campo.
- Analizar la clasificación del deudor.
- Determinar el nivel de cumplimiento del proceso de evaluación y el efecto en el indicador de morosidad.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

En el 2015, Paredes y Ugarte en su tesis titulada Factores que Influyen en la Calidad de la Cartera Crediticia en una Caja Municipal del Perú, tuvieron como objetivo, determinar cuáles son los factores que influyen en el nivel de morosidad de la cartera de créditos de una caja municipal de ahorro y crédito del Perú. Así mismo concluyen que en el Perú, el sistema microfinanciero presenta gran dinamismo e incremento del nivel de competencia, debido al ingreso de entidades bancarias (absorciones y fusiones); sin embargo, se han evidenciado puntos negativos respecto a indicadores de rentabilidad y calidad de la cartera de créditos, especialmente en las Cajas Municipales. Las causas del deterioro de la cartera de créditos, reflejada mediante el indicador de morosidad, indica que la calidad de la cartera, está explicada en mayor parte por la variación mensual de morosidad y la actividad económica (PBI), ésta última es la que tiene mayor impacto en el comportamiento del indicador de calidad de cartera. Entre las estrategias para el control de la morosidad en las Cajas Municipales, se debe contar con un adecuado gobierno corporativo y estructura organizacional que permita un crecimiento con control del riesgo de crédito, que cuenten con mecanismos y herramientas avanzados, que les ayude a identificar y categorizar a sus clientes, así como también cuenten con áreas de seguimiento y control, que les permita gestionar el nivel de provisiones que afectan la rentabilidad de las instituciones y de ser necesario constituir provisiones voluntarias que permitan mitigar cualquier situación que pueda afectar los resultados de la empresa. El aporte de Paredes y Ugarte nos permitirá conocer dos puntos importantes a tomar en cuenta al momento de realizar una evaluación crediticia, lo cual ayudará a minimizar el riesgo crediticio y gestionar el nivel provisiones.

Aguilar y Camargo (2003), en su informe Análisis de la morosidad de las Instituciones Microfinancieras (IMF) en el Perú, tuvieron como objetivo general identificar las variables que afectan la morosidad de las IMF peruanas. Propone identificar la importancia relativa de tres tipos de variables. En primer lugar, variables de carácter agregado o macroeconómico, en segundo lugar, variables microeconómicas relacionadas con la gestión de las IMF (política de créditos, tecnología crediticia, sistemas de incentivos para su personal, etc.). Y finalmente, variables relacionadas con las dinámicas locales de los mercados donde las IMF realizan sus operaciones. Concluyen que los factores agregados de mayor importancia en la determinación de la tasa de morosidad son la tasa de crecimiento basada en la actividad económica, las restricciones de liquidez y el nivel de endeudamiento de los agentes. 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. Estas conclusiones permiten tomar en cuentas aspectos importantes para la evaluación crediticia tales como, el análisis del sector económico en la cual la empresa se desarrolla, los activos con los cuales responde frente a sus pasivos. En tal sentido el proceso de evaluación crediticia debe ser riguroso en cada uno de sus fases para no evadir ninguna de ellas y dar cumplimiento al mismo.

Reátegui (2009), en su tesis La Morosidad en la Edpyme Crear Trujillo durante el periodo 2001-2005, tuvo como objetivo identificar los principales factores que inciden en la morosidad de esta entidad, la cual perjudica los resultados económicos financieros. Reátegui concluye en que las deficiencias organizacionales, se ven reflejadas durante el proceso de crédito: en la poca claridad de objetivos, políticas y/o normas crediticias, la falta de definición de las funciones y responsabilidades, el afán de aumentar las colocaciones en el corto plazo para obtener mejores resultados de forma inmediata, lo cual ejerce presión al personal de créditos a incrementar sus colocaciones, precipitando las respuestas a las solicitudes de créditos sin la debida evaluación. Indica además que el principal efecto del comportamiento creciente de la morosidad, es el incremento de reservas, es decir una mayor constitución de las provisiones, lo que obliga a la institución a destinar parte de las utilidades para cubrir la cartera en riesgo de recuperaciones. El incremento de la cartera vencida exige un mayor gasto en el proceso de recuperación del crédito. La recuperación de un crédito en una entidad microfinanciera, es una tarea personalizada de alto valor agregado que lleva a cabo cada analista y que permite, a través de un trabajo personal con cada cliente, reducir los niveles de morosidad de la institución. Se menciona también, que el deterioro de la cartera de créditos constituye un serio problema que compromete la permanencia de la institución en el largo plazo, debido a los altos niveles de morosidad de sus créditos, lo cual 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 convertirá en uno de solvencia que, determinaría probablemente la liquidación de la institución. Finalmente, observa que las metas de la institución en estudio están expresadas exclusivamente en términos de número de créditos o de montos colocados, descuidando así la calidad de cartera. La institución carece de una imagen formal durante el desarrollo de las etapas del proceso crediticio, ya que poco se consideran los criterios de puntualidad y seriedad den el trato de las solicitudes de crédito. En algunos casos se observaron poco criterio para seleccionar personal adecuado para funciones que conllevan responsabilidad e incidencia directa en los indicadores de mora, ya sea por falta de experiencia o por poca capacitación.

Díaz (2004), en su tesis Determinantes del Deterioro de la Cartera de Créditos de la Entidad de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa Créditos de Alcance Regional Trujillo S.A. Crear Trujillo EDPYME, tuvo como objetivo identificar y analizar las principales determinantes del deterioro de cartera. Es por ello que concluyó en que el deterioro de la cartera de créditos (cartera atrasada, cartera vencida, cartera judicial), no es consistente con el crecimiento de la cartera total de créditos, en el periodo 2001-2003. La tecnología crediticia no ha sido actualizada. A la fecha no se ha sistematizado la metodología de evaluación Credit Scoring que permita agilizar la evaluación crediticia a través de indicadores y además contribuya a la masificación del crédito. Díaz manifiesta que el entorno económico es un factor importante en el logro de los resultados obtenidos en la calidad de la cartera crediticia, pues el sector comercio hacia donde se orientan un gran porcentaje de los créditos, traen como consecuencia el deterioro de la cartera crediticia. El sobreendeudamiento de los empresarios de la pequeña y microempresa, la flexibilidad de los requisitos y un exceso de oferta crediticia de determinadas zonas, especialmente en el distrito de Trujillo, contribuye directamente al incremento del deterioro de la cartera de nuestra empresa. De lo indicado por Díaz podemos rescatar datos importantes tales como el entorno económico en el cual la mayoría de empresarios están sobre endeudados y a la vez a flexibilidad de los requisitos. Podemos decir que estos dos puntos mencionados anteriormente suman en gran medida al deterioro de cartera donde una evaluación crediticia con adecuados filtros puede mitigar considerablemente el riesgo crediticio y por ende disminuir el índice de morosidad.

Vigo (2016), en su tesis Factores Presentes en la Eficacia de La Evaluación de Créditos Pyme de Financiera Confianza S.A.A., tuvo como objetivo determinar cuáles son los factores presentes en la eficacia de la evaluación de créditos pyme de Financiera Confianza S.A.A. En sus conclusiones menciona que los factores presentes en la eficacia de la evaluación de créditos pyme son: análisis de las actividades, la evaluación de crediticia y el análisis de los tiempos. Detalla que el primero se representa por el número de visitas que los clientes reciben por parte de los asesores de negocios, coordinadores y/o administrador de agencia antes del desembolso. El segundo se representa por la aprobación de acuerdo al nivel de autonomía (créditos, riesgos, legal, etc.). Y el último es representada por el tiempo de espera de los clientes o el tiempo que se demora un asesor de negocios en desembolsar un crédito. Existe una relación directa entre los factores encontrados y la eficacia de la evaluación, los cuales no arrojan resultados muy favorables para la empresa, por ende, la eficacia de la evaluación tampoco es favorable. Si bien es cierto esta agencia está cumpliendo con su trabajo, pero no está cumpliendo con los objetivos y metas trazados. Esto se ve relacionado directamente con la productividad ya que ésta no es la esperada por la empresa, tomando en cuenta que dicha agencia se encuentra por debajo del promedio de la zona norte, por ende, se aleja de los objetivos y metas, y no aporta rentabilidad para la entidad. Vigo nos da a conocer la

importancia del cumplimiento de objetivos, sin embargo, ello nos puede llevar a un crecimiento acelerado, descuidando la calidad de cartera y todos los procedimientos adecuados para la evaluación, lo cual impactará negativamente en nuestros indicadores.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Proceso de Evaluación Crediticia

Giraldo, Ovalle y Santoro (2014) describen al *proceso* como una secuencia ordenada de actividades, eventos y decisiones, que al final dan valor agregado tanto a la organización como a sus clientes. Para Pérez, en el 2010, el proceso es una secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto o resultado tiene un valor específico para los usuarios o clientes.

Según el diccionario de la RAE (Real Academia Española) la palabra *evaluación* describe a la acción de evaluar que se define como “estimar, apreciar, calcular el valor de algo o de alguien, teniendo en cuenta diversos elementos o juicios”.

Según Salgado (2008), existe apreciable literatura sobre conceptos como calidad de cartera crediticia, indicadores de gestión, ratios financieros, etc. Sin embargo, desde su punto de vista aún no existe suficiente material sobre como evaluar y cobrar créditos en microfinanzas desde un enfoque práctico.

Para otorgar un crédito, es necesario realizar una rigurosa evaluación crediticia, que determine bien la capacidad de pago del cliente (tema estrictamente técnico) y su solvencia moral (tema muchas veces subjetivo, aunque ahora hay mejores formas de medirla y en todo caso a medida que el analista va adquiriendo experiencia desarrolla más “su olfato” para detectar comportamientos típicos de un posible cliente moroso).

Choque (2016), refiere que la evaluación crediticia es una etapa donde se mide el nivel de riesgo de cada solicitante, nos permite emitir una resolución respecto a cada solicitud (autorización o rechazo) o solicitar el complemento de documentación o información que sea necesaria para conocer el perfil de riesgo, con la finalidad de minimizar en la medida de lo posible el riesgo de crédito.

Figura n.º 1: Proceso de evaluación crediticia



Fuente: Elaboración Propia

A. PROCESO CREDITICIO

Para Paredes y Ugarte (2016), el proceso crediticio se compone de cinco fases: Planificación, Promoción, Evaluación, Aprobación y Recuperación.

- **La Planificación** implica que el Analista de Crédito, al inicio del día, deberá elaborar una hoja de ruta donde debe indicar las labores que desarrollará durante todo el día, la que tendrá que contar obligatoriamente con visitas de promoción, evaluación y recuperación.
- **La Promoción** lo constituyen las visitas a clientes potenciales o recurrentes, para ofertar productos financieros, para lo cual deberá ir con todas las herramientas necesarias: merchandising, calculadora, tarjetas de presentación, etc.
- **La Evaluación** comprende el levantamiento de información de la unidad económico familiar del potencial prestatario y la visita a la garantía.
- **La Aprobación** es la sustentación de la operación crediticia ante el Comité de Créditos, la cual es analizada, a fin de detectar las posibles deficiencias del crédito presentado.
- **La Recuperación** es la visita a los clientes en mora, desde el primer día de vencimiento, pudiendo ser antes del vencimiento.

B. TECNOLOGÍA CREDITICIA

Núñez (2017), manifiesta que comúnmente se asocia a la tecnología, con la informática o sistemas computarizados, sin embargo, la tecnología crediticia se puede definir como un conjunto de procedimientos diseñados para analizar solicitudes de clientes potenciales, enmarcados dentro de una política, encaminados a la minimización del riesgo crediticio y a la vez que proporcionen, agilidad, sencillez, y satisfacción en el servicio prestado. (p. 26).

Está definida por el conjunto de procedimientos que adopta una institución financiera con la finalidad de captar clientes en el mercado. Este concepto va desde la promoción del producto hasta la recuperación del mismo, en donde es necesario precisar que las etapas intermedias del proceso, vale decir, las etapas de evaluación, seguimiento y control son las más relevantes para minimizar el riesgo crediticio, lo cual disminuye la morosidad de la cartera y por ende la generación de provisiones que afectan la rentabilidad de estas instituciones financieras. (Kala, 2008, p. 1).

Venero, citado por Núñez (2017), indica que las tecnologías crediticias son un conjunto de acciones y de procedimientos que se llevan a cabo para dar paso a una transacción crediticia. Ellos involucran la evaluación de la capacidad y voluntad de pago del potencial cliente, el monitoreo del crédito, la creación de incentivos para el cumplimiento de los pagos y la diversificación de la cartera para hacer frente al riesgo. (p. 26).

Según lo indicado por los autores podemos resumir en que la tecnología crediticia es un conjunto de acciones, técnicas y procedimientos necesarios para el diseño y construcción de un modelo de gestión para la promoción y selección, evaluación y aprobación, seguimiento y recuperación del crédito. Es importante tener acciones como la Visita "in situ", la capacidad y voluntad de pago del cliente, la finalidad o destino del crédito, el riesgo que se asume, y las garantías en caso el cliente no pueda asumir su obligación.

C. CRÉDITO

El crédito o contrato de crédito es una operación financiera en la que una persona (el acreedor) realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero a otra persona (el deudor) y en la que este último, el deudor, se compromete a devolver la cantidad solicitada (además del pago de los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera) en el tiempo o plazo definido de acuerdo a las condiciones establecidas para dicho préstamo.

Para Cassel (1914) señala que el crédito, en su esencia íntima, se funda en los bienes reales y sólo significa una transferencia de bienes de capital con el fin de que sean explotados.

En el 2016, Paredes y Ugarte, definen al crédito como una operación financiera donde una persona presta una cantidad determinada de dinero a otra persona llamada (deudor), en la cual este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera.

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS,2008), los créditos están clasificados en:

Tabla n.º 1: Tipos de crédito

Tipos de crédito
Créditos corporativos
Créditos a grandes empresas
Créditos a medianas empresas
Créditos a pequeñas empresas
Créditos a microempresas
Créditos de consumo revolventes
Créditos de consumo no revolventes
Créditos hipotecarios para vivienda

Fuente: SBS (2008)

a) 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.

b) 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.

c) 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.

d) 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.

e) 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.

f) Créditos de Consumo Revolvente y No 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.

g) 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.

D. CLASIFICACIÓN CREDITICIA DEL DEUDOR

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

El deudor está clasificado de acuerdo a las siguientes categorías: Categoría Normal, Categoría con Problemas Potenciales, Categoría Deficiente, Categoría Dudoso, Categoría Dudoso. (SBS, 2008)

Tabla n.º 2: Clasificación de acuerdo al tipo de crédito y los días de atraso

Categoría	Créditos Corporativos/ Grandes		Créditos Pequeñas Empresas/		Créditos Hipotecarios	
	Empresas/ Medianas Empresas		Microempresas/ Consumo		para Vivienda	
Normal	0	8	0	8	0	30
Potencial	9	60	9	30	31	60
Deficiente	61	120	31	60	61	120
Dudoso	121	365	61	120	121	365
Pérdida	366	a más	121	a más	366	a más

Fuente: SBS (2008)

E. RIESGO CREDITICIO

Para Vásconez (2010), es el posible efecto negativo que originaría a la entidad prestamista una variación en las condiciones y plazos de un contrato de colocación de fondos, en el sentido más amplio, producido por la alteración de la capacidad o voluntad de pago del deudor.

El riesgo que la contraparte de una transacción no cumpla de acuerdo a los términos y condiciones del contrato, causando por lo tanto una pérdida al beneficiario del mismo.

El riesgo crediticio corresponde a la pérdida asociada al evento de que la contraparte (a la que se le otorga un crédito) no cumpla con algunas de las condiciones establecidas. Por ejemplo, si un banco otorga un crédito de consumo, existe la posibilidad de que el cliente en cuestión entre en morosidad. En el caso de un inversionista que adquiere un bono corporativo, el riesgo está en que existe la posibilidad de que el emisor no pueda pagar todos los flujos de caja prometidos. Es decir, el riesgo crediticio es asumido por particulares, empresas e instituciones financieras. (Guzmán, 2010)

Para Lara (2010), es un riesgo derivado de cambios en la calificación crediticia del emisor, producido de la probabilidad de incurrir en pérdidas derivadas del impago en tiempo o forma de las obligaciones crediticias de uno o varios clientes. Este riesgo surge ante la posibilidad de no acometer al reembolso de los flujos de caja comprometidos mediante un contrato de préstamo, resultando así una pérdida financiera para la correspondiente entidad financiera.

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

Según Elizondo (2012), los aspectos más importantes que se deben considerar en lo referente al riesgo de crédito son:

- La correlación entre la probabilidad de incumplimiento y la calidad del crédito otorgado.
- La concentración del riesgo.

- La incertidumbre ante el incumplimiento de pago y la habilidad de las instituciones, empresas o individuos de cumplir con sus obligaciones una vez que asumen sus deudas.

F. MOROSIDAD

La morosidad se conceptúa como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente. Este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento. Lizárraga (2013)

En el 2013, Royo, menciona que la morosidad es la situación a la que llega una persona física o jurídica que incumple con sus pagos obligatorios en tiempo y forma. Así, un “moroso” es aquel que, aun no teniendo un incumplimiento definitivo, se retrasa en el pago de sus deudas.

Según el diccionario de la RAE (Real Academia Española) la palabra Mora la define como “dilación o tardanza en cumplir una obligación, por lo común la de pagar cantidad líquida y vencida “. En relación a ello Paredes y Ugarte (2015), definen a la morosidad como 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. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación. La consecuencia inmediata de la constitución en mora del deudor es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro. De suerte que, una vez constituido en mora, corresponde al moroso el pago del importe principal de la deuda más los intereses moratorios que resulten de aplicación en función del retraso acumulado que contribuirán a compensar los costes financieros que el retraso en el pago ha originado al acreedor.

Según Saurina (1998), existen diversas causas que originan la mora, pueden ser:

- Factores macroeconómicos: como la quiebra de una entidad o falta de liquidez, incremento de endeudamiento, etc.

- Factores microeconómicos: entidades que tiene políticas de colocaciones o préstamos mayores puede que presenten mayor tasa de morosidad. Rapidez en el incremento de créditos en una entidad financiera, dificultad de la institución financiera en supervisar y controlar a sus numerosas agencias.

La morosidad en las pymes se refleja por varias causas: flexibles políticas de crédito, falta de capacidad de pago, falta de experiencia del propietario en el negocio, el destino incorrecto del crédito, sobreendeudamiento del cliente entre otros, trayendo consigo problemas de rentabilidad. Baltodano (2014)

Según Díaz (2009), indica que la morosidad de las entidades financieras está muy relacionada con el ciclo económico, en vista de que en las fases recesivas los agentes económicos ven deteriorada su capacidad para generar ingresos, que puede llevar a la quiebra en el caso de las empresas y una reducción de salarios e ingreso disponible en los hogares, lo que puede conllevar al deterioro de su cartera crediticia y por lo tanto de sus activos ante un eventual incumplimiento debido al deterioro en la capacidad de pago de los deudores. Sin embargo, no todas las entidades registran los mismos niveles de morosidad en una determinada fase del ciclo, lo cual indicaría que existen factores internos de cada institución que también afectan sus índices de morosidad. Díaz menciona algo importante, donde nos dice que el grado de aversión al riesgo dado por la política crediticia que adopta la entidad puede ser un factor primordial, por lo tanto, parece razonable suponer que la morosidad de cartera de las entidades financieras se halla influenciada por variables macro y microeconómicas, tal como lo había mencionado Saurina anteriormente.

G. ÍNDICE DE MOROSIDAD

Para Aguilar, Camargo y Morales (2008), el índice de morosidad es uno de los indicadores de riesgo de crédito de una entidad, que viene a ser la proporción de su cartera, que se encuentra en calidad de incumplimiento.

El índice de morosidad mide el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de la cartera.

Dado que la interpretación de este término es muy sencilla, podemos definir al índice de morosidad como la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.

Figura n.º 2: Fórmula para cálculo del índice de mora.

$$IMORA = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$$

Fuente: Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC)

Elaboración: Propia

H. PROVISIONES DE CRÉDITOS

Es un apunte contable que se hace en el pasivo, en gastos, como reconocimiento de un riesgo tanto cierto como incierto.

En el sector financiero, la legislación proporciona una normativa de provisiones mínimas, por lo tanto, cuando se concede un crédito, hay que provisionar parte de él por si el crédito entra en mora. También, cuando un cliente deja de pagar, se establecen unos plazos para ir provisionando, según pasa el tiempo, partes mayores de dicho crédito impagado. (Reyes,2017)

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS,2008), las clases de provisiones son:

- **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. Las tasas mínimas de provisiones genéricas que las empresas deben constituir sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos, clasificados en categoría Normal son las siguientes:

Tabla n.º 3: Tasas mínimas de Provisiones Genéricas Categoría Normal

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: SBS (2008)

- **Provisión Específica.** Las provisiones específicas son aquellas que se constituyen sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores a los que se ha clasificado en una categoría de mayor riesgo que la categoría Normal. Las tasas mínimas de provisiones específicas que las empresas deben constituir sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos, de deudores clasificados en una categoría de mayor riesgo que la Normal:

Tabla n.º 4: Tasas mínimas de Provisiones Específicas

Categoría de Riesgo	Tabla 1	Tabla 2	Tabla 3
Categoría con Problemas Potenciales	5.00%	2.50%	1.25%
Categoría Deficiente	25.00%	12.50%	6.25%
Categoría Dudoso	60.00%	30.00%	15.00%
Categoría Pérdida	100.00%	60.00%	30.00%

Fuente: SBS (2008)

I. CAJAS MUNICIPALES

Mendiola, Aguirre, Aguilar, Chauca, Dávila, Palhua (2015), refieren que una caja municipal es una institución regulada de propiedad del gobierno municipal, pero no controlada mayoritariamente por este. Recibe depósitos y se especializa en préstamos a pequeñas y microempresas. Sus inicios se remontan a los créditos pignoratícios con base en joyas y oro. Antes, podían operar solamente dentro de su región y en aquellas donde no existiese otra caja municipal, pero desde el 2002 están autorizadas para hacerlo en cualquier lugar del país y ofrecen muchos de los servicios bancarios.

Las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) son instituciones de microfinanciamiento que pertenecen a los gobiernos municipales, aunque estos no tienen el control mayoritario ya que las decisiones están a cargo de una junta que reúne a diversos actores, entre estos la sociedad civil. Este modelo es una de las cinco modalidades institucionales de microfinanzas reguladas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

La Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC, 2014), en una de sus memorias anuales, nos define a las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito como empresas públicas con personería jurídica de derecho privado y están reguladas por la SBS. operan bajo un principio de autonomía y su directorio está compuesto por representantes de diferentes grupos de la sociedad, y no se rige por criterios políticos. Así el sistema de gobierno de las cajas está constituido por representantes del Concejo Municipal Provincial, la Iglesia, la Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE), la Cámara de Comercio, y de los gremios de pequeños empresarios.

En la década de los años 80 nuestra economía se vio invadida por una multiplicidad de micro y pequeñas empresas dedicadas a diferentes actividades, todas ellas requiriendo un apoyo adecuado de créditos.

Durante mucho tiempo las políticas de desarrollo descuidaron la atención de las necesidades de las mayorías con menores recursos, generando grandes conflictos sociales que afectaron a la microempresa y pequeña empresa (MYPE). La Cooperación Internacional decide convertir a este sector en importante destinatario de su cooperación.

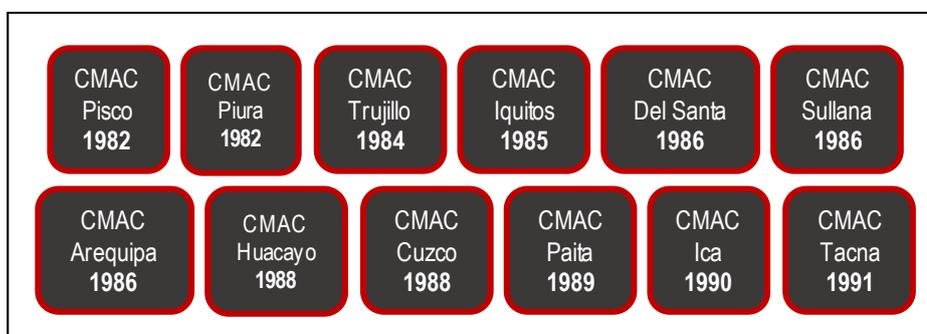
Sin embargo, no se trataba de utilizar un análisis tradicional focalizado en impulsar la concesión de los créditos a cualquier precio; sino de lograr instituciones financieras que atiendan a las MYPE con eficiencia y rapidez y al mismo tiempo que demostraran que eran económicamente viables.

En este marco, en mayo de 1980 se promulga el decreto Ley N° 23039 que regula la creación y funcionamiento de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito fuera del ámbito de Lima y Callao; cuyo objetivo fue constituir instituciones financieras descentralizadas orientadas a la atención de esos segmentos de población que no tenían acceso al sistema crediticio formal.

El modelo de estas nuevas entidades creadas exigía un enfoque comercial que tenga en cuenta las condiciones de cada mercado financiero, con una tecnología apropiada, una estructura organizativa con incentivos compatibles, con objetivos, y en especial un manejo y control adecuados, todo ello en función a una normatividad que no dificulte la oferta de estos servicios.

Históricamente, la banca tradicional nunca llegó a estos pequeños sectores empresariales debido a la falta de garantías, el alto riesgo que implicaba su recuperación, los elevados costos operativos de mantener una cartera numerosa de pequeños créditos y su complicado trámite. En ese contexto, en 1982 se funda la primera Caja Municipal de Ahorro y Crédito en Piura, contando con el apoyo de la Cooperación Técnica Alemana, cuyos expertos en finanzas contribuyeron a diseñar una estrategia de crecimiento para las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú. El Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito está conformado por 11 CMAC. (www.fepecmac.org.pe)

Figura n.º 3: Evolución de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito



Fuente: Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC)
Elaboración: Propia

J. CREDIT SCORING

Son procedimientos estadísticos usados para clasificar a aquellos que solicitan crédito, ya sean nuevos o recurrentes, en los tipos de riesgo bueno y malo. En sus inicios, durante los años setenta, las aplicaciones del Credit Scoring se construían con técnicas estadísticas (en particular, con el análisis discriminante). Posteriormente, los métodos empleados evolucionaron a técnicas matemáticas, econométricas y de inteligencia artificial. En cualquier caso, la construcción de toda aplicación del Credit Scoring se realiza tomando la información del cliente, contenida en las solicitudes del crédito, de fuentes internas e, incluso, de fuentes externas de información. (Hand y Henley, 1997, en Rayo, Lara y Camino, 2010)

El Credit Scoring estima el momento en el que se está llevando a cabo la solicitud, cuál será el comportamiento del crédito hasta su vencimiento, atendiendo al riesgo del cliente. Se evalúa a través de un modelo predictivo de comportamiento de pago o reembolso mediante una puntuación que mide el riesgo del deudor y/o de la operación.

En general, estos métodos de calificación de créditos se aplican para obtener un conocimiento sobre distintos aspectos tales como: el comportamiento financiero en cuanto a los productos solicitados y a la morosidad, la relación entre el riesgo y rentabilidad, y finalmente el costo de la operación, es decir, la efectividad del proceso desde su evaluación hasta la aprobación de crédito. (Rayo, Lara y Camino, 2010)

2.3. Hipótesis

El nivel de cumplimiento del proceso de evaluación crediticia a las micro y pequeñas empresas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A. debe ejecutarse en su totalidad, tomando en cuenta todos los procedimientos establecidos, los cuales nos dan parámetros necesarios para una adecuada evaluación, permitiendo conocer la capacidad de pago de los clientes y administrando eficientemente el riesgo crediticio.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

3.1. Operacionalización de variables

A. Variable Independiente. Proceso de Evaluación Crediticia.

Tabla n.º 5: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Independiente: Proceso de Evaluación Crediticia	Etapa donde se mide el nivel de riesgo de cada solicitante, nos permite emitir una resolución respecto a cada solicitud o solicitar el complemento de documentación o información que sea necesaria para conocer el perfil de riesgo, con la finalidad de minimizar en la medida de lo posible el riesgo de crédito.	Solicitudes evaluadas	nº de solicitudes evaluadas cumplidas y no cumplidas. % de solicitudes evaluadas cumplidas y no cumplidas.
		Cientes con Sobreendeudamiento	nº de clientes con Sobreendeudamiento sin excepciones y con excepciones. % de clientes con Sobreendeudamiento sin excepciones y con excepciones.
		Cientes con visita de campo	nº de clientes visitados y no visitados. % de clientes visitados y no visitados.
		Cientes clasificados en las Centrales de Riesgo	nº de clientes con clasificación 100% normal y con clasificación menor al 100% normal. % de clientes con clasificación 100% normal y con clasificación menor al 100% normal.

Fuente: Elaboración propia.

3.2. Diseño de investigación

El tipo de investigación es No Experimental: Descriptivo – Transversal, porque hace seguimiento de una sola unidad de estudio en un momento determinado de tiempo.

Tabla n.º 6: Diseño Transversal.

Estudio	T1
M	O

Fuente: Elaboración propia.

Dónde:

M: Muestra

O: Observación

3.3. Unidad de estudio

Créditos de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito.

3.4. Población

Documentos, reporte de créditos otorgados a las Micro y Pequeñas Empresas en la Agencia Central de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A.

3.5. Muestra (muestreo o selección)

Créditos Micro y Pequeña Empresa producto Empresarial desembolsados en enero 2016 en la Agencia Central de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A.

3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Análisis Documental

Es el estudio minucioso de documentos de la empresa, normativas internas, reglamentos y manuales, reportes e informes que revelen datos necesaria para la investigación, esta puede ser almacenada en formato virtual a través de una fotografía o escáner del mismo.

Observación

La observación personal también juega un papel importante, pues de la interpretación personal del desarrollo de las actividades de la empresa, se obtendrán valiosas conclusiones.

Entrevista

El dialogo directo con los empleados que realizan las operaciones cotidianas de la empresa nos permitirá conocer sus inquietudes, deficiencias, comentarios y sugerencias. Esta es una valiosa técnica que nos permitirá conocer las falencias en los temas de evaluación de créditos.

Solicitudes al Departamento de Recuperaciones

Se efectúa solicitudes para que proporcionen información acerca de la data de crédito otorgados de forma detallada, los cuales pertenezcan al periodo en estudio.

3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Flujogramas

Consiste en representar gráficamente, situaciones, hechos, movimientos y relaciones de todo tipo a partir de símbolos. Mediante ellos se procesa la información respecto a los procedimientos de evaluación, desde su solicitud hasta su aprobación.

Análisis de Base de Datos

Consiste en inspeccionar, limpiar y transformar datos con el objetivo de resaltar información útil, mediante hojas de cálculo, Microsoft Excel, haciendo uso de tablas dinámicas y formulas básicas para analizar data, generando reportes que permiten ampliar el panorama de la investigación.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

4.1. Datos Generales de la Empresa en Estudio

Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A. es una empresa dedicada al rubro microfinanciero, dedicada a la intermediación financiera.

Misión

- Brindamos soluciones financieras ágiles y oportunas, impulsando el desarrollo de nuestros clientes y colaboradores, contribuyendo al desarrollo económico y social del país.

Visión

- Ser la mejor institución microfinanciera ágil y confiable en la generación de valor para nuestros clientes, colaboradores y accionistas.

Valores

- Compromiso
- Integridad
- Equidad
- Servicio
- Innovación

Datos Generales

- **Razón Social:** Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A.
- **RUC:** 20132554680
- **Dirección:** Jr. Bolívar N° 480, Trujillo, La Libertad.

Reseña Histórica

Han pasado más de 33 años desde que iniciamos nuestras operaciones con el claro objetivo de atender a los pequeños y medianos empresarios facilitándoles el acceso a créditos, y sirviéndoles de apoyo para poder hacer empresa en nuestro país. Como entidad microfinanciera, Caja Trujillo fue fundada el 19 de octubre de 1982, pero el 12 de noviembre de 1984 iniciamos formalmente nuestras operaciones.

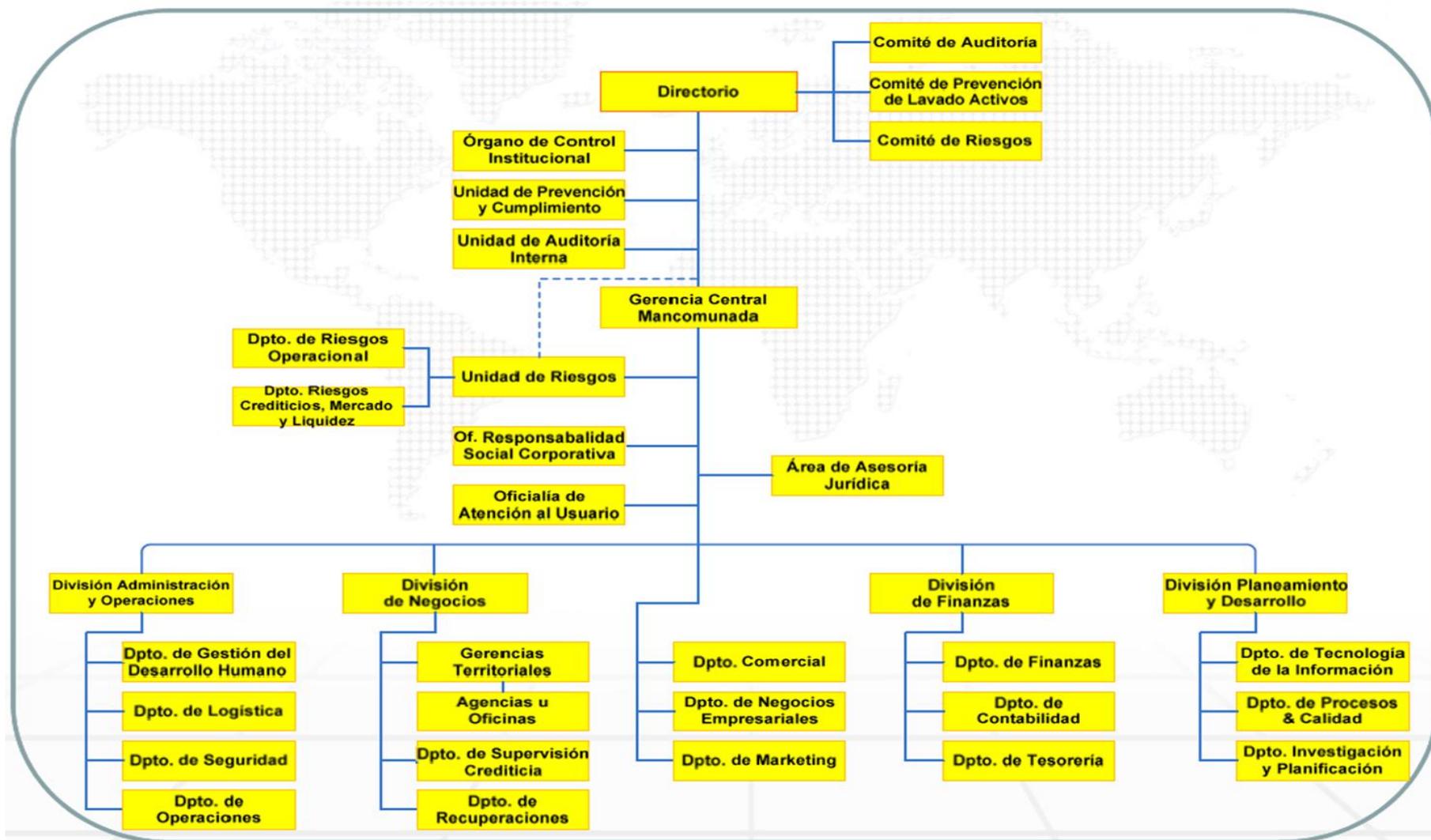
Desde entonces, un largo trecho hemos recorrido. El camino no ha sido nada fácil, pero tenemos la satisfacción de decir con orgullo que estamos creciendo con el paso del tiempo. Ese crecimiento ha ido de la mano de nuestros clientes, nuestra razón de ser. Es reconfortante mirar hacia atrás y ver con orgullo cómo nuestros clientes han ganado la batalla a la adversidad y ahora son empresarios exitosos.

Durante estos 30 años, Caja La Norteña ha colaborado con el crecimiento microempresarial de miles de sus clientes, logrando consolidarse como una institución orientada al apoyo crediticio a las PYME. En estos años, no sólo hemos sido testigo del crecimiento de nuestros clientes, sino que también hemos sabido extendernos en diversas provincias del país, con el único objetivo de estar cerca de nuestros clientes, brindándoles el mejor servicio y ofreciéndoles productos de acuerdo a sus necesidades.

Nuestro proceso de expansión se inició en 1990 con la puesta en funcionamiento de la primera agencia en el centro comercial Las Malvinas, la misma que luego fue trasladada al CC Zona Franca. En 1991 iniciamos operaciones en El Porvenir, y en 1994 abrimos nuestra primera agencia fuera de Trujillo, siendo Chepén la ciudad escogida. En el año 2001 inauguramos nuestra primera agencia fuera de la región, en la emprendedora ciudad de Chiclayo, iniciando nuestra expansión hacia otros departamentos.

Hoy estamos presentes en la costa, sierra y oriente del país, con 79 agencias, 15 oficinas informativas y más de 200 cajeros corresponsales, por lo que resulta indiscutible e innegable no sólo el crecimiento de nuestros clientes, sino también el nuestro.

Figura n.º 4: Estructura Organizacional



Fuente: Elaboración propia

4.2. Descripción del proceso de evaluación crediticia.

En proceso de evaluación crediticia, el asesor de negocios filtra al cliente en el sistema interno y en las Centrales de Riesgo, a fin de verificar su calificación. Una vez que se constata si el cliente es sujeto de crédito, se le pide la documentación dependiendo el tipo de persona (natural o jurídica) y a la vez dependiendo del producto (empresarial en este caso).

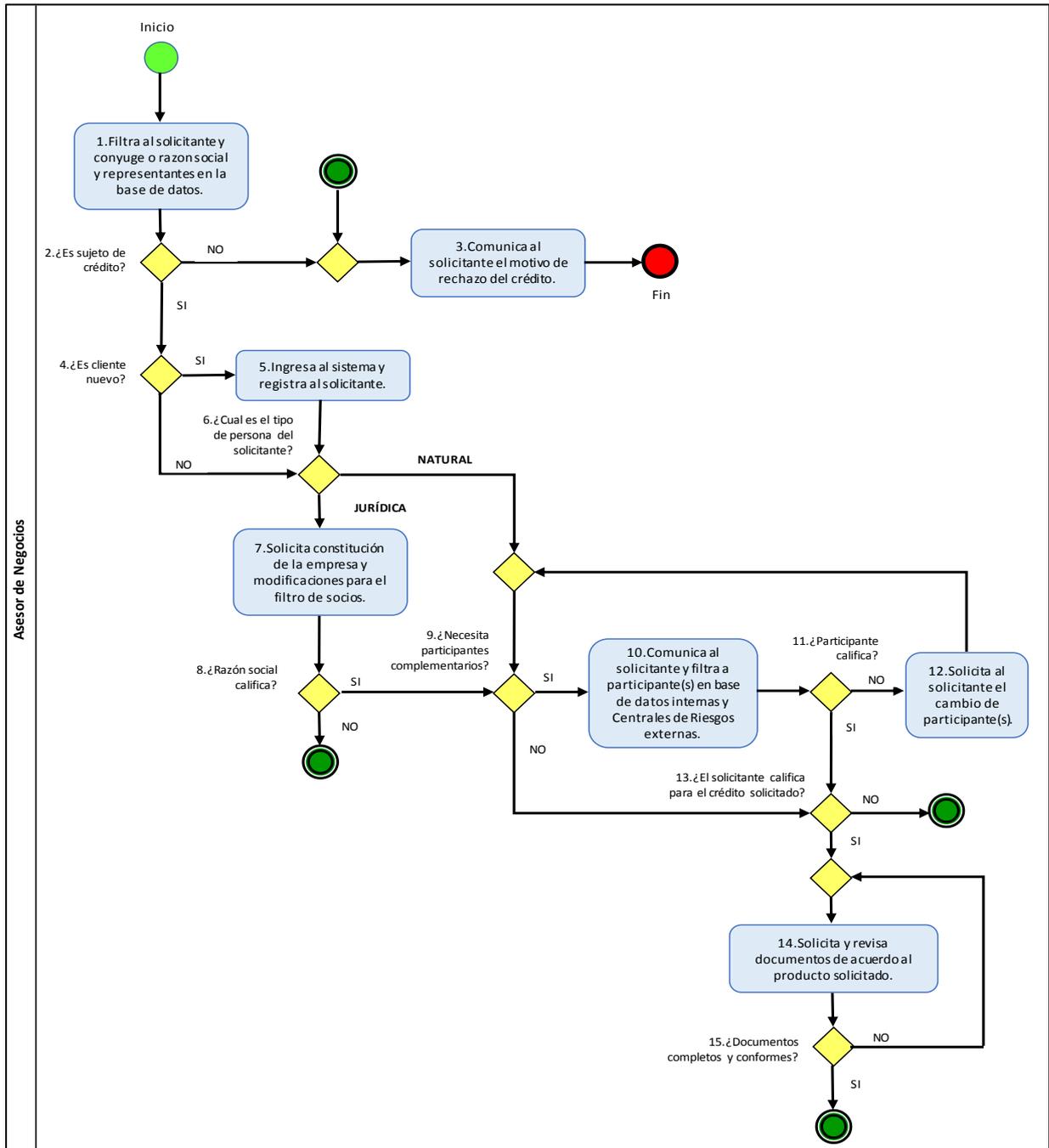
El asesor de negocios revisa toda la documentación solicitada, verificando que la información este completa a fin de proceder con la respectiva visita al cliente, donde se verifica lo siguiente:

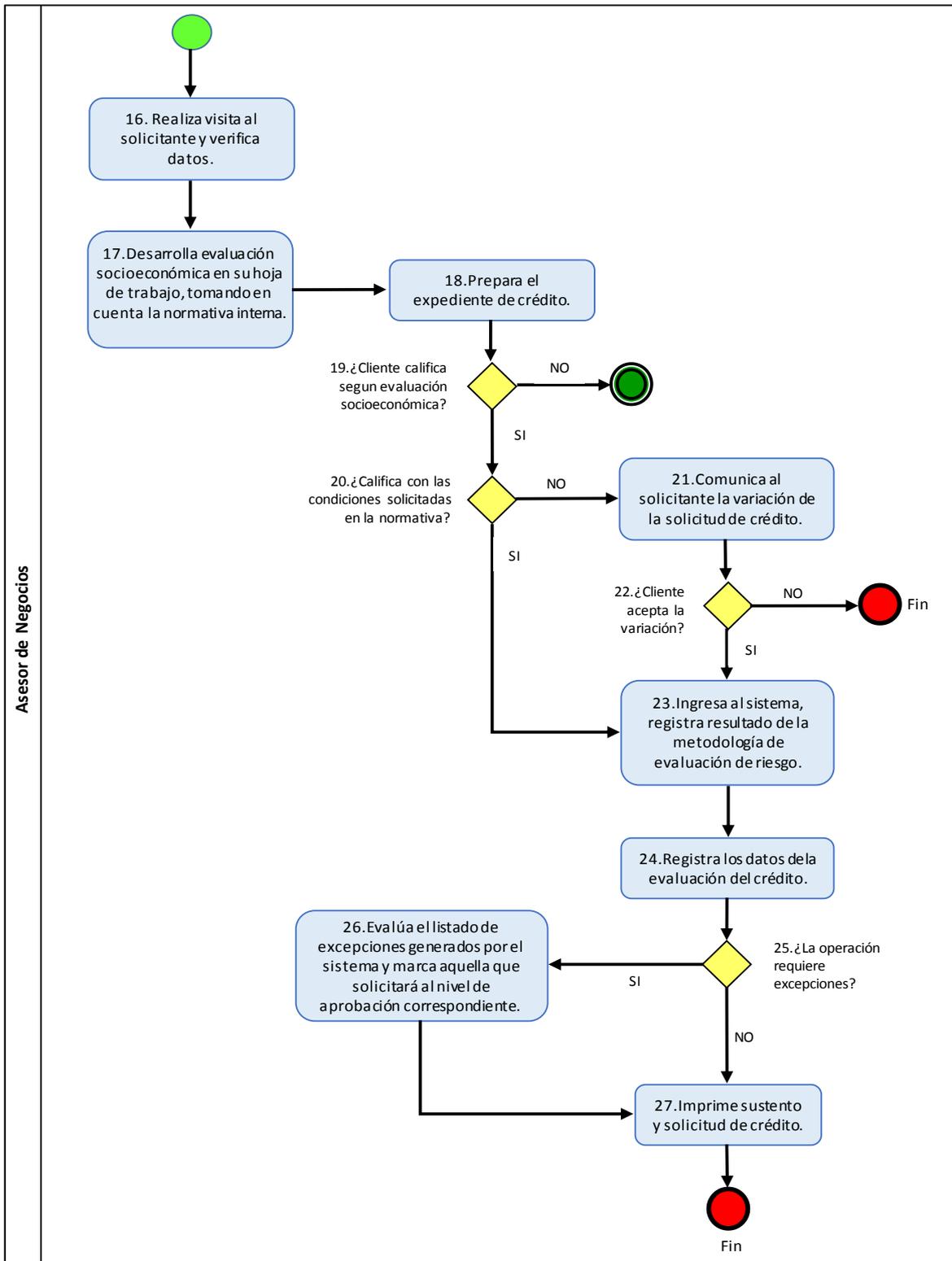
- Fuentes de Ingreso.
- Domicilio del cliente.
- Garantías y referencias personales, comerciales y financieras.

Posteriormente el asesor de negocios desarrolla la evaluación socioeconómica en su hoja de trabajo (Balance General, Estado de Ganancias y Pérdidas, Ratio de Endeudamiento – Cuota Límite), teniendo en cuenta la normativa interna, para después preparar el expediente de crédito.

Con toda la información recabada se procede a registrar el resultado de la metodología de evaluación de riesgo y después ingresa la solicitud de crédito (aquí se realizan los controles de sobreendeudamiento y riesgo según normativa interna), indicando los datos de la evaluación del crédito. Es importante indicar que muchos clientes califican con excepciones, es decir se piden vistos al nivel correspondiente a fin de que se aprueben aquellas solicitudes que están sobre el límite de los parámetros permitidos. Finalmente se imprimen los sustentos y la solicitud de crédito.

Figura n.º 5: Proceso de evaluación de créditos.





Fuente: Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A.
 Elaboración: Propia

4.3. Análisis de la documentación solicitada.

El análisis de la documentación es desarrollado mediante la revisión de los expedientes de crédito, cuyos requisitos fueron solicitados al iniciar el proceso de evaluación crediticia del cliente. Cabe mencionar que todos estos requisitos no fueron cumplidos en su totalidad, ya que se encontraron documentos faltantes en el expediente.

Según la entrevista realizada al administrador de agencia, la documentación que se solicita para montos menores, es mucha, por lo que en la mayoría de veces el cliente desiste de su intención de solicitar el crédito. (Anexo n° 1)

Figura n.º 6: Documentación requerida Persona Natural.

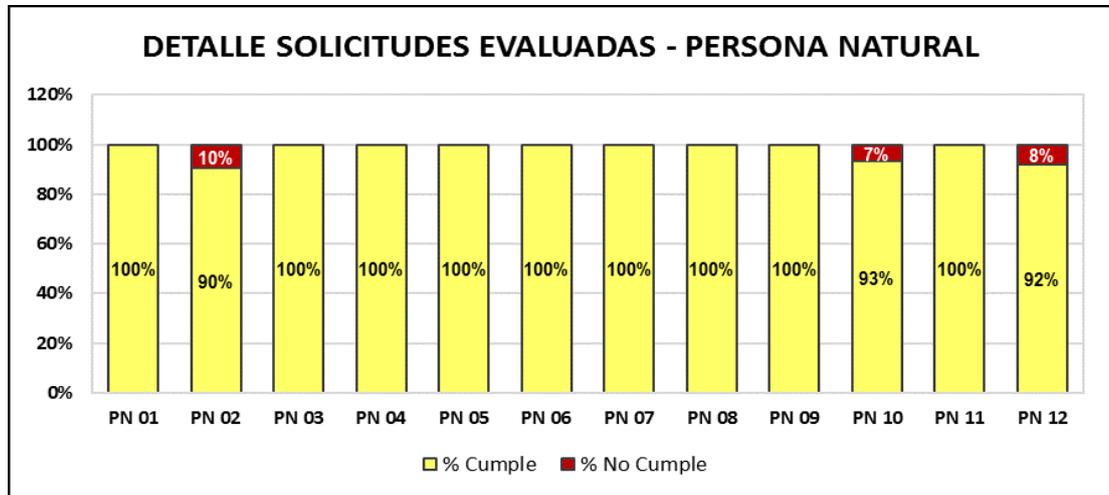
PERSONA NATURAL			
N°	Documentación Requerida	Cumple	No Cumple
PN 01	Copia de DNI vigente de los participantes del crédito.	146	0
PN 02	Copia de recibo de servicios cancelados del domicilio real del titular o garantes.	132	14
PN 03	Documentos que prueben la antigüedad del negocio.	146	0
PN 04	Último comprobante de pago donde cliente mantenga endeudamiento directo.	146	0
PN 05	Solicitud de credito firmada por el titular del crédito.	146	0
PN 06	Flujo de Caja Operativo que sustente capacidad de pago.	146	0
PN 07	Flujo de Caja Proyectado (para creditos mayor a 06 meses).	146	0
PN 08	Estado de Ingresos y Egresos.	146	0
PN 09	Balance de Situación.	146	0
PN 10	Fotografías del negocio y domicilio.	138	8
PN 11	Declaración Jurada Patrimonial.	146	0
PN 12	Plano o Croquis de ubicación del negocio.	137	9

Fuente: Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A.

Elaboración: Propia

Se revisaron 146 casos de expedientes de créditos otorgados a personas naturales, en donde se solicitan 12 requisitos. Según normativa interna, la documentación debería estar completa antes de pasar al siguiente proceso, por lo que más adelante veremos el detalle del incumplimiento no solo del cliente sino también del asesor de negocios.

Figura n.º 7: Detalle solicitudes evaluadas Personal Natural.



Fuente: Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A.

Elaboración: Propia

Según la figura n.º 7 verificamos que el 10% de estos créditos otorgados no cumplieron con el segundo requisito y a la vez el 7% no presentó las fotografías del negocio y domicilio. Siguiendo con el análisis, se evidenció que el 8% de estos créditos no cumplieron con la información referente al croquis de la ubicación del negocio, lo cual es un requisito fundamental, ya que se presume que no hubo visita de campo, con lo cual se está incumpliendo la normativa interna.

Figura n.º 8: Documentación requerida Persona Jurídica.

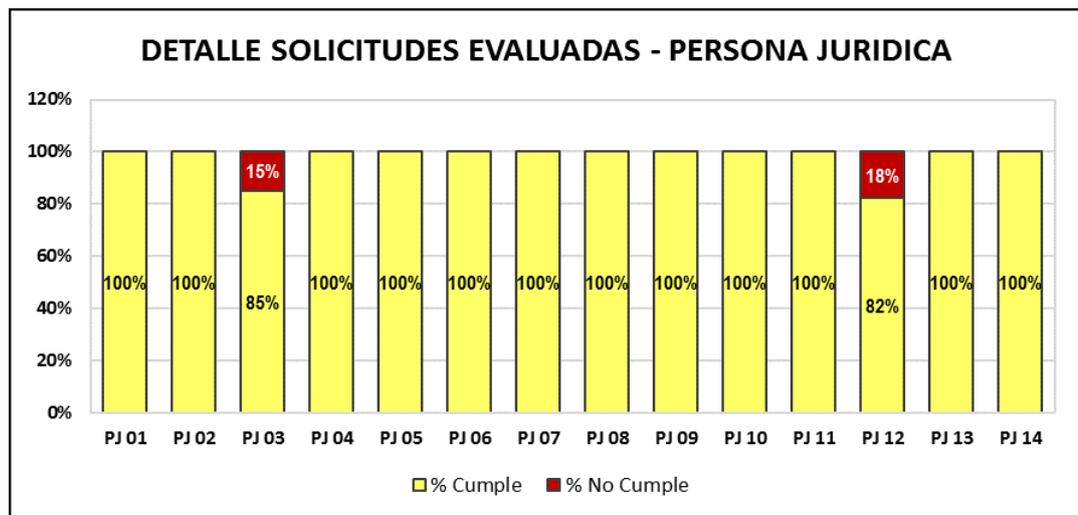
PERSONA JURIDICA			
Nº	Documentación Requerida	SI Presenta	NO Presenta
PJ 01	Copia de DNI vigente del representante legal.	34	0
PJ 02	Copia de escritura de constitucion de la empresa.	34	0
PJ 03	Original de vigencia de poder de los representantes legales con antigüedad 15 días a la fecha de desembolso.	29	5
PJ 04	Copia de recibo de servicios cancelados del domicilio real del titular o garantes.	34	0
PJ 05	Documentos que prueben la antigüedad del negocio.	34	0
PJ 06	Último comprobante de pago donde cliente mantenga endeudamiento directo.	34	0
PJ 07	Solicitud de credito firmada por el titular del crédito.	34	0
PJ 08	Flujo de Caja Operativo que sustente capacidad de pago.	34	0
PJ 09	Flujo de Caja Proyectado (para creditos mayor a 06 meses).	34	0
PJ 10	Estado de Ingresos y Egresos.	34	0
PJ 11	Balance de Situación.	34	0
PJ 12	Fotografías del negocio y domicilio.	28	6
PJ 13	Declaracion Jurada Patrimonial.	34	0
PJ 14	Plano o Croquis de ubicación del negocio.	34	0

Fuente: Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A.

Elaboración: Propia

Según la figura n.º 8 revisaron 34 casos de expedientes de créditos otorgados a personas jurídicas, en donde se solicitan 14 requisitos. Según normativa interna, la documentación debería estar completa antes de pasar al siguiente proceso, por lo que más adelante veremos el detalle del incumplimiento no solo del cliente sino también del asesor de negocios.

Figura n.º 9: Detalle solicitudes evaluadas Persona Jurídica.



Fuente: Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A.

Elaboración: Propia

Según la figura n.º 9 verificamos que el 15% de estos créditos otorgados no cumplieron con el tercer requisito, ya que las vigencias de poder tenían una antigüedad mayor a 15 días por lo que se debió solicitar una nueva. A la vez el 18% no cumplió con el requisito número 13, es decir, de 34 créditos, se otorgaron 6 créditos sin haber presentado las fotografías del negocio y domicilio, con lo cual se presume que el asesor de negocios no visitó al cliente, por ende, no se llegó a saber con certeza el movimiento de sus ventas o el flujo de sus ingresos.

4.4. Análisis del nivel de sobreendeudamiento.

Para analizar el sobreendeudamiento del cliente, se revisó el Manual de Gestión del Riesgo de Sobreendeudamiento de Deudores Minoristas, donde indica que, dentro de la evaluación a los clientes, se le debe aplicar el ratio de cuota límite, el cual mide la relación de la carga financiera del cliente con respecto a su nivel de ingresos netos, permitiendo de esta manera evaluar la capacidad real de endeudamiento. Dentro de este manual nos indica unos límites con una tolerancia de 5% (considerado como excepción). (Anexo n° 6)

De acuerdo a lo manifestado en la entrevista, el administrador de agencia, indicó que se manejan topes de 80% para créditos destinados a activo fijo y de 75% para créditos destinados a capital de trabajo. (Anexo n° 1)

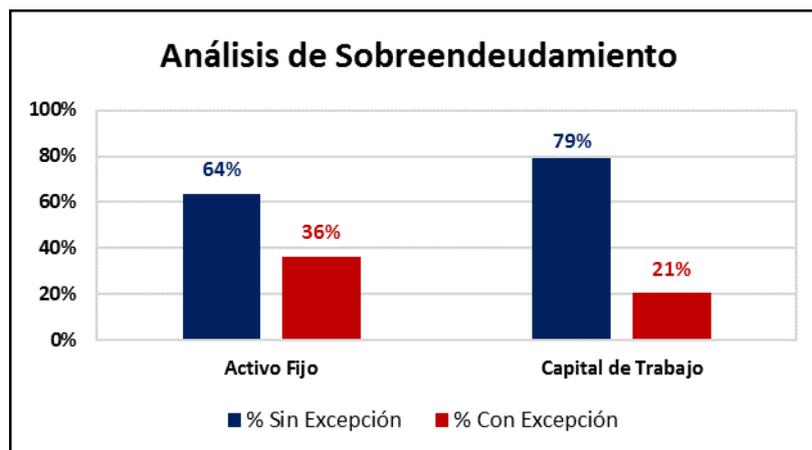
Tabla n.º 7: Cuadro de análisis de sobreendeudamiento.

Destino	Evaluados	Sin Excepción	Con Excepción
Activo Fijo	44	28	16
Capital de Trabajo	136	108	28

Fuente: Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A.

Elaboración: Propia

Figura n.º 10: Análisis de sobreendeudamiento.



Fuente: Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A.

Elaboración: Propia.

Según figura n.º 10, se muestran clientes que tuvieron excepciones en la evaluación de su ratio de cuota límite, tomando en cuenta el destino del crédito, estos se dieron de la siguiente manera:

- Activo Fijo. Se evaluaron 44 créditos, de los cuales al 36% tuvo que pedirse excepción a fin de que el crédito pueda ser aprobado para su desembolso.
- Capital de Trabajo. Se evaluaron 136 créditos, de los cuales al 21% tuvo que pedirse excepción a fin de que el crédito pueda ser aprobado para su desembolso.

4.5. Análisis del proceso de visita de campo.

Para el análisis del proceso de visita de campo, solicitamos al área de recuperaciones el detalle de los comentarios realizados en el sistema, donde verificamos cuantos clientes fueron visitados y cuantos fueron los clientes a quienes no se les realizó visita alguna.

De lo antes indicado, debemos mencionar lo manifestado por el administrador de agencia, quien nos dijo: *“...A mi criterio, en las microfinanzas los cambios en el flujo de ingresos son muy irregulares, los microempresarios por su condición de informales, no tienen clientes fijos, entonces nada asegura que el flujo de utilidad que tienen a la fecha de desembolso sea la misma en los meses siguientes. Además, es importante mencionar que deben hacerse visitas post desembolso, de manera que se dé seguimiento al crédito otorgado. Actualmente las visitas para todos los créditos son obligatorias”*. (Anexo n.º 1)

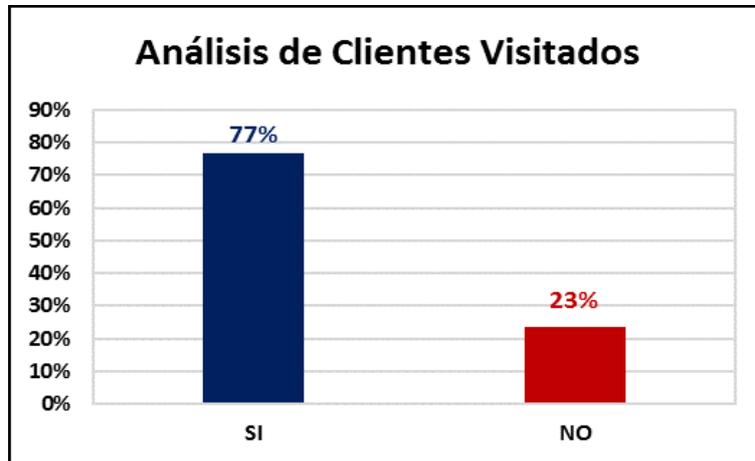
Tabla n.º 8: Cuadro de visitas realizadas.

Actividad	SI	NO
Visita en el Domicilio o Fuente de Ingreso	138	42

Fuente: Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A.

Elaboración: Propia.

Figura n.º 11: Análisis de clientes visitados.



Fuente: Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A.

Elaboración: Propia

Figura n.º 11. De lo indicado anteriormente en el análisis de la información revisada, se puede ver que, de 180 créditos desembolsados, al 23% no se realizó la visita de campo tanto en domicilio como el negocio, la cual pudo haber sido porque el asesor de negocios se encontraba cerrando mes y por la premura de tiempo no se realizó y quedó pendiente hasta la fecha.

4.6. Análisis de la clasificación del deudor.

Para el análisis de la clasificación del deudor, se tuvo acceso a la información de un reporte llamado “Cierre Consolidado de Cosecha”, donde se pudo verificar la clasificación que tenían los deudores a la fecha del desembolso de su crédito. (Anexo n° 5)

También se verificó el reglamento de créditos, donde indica que, para los clientes con historial crediticio en el sistema financiero deberán presentar una calificación 100% Normal durante los 06 últimos meses, y no deberá exceder de 85% Normal y 15% Con Problemas Potenciales (CPP) durante los últimos 12 meses, no consecutivo.

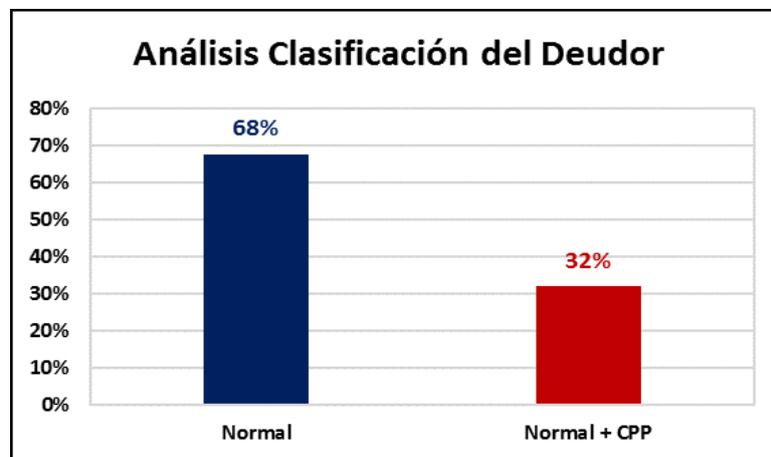
Tabla n.º 9: Cuadro de clasificación del deudor.

Actividad	Nº	Normal	Normal + CPP
Clasificación del Deudor	180	122	58

Fuente: Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A.

Elaboración: Propia.

Figura n.º 12: Análisis de clasificación del deudor.



Fuente: Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A.

Elaboración: Propia.

Según tabla n.º 9 y figura n.º 12 se puede decir que, de los 180 créditos otorgados, existe un 32% de créditos que se desembolsaron a clientes con calificación menor al 100% en situación normal, es decir 58 créditos pertenecen a clientes dentro de la calificación Normal y Con Problemas Potenciales. Cabe mencionar que estos casos no son excepciones, ya que como mencionamos anteriormente, existe flexibilidad en la evaluación, de tal manera que se pueden otorgar créditos a clientes que tenga calificación menor al 100% Normal.

4.7. Determinación del nivel de cumplimiento del proceso de evaluación y el efecto en el indicador de morosidad.

A fin de determinar el nivel de cumplimiento se asignó pesos (25%) a cada uno de los procesos mencionados anteriormente, a fin de calcular el porcentaje real de cumplimiento.

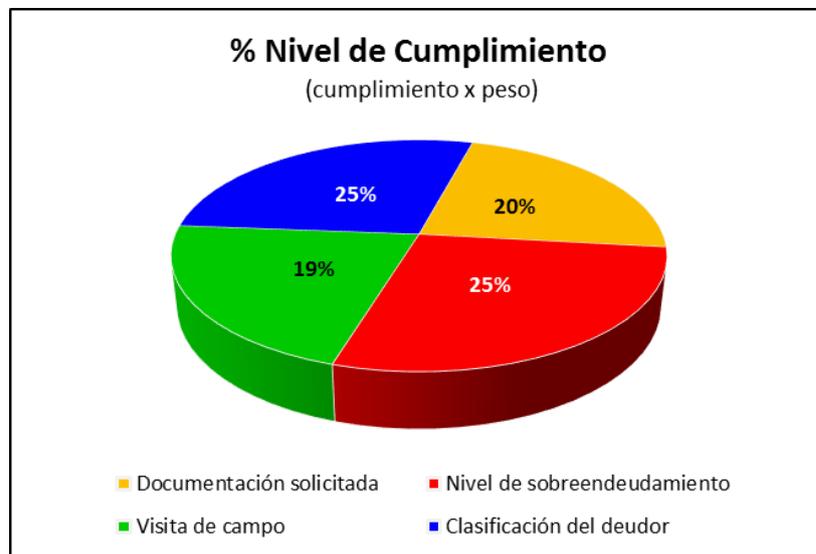
Tabla n.º 10: Cuadro Nivel de Cumplimiento.

Proceso	Cumplimiento	Peso	% Nivel Cumplimiento
Documentación solicitada	81%	25%	20%
Nivel de sobreendeudamiento	100%	25%	25%
Visita de campo	77%	25%	19%
Clasificación del deudor	100%	25%	25%
			89%

Fuente: Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A.

Elaboración: Propia.

Figura n.º 13: % Nivel de cumplimiento.



Fuente: Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A.

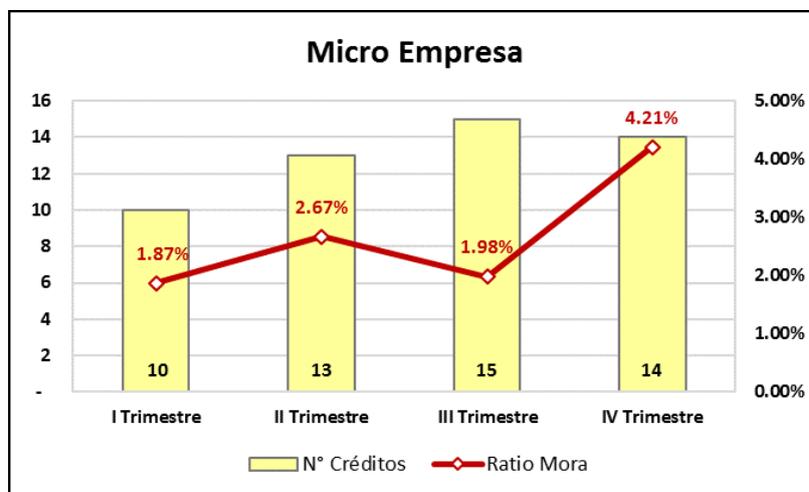
Elaboración: Propia.

A fin de determinar el efecto en el indicador de morosidad, se debe tomar en cuenta que los créditos micro y pequeña empresa afectan mora contable a los 31 días de atraso, aumentando el saldo de mora de la entidad. Es por ello que se trabajaron los resultados de 4 trimestres, de lo que se muestra lo siguiente:

Mora por Tipo de Crédito. (créditos vencidos micro y pequeña / total cartera)

Como podemos observar, en los créditos micro empresa los índices de mora fueron de 1.87%, 2.67%, 1.98%, 4.21%, y a la vez en pequeña empresa fueron de 12.19%, 12.81%, 8.22%, 10.80%. En el análisis realizado se detectaron que estos créditos tuvieron excepciones en la evaluación de sobreendeudamiento y a la vez no se realizaron las visitas de campo, con lo que se hubiese podido corroborar el real flujo de ingresos a fin de conocer realmente la capacidad de pago del cliente.

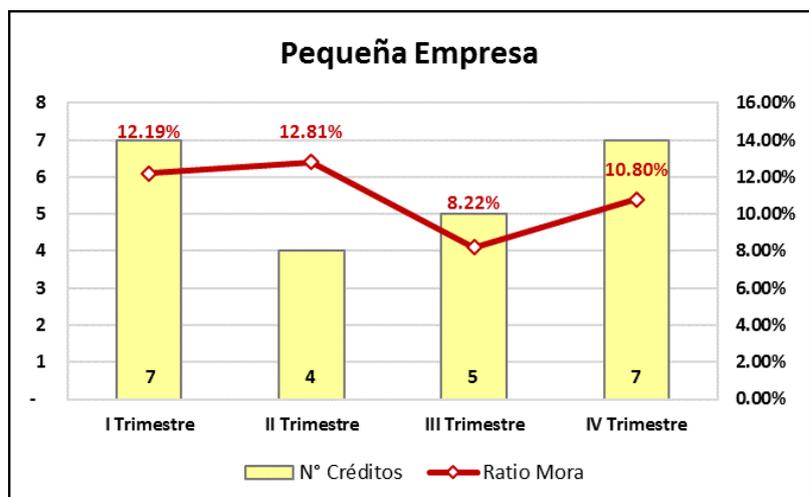
Figura n.º 14: Índice de morosidad créditos Microempresa.



Fuente: Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A.

Elaboración: Propia.

Figura n.º 15: Índice de morosidad créditos Pequeña Empresa.



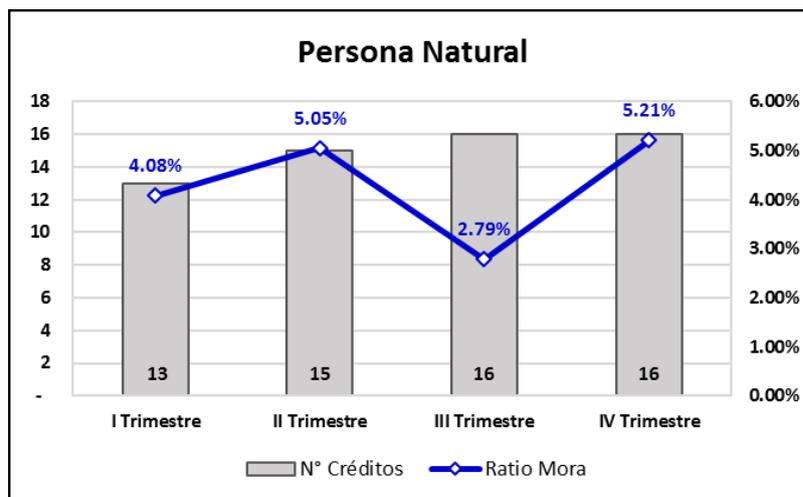
Fuente: Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A.

Elaboración: Propia.

Mora por Tipo de Persona. (créditos vencidos tipo persona / total cartera)

Del análisis de los resultados se verificó que el más alto índice de mora se registró en los clientes con personería jurídica, ya que se comprobó que todos ellos no pagaron sus primeras cuotas, con los cual los índices de mora en el 1°,2°,3° y 4° fueron de 9.98%, 10.42%, 7.42%, 9.80% respectivamente.

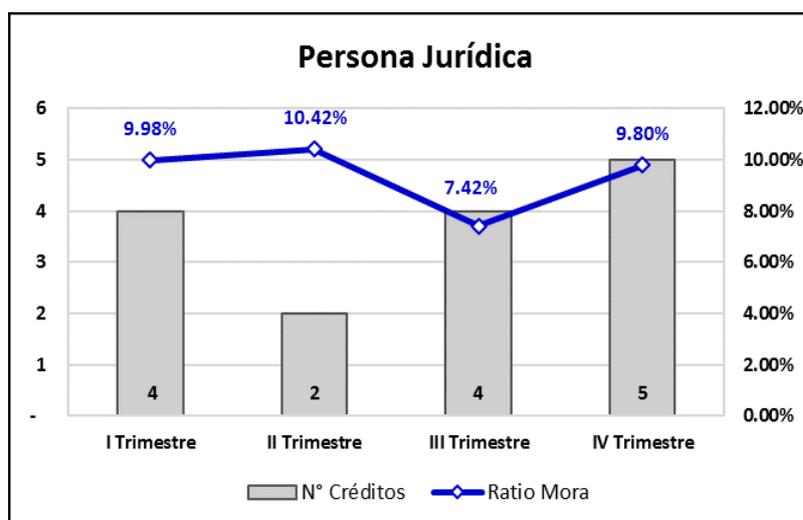
Figura n.º 16: Índice de morosidad créditos Persona Natural.



Fuente: Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A.

Elaboración: Propia.

Figura n.º 17: Índice de morosidad créditos Persona Jurídica.



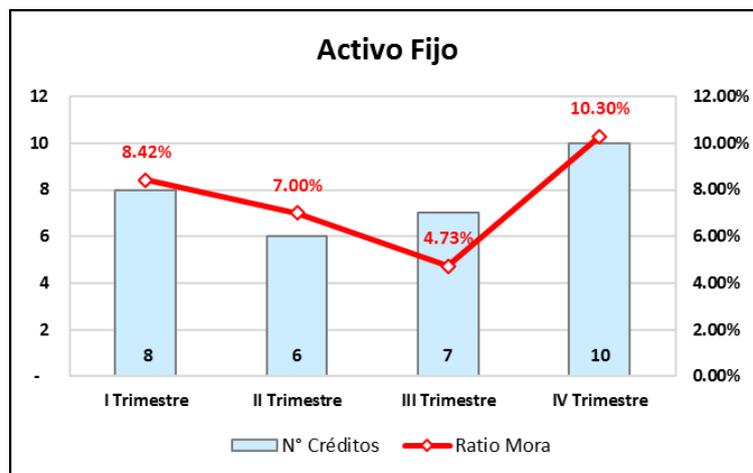
Fuente: Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A.

Elaboración: Propia.

Mora por Destino de Crédito. (créditos vencidos activo fijo y capital de trabajo / total cartera)

Del análisis realizado se verificó que, tanto en los créditos destinados a activo fijo como en créditos destinados a capital de trabajo, todos solo hacían amortizaciones (pago de cuotas incompletas), lo cual debió verificarse al momento de la evaluación. Los índices de mora más altos se registraron en el 4° trimestre con 10.30% para los créditos destinados a activo fijo y un índice de 8.48% en el 2° trimestre para aquellos destinados a capital de trabajo.

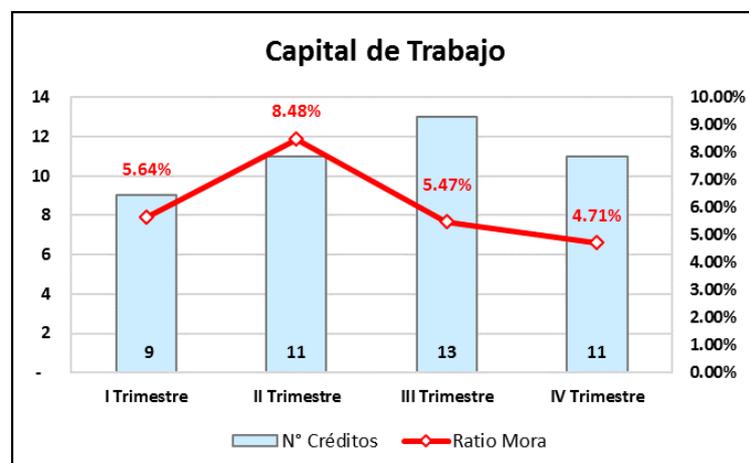
Figura n.º 18: Índice de morosidad destino Activo Fijo.



Fuente: Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A.

Elaboración: Propia.

Figura n.º 19: Índice de morosidad destino Capital de Trabajo.



Fuente: Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A.

Elaboración: Propia.

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

Según resultados presentados en el capítulo anterior se valida la hipótesis, es decir que el nivel de cumplimiento en el proceso de evaluación crediticia a las micro y pequeñas empresas en Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A. debe ejecutarse en su totalidad. En los resultados obtenidos se puede verificar que la falta de capacidad de pago de los clientes está relacionada al análisis de sobreendeudamiento y clasificación del deudor, debido a que los clientes con excepciones y aquellos con clasificación menor al 100% normal, no cumplieron con pagar sus cuotas en las fechas pactadas. Al mismo tiempo la incapacidad de pago está relacionada con el proceso de visita de campo, debido a que los clientes que no fueron visitados no pudieron cumplir con el pago de sus cuotas, tomando en cuenta que sin la visita no se llegó a conocer el flujo de sus ingresos, lo cual generó atrasos mayores a 30 días, por ende, incrementaron el saldo de cartera morosa.

En ese sentido, los resultados de la presente investigación son similares a los obtenidos por los autores que a continuación mencionamos.

Aguilar y Camargo (2003), en su informe "Análisis de la morosidad de las Instituciones Microfinancieras (IMF) en el Perú", tuvieron como objetivo general identificar las variables que afectan la morosidad de las IMF peruanas. Mencionan que hay que tomar en cuentas aspectos importantes para la evaluación crediticia tales como, el análisis del sector económico en la cual la empresa se desarrolla, los activos con los cuales responde frente a sus pasivos. En tal sentido el proceso de evaluación crediticia debe ser riguroso en cada uno de sus fases para no evadir ninguna de ellas y dar cumplimiento al mismo. Lo mencionado anteriormente tiene mucho que ver con la presente investigación ya que pudimos ver que cuando la evaluación no es rigurosa y da cierta flexibilidad tanto al cliente con al asesor de negocios al momento de aplicar la normativa, los resultados se ven reflejados en los altos índices de morosidad mostrados anteriormente, lo cual nos brinda también un indicador de eficiencia de la evaluación, la cual está por debajo de las metas establecidas en la entidad. Los autores anteriormente mencionados, indican que un análisis del sector económico es importante, pero para ello la visita de campo es fundamental, sin embargo, tenemos ratios de mora mayores al 8% de clientes que quieren capital para sus negocios, de los cuales no se llegó a conocer realmente el entorno económico donde se desarrollan porque no se cumplió con la visita de campo.

Reátegui (2009), en su tesis "La Morosidad en La Edpyme Crear Trujillo Durante El Periodo 2001-2005", concluye en que las deficiencias organizacionales, se ven reflejadas durante el proceso de crédito: el afán de aumentar las colocaciones en el corto plazo para obtener mejores resultados de forma inmediata, lo cual ejerce presión al personal de créditos a incrementar sus colocaciones, precipitando las respuestas a las solicitudes de créditos sin la debida evaluación. Con ellos podemos explicar que muchos de estos créditos se colocaron con información incompleta en su expediente, tuvieron muchas excepciones con respecto al nivel de sobreendeudamiento, no se visitaron al cien por ciento y muchos

de ellos abusaron de los límites con respecto a la clasificación del deudor, todo ello con el afán de incrementar sus colocaciones y por ende obtener resultados inmediatos. Finalmente, Reátegui, observó que las metas están expresadas exclusivamente en términos de número de créditos o de montos colocados, descuidando así la calidad de cartera, es decir en alusión a nuestra investigación, hay preocupación en el aumento acelerado de colocaciones, sin estar alineado con el cumplimiento de los procesos de evaluación establecidos.

Díaz (2004), en su tesis “Determinantes del Deterioro de la Cartera de Créditos de la Entidad de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa Créditos de Alcance Regional Trujillo S.A. Crear Trujillo EDPYME”, manifiesta que el entorno económico es un factor importante en el logro de los resultados obtenidos en la calidad de la cartera crediticia, pues el sector comercio hacia donde se orientan un gran porcentaje de los créditos, traen como consecuencia el deterioro de la cartera crediticia. El sobreendeudamiento de los empresarios de la pequeña y microempresa, la flexibilidad de los requisitos y un exceso de oferta crediticia de determinadas zonas, especialmente en el distrito de Trujillo, contribuye directamente al incremento del deterioro de la cartera de nuestra empresa. En alusión a lo mencionado por Díaz, podemos rescatar datos importantes tales como el entorno económico en el cual la mayoría de empresarios están sobreendeudados y a la vez a flexibilidad de los requisitos, esto en relación tanto a las visitas de campo como a el exagerado uso de las excepciones, haciendo que otorguemos créditos al límite del riesgo y que dé como resultado clientes que incumplen con sus primeras cuotas, tal cual lo vimos en la mora por tipo de persona.

Vigo (2016), en su tesis “Factores Presentes en la Eficacia de La Evaluación de Créditos Pyme de Financiera Confianza S.A.A.”, nos da a conocer la importancia del cumplimiento de objetivos, sin embargo, ello nos puede llevar a un crecimiento acelerado, descuidando la calidad de cartera y todos los procedimientos adecuados para la evaluación, lo cual impactará negativamente en nuestros indicadores. Lo manifestado anteriormente guarda relación con lo conversado con el administrador de agencia, quien nos informó que la presión que ejercen las gerencias en cuanto al cumplimiento de metas, conlleva a omisiones en el proceso crediticio y a realizar una evaluación deficiente, la cual se ve reflejada en los resultados ya mostrados anteriormente.

CONCLUSIONES

- Se ha determinado que el nivel de cumplimiento en el proceso de evaluación crediticia a las micro y pequeñas empresas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña SA, es de 89%, es decir, no se ejecuta en su totalidad, tal es el caso del análisis de la documentación solicitada donde el asesor de negocios no completó los requisitos para el expediente de crédito. Así mismo, en el análisis del proceso de visita de campo, no se cumplió con visitar al cliente en su negocio.
- El proceso de análisis de documentación solicitada no se está cumpliendo en su totalidad, ya que no se presenta de forma completa, ya que de un total de 180 créditos (146 PN y 34 PJ), se originó un nivel de incumplimiento de hasta 10% en Personas Naturales y de hasta 18% en Personas Jurídicas, sabiendo que ello forma parte del sustento del expediente de crédito.
- El proceso de análisis de sobreendeudamiento del cliente se cumple en su totalidad, sin embargo, tiene un uso exagerado de las excepciones del ratio de cuota límite, con una cantidad de clientes de 16 (36%) para activo fijo y 28 (21%) para capital de trabajo.
- El proceso de visitas de campo no se está cumpliendo en su totalidad, observando que, de la revisión de 180 clientes, el 23% no fueron visitados con respecto a la verificación del domicilio o negocio antes del desembolso, tomando en cuenta que en ella se verifica el entorno económico donde se desarrolla el negocio.
- El proceso de análisis de clasificación del deudor se cumple en su totalidad, no obstante, el proceso permite otorgar créditos a personas con calificación de 15% CPP (con problemas potenciales), es decir, se les otorgó créditos a 58 clientes (32%) con una calificación menor a la Normal, con lo cual se está tomando un riesgo crediticio innecesario.
- En efectos del nivel de cumplimiento del proceso de evaluación, se determinó que los clientes a quienes se les otorgó créditos, tenían problemas potenciales de sobreendeudamiento, tenían un precedente de mala clasificación del deudor y sobre todo al no visitarlos no demostraron el verdadero flujo de su fuente de ingresos, generando atrasos mayores a 30 días, lo cual incrementó el saldo de la cartera morosa de la entidad, alcanzando un índice de morosidad mayor al 12% a nivel de tipo de crédito, mayor al 8% a nivel de tipo de persona y mayor al 5% en los créditos destinados a activo fijo y capital de trabajo.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda revisar y reformular el proceso de evaluación crediticia a las micro y pequeñas empresas a fin de que este alineada con los niveles de cumplimiento de su normativa, de tal manera que se cuide la calidad de cartera para una evaluación eficiente y crecimiento sostenido.
- Se recomienda asignar la función de check list al área de operaciones (para el desembolso) a fin de que el expediente cuente con todos los documentos solicitados.
- Se recomienda ampliar los parámetros de excepción y a la vez designar como segundo filtro a la Unidad de Riesgos, a fin de que emita su opinión referente al nivel de sobreendeudamiento del cliente.
- Se recomienda que el administrador de agencia valide antes de cierre de mes, la visita realizada por el asesor de negocios a fin de que se elabore un acta de visita firmada por las partes. Todo ello antes de su desembolso.
- Se recomienda ampliar los parámetros requeridos para el otorgamiento de créditos, de manera que se brinde financiamiento únicamente a los clientes con una clasificación de 95% Normal y 5% CPP, a fin de minimizar el riesgo de crédito.

REFERENCIAS

- Aguilar, G., Camargo, G., Morales, R. (2008). *Análisis de la morosidad en el Sistema Bancario Peruano*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos.
- Baltodano, R. (2014). *Las políticas de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana en la ciudad de Chepén*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Choque, D. (2016). *Evaluación del proceso de créditos en la oficina especial Acora de la Caja de Ahorro y Crédito Los Andes Puno 2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional del Altiplano, UNA, Puno, Perú.
- Díaz, C. (2004). *Determinantes del deterioro de la cartera de créditos de la Entidad de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa Créditos de Alcance Regional Trujillo S.A. CREAR Trujillo EDPYME*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito. (s.f.). *Cajas Municipales - CMAC en cifras*. Obtenido de <http://www.fpcmac.org.pe/cajas-municipales/>
- Giraldo, J., Ovalle, D., & Santoro, F. (2014). *Aproximación metodológica sensible y adaptable al contexto para la integración de procesos de negocio en la Industria del Café*. Obtenido de <http://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v9n4/art07.pdf>
- Guzmán, E. (2010). *Análisis de riesgo de crédito y evidencia empírica en Chile*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Kala, O. (2008). *Caracterización del comportamiento del mercado de microcrédito empresarial peruano*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. PUCP. Lima, Perú.
- Lara, J. (2010). *La gestión del riesgo de crédito en las Instituciones de Microfinanzas*. (Tesis Doctoral). Universidad de Granada, España.
- Lizárraga, N. (2013). *Gestión de riesgo de crédito y su incidencia en la morosidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público de la Región La Libertad*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

- Mendiola, A., Aguirre, C., Aguilar, J., Chauca, P., Dávila, M., & Palhua, M. (2015). *Sostenibilidad y Rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) en el Perú*. Lima: ESAN.
- Nuñez, F. (2017). *Evaluación de las tecnologías crediticias de las Cooperativas del segmento 3 de la ciudad de Quito y su incidencia en los principales indicadores financieros de riesgo*. (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.
- Paredes, M., Ugarte, S. (2015). *Factores que influyen en el nivel de morosidad de la cartera de créditos en una Caja Municipal del Perú*. (Tesis de Maestría). Universidad Privada del Norte, UPN, Trujillo, Perú.
- Peralta, A. (2009). Las Centrales de Riesgo y las Categorías de Riesgo. *En Revista Actualidad Empresarial IV*, pp. 1-2.
- Pérez, J. (2010). *Gestión por Procesos* (Cuarta ed.). Madrid, España: ESIC.
- Rayo, S., Lara, J., & Camino, D. (2010). *Modelo de Credit Scoring para instituciones de microfinanzas en el marco de Basilea II*. Granada, España: Universidad de Granada.
- Reátegui, C. (2009). *La morosidad en la EDPYME CREAR Trujillo durante el periodo 2001-2005*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Reyes, P. (2017). *Las provisiones bancarias ¿qué son y cuántos tipos hay?*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/las-provisiones-bancarias-cuantos-tipos/>
- Royo, B. (2013). La gestión de la morosidad en las Entidades Financieras. *En Revista Actuarios*, pp. 54-56.
- Salgado, C. (27 de Agosto de 2008). *Evaluación crediticia y sistema de cobranza en Microfinanzas*. Obtenido de Microfinanzasenperú: Recuperada de <http://microfinanzasenperu.blogspot.pe/2008/08/evaluacion-creditos-en-microfinanzas.html>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2008). Resolución N° 11356-2008-SBS. *Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones*.

Vásconez, E. (2010). *El riesgo de crédito en las microfinanzas*. Obtenido de <http://cemla.org/actividades/2010/2010-05-EducacionFinanciera/Riesgo-credito-micrfinanzas.pdf>

Vigo, C. (2016). *Factores presentes en la eficacia de la evaluación de los créditos PYME de la Financiera Confianza S.A.A.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.

ANEXOS

Anexo n° 1: Instrumento de recolección

Tabla n.° 11: Guía de entrevista.

N°	Pregunta	Respuesta
1	Explique brevemente el proceso de evaluación crediticia para los créditos Micro y Pequeña Empresa.	El proceso de evaluación es la etapa más importante en el otorgamiento del crédito, es donde se solicita la documentación pertinente al cliente, se evalúa su flujo de ingresos, estados financieros, su capacidad de pago, en los casos de clientes recurrentes medimos su sobreendeudamiento, y finalmente aquí es donde se realiza la visita, ya sea en su domicilio o en su negocio. En esta etapa nosotros, como concededores de la materia, es donde medimos el riesgo crediticio, evaluando todos los aspectos necesarios a fin de que el cliente pueda cumplir con su cronograma de pago y evitemos que el crédito afecte mora contable.
2	¿Cuál es la calificación que le daría al actual proceso de evaluación crediticia de ese segmento? ¿Por qué?	Actualmente tengo entendido que nuestro proceso de evaluación es el mejor a nivel de Cajas Municipales. Pero a mi criterio tiene algunas falencias, tales como que los requisitos para un crédito de S/ 500 son los mismos para uno de S/ 10,000. Los clientes son prácticos y no les gusta mucho papeleo cuando se acercan a pedir créditos pequeños.
3	¿Crees que el actual proceso de evaluación se ajusta a la realidad de los clientes?	No. Como te comenté deberían hacerse unas modificaciones en nuestro reglamento, ya que el actual nos pide mucha documentación para créditos de montos menores, con lo cual el cliente se aburre y desiste de su intención de solicitar el crédito. En mi experiencia laboral en otras entidades, el procedimiento para créditos de montos menores era sencillo y por obvias razones los créditos con montos altos necesitaban mayor rigurosidad.

4	<p>¿El personal a tu cargo cumple de manera responsable el actual proceso de evaluación crediticia de este segmento?</p>	<p>Como cabeza de agencia, me veo en la obligación de acatar y hacer cumplir el reglamento al pie de la letra tanto para mis coordinadores como para mis asesores de negocio. Pero he ahí el problema cuando tienes tanto personal a tu cargo y dependes de tus coordinadores, quienes son mi mano derecha en este tema, ya que hay que lidiar con asesores de mala fe, quienes alteran la información del cliente, dándoles una apariencia de cliente con un flujo excelente que podría cumplir cualquier compromiso de pago. Cabe mencionar que he tenido casos de esos, los cuales fueron puestos a disposición de las áreas de control.</p>
5	<p>¿Los asesores de negocio llegan a presentar toda la documentación solicitada antes del desembolso del crédito?</p>	<p>Por supuesto. Ese es un tema delicado ya que es el sustento del crédito antes de su desembolso. En lo que respecta a mi agencia, mis coordinadores tienen bien claro ese tema, ya que también es sustento ante cualquier supervisión.</p>
6	<p>¿Actualmente la empresa cuenta con un plan de incentivos atractivo para los asesores de negocio?</p>	<p>No sé si atractivo, pero tiene su lado bueno. Nuestro plan de incentivos está alineado al tema de provisiones, lo cual hace que mis asesores de negocio cuiden su cartera y la formen con calidad, aunque no les guste hacerlo, ya que tienen que cuidar que sus clientes paguen puntualmente o por lo menos antes de que afecten mora contable. Por lo general mes a mes todos mis asesores comisionan.</p>
7	<p>¿Porque la variación de colocaciones se muestra con mayor impacto los últimos días del mes?</p>	<p>Ese es un tema preocupante, ya que se presta a malas interpretaciones, las cuales en la mayoría de casos son ciertas. El fin de mes todos estamos persiguiendo la meta establecida por nuestra gerencia y también nuestra meta para poder comisionar. En la mayoría de casos esa presión puede llevar al error y sobre todo a realizar una evaluación deficiente en nuestros créditos.</p>

8	<p>Con respecto a la pregunta anterior ¿Crees que eso tenga relación con el indicador de morosidad?</p>	<p>Debo ser sincero y decirte que sí. Como te comenté existe una meta y por llegar a dicha meta, mis asesores de negocio caen en el error ya sea involuntario o de mala fe (evalúan mal, elevan las ventas de los clientes, etc.), y no solo en mi agencia. Producto de esas malas evaluaciones los créditos caen en morosidad lo cual evidentemente se ve reflejado en nuestros indicadores.</p>
9	<p>Básicamente ¿ Cómo miden el sobreendeudamiento de sus clientes y cuáles son sus límites?</p>	<p>El sobreendeudamiento de los clientes lo verificamos con un ratio de cuota limite, donde medimos la relación de la carga financiera con respecto a su nivel de ingresos netos, permitiendo de esta manera evaluar la capacidad real de endeudamiento del cliente. Actualmente los topes son de 80% para activo fijo y 75% para capital de trabajo.</p>
10	<p>¿Porque crees que se debe visitar al cliente en su domicilio o fuente de ingreso? ¿ Es obligatorio o depende de algo?</p>	<p>A mi criterio, en las microfinanzas los cambios en el flujo de ingresos son muy irregulares, los microempresarios por su condición de informales, no tienen clientes fijos, entonces nada asegura que el flujo de utilidad que tienen a la fecha de desembolso sea la misma en los meses siguientes. Además, es importante mencionar que deben hacerse visitas post desembolso, de manera que se dé seguimiento al crédito otorgado. Actualmente las visitas para todos los créditos son obligatorias.</p>
11	<p>Según la SBS, el deudor tiene 5 calificaciones. ¿Se puede otorgar créditos a clientes con una Calificación diferente a la Normal?</p>	<p>Si. Según nuestro reglamento nos dice que para los clientes que cuentan con historial crediticio en el sistema financiero deberán presentar una calificación 100% Normal durante los 06 últimos meses, y no deberá exceder de 85% Normal y 15% CPP durante los últimos 12 meses, no consecutivo. Cabe mencionar que el garante debe tener calificación 100% Normal al momento de la evaluación.</p>

Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO n.º 2: Fotos



ANEXO n.º 3: Formato de Evaluación de Cliente

Ciudad				Est. civil	SOLTERO	Nº Dependientes			Grado Instru					
DNI	Edad			Sexo	FEMENINO	Nº Hijos								
Giro del Negocio				Oficio										
Dirección Negocio o Centro Laboral														
Asesor	Solicita				Plazo	Cuota				Cuota Mes				
I. EVALUACIÓN NO FINANCIERA														
1.- GESTIÓN DEL NEGOCIO						2.-CONDICION DE VIVIENDA								
Independiente						Casa							Dpto	
a) Antigüedad del negocio						b)Material de Vivienda								
b) Dedicación semanal al negocio(hrs x semana)						Ladrillo							Madera	
c) En que lugares vende y tiempo en ese lugar						Adobe							Otros	
d) Mejoras en el negocio en el último año(represtamo)						c)Condición de Vivienda								
e)Principales Proveedores						Propia							Alquiler	
Dependiente						De los Padres							Otros	
a) Fecha de Ingreso Laboral						d)NºHabitantes que la ocupan								
b) Cargo laboral						e)Servicios								
c) Frecuencia de Pago						Agua/Desague							Luz	
d) Horario de Trabajo						Telefono							Otros	
e) Ingreso Bruto						3.- INGRESOS ADICIONALES								
f) Indicar plazo de Contrato						a) Origen								
g) Nombre y DNI de Empleador						b) Frecuencia							Monto	
h)Croquis Negocio/Centro Laboral														
						4.- GASTOS FAMILIARES								
						a)Alimentación							b)Alquiler	
						c)Vestido/Calzado							d)Educación	
						e) Salud							f)Transporte	
						g) Servicios							h)Tarjetas	
						i) Juntas							j) Otros	

ANEXO n.º 4: Reporte Cierre Mensual solicitado al Departamento de Recuperaciones

201601. Enero 16 - Microsoft Excel

	A	B	D	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	S	U	X
	Crédito	Zona Terr GE	Agencia Con Mi Taxi	Demanda	Situación	Producto	Cod Sub	Estado Ases	Asesor Actua	Tipo Cliente	Dias Atras	Rango días	Estado Cier	Cap Vigent	Mora	Saldo Cap
2	322011283444	NORTE 2	32 - AGENCIA LAN NO JUDICIAL	VIGENTE	EMPRESARIAL	201	ACTIVO	ISIQUE/GALAN,DI MICRO EMPRESAS	-2 01. Menor 0	No Afecta Mora	3071.01	0	3071.01			
3	322011308480	NORTE 2	32 - AGENCIA LAN NO JUDICIAL	VIGENTE	EMPRESARIAL	201	ACTIVO	PEREZ/TOLEDO,JI MICRO EMPRESAS	-2 01. Menor 0	No Afecta Mora	1271.58	0	1271.58			
4	322011312380	NORTE 2	32 - AGENCIA LAN NO JUDICIAL	VIGENTE	EMPRESARIAL	201	ACTIVO	LIZARZABURU/AL MICRO EMPRESAS	-2 01. Menor 0	No Afecta Mora	1128.82	0	1128.82			
5	322011312738	NORTE 2	32 - AGENCIA LAN NO JUDICIAL	VIGENTE	EMPRESARIAL	201	ACTIVO	ISIQUE/GALAN,DI MICRO EMPRESAS	-2 01. Menor 0	No Afecta Mora	5017.87	0	5017.87			
6	322011320226	NORTE 2	32 - AGENCIA LAN NO JUDICIAL	VIGENTE	EMPRESARIAL	201	ACTIVO	PITA/DIAZ,MIGUE MICRO EMPRESAS	-2 01. Menor 0	No Afecta Mora	11119.7	0	11119.7			
7	322011324060	NORTE 2	32 - AGENCIA LAN NO JUDICIAL	VIGENTE	EMPRESARIAL	201	ACTIVO	HOYOS/ZULOETA, MICRO EMPRESAS	-2 01. Menor 0	No Afecta Mora	10118.09	0	10118.09			
8	322011322717	NORTE 2	32 - AGENCIA LAN NO JUDICIAL	VIGENTE	EMPRESARIAL	201	ACTIVO	ISIQUE/GALAN,DI MICRO EMPRESAS	-2 01. Menor 0	No Afecta Mora	1517.39	0	1517.39			
9	322011324175	NORTE 2	32 - AGENCIA LAN NO JUDICIAL	VIGENTE	EMPRESARIAL	201	ACTIVO	ISIQUE/GALAN,DI MICRO EMPRESAS	-2 01. Menor 0	No Afecta Mora	8925.61	0	8925.61			
10	322011324922	NORTE 2	32 - AGENCIA LAN NO JUDICIAL	VIGENTE	EMPRESARIAL	201	ACTIVO	ISIQUE/GALAN,DI MICRO EMPRESAS	-2 01. Menor 0	No Afecta Mora	202.78	0	202.78			
11	322011325163	NORTE 2	32 - AGENCIA LAN NO JUDICIAL	VIGENTE	EMPRESARIAL	201	ACTIVO	ISIQUE/GALAN,DI MICRO EMPRESAS	-2 01. Menor 0	No Afecta Mora	97.23	0	97.23			
12	322011327468	NORTE 2	32 - AGENCIA LAN NO JUDICIAL	VIGENTE	EMPRESARIAL	201	ACTIVO	PITA/DIAZ,MIGUE MICRO EMPRESAS	-2 01. Menor 0	No Afecta Mora	193.41	0	193.41			
13	322011327484	NORTE 2	32 - AGENCIA LAN NO JUDICIAL	VIGENTE	EMPRESARIAL	201	ACTIVO	TERRONES/MART MICRO EMPRESAS	-2 01. Menor 0	No Afecta Mora	388	0	388			
14	322011327506	NORTE 2	32 - AGENCIA LAN NO JUDICIAL	VIGENTE	EMPRESARIAL	201	ACTIVO	ALDORADIN/CAS' MICRO EMPRESAS	-2 01. Menor 0	No Afecta Mora	75.86	0	75.86			
15	322011327425	NORTE 2	32 - AGENCIA LAN NO JUDICIAL	VIGENTE	EMPRESARIAL	201	ACTIVO	ISIQUE/GALAN,DI MICRO EMPRESAS	-2 01. Menor 0	No Afecta Mora	968.8	0	968.8			
16	322011327522	NORTE 2	32 - AGENCIA LAN NO JUDICIAL	VIGENTE	EMPRESARIAL	201	ACTIVO	LIZARZABURU/AL MICRO EMPRESAS	-2 01. Menor 0	No Afecta Mora	287.31	0	287.31			
17	322011327573	NORTE 2	32 - AGENCIA LAN NO JUDICIAL	VIGENTE	EMPRESARIAL	201	ACTIVO	TERRONES/MART MICRO EMPRESAS	-2 01. Menor 0	No Afecta Mora	193.3	0	193.3			
18	322011327611	NORTE 2	32 - AGENCIA LAN NO JUDICIAL	VIGENTE	EMPRESARIAL	201	ACTIVO	TERRONES/MART MICRO EMPRESAS	-2 01. Menor 0	No Afecta Mora	302.54	0	302.54			
19	322011327565	NORTE 2	32 - AGENCIA LAN NO JUDICIAL	VIGENTE	EMPRESARIAL	201	ACTIVO	CAPUÑAY/BACA,I MICRO EMPRESAS	-2 01. Menor 0	No Afecta Mora	191.88	0	191.88			
20	322011327590	NORTE 2	32 - AGENCIA LAN NO JUDICIAL	VIGENTE	EMPRESARIAL	201	ACTIVO	ISIQUE/GALAN,DI MICRO EMPRESAS	-2 01. Menor 0	No Afecta Mora	9725.35	0	9725.35			
21	322011327662	NORTE 2	32 - AGENCIA LAN NO JUDICIAL	VIGENTE	EMPRESARIAL	201	ACTIVO	CAPUÑAY/BACA,I MICRO EMPRESAS	-2 01. Menor 0	No Afecta Mora	1143.09	0	1143.09			
22	322011327719	NORTE 2	32 - AGENCIA LAN NO JUDICIAL	VIGENTE	EMPRESARIAL	201	ACTIVO	PITA/DIAZ,MIGUE MICRO EMPRESAS	-2 01. Menor 0	No Afecta Mora	519.92	0	519.92			
23	322011327727	NORTE 2	32 - AGENCIA LAN NO JUDICIAL	VIGENTE	EMPRESARIAL	201	ACTIVO	ISIQUE/GALAN,DI MICRO EMPRESAS	-2 01. Menor 0	No Afecta Mora	193.15	0	193.15			
24	322011327883	NORTE 2	32 - AGENCIA LAN NO JUDICIAL	VIGENTE	EMPRESARIAL	201	ACTIVO	PITA/DIAZ,MIGUE MICRO EMPRESAS	-2 01. Menor 0	No Afecta Mora	403.78	0	403.78			
25	322011327930	NORTE 2	32 - AGENCIA LAN NO JUDICIAL	VIGENTE	EMPRESARIAL	201	ACTIVO	HOYOS/ZULOETA, MICRO EMPRESAS	-2 01. Menor 0	No Afecta Mora	578.79	0	578.79			
26	322011328031	NORTE 2	32 - AGENCIA LAN NO JUDICIAL	VIGENTE	EMPRESARIAL	201	ACTIVO	HOYOS/ZULOETA, MICRO EMPRESAS	-2 01. Menor 0	No Afecta Mora	301.55	0	301.55			
27	322011328111	NORTE 2	32 - AGENCIA LAN NO JUDICIAL	VIGENTE	EMPRESARIAL	201	ACTIVO	TORRES/RAMOS,F MICRO EMPRESAS	-2 01. Menor 0	No Afecta Mora	480.22	0	480.22			
28	322011328138	NORTE 2	32 - AGENCIA LAN NO JUDICIAL	VIGENTE	EMPRESARIAL	201	ACTIVO	ISIQUE/GALAN,DI MICRO EMPRESAS	-2 01. Menor 0	No Afecta Mora	191.29	0	191.29			

ANEXO n.º 5: Reporte Cierre Consolidado de Cosecha

Reporte Consolidado de Cosecha 2016.01 - Microsoft Excel														
Herramientas de tabla														
Diseño														
DC29 SULLANA-CIUDAD														
	CO	CP	CQ	CR	CS	CT	CU	CV	CW	CX	CY	CZ	DA	
1	TIP_PERS	CNOTA1	CalifAntesAlinea	CalifInterna	CalifSisFinan	codpers	CodPers_SBS	cNomPers	Doc	TipD	Genero	Edad	RangoEdad	ZonaDomicilio
2	PERSONA NATURAL	5	Normal	Normal	CPP	1300236829	0061330488	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	27422894	DNI	MASCULINO	42	2. De 30 a 44	CHOTA
3	PERSONA NATURAL	1	Normal	Normal	Normal	4600083232	0054751290	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	33572952	DNI	MASCULINO	48	3. De 45 a 64	ARAMANGO
4	PERSONA NATURAL	0	Normal	Normal	CPP	1700410063	0120963228	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	27682018	DNI	FEMENINO	60	3. De 45 a 64	ALTO JAEN-CA
5	PERSONA NATURAL	2	Normal	Normal	Normal	5800075710	0065631032	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	41802953	DNI	FEMENINO	34	2. De 30 a 44	CHIMBOTE
6	PERSONA NATURAL	5	Perdida	Perdida	Perdida	3200057681	0067079396	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	17535446	DNI	FEMENINO	56	3. De 45 a 64	LAMBAYEQUE
7	PERSONA NATURAL	1	Normal	Normal	Normal	4100149195	0091532735	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	10672638	DNI	FEMENINO	38	2. De 30 a 44	SAN JUAN DE L
8	PERSONA NATURAL	5	Perdida	Perdida	Perdida	4600160229	0123450183	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	45414424	DNI	FEMENINO	33	2. De 30 a 44	NUEVA CAJAM.
9	PERSONA NATURAL		Normal	Normal		1000300110	0093603532	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	18082545	DNI	MASCULINO	49	3. De 45 a 64	HUACA PONGC
10	PERSONA NATURAL	2	Normal	Normal	Normal	1400417955	0060884072	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	32267693	DNI	MASCULINO	57	3. De 45 a 64	CHAVIN DE HU
11	PERSONA NATURAL	5	Normal	Normal	Normal	5500008231	0030272030	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	08929388	DNI	FEMENINO	59	3. De 45 a 64	VILLA EL SALVA
12	PERSONA NATURAL	1	Normal	Normal	Normal	0800331597	0137995760	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	19417244	DNI	MASCULINO	50	3. De 45 a 64	TAYABAMBA
13	PERSONA NATURAL	3	Normal	Normal	Normal	1900019631	0031267188	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	26616588	DNI	MASCULINO	52	3. De 45 a 64	CHOCOPE
14	PERSONA NATURAL	1	Normal	Normal	Normal	4700175226	0152507429	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	45796666	DNI	MASCULINO	27	1. Menos de 29	CHACHAPOYAS
15	PERSONA NATURAL	3	Normal	Normal	Normal	6800028312	0145097908	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	70463771	DNI	FEMENINO	24	1. Menos de 29	YURIMAGUAS
16	PERSONA NATURAL	2	Normal	Normal	Normal	5900039179	0140824445	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	47338704	DNI	FEMENINO	24	1. Menos de 29	LA VICTORIA-PI
17	PERSONA NATURAL	5	CPP	CPP	Normal	2700074349	0100080826	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	80391359	DNI	MASCULINO	40	2. De 30 a 44	
18	PERSONA NATURAL	1	Normal	Normal	Normal	3100187453	0155794437	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	41896780	DNI	FEMENINO	34	2. De 30 a 44	TALARA-CIUDA
19	PERSONA NATURAL	0	Normal	Normal	Normal	1200096792	0015593563	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	17593918	DNI	MASCULINO	65	3. De 45 a 64	LAMBAYEQUE
20	PERSONA NATURAL	1	Normal	Normal	Normal	6900023621	0038619799	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	27754680	DNI	FEMENINO	38	2. De 30 a 44	SAN IGNACIO-C
21	PERSONA NATURAL	0	Normal	Dudoso	Perdida	2300150291	0090780468	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	06730049	DNI	FEMENINO	57	3. De 45 a 64	BREÑA
22	PERSONA NATURAL	5	Perdida	Perdida	Perdida	4100106887	0046948793	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	8070591	DNI	MASCULINO	36	2. De 30 a 44	SAN JUAN DE M

ANEXO n.º 6: Manual de Gestión del Riesgo de Sobreendeudamiento de Deudores Minoristas

MANUAL DE GESTIÓN DEL RIESGO DE SOBREENDEUDAMIENTO DE DEUDORES MINORISTAS

encuentra en función al ingreso neto del cliente registrado en el sistema, incluidos créditos de pagos a cuotas y a una sola cuota, para estos últimos se considera el costo financiero en la cuota propuesta.

El Ratio de Cuota Límite es el determinante en la evaluación de la viabilidad del otorgamiento del crédito. El resultado de este ratio no es sujeto a excepciones en el caso de exceder el nivel de tolerancia (5%) de los parámetros establecidos para cada producto.

Para los créditos refinanciados el ratio cuota límite no podrá exceder de 95%.

a. MICROEMPRESA

Rangos de Ingreso Neto de Clientes Nuevos y Recurrentes	
S/ 0 a 2 000	$CL_{CL} \leq 75\%$
S/ 2 000 a más	$CL_{CL} \leq 80\%$

b. PEQUEÑA EMPRESA

Rangos de Ingreso Neto de Clientes Nuevos y Recurrentes	
S/ 0 a 2 000	$CL_{Cl} \leq 75\%$
S/ 2 000 a 10 000	$CL_{Cl} \leq 80\%$
S/ 10 000 a más	$CL_{Cl} \leq 85\%$

c. CONSUMO

Rangos de Ingreso Neto de Clientes Nuevos y Recurrentes	
S/ 0 a 1 000	$CL_{Cl} \leq 70\%$
S/ 1 000 a 2 000	$CL_{Cl} \leq 75\%$
S/ 2 000 a más	$CL_{Cl} \leq 80\%$

Para los literales a, b y c, el ratio Cuota Límite resultante superior a los parámetros establecidos tendrá un nivel de tolerancia de hasta 5%, el cual debe ser considerado como excepción, en el caso de exceder este nivel de tolerancia el ratio será determinante, no sujeto a excepciones y será motivo de rechazo de la operación.

ANEXO n.º 7: Manual de Productos Crediticios para Deudores Minoristas

MANUAL DE PRODUCTOS CREDITICIOS PARA DEUDORES MINORISTAS			
El nivel de aprobación podrá requerir documentación adicional a la detallada a continuación:			
Documento	A ser Requerida al cliente	Nuevo	Recur-rente
Identidad de los participantes	<ul style="list-style-type: none"> Copia de DOI vigente de los participantes del crédito o ticket en trámite de RENIEC sólo si en la web de RENIEC se visualice la firma vigente para lo cual se deberá adjuntar la impresión Para el caso de personas jurídicas: <ul style="list-style-type: none"> Copia de la Escritura de Constitución de la empresa y modificación de estatutos si las hubiera Original de Vigencia de Poder del(los) Represente(s) Legal(es) con una antigüedad máxima de quince (15) días a la fecha de desembolso, que deberá ser visada por el Administrador de Agencia. Copia de DOI vigente del representante legal o ticket en trámite de RENIEC sólo si en la web de RENIEC se visualice la firma vigente para lo cual se deberá adjuntar la impresión. 	X	
		X	
		X	X
		X	
Identificación del Domicilio / Negocio (documentos que deberán ser visados por el Asesor de Negocios)	<ul style="list-style-type: none"> Copia de recibo de servicios cancelado del domicilio real del titular y garante(s), y el recibo de servicios cancelado del negocio (de ser el caso) con una antigüedad no mayor a 03 meses, no es necesario que el recibo se encuentre cancelado. Se podrá aceptar impresión de las páginas web de servicios como Distriluz, Sedalib, entre otros. Dependiendo de la zona se aceptarán: <ul style="list-style-type: none"> Documentos similares que cumplan con la misma finalidad debiendo ser expedidos por la autoridad competente o en su defecto declaración jurada de domicilio, la cual deberá ser corroborada con 2 referencias Certificado de posesión. En caso de clientes recurrentes los documentos detallados anteriormente, se actualizarán sólo si hay cambios en el domicilio. Documentos que prueben la antigüedad de la actividad económica del negocio, los cuales pueden ser documentos de compra, documentos de ventas, cuadernos, libreta, constancia de conducción de puesto, contrato de alquiler de local, Copia de RUC o impresión de página SUNAT. Para clientes microempresa con endeudamiento proyectado por hasta S/ 20 000 soles, si por características del negocio este no cuenta con documentación que lo sustente, se podrá adjuntar declaración(es) jurada(s) firmadas por el Cliente y visados por el Asesor de Negocios. El Asesor de Negocios deberá adjuntar fotografías, referencias, cruces de información, entre otros que respalden la evaluación, dando un peso preponderante a la evaluación cualitativa y al historial crediticio del cliente. 	X	
		X	
		X	X

MANUAL DE PRODUCTOS CREDITICIOS PARA DEUDORES MINORISTAS			
Documento	A ser Requerida al cliente	Nuevo	Recur-rente
Documentos de evaluación	<p>Estas garantías deben cubrir adecuadamente los montos de los créditos otorgados y/o propuestos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se deberá adjuntar el último comprobante de pago de las entidades en las cuales el cliente mantenga endeudamiento directo. De no contar con el comprobante se deberá solicitar referencias en la entidad financiera en el que mantiene el crédito. En ambos casos deberán ser registradas en el sistema informático indicando la fuente. Solicitud del crédito firmada por el titular del crédito. En caso de contar con RUC, se validará en la página web de la SUNAT. De preferencia se deberá presentar comprobantes de pago de impuestos o presentación de Declaraciones Juradas a la SUNAT. Flujo de caja operativo (hoja de trabajo) que sustente la determinación de la capacidad de pago. Para créditos otorgados a un plazo mayor a seis (06) meses. Flujo de caja proyectado que muestre la fuente de repago de las obligaciones por monedas, así como las necesidades de financiamiento Estado de Ingresos y Egresos. Balance de Situación. Posición Interna CMACT, reportes en central de riesgo pública (RCC) y privadas de los participantes del crédito. En caso reporten protestos y/o morosidad histórica se debe tener en cuenta lo establecido en las "Consideraciones para el tratamiento de las Deudas No Financieras". De existir personas y/o empresas vinculadas a algún participante del crédito, también se deberá adjuntar los reportes correspondientes. Fotografía del negocio y del domicilio. Declaración jurada patrimonial: <ul style="list-style-type: none"> Personas Naturales: Para el titular/cónyuge/codeudor y garante(s) según sea el caso. Personas Jurídicas: Para el representante legal, codeudor y garante(s) según sea el caso. <p>Para clientes recurrentes esto no será necesario cuando el plazo sea menor a un año y siempre que no haya cambios.</p> <ul style="list-style-type: none"> Plano o croquis de ubicación del negocio, del domicilio y de la garantía, sólo en el caso de zonas rurales o de difícil acceso. Para clientes recurrentes esto no será necesario siempre que no haya cambios. 		
			X