

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**Evaluación de créditos y voluntad de pago de clientes
de la Caja Trujillo. Sullana. 2019.**

**Trabajo de Suficiencia profesional para
Optar el Título de Contador Público**

Autor: Jimy Darwi Salazar Lozada

TUMBES - 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Trabajo de Suficiencia Profesional

**Evaluación de créditos y voluntad de pago de clientes
de la Caja Trujillo. Sullana. 2019.**

Presentado para obtener el título profesional de Contador Público

Br. Jimmy Darwi Salazar Lozada (Autor)

Dr. Juan Manuel Bances Rodríguez (Asesor)
Código ORCID N° 0000-0003-2087-9078

TUMBES - 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Trabajo de suficiencia profesional

**EVALUACIÓN DE CRÉDITOS Y VOLUNTAD DE PAGO DE
CLIENTES DE LA CAJA TRUJILLO. SULLANA. 2019.**

Trabajo de habilitación aprobado en forma y estilo por

Dr. Julio Raúl Mena Preciado (Presidente)

Dr. Julio Sebastian Garcia Barreto (Secretario)

Mg. Ruber Dennys Olaya Luna (Vocal)

TUMBES - 2023

"AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA Y DE LA
CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE HABILITACIÓN

Siendo las diez horas de la mañana, del día 01 de marzo del año dos mil veinticuatro, se reunieron en el Aula N° 02 de la Facultad de Ciencias Económicas, el Jurado Calificador, para llevar a cabo la Sustentación del trabajo de habilitación denominado: **"Evaluación de créditos y voluntad de pago de clientes de la Caja Trujillo. Sullana, 2019"**, de acuerdo con la Resolución Decanal N° 560-2023/UNTUMBES-FACEC-D del 26 de enero del 2024, que designó a los miembros del Jurado Calificador: Dr. Julio Raúl Mena Preciado (presidente); Dr. Julio Sebastián García Barreto (secretario), y Mg. Ruber Dennys Olaya Luna (vocal), presentado por el Br. **JIMY DARWI SALAZAR LOZADA**, quien realizó la sustentación de su trabajo en el tiempo indicado, luego procedió a absolver las preguntadas planteadas por el jurado y se procedió a la deliberación respectiva, determinándose por unanimidad la Aprobación del sustentante, con la, calificación de Muy Bueno.

A las once horas con 35 minutos del mismo día se dio por concluida la reunión, acordándose elevar la presente acta al Decanato de la Facultad para conocimiento y trámite correspondiente.



Dr. Julio Raúl Mena Preciado

Presidente



Dr. Julio Sebastián García Barreto

Secretario



Mg. Ruber Dennys Olaya Luna
Vocal

Evaluación de créditos y voluntad de pago de clientes de la Caja Trujillo. Sullana. 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

27 %

INDICE DE SIMILITUD

27 %

FUENTES DE INTERNET

4 %

PUBLICACIONES

0 %

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

www.bcrp.gob.pe

Fuente de Internet

2 %

2

prestamosnestlan33.weebly.com

Fuente de Internet

1 %

3

www.lexsoluciones.com

Fuente de Internet

1 %

4

www.iep.org.pe

Fuente de Internet

1 %

5

doczz.net

Fuente de Internet

1 %

6

www.ratingspcr.com

Fuente de Internet

1 %

7

repo.uta.edu.ec

Fuente de Internet

1 %

8

redi.unjbg.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

9

repositorio.uisek.edu.ec

Fuente de Internet



Dr. Juan Manuel Bances Rodriguez

Asesor

		1%
10	es.essays.club Fuente de Internet	1%
11	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	1%
12	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1%
13	www.classrating.com Fuente de Internet	1%
14	virtual.urbe.edu Fuente de Internet	1%
15	pdfcookie.com Fuente de Internet	1%
16	blog.conducetuempresa.com Fuente de Internet	1%
17	creativecommons.org Fuente de Internet	1%
18	cvperu1.wordpress.com Fuente de Internet	1%
19	ocw.pucv.cl Fuente de Internet	1%
20	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%



Dr. Juan Manuel Bances Rodriguez

Asesor

21	filadd.com Fuente de Internet	1%
22	economipedia.com Fuente de Internet	<1%
23	repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet	<1%
24	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1%
25	www.ceec.uh.cu Fuente de Internet	<1%
26	466abea6-f3dc-4963-87cd-bb57ff016097.filesusr.com Fuente de Internet	<1%
27	www.revistas.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1%
28	issuu.com Fuente de Internet	<1%
29	de.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
30	elpais.com Fuente de Internet	<1%
31	documen.site Fuente de Internet	<1%
32	journal.poligran.edu.co	



Dr. Juan Manuel Bancos Rodríguez
Asesor

Fuente de Internet

<1%

33 lulaeconomia.blogspot.com
Fuente de Internet

<1%

34 la-respuesta.com
Fuente de Internet

<1%

35 repositorio.uti.edu.ec
Fuente de Internet

<1%

36 creditokingta.weebly.com
Fuente de Internet

<1%

37 repositorio.espe.edu.ec
Fuente de Internet

<1%

38 www.cram.com
Fuente de Internet

<1%

39 www.tdx.cat
Fuente de Internet

<1%

40 publicaciones.usanpedro.edu.pe
Fuente de Internet

<1%

41 www.esan.edu.pe
Fuente de Internet

<1%

42 distancia.udh.edu.pe
Fuente de Internet

<1%

43 revistas.umch.edu.pe
Fuente de Internet

<1%



Dr. Juan Manuel Bances Rodríguez
Asesor

44	repositorio.uprit.edu.pe Fuente de Internet	<1%
45	documentop.com Fuente de Internet	<1%
46	enfenix.webcindario.com Fuente de Internet	<1%
47	jalayo.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
48	biblioteca.usac.edu.gt Fuente de Internet	<1%
49	rafaellopezaliaga-dambrosini.com Fuente de Internet	<1%

Excluir citas Activo
 Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words



Dr. Juan Manuel Bances Rodríguez
Asesor

I. TITULO

**“Evaluación de créditos y voluntad de pago de clientes de la caja
Trujillo. Sullana. 2019.**

II. INDICE GENERAL

	Pág.
I. TITULO	
III. PRESENTACION	5
IV. INTRODUCCION	10
V. DESARROLLO DEL TRABAJO DE HABILITACIÓN	12
1. Datos generales de la empresa	12
1.1. Datos de la empresa	12
1.2. Giro de la empresa	12
1.3. Tamaño de la empresa	12
1.4. Breve reseña histórica	12
1.5. Organigrama de la empresa	14
1.6. Misión, visión y política	15
1.7. Productos y clientes	16
2. Rol del bachiller dentro del área	21
3. Sistema Financiero	25
3.1. Mercados Financieros	26
3.2. Importancia de los mercados financieros	26
3.3. Riesgos en el sistema financiero	26
3.4. Análisis financiero	30
4. Marco conceptual	32
4.1. Análisis financiero	32
4.2. Bancos	32
4.3. Empresa financiera	32
4.4. Cajas municipales	32
4.5. Caja municipal de Ahorro y Crédito	33
4.6. Cajas rurales	33
4.7. Estados financieros	33
4.8. Gestión financiera	33
4.9. Ratios financieros	33

4.10 Créditos	34
4.11 Mora	34
4.12 Moratoria	34
4.13 La Morosidad	34
4.14 Indicadores de morosidad	35
4.15 Créditos a Grandes Empresas	36
4.16 Créditos a Medianas Empresas	36
4.17 Créditos a Pequeñas Empresas	37
4.18 Créditos a Microempresas	37
4.19 Créditos de Consumo Resolvente	38
4.20 Créditos de Consumo no Resolvente	38
4.21 Créditos Hipotecarios para Vivienda	39
4.22 Análisis de crédito	40
4.23 Área de crédito y cobranzas	40
Caso Práctico	40
VI CONCLUSIONES	54
VII RECOMENDACIONES	55

III. PRESENTACIÓN

SEÑORA DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES;

En cumplimiento a las disposiciones legales, al Reglamento de Grados y Títulos, así como al anexo indicado en la Resolución N° 0991-2023/UNTUMBES.CU de fecha 31 de julio de 2023, es un honor dirigirme a usted para dar a conocer y poner a vuestra disposición mi trabajo de habilitación por prestación de servicios profesionales en la especialidad, denominado: **“EVALUACIÓN DE CRÉDITOS Y VOLUNTAD DE PAGO DE CLIENTES DE LA CAJA TRUJILLO. SULLANA. 2019**, elaborado por el bachiller Jimmy Darwi Salazar Lozada de la escuela profesional de contabilidad con el fin de optar al título profesional de contador público.

El presente trabajo está orientado a la recopilación de información del cliente y de los negocios, tanto cualitativa como cuantitativa, con el propósito de fortalecer mis conocimientos a fin de evaluar y reducir los riesgos de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo, ya que la evaluación inadecuada conlleva a incrementar la cartera de morosidad en la empresa ocasionando grandes amenazas financieras, además este trabajo de habilitación tiene como fin obtener mi título profesional teniendo en cuenta la experiencia laboral en la mencionada empresa pretendiendo asimismo y con mis conocimientos reducir los riesgos de falta de pago y que estos sean gestionados a fin de que se cumplan de una manera eficiente por los cliente. Por lo expuesto, anteriormente consideramos que el presente trabajo servirá

de guía para posteriores investigaciones, además, será un aporte para la sociedad, ya que contribuirá al buen manejo de los créditos que ofrece la Caja Trujillo

RESUMEN

Esta experiencia profesional fue realizada en la **Caja Trujillo. Sullana**, teniendo en cuenta que fue necesario hacer una evaluación por cada una de las instituciones, para distinguir las problemáticas que puedan presentar y que, por ser los indicadores globales no se perciben, por esta razón creí conveniente plantearme como objetivo describir la evaluación de créditos y voluntad de pago de clientes de la caja Trujillo. Sullana, en el periodo 2019, para ello se tuvo que verificar el enfoque que tiene la caja municipal, la contribución al valor público, la implicancia de las mejoras de las evaluaciones de crédito y la estructura organizacional., trabajo de tipo descriptivo, correlacional, no experimental, transversal. Se aplicó la técnica de la encuesta a algunos jefes de área y usuarios del servicio llegando a la conclusión de que las cajas municipales de ahorro y crédito son instituciones financieras municipales autorizadas a captar recursos del público y su especialidad es realizar operaciones de financiamiento, con enfoque en las pequeñas y micro empresas de las regiones, asimismo contribuyen a la generación de valor público desde dos perspectivas. La primera es a través de su principal y único accionista, el respectivo gobierno municipal, a través del cual, tal y como se ha visto en el caso de Trujillo, su desempeño ha propiciado la generación de utilidades, la segunda perspectiva se produce a través de los impactos que genera el desempeño de la caja municipal en el ciudadano de manera directa, propia de su gestión, relacionado directamente con su gestión, así como también en las mejoras en las evaluaciones de crédito en Caja Trujillo,

Palabras clave: Caja Municipal, Institución, Evaluación, Valor público, Gestión.

ABSTRAC

This professional experience was carried out at Caja Trujillo. Sullana, taking into account that it was necessary to carry out an evaluation for each of the institutions, to distinguish the problems that they may present and that, since they are global indicators, they are not perceived, for this reason I thought it would be convenient to set myself as an objective to describe the evaluation of credits and willingness to pay of clients of the Trujillo bank. Sullana, in the 2019 period, to do this, the approach that the municipal fund has, the contribution to public value, the implication of the improvements in credit evaluations and the organizational structure had to be verified. Descriptive, correlational work, non-experimental, transversal. The survey technique was applied to some area heads and users of the service, arriving at the conclusion that municipal savings and credit banks are municipal financial institutions authorized to raise resources from the public and their specialty is to carry out financing operations, with a focus in small and micro businesses in the regions, they also contribute to the generation of public value from two perspectives. The first is through its main and only shareholder, the respective municipal government, through which, as has been seen in the case of Trujillo, its performance has led to the generation of profits, the second perspective is produced through of the impacts that the performance of the municipal fund generates on the citizen in a direct way, typical of its management, directly related to its management, as well as in the improvements in credit evaluations in Caja Trujillo,

Keywords: Municipal Fund, Institution, Evaluation, Public value, Management

IV. INTRODUCCIÓN

En la actual coyuntura, nos vamos a encontrar con un mercado muy competitivo y demandante, a consecuencia de la acogida de sus bienes o servicios en una nación o entre ellas, se conoce que muchos de estos emprendimientos comerciales son iniciados y subsisten principalmente con el capital del dueño, existen casos en que es necesario acceder a una entidad financiera, que nos brinde todos los recursos económicos que nos permita cumplir con todas las necesidades que la actividad económica empresarial necesite cubrir.

Sin duda, es aquí donde nace la necesidad de las empresas de servicios, comerciales e industriales, para acudir a estas entidades encargadas de proveer los medios económicos útiles para financiar sus actividades, dependiendo de sus necesidades económicas y del tipo de constitución de estas empresas, es que se puede acceder a estos recursos (sistema financiero).

El sistema financiero del país, lo componen la agrupación de entidades bancarias, financieras y, otras de derecho público o privado, formalmente acreditado en la Superintendencia de Banca y Seguro, realizando operaciones de intermedio en las finanzas personales y empresariales, (actividades corrientes que desarrollan las empresas e instituciones con autorización para captar fondos de la población y destinarlos en forma de inversiones y créditos).

Las entidades que componen el sistema financiero peruano son 55, de las cuales 15, son bancarias; 10, son financieras; 12, son cajas municipales (CM); 7, cajas rurales de ahorro y crédito (CRAC) y 9, son de desarrollo de la pequeña, microempresa (EDPYME) y 2, son banca estatal (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2019).

Estas entidades como todas las empresas enfrentan diversos tipos de problemas, fundamentalmente por establecer estrategias empresariales

para permanecer en el mercado, juntamente a una gestión deficiente que conlleva a caer en altos costos de sus procesos, lo que pone en peligro su estatus económico, esto determina que se tenga que encontrar nuevas e innovadoras estrategias que al ser aplicadas minimicen o eliminen los problemas.

Por las estadísticas hasta el año 2019, demuestran un contexto del sector en general muy positivo; sin embargo, es necesario hacer una evaluación por cada una de las instituciones, para distinguir las problemáticas que puedan presentar y que, por ser los indicadores globales no se perciben, por esta razón creí conveniente plantearme como objetivo Describir la evaluación de créditos y voluntad de pago de clientes de la caja Trujillo. Sullana, en el periodo 2019, para ello se tendrá que verificar el enfoque que tiene la caja municipal, la contribución al valor público, la implicancia de las mejoras de las evaluaciones de crédito y la estructura organizacional.

Esta inquietud sumada la facilidad de la información que se puede obtener en los portales web oficiales de los entes reguladores y supervisores, como la Superintendencia que regula las operaciones bancarias, de seguros y los fondos de pensiones es que se traza indagar sobre la Caja Municipal de Trujillo.

Cabe destacar que en la actualidad los activos fijos desarrollan un rol fundamental dentro de la actividad económica que realiza una institución; por tanto, es relevante para las entidades sin excepción de su giro de negocio y tamaño, conozcan el aporte que tiene en la rentabilidad; del mismo modo conocer el aporte del patrimonio en favor de la rentabilidad de la empresa, son dos temas fundamentales para que la empresa realice una buena gestión financiera.

En ese sentido en el trabajo de habilitación se propone analizar la voluntad de pago y la capacidad de pago de los usuarios de los servicios de la caja municipal de ahorro y crédito

Por lo descrito en el párrafo anterior, es indudable que los resultados

servirán para encaminar algunas decisiones financieras que permitan mejorar la rentabilidad, aprovechando mejor los ingresos económicos, estas decisiones en la gestión de la organización también repercute positivamente en los clientes, trabajadores y dueños de la institución.

V. DESARROLLO DEL TRABAJO DE HABILITACIÓN

5.1.- DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

V.1.1 Datos de la empresa

Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo SA, es una entidad dedicada al sector micro financiero desde el año 1982 y actualmente se encuentra cumpliendo 37 años de trayectoria.

Dicha entidad financiera cuenta con más de 1500 colaboradores y Según la clasificadora de riesgos Moody's Local PE menciona que Caja Trujillo se encuentra ubicada en el sector B al corte de setiembre del año 2019, la clasificadora menciona que el comité mantuvo la clasificación debido a su adecuado nivel de solvencia, el mismo que le brinda a la entidad el soporte para seguir expandiendo su oferta de créditos ,además cabe mencionar que la clasificación otorgada se encuentra limitada por los niveles de eficiencia de la entidad principalmente por la relación entre gastos operativos y los ingresos . (PE, 2019)

5.1.2 Giro de la empresa

Posicionada dentro del sector Micro finanzas con 83 agencias a nivel nacional ,de las cuales 11 agencias se encuentran en la provincia de Lima, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo SA , marca reconocida en a nivel nacional.

5.1.3 Tamaño de la empresa

Es una entidad financiera con denominación de sociedad anónima, cuenta con 1,807 colaboradores al cierre de febrero 2019, Cabe mencionar que según Global Micro Finanzas Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo se encentra ubicada en el ranking nro.5 de entidades financieras con mayor utilidad al corte del año 2018.

5.1.4 Breve reseña histórica

Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A, se dedica al rubro micro financiero, inició sus operaciones hace 37 años con el objetivo de atender a los pequeños y medianos empresarios facilitándoles el acceso a los créditos, fue fundada el 18 de octubre de 1982.

Principales Accionista: Municipalidad Provincial de Trujillo 100%

Directores:

- ✓ José De La Puente Grijalba
- ✓ Gustavo Romero Caro
- ✓ Dante Chávez Abanto
- ✓ Luis Muñoz Díaz

Presidente:

- ✓ Gilberto Domínguez López

Caja Trujillo, es una entidad financiera con experiencia y permanencia en el Perú por más de 37 años, ha colaborado con el crecimiento micro empresarial en miles de sus clientes.

5.1.5 Organigrama de la empresa

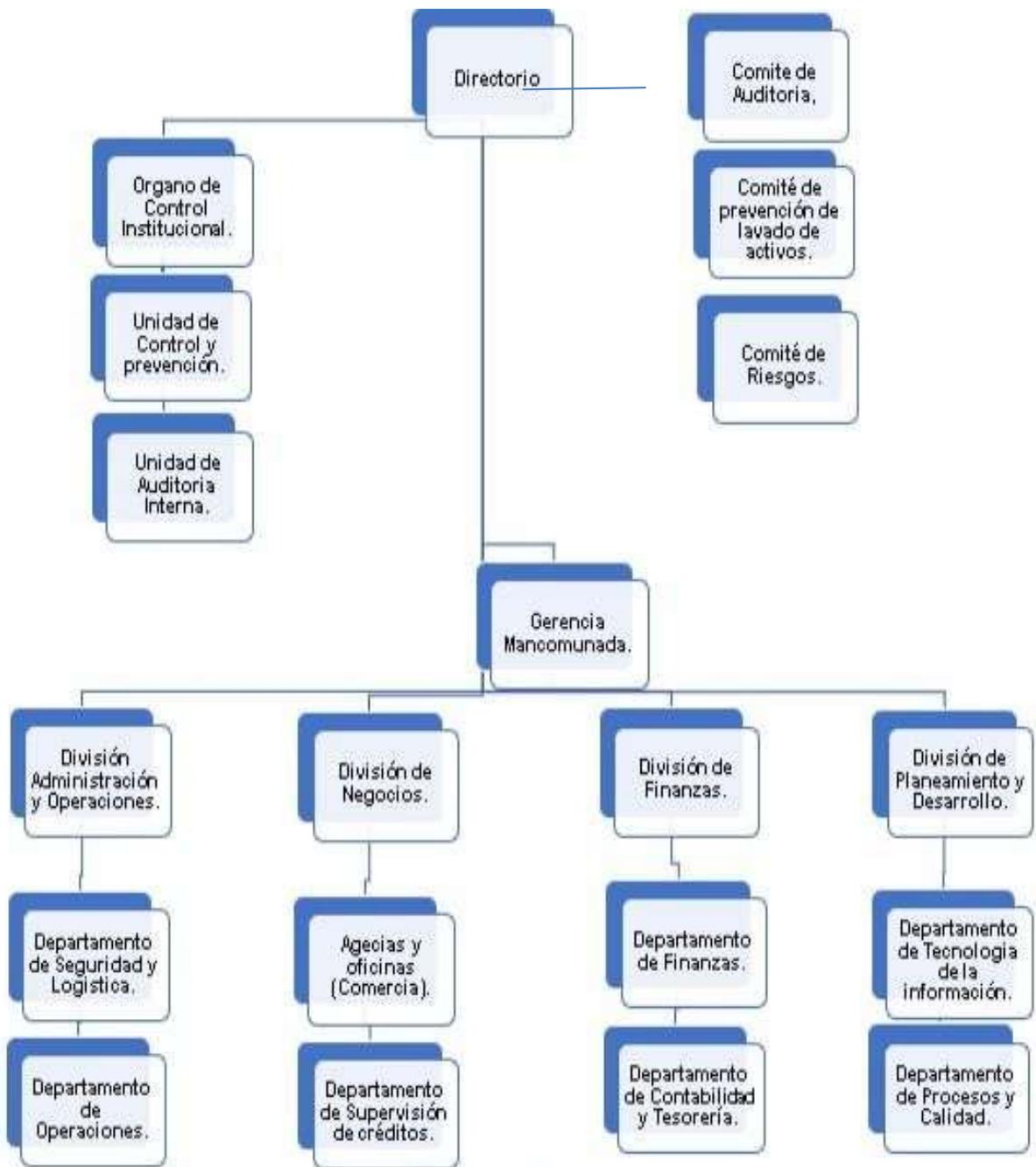


Figura 1. Organigrama de la Caja Trujillo, Elaboración propia,

5.1.6 Misión, visión y política

Visión:

“Ser una micro financiera ágil, sólida e innovadora, aliada a los emprendedores del país”.

Misión:

“Somos emprendedores impulsando emprendedores, a través de soluciones financieras integrales a la medida de sus necesidades”.

Valores:

Integridad, servicio, compromiso, innovación y trabajo en equipo.

Política:

La SBS mediante Resolución Nro. 57882015 –Reglamento para la elección de los representantes al directorio de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, establece los lineamientos para la selección de miembros del directorio. Así mismo, los lineamientos para la selección de los gerentes centrales se establecen en el estatuto social de Caja Trujillo. Para ambos casos, dichos lineamientos de normas externas se complementan con manuales de gestión internos que permiten su ejecución.

Buen gobierno corporativo

Trujillo incorporó e implementó mejores prácticas de gobierno corporativo dentro de las cuales destacan la actualización de documentos normativos como el Estatuto social, reglamento de la junta General de Accionistas, Reglamento para la capitalización de utilidades y distribución de dividendos, Reglamento del directorio, código de Gobierno Corporativo, entre otros.

También se realiza una evaluación anual al personal sobre el código de ética y conducta, así como la actualización de su política para la gestión de conflicto de intereses.

En relación a la gobernanza, se destaca el esquema de supervisión y monitoreo, que sirve como insumo para el análisis que realizan las instancias ejecutivas y los comités especializados del directorio.

Las evaluaciones de desempeño del directorio fueron parte de una práctica adoptada hace algún tiempo como proceso continuo de implementación de mejores estándares de gobernanza.

Además se cuenta con comités de directorio adecuadamente conformado y presidido, en su mayoría, por directores independientes, se cuenta con un comité de buen gobierno corporativo, mediante el cual se busca la adopción y cumplimiento de las mejores prácticas de gobernanza.

5.1.7 Productos y clientes

Productos: Caja Trujillo ofrece los principales productos financieros para su colocación como: (Trujillo, Portal Caja Trujillo)

CREDITOS MYPE

- CREDI amigo
- Manos emprendedoras
- Facilito
- Capital de Trabajo Microempresa
- Activo Fijo Microempresa
- Capital de Trabajo Pequeña Empresa
- Activo Fijo Pequeña Empresa,
- Crédito Caja Negocios
- Mi Local Comercial
- Agrícola emprendedor.
- Capital de trabajo pecuario.

DEPÓSITOS

- Ahorro total disponibilidad.
- Ahorro con orden de pago.
- Cuenta mini ahorro.
- Ahorro cuota.
- Ahorro sueldo efectivo.
- Deposito plazo fijo.
- Deposito CTS.

CREDIJOYA

- Credijoya.

CREDITO HIPOTECARIO

- Crédito Hipotecaja.
- Crédito Mi vivienda.

CREDITOS PERSONALES

- Crédito descuento por planilla.
- Disfruta+
- Disfruta + MYPE
- Emprende +
- Crédito con garantía deposito en efectivo.

SEGUROS

- Seguro de protección de tarjetas.
- Seguro de protección accidental.
- Micro seguro de sepelio.

- Seguro siempre protegido.
- Venta de SOAT.
- Seguro pensión educativa.

PAGOS Y SERVICIOS

- Pago de planillas.
- Servicio rapidito
- Reporte Infocorp.
- Tarjeta debito visa con chip.
- Compras por internet.
- Multiservicios y recargas.
- Giros.
- Cobranzas a otras instituciones.
- Transacciones interbancarias.
- Envío y recepción de dinero.
- Pago a proveedores del estado.
- Billetera móvil (BIM)

GESTION DE TESORERIA

- Tipo de cambio.
- Deposito a corto plazo.
- Operaciones de cambio.

Cientes:

Son del sector independiente como: micro y pequeños empresarios de los cuales se consideran los de mayor participación como:

✓MUEBLES DECORACIONES A & P EIRL

✓IMPORTACIONES LUANA EIRL

✓CLINICA VETERINARIA VIRGEN DEL CARMEN SAC

✓TALKS GEM EIRL

✓INDUSTRIAS SUAREZ EIRL

✓SOLVENTES PACIFICO EIRL

✓BONO GAS SAC

✓ASOC.DE PROPIETARIOS DE LA URBANIZACION NARANJAL

ORGANIGRAMA DEL ÁREA COMERCIAL



Figura 2. Organigrama del área comercial de Caja Trujillo. Elaboración propia.

Cantidad de personal

El área de negocios (créditos) cuenta con más de 1,807 colaboradores como asesores de créditos ,puesto que para la evaluación del Braimstorming se consideró una muestra de 12 colaboradores ,entre ellos todo el staff de negocios que compone (créditos ,cobranzas y operaciones).

ROL DEL BACHILLER DENTRO DEL ÁREA

En mi caso formo parte del equipo de asesores de crédito, mi rol en la entidad financiera es generar la venta al cliente, realizar evaluaciones de crédito debidamente documentadas, verificar y validar el destino de los créditos, el grado de responsabilidad culmina hacia el término del cronograma de pagos del cliente ya que mientras el cliente cuente con un score o comportamiento de pago normalizado éste seguirá siendo mi responsabilidad.

El proceso para el otorgamiento de crédito comienza desde el primer contacto con el cliente sea generándole la venta, viendo si es que el cliente califica y cuenta con un óptimo perfil crediticio, verificando su capacidad y nivel de ingresos, solicitando sustento de sus ingresos como boletas de pago, recibo por honorarios, boletas de compra o facturas venta y/o compras, PDT's, documento de propiedad, entre otros.

De esta manera se ingresaría al sistema dicha información cualitativa y cuantitativa para poder realizar el otorgamiento de crédito, previamente verificando si es que el cliente califica, ya que es de suma importancia la calidad de colocaciones que podamos generar, por lo mismo que se tiene una serie de indicadores por cumplir como el ratio de mora no mayor a 1.5%, de lo contrario no accederíamos a un bono adicional,

Analizando las oportunidades de mejora para la Caja Trujillo, entidad donde laboré, se identificó una serie de problemas, éstos fueron detectados por medio de diversas herramientas, para tal estudio se tomó, entrevistas, encuesta a asesores y otros, éstos posibles problemas afectan en la calificación de la institución frente a la auditoría interna, ya que no se cumple con los controles diseñados por la gerencia, de esta manera se identifican los puntos críticos en la presentación de evaluaciones de crédito.

Como parte del procedimiento de auditoría (quién realiza sus evaluaciones de manera anual) cuentan con 3 niveles de calificación:

Bueno, Regular y Malo, cada uno diferenciado por su colorimetría sea

verde, naranja y rojo respectivamente.

Cabe mencionar que al corte de octubre del año 2018, se cuenta con una calificación Mala, debido al bajo control de cumplimiento en la presentación de evaluaciones de créditos, ya que éstas no han sido revisadas de manera eficiente.

Existen oportunidades en donde el cliente no califica para algún monto de crédito solicitado, por lo que se puede encontrar ajustado en sus pasivos de corto plazo, entonces en parte del proceso de evaluación de crédito hay casilleros en donde se debe de colocar los saldos de sus obligaciones y estos se deben de calcular ,por cuestiones de que el cliente califique y el asesor llegue a su meta podría maniobrar dichos importes de sus obligaciones a corto plazo y una parte colocarlo a largo plazo de esta manera estaría haciendo calificar al cliente, sin embargo estaría faltando a la norma y arriesgándose a una falta grave frente a auditoria y por ello auditoria podría otorgarnos una mala calificación como institución financiera y/o agencias, en este punto la deficiencia se encontraría en el software de créditos ,quien no regula o identifica dichas maniobras.

Cuando se le va a realizar la renovación de crédito a un cliente que ya ha trabajado con la institución, se tienen que registrar los estados financieros. Al momento de ingresar la información se tiene que verificar si el cliente que se le va a renovar haya tenido seis meses como mínimo para poder hacer alguna variación de ventas, sin embargo algunas veces los asesores por hacer calificar al cliente varían los ingresos sin el sustento respectivo y de esta manera presentan sus evaluaciones, éste repercute cuando auditoria realice una verificación mediante un muestreo de todos los créditos otorgados.

Para tener en cuenta el sustento podría ser la presentación de facturas, boletas, PDT's, pagos a la SUNAT, registro interno de ingresos y/o egresos, entre otros.

Cualquiera de estos sustentos mencionados hace frente ante las

observaciones evaluativas que tenga el equipo de auditoria, sin embargo al no adjuntar sustento es una falta y perjudica la nota interna de la institución.

Lluvia de ideas:

Se realizó una reunión dentro de la institución para dar oportunidad a los miembros de la agencia a opinar o identificar los posibles puntos críticos para su respectiva mejora, se dividieron por 3 áreas como: Negocios, operaciones y recuperaciones, éstas se realizaron en 3 sesiones por separado, en total participaron 12 personas las cuales se detallan a continuación:

Lista de participantes:

Área de Negocios

- Tapia Cáceres Marco
- Huaita Ojeda Cesar
- Córdova Baca Karla
- Torres Chamaya Rosa
- Medrano Tinoco Alfonso
- Valdizan Ocampo Odín

Área de Operaciones

- Landa Garcés Cecilia
- Huacco Gonzales Gessica
- Torres Quispe Edward
- Rivera Ramírez Linda

Área de Recuperaciones

- Rumiche Baldeon Jose
- Sajami Ruiz Daniel

PARTICIPANTES:

Negocios

- Software de créditos deficiente.
- Deficiencia en el proceso de aprobación de créditos.
- Observaciones en los expedientes de crédito.
- Políticas de remuneración Variable no son las óptimas.
- No se cuenta con promotores.
- Horario de entrada fuera delo establecido.
- Sobrecarga laboral.
- Gerente de agencia no posee Autonomía.

Operaciones

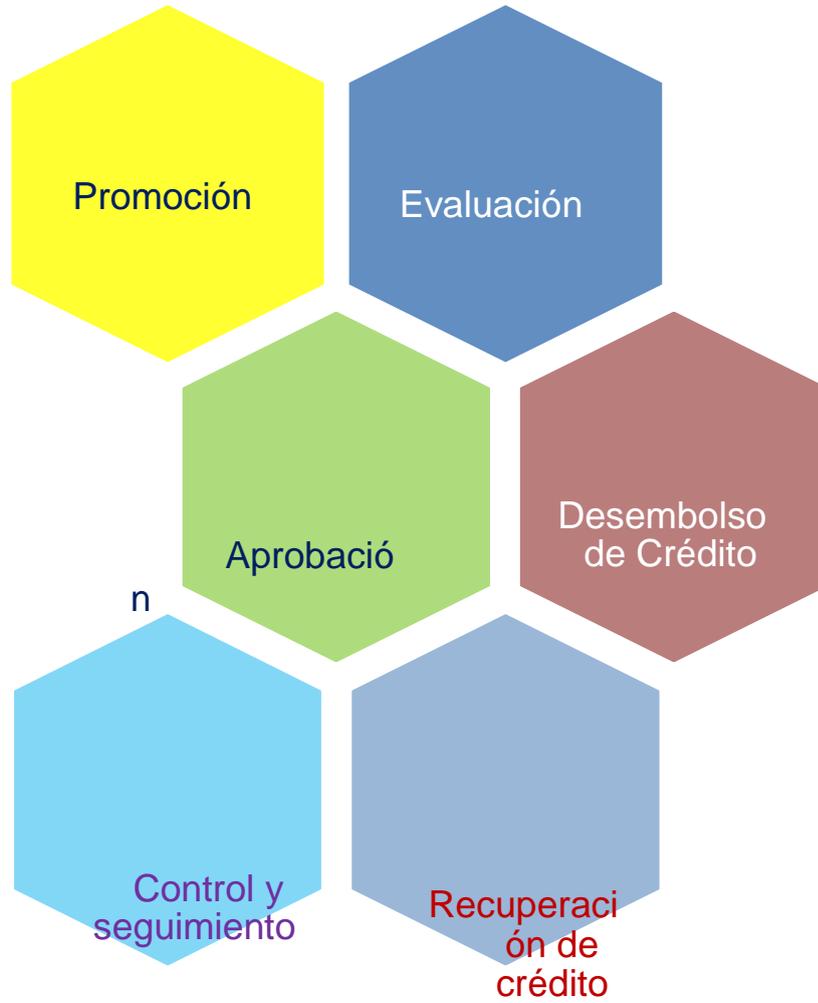
- Software de gestión de pagos Deficiente.
- Poco personal alterno para la atención de demanda de clientes en zona de alta afluencia.
- Requieren un sistema de intranet para comunicación Interna ordenada.
- Poca facilidad para realizar pagos por medio de otros canales.
- Demora en desembolso de Créditos.

Recuperaciones

- Requieren políticas para Mejorar coordinación con el área de créditos.
- Falta de personal en el área.
 - Problemas con el espaciofísico en la oficina, por acumulación de documentación.
 - Mayor verificación y validación de información en las Propuestas de crédito.
 - Créditos con sobre valoración de ingresos.

VI. Sistema Financiero.

Etapas de un proceso de crédito:



- Actualmente las instituciones financieras se encuentran reguladas en casi todos los países que tienen un sistema bancario perfectamente desarrollado y moderno.
- La regulación de las instituciones financieras es de vital importancia debido a su influencia tanto en la conducta de los gestores de éstas, como en las características específicas.
- El sistema financiero es uno de los sectores más fuertemente regulado en todos los países del mundo, como bien sabemos, los mercados financieros son especialmente sensibles a los problemas de información asimétrica, lo que hace mucho más necesaria y urgente, la introducción de regulaciones que restrinjan el comportamiento de las instituciones que operan en estos mercados.

3.1 Mercados Financieros

Tiene como mecanismo a la intermediación entre agentes deficitarios de fondos y agentes económicos con superávit, dicha intermediación puede ser de manera directa o indirecta.

Así mismo se puede mencionar que la circulación del flujo monetario en la economía del país se realiza canalizando el dinero de los agentes económicos con superávit de liquidez hacia otros agentes económicos (familias o empresas) quienes desean realizar inversiones productivas o de consumo.

3.2 Importancia de los mercados financieros

Estos son de gran importancia para la economía moderna, ya que constituyen uno de los principales mecanismos por medio de los cuales se realiza la asignación de recursos a los distintos sectores productivos, y por otro lado juega un papel relevante dentro del marco de formulación y aplicación de la política económica.

3.3 Riesgos en el sistema financiero

Definición de riesgo

- ❖ Se entiende como riesgo la posibilidad de sufrir un daño, en este trabajo

trataremos riesgos económicos y también financieros.

- ❖ Se produce riesgo cuando hay probabilidad de que algo negativo suceda o que algo positivo no suceda.
- ❖ El riesgo es un concepto vital, por su vínculo con todo lo que hacemos.
- ❖ Las empresas están adoptando profesionalmente funciones específicas, manejadas por cada departamento, especializadas en la identificación del riesgo.

Administración del riesgo

Riesgos vigentes y futuros

Se pueden:

- ✓ Controlar.
- ✓ Medir.
- ✓ Analizar.
- ✓ Identificar.

Clases de riesgo bancario

A. RIESGO DE MERCADO:

Representa la incertidumbre al que quedan expuestos los resultados futuros del Banco como consecuencia de cambios de los valores de los distintos portafolios, como los activos financieros que el banco posee.

B. RIESGO DE TASA DE INTERÉS:

Es la sensibilidad del valor económico del portafolio, quien es la fuente de las tasas de interés.

C. RIESGO CAMBIARIO:

Surge de tener una medición, ya que el objetivo del BCR, es equilibrar la moneda nacional por lo que, ante una depreciación abrupta del tipo de cambio, los prestatarios que perciben sus ingresos en moneda doméstica incumplan sus pagos en moneda extranjera debido al encarecimiento de sus cuotas mensuales.

D. RIESGO DE CREDITO:

Es el más antiguo y probablemente el más importante que enfrenten los

bancos.

Está definido como la probabilidad que un prestatario (cliente activo) no devuelva el principal de su préstamo o crédito y no pague los intereses de acuerdo con lo estipulado en el contrato.

E. RIESGO DE LIQUIDEZ:

En su actividad diaria, los bancos necesitan liquidez para hacer frente a la retirada de depósitos y satisfacer la demanda de préstamos de sus clientes, el riesgo de liquidez está relacionado a la capacidad de un banco de disponer en cada momento de los fondos necesarios.

F. RIESGO PAIS:

Probabilidad de que un conjunto de los prestatarios de una determinada nación sea incapaz en los momentos previamente establecidos para ello, de pagar los intereses y/o devolver el principal de sus deudas a sus acreedores extranjeros.

G. RIESGO TECNOLOGICO:

La innovación y el peso de la tecnología ha contribuido a que las instituciones financieras dependan hoy más de que nunca de la tecnología y que se expongan a tremendas pérdidas en caso de posibles fallas del sistema.

H. RIESGO OPERACIONAL:

Es el riesgo relacionado con errores cometidos al dar instrucciones de pago o al liquidar transacciones. En la mayoría de los casos, la raíz del problema está en los fallos ocurridos en el proceso de seguimiento y control de las posiciones asumidas.

Estos errores de gestión y/o control han generado grandes pérdidas e incluso quiebra en los bancos. Los bancos deben de tener la capacidad de supervisar a los empleados que pueden exponer al banco a grandes pérdidas.

I. RIESGO LEGAL

Este tipo de riesgo supone la incapacidad de ejecutar un crédito ya sea por la capacidad de una de las partes de cumplir los compromisos asumidos y no existir una formalización clara o ajustable al marco legal establecido.

J. RIESGO DE REPUTACION:

Es el riesgo relacionado al rompimiento de la confianza en una institución financiera, como resultado de la poca transparencia de la estructura organizacional.

Tabla 1.

Clasificadora de Riesgos según Categoría.

Categoría de Riesgo	Créditos Pequeña Empresa, Microempresa, Consumo Revolvente y Consumo No Revolvente.
0. Normal	0-8 días
1. Cliente con Problemas Potenciales	9-30 días
2. Deficiente	31-60 días
3. Dudoso	61-120 días
4. Pérdida	más de 120 días

Nota: Tomado de Insaco Consulting.

3.4 Análisis financiero

Tiene relación y tendencia que permitan determinar si la situación financiera, los resultados de operación y el progreso económico de la empresa son satisfactorios para un periodo de tiempo.

Interesados en el análisis

Accionistas:

A quienes les interesa conocer y evaluar la administración de la empresa, además se interesan en las utilidades actuales, futuras y la estabilidad de éstas.

Acreedores comerciales:

Se interesan en la liquidez de la empresa, la cual es la capacidad de pago

que manifieste, de esta manera estar respaldado o cubierto de posibles situaciones incobrables.

Tenedores de obligaciones:

Lo que se refiere a los bonos y/o pagares, en donde se interesan por la cobertura a largo plazo, la capacidad de flujo de efectivo de la empresa para atender a su deuda de largo plazo.

Asesores de inversión:

Analizan la información financiera de diferentes empresas para así presentar un mejor servicio a sus clientes.

Analistas de crédito:

Hacen una selección de clientes para ver a quien le proporcionan crédito.

Bolsa de valores:

Todas las sociedades anónimas que cotizan en bolsa tienen la obligación de proporcionar información financiera periódica.

Gestión financiera

El proceso de análisis de los estados financieros consiste en la aplicación de herramientas analíticas para poder fomentar una adecuada toma de decisión.

Se dividen en:

- Estado de Situación Financiera.
- Estado de Resultados.
- Estados de Cambio en el Patrimonio Neto.
- Estados de Flujo de Efectivo.

El análisis financiero, puede ser utilizado como herramienta de:

- a) Planificación.
- b) Proyección en selección de inversiones.

c) Proceso de Diagnostico de Administración y Operación.

d) Evaluación de la Administración.

VII. Marco conceptual

4.1 Análisis financiero: Se refiere al estudio de la información contable, mediante la utilización de indicadores y razones financieras. Permite que la contabilidad sea útil a la hora de tomar decisiones (Alvitres, 2016). El analista financiero emplea índices para efectuar dos tipos de comparaciones, comparación sectorial y análisis de tendencias (Díaz, 2006).

4.2 Bancos: Son empresas dedicadas a realizar operaciones y brindar servicios de carácter financiero, reciben dinero del público en forma de depósitos u otra modalidad, utilizan el dinero junto con su propio capital y de otras fuentes para emitir créditos (préstamos o descuentos de documentos) y realiza inversiones por cuenta propia. Se caracteriza por la creación secundaria de dinero a través de operaciones crediticias (Banco Central de Reserva del Perú, 2018). Los bancos son instituciones reguladas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), existen dentro de su variedad bancos especializados a brindar atención a las microempresas (Conger, L; Inga, P; Web, R., 2009).

4.3 Empresa financiera: Es una entidad financiera que capta recursos del público, excepto los depósitos a la vista. La especialidad de las entidades es facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero (Banco Central de Reserva del Perú, 2018).

4.4 Cajas municipales: Son instituciones reguladas de propiedad del gobierno municipal, pero no controlada en su totalidad por el gobierno municipal. Se especializa en préstamos a la pequeña y microempresa, las cajas están autorizadas desde el año 2002 a operar en cualquier lugar del país y ofrecen servicios bancarios (Conger et al., 2009). Según la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (2017) las cajas municipales poseen un directorio compuesto por siete miembros: tres representantes de la Municipalidad

provincial y cuatro representantes de la sociedad (Clero, Cámara de Comercio, Corporación Financiera de Desarrollo y representantes de gremios de pequeños comerciantes o productores).

4.5 Caja municipal de Ahorro y Crédito: Son instituciones financieras municipales autorizadas a captar recursos del público y su especialidad es realizar operaciones de financiamiento, con enfoque en las pequeñas y micro empresas de las regiones. De acuerdo al artículo 72 de la Ley 27972 o Ley Orgánica de Municipalidades (27 de Mayo del 2003), las cajas municipales de ahorro y crédito no están autorizadas a captar créditos con municipalidades del país (Banco Central de Reserva del Perú, 2018).

4.6 Cajas rurales: Son instituciones reguladas, autorizadas a recibir depósitos y ofrecer préstamos pero no a manejar cuentas corrientes. Las cajas rurales en un principio estuvieron dirigidas a servir a la agricultura, en la actualidad se ofrece servicio a otros sectores de la economía, incluye a las pequeñas y microempresas (Conger et al., 2009). Según el Banco Central de Reserva del Perú (2018) el objeto social de las cajas rurales es realizar intermediación financiera enfocada a la mediana, pequeña y micro empresa.

4.7 Estados financieros: Se refiere a los documentos de mayor importancia que recopilan información sobre la salud económica de la empresa, con el objetivo de dar un panorama general de la misma (Alvitres, 2016).

4.8 Gestión financiera: Se refiere a la administración de los recursos que tiene una empresa para garantizar que sean los suficientes para cubrir los gastos y esta puede funcionar. La persona responsable es el gestor financiero (Alvitres, 2016).

4.9 Ratios financieros: Son indicadores que permiten evaluar el nivel de actividad de la empresa y la eficiencia con la cual ha utilizado sus recursos disponibles, a partir del cálculo del número de rotaciones de determinadas partidas del balance general, de la estructura de las inversiones y del peso

relativo de los diversos componentes de gastos, sobre los ingresos que genera empresa (Zela, 2015).

4.10 Créditos: Desde el punto de vista financiero, el crédito es un préstamo en dinero en el que una persona natural o jurídica (deudor) se compromete a devolver a un acreedor una cantidad pactada en un plazo determinado, incluyendo intereses y comisiones (Morales y Morales, 2014). Específicamente, en las cajas municipales y rurales, la colocación de los créditos se da como consecuencia de la captación de recursos mediante depósitos de corto, mediano y largo plazo.

4.11 Mora

Para (Jara D. G., 2018) Retraso en el cumplimiento de una obligación de cualquier clase, aunque normalmente se refiere a retrasos en el pago de una deuda exigible.

Para (Rosember, 2018) indica que es imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente, falta de pago de una deuda a su vencimiento

4.12 Moratoria

Para (Jara M. D., Diccionario para contadores, 2018) indica que es un plazo adicional que se otorga para pagar una deuda vencida, durante el cual se suspende toda acción de cobro legal por parte del acreedor

4.13 La Morosidad

Para (Economipedia) La morosidad de un crédito se define como una situación en la que el deudor se ha retrasado tres meses en el pago de los intereses y/o el principal de su deuda. Se trata de una situación de alto riesgo pero que aún no ha caído en la categoría de crédito fallido (irrecuperable).

De otra forma se puede definir como el incumplimiento en la cancelación de una deuda por parte del cliente en las fechas preestablecida por institución financiera, esto no significa que la obligación no será cancelada

pues se tendrá que tener más elementos de juicio para considerarla como una cuenta de cobranza dudosa y luego castigarla, es decir llevarla a gasto. Esta definición abarca no solo las deudas que han incumplido el plazo de vencimiento y que existe la probabilidad de cancelación, sino también las deudas que han sido consideradas incobrables es decir que tiene la denominación de cuentas de cobranza dudosa y que han sido castigadas.

4.14 Indicadores de Morosidad

Para (Economipedia) La Superintendencia de Banca, Seguros y Afp del Perú en su glosario de términos e indicadores financieros prescribe tres tipos de indicadores de morosidad, los cuales son:

1. Cartera Atrasada: Créditos directos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento y que se encuentran en situación de vencidos o en cobranza judicial

2. Cartera de Alto Riesgo: Es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial.

3. Cartera Pesada: Corresponde a los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida. Cada uno de los anteriores indicadores se expresa y calcula de la siguiente manera según Aguilar y Camargo (2002): El indicador de cartera atrasada se define como el ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales.

El indicador de cartera de alto riesgo es un ratio de calidad de activos más severo, incluyendo en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas; no obstante el denominador es el mismo, las colocaciones totales

$$\text{Cartera de alto riesgo} = \frac{\text{Colocaciones vencidas + cobranza judicial + refinanciadas + reestructuradas}}{\text{Colocaciones Totales}}$$

El indicador de cartera pesada presenta características más diferenciadas. Se define como el ratio entre las colocaciones y créditos contingentes

clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas sobre los créditos directos y contingentes totales.

Además, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP ha establecido también indicadores de morosidad en función a los días de atrasos que se detalla a continuación:

1. Mayor a 30 días de incumplimiento
2. Mayor a 60 días de incumplimiento
3. Mayor a 90 días de incumplimiento
4. Mayor a 120 días de incumplimiento

4.15 Créditos a Grandes Empresas

Según (Resolución S.B.S-2008 Superintendencia de Banca, 2008) **Son** aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

$$Cartera\ Pesada = \frac{deficientes + dudosas + perdidas}{Creditos\ directos\ y\ contingentes\ totales}$$

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

4.16 Créditos a Medianas Empresas

Según (Resolución S.B.S-2008 Superintendencia de Banca, 2008) Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que tiene 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 a grandes empresas.

Se considera también como créditos a medianas empresas a los créditos otorgados a personas naturales que poseen un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda)

superior a S/. 300.000 en los últimos seis (6) meses, siempre que una parte de dicho endeudamiento corresponde a créditos a pequeñas empresas o a microempresas, caso contrario permanecerán clasificados como créditos de consumo.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda), se redujera a un nivel no mayor a S/. 300.000 en los últimos seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos de consumo (resolvente y/o no resolvente) y como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento y el destino del crédito, según corresponda.

4.17 Créditos a Pequeñas Empresas

Según (Resolución S.B.S-2008 Superintendencia de Banca, 2008) 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 S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

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

4.18 Créditos a Microempresas

Según (Resolución S.B.S-2008 Superintendencia de Banca, 2008) 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 los S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses.

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

4.19 Créditos de Consumo Resolvente

Según (Resolución S.B.S-2008 Superintendencia de Banca, 2008) Son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

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

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

4.20 Créditos de Consumo no Resolvente

Según la (Resolución S.B.S-2008 Superintendencia de Banca, 2008) Son aquellos créditos no revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

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

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

4.21 Créditos Hipotecarios para Vivienda

Según (Resolución S.B.S-2008 Superintendencia de Banca, 2008) Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características.

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

Asimismo, se consideran en esta categoría a:

a) Los créditos hipotecarios para vivienda otorgados mediante títulos de crédito hipotecario negociables de acuerdo a Sesión Setima del Libro Segundo de la ley N ro 27287 del 17 de junio del 2000.

b) Las acreencias productos de contratos de capitalización inmobiliaria, siempre que tal operación haya estado destinada a las adquisición o construcción de vivienda propia para determinar el nivel de endeudamiento en el sistema financiero se tomara en cuenta la información de los últimos 6 (seis), reportes crediticios consolidados (RCC) remitidos por la Superintendencia. El último RCC a considerar es aquel que se encuentra disponible el primer día del mes en curso. En caso el deudor no cuente con historial crediticio, el nuevo crédito será tomado como criterio para determinar su nivel de endeudamiento en el sistema financiero. Así mismo, si el deudor cuenta con historial crediticio, pero no ha sido reportado en todos los RCC, de los últimos seis (6) meses que haya remitido las Superintendencia, se tomara en cuenta solo la información de los RCC antes mencionados en que figure el Deudor

4.22 Análisis de crédito

El análisis de crédito es un informe elaborado para determinar la aprobación o negación de un préstamo. El acreedor evalúa la probabilidad de que el dinero otorgado sea devuelto, considerando tanto aspectos cuantitativos como cualitativos.(Economipedia)

4.23 El crédito

El crédito es una de las opciones que se opta para adquirir ya sea bienes, servicios o dinero, a cambio de una promesa de pago, los actores que interviene en una operación utilizando esta opción de compra son el proveedor del bien, servicio o dinero y el cliente que es el que solicita el crédito (promesa de pago). “La palabra crédito se refiere al privilegio que se otorga para usar el dinero de alguien más por un tiempo. La transacción de un crédito crea a un deudor que es cualquier persona que compra a (Ristau, 2019, p 144)

4.24 Área de crédito y cobranzas

Siendo las operaciones al crédito transacciones que tiene alto riesgo de generar pérdida, las empresas se ven en la necesidad de implementar un área encargada de administrar las cuentas por cobrar, lo que implica desarrollar el proceso de otorgamiento de crédito hasta la cobranza de este. También se describe de la siguiente manera: “El área de créditos de la empresa tiene como principal función el determinar la capacidad de endeudamiento de los clientes, determinando el monto que la empresa puede otorgarle en crédito.

CASO PRÁCTICO



HOJA DE EVALUACIÓN - ENDEUDAMIENTO CON NUEVA DEUDA MAYOR A SI/100M EN EL SF v. 2023v1

Limpiar Datos Generales

APLICA HOJA DE EVALUACIÓN

Deuda CMACT: 30,000
Deuda Sist. Fin: 152

DATOS DEL CLIENTE	Tip Docum	DNI	ra. Docum	72455073	versión Exce	Excel 2016	SEGMENTO	Producta-1	-Reguina
-------------------	-----------	-----	-----------	----------	--------------	------------	----------	------------	----------

Cliente	OLEA POZO MARIA DE FATIMA	Fecha:	7/12/2019	T.C.:	3.73
---------	---------------------------	--------	-----------	-------	------

DATOS DEL PRESTAMO	Cliente SBS Ult Cali	Pequeña	ona Negoci	Periferbano
--------------------	----------------------	---------	------------	-------------

Monto:	30,000	Plazo (meses):	30	Medialidad	Mensual	TEA %:	13.62	TEM %:	1.07%
Moneda:	Soles	Producto:	Emp. C.T.	Destino:	Activo Fijo	Cuenta	1,192	Interes 1	-

UDAS SISTEMA FINANCI

Tip de Crédito	Institución Financ.	Deudar	Tip de Deuda	Moneda	Monto	Saldo Capital	Saldo Carta Plazo	Saldo Largo Plazo	Mo Utilizada	Cuenta	Cuenta Prov. Indirect	Cuenta Proyectada	Cuenta Prov + Sombra	Destino	Comentarios	Saldo CP Mo	Saldo LP Mo	Saldo Total
Pequeña	BBVA	Titular	Crédito	Soles	100,000	51,386	51,386	-	-	5,245	-	5,245	5,245	Capital de Trabajo	CONSIDERAR EN FI	-	-	51,386
Pequeña	CAJA PIURA	Titular	Crédito	Soles	70,000	52,820	52,820	-	-	3,479	-	3,479	3,479	Activo Fijo	CONSIDERAR EN FI	-	-	52,820
Pequeña	CAJA TRUJILLO	Titular	Crédito	Soles	30,000	24,068	24,068	-	-	1,685	-	-	-	Activo Fijo	CANCELADA O CAN	-	-	24,068
Canruma Na	CAJA SULLANA	Titular	Crédito	Soles	5,133	4,874	4,874	-	-	471	-	471	471	Canruma	CONSIDERAR EN FI	-	-	4,874
Canruma Na	CAJA SULLANA	Titular	Crédito	Soles	4,895	4,895	4,895	-	-	564	-	564	564	Canruma	CONSIDERAR EN FI	-	-	4,895
Canruma Na	CAJA SULLANA	Titular	Crédito	Soles	1,100	1,100	1,100	-	-	181	-	181	181	Canruma	CONSIDERAR EN FI	-	-	1,100
Pequeña	BCP	Titular	Crédito	Soles	11,300	3,302	3,302	-	-	1,175	-	1,175	1,175	Capital de Trabajo	CONSIDERAR EN FI	-	-	3,302
Canruma Na	BANCOFALABELL	Titular	Línea	Soles	5,000	3,850	3,850	-	1,150	350	45	395	395	Canruma	CONSIDERAR EN FI	230	-	4,080

SELECCIONAR HOJAS A UTILIZAR, SEGÚN GIRO DE NEGOCIO

Consolidar Hojas	Comb. Hoj	SI / NO	Moneda
Consolidar Ing. y Egr. de Hoj Comercio	Comercio	SI	Soles
Consolidar Ing. y Egr. de Hoj Comercio	Comercio	NO	Soles
Consolidar Ing. y Egr. de Hoj Transporte	Transporte	NO	Soles
Consolidar Ing. y Egr. de Hoj Transporte	Transporte	NO	Soles
Consolidar Ing. y Egr. de Hoj Prod y Ser	Prod y Ser	SI	Soles
Consolidar Ing. y Egr. de Hoj Prod y Ser	Prod y Ser	NO	Soles
Anexo1	Anexo1	SI	Soles
Consolidar Ing. y Egr. de Hoj Comercio	Comercio	NO	Soles

APLICA HOJA DE EVALUACIÓN

Evaluación Cualitativa

METODOLOGIA TER PEQUEÑA EMPRESA

Cliente

OLEA POZO MARIA DE FATIMA

Limpia Evaluación Cualitativa

CRITERIOS	MATRIZ - HISTORIAL CREDITICIO Y CAPACIDAD DEL GESTOR				CALIFICACIÓN FINAL
	Mala NIVEL 1	Regular NIVEL 2	Buena NIVEL 3	Excelente NIVEL 4	
HISTORIAL DE PAGO - CMACT	* Máxima 8 días de atraso y no debe registrar atrasos mayor a 08 días en cada uno de sus últimos 03 cuatr en las créditos vigentes y cancelados.	* Máxima 8 días de atraso en los últimos 12 m (crédito vigente) y última crédito cancelada en su historial. * Clientes nuevos (sin historial de pago en CMACT).	* Atraso máxima 5 días en los últimos 12 m (crédito vigente) y última crédito cancelada en su historial.	* Atraso máxima 2 días en los últimos 12 m (crédito vigente) y última crédito cancelada en su historial.	2.0
CALIFICACIÓN EN EL SISTEMA FINANCIERO	* Sujeto de crédito de acuerdo a la política de crédito, salvo condicionarse a exigencias mínimas contempladas en misma.	* Clarificación en el sistema financiero de acuerdo a la normativa interna. * Clientes sin calificación en el sistema financiero (nuevos)	* 100% normal durante los últimos 12 m.	* 100% normal más de 12 m.	2.0
EXPERIENCIA EN EL SISTEMA FINANCIERO	Clientes sin experiencia	Con experiencia menor de 5 años	Historial crediticio mayor a 5 años teniendo experiencia manejando niveles de endeudamiento (Proyectada) menor al presupuesto.	Historial crediticio mayor a 5 años teniendo experiencia manejando niveles de endeudamiento (Proyectada) mayor al presupuesto.	4.0
EXPERIENCIA EMPRESARIAL*	Microempresa Menor a 6 meses Pequeña Empresa Menor a 1 año	Microempresa (Proy. Peq Empresa) Entre 6 meses a 5 años Pequeña Empresa Entre 01 y 05 años	Entre 5 y 10 años experiencia	Más de 10 años experiencia	4.0
SEGMENTO DEL CLIENTE	B, C	SH-A	AA	AAA	1.0
PROMEDIO MATRIZ HISTORIAL CREDITICIO Y CAPACIDAD DEL GESTOR					2.6
					PROCEDE
<p><i>Nota:</i> Todas las puntajes de calificar en la evaluación del 1 al 4. La calificación final de la matriz corresponde al promedio de las ítems evaluadas. Salvo que puede calificar en el Nivel 1 a los criterios Historial de Pago CMACT, Calificación en el Sistema Financiero, Experiencia en el Sistema Financiero y Segmento del Cliente.</p>					

CALIFICACIÓN	MATRIZ - FACTORES CUALITATIVOS DEL NEGOCIO				Calificación
	Malo	Regular	Bueno	Excelente	
	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	
SUSTENTO DE INGRESOS Y GASTOS	No registra y/ o sustenta sus ingresos - gastos, y estos no se pueden cruzar con referencias	No registra sus ingresos - gastos, sin embargo se evidencian y se pueden cruzar con referencias	Presenta registro parcial de sus ingresos y gastos	Presenta registro total de sus ingresos y gastos	4.0
TIPO DE FORMALIDAD (SUNAT)	No declara Sunat, Ruc de baja, RUC suspendido, NRUS, otros	Regimen MYPE TRIBUTARIO (RMT)	Regimen Especial de Renta (RER) o Regimen General (RG) menor a 24m	Regimen General (RG) activo con antigüedad mínima de 24m	2.0
UBICACIÓN DEL NEGOCIO	Negocio ubicado en zona de alta peligrosidad y poco comercial	Negocio ubicado en zona de baja peligrosidad y poco comercial	Negocio ubicado en zona de mediana o alta peligrosidad y altamente comercial	Negocio ubicado en zona baja peligrosidad y altamente comercial	4.0
LOCAL Y VIVIENDA RELACIONADO AL NEGOCIO	Local y Vivienda alquilada con antigüedad menor a 6 meses	local y/o vivienda (familiar o alquilada) mayor a 6 meses	Local (propio) o Vivienda (alquilada) - viceversa	Local y Vivienda propio	2.0
MERCADO	Negocio con muchos competidores y pocos compradores	Negocio con muchos competidores y muchos compradores	Negocio con crecimiento de compradores y pocos competidores	Negocio con muchos compradores y pocos competidores	3.0
NEGOCIO AFECTADO POR SITUACIONES	Negocio podría estar fuertemente afectado por situaciones adversas (Fenómenos Naturales, pandemias, epidemias, entre otros)	Negocio podría estar medianamente afectado por situaciones adversas (Fenómenos Naturales, pandemias, epidemias, entre otros)	Negocio podría estar ligeramente afectado por situaciones adversas (Fenómenos Naturales,	Negocio no podría estar afectado por situaciones adversas (Fenómenos Naturales,	3.0
PROMEDIO MATRIZ FACTORES CUALITATIVOS DEL NEGOCIO					3.0
					PROCEDE

Nota:

Todos los puntos serán calificados en la evaluación del 1 al 4. La calificación final de la matriz corresponde al promedio de los ítems evaluados

Solo el criterio Tipo de formalidad SUNAT se puede calificar en el Nivel 1.

FACTOR DE CORRECCION

FAC (PEQUEÑA) = 100% - Sensibilidad [Promedio (Matriz Historial Crediticio y Capacidad del Gestor; Matriz Factores Cualitativos del Negocio)]

FAC (PEQUEÑA) 88%

CALIFICACIÓN BUENO

CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
MALO	Excluyente
REGULAR	[0.74 - 0.85>
BUENO	[0.85 - 0.95>
EXCELENTE	[0.95 - 1.00>

Evaluación Cuantitativa

DATOS DEL CLIENTE

Cliente:	OLEA POZO MARIA DE FATIMA
Tipo de Actividad a Evaluar:	COMERCIO
Actividad:	Veterinaria, venta de productos, no servicios
Detalle Actividad:	VENTA DE PRODUCTOS VETERINARIOS

Zona:	Costa
Moneda:	Soles

Limpiar Evaluación

1 - DETERMINACIÓN DE INGRESOS					COMENTARIOS (opcional)
N° Días	Descripción	Venta Minima	Venta Maxima	Venta Promedio	
5	Lunes	1,200	1,500	1,350	
5	Martes	1,000	1,800	1,400	
3	Miercoles	1,000	2,200	1,600	
5	Jueves	1,000	2,000	1,500	
4	Viernes	1,000	2,000	1,500	
4	Sabado	1,700	2,500	2,100	
4	Domingo	1,200	2,000	1,600	
Σ ----> VENTAS EN UN MES				46,850	
C/30	VENTA DEL INGRESO MENSUAL (Anexo			0	
TOTAL DE VENTAS EN EL MES:			S/. 46,850		
¿ VENTAS QUE ES AL CREDITO	0%			S/. 0	

2 - CALCULO DEL COSTO DE VENTAS						
Articulos	Unidad	a) Precio Compra	b) Precio de Venta	c) Costo de Venta (afb)	d) % Ventas	Total Costo Ponderado
ALIMENTO PARA PERRITOS		60	85	0.71	25%	8,268
ALIMENTO PARA GATITOS		60	85	0.71	25%	8,268
ROPS PSRA MASCOTAS		12	35	0.34	10%	1,606
DESPARACITANTES		80	120	0.67	15%	4,685
SHAMPOO		20	35	0.57	5%	1,339
MEDICINA EN GENERAL		40	65	0.62	10%	2,883
OTROS		20	45	0.44	10%	2,082
MARGEN DE COSTO PONDERADO:		62.18%	Costo Menor al Minimo		100%	S/. 29,130.45
% MERMA		0.00%	COSTO DE VENTAS EN EL MES:			
% DE COSTO FINAL DE VENTAS:						

3 - GASTOS OPERATIVOS		MONTO
Personal	AYUDANTE	1200
	AYUDANTE	1200
	AYUDANTE	2500
Alquileres (del negocio)		1650
Servicios (Luz, Agua, Cable, Telef.)		250
Transporte		150
Combustible y mantenimiento		0
Tributos/Impuestos		100
Contador		150
		0
Otros		100
GASTOS OPERATIVOS EN EL MES:		S/. 7,300

**EVALUACION ECONOMICA
FINANCIERA**

Cliente:	OLEA POZO MARIA DE FATIMA
Tipo de Actividad a Evaluar:	COMERCIO + SERVICIO
Actividad:	Veterinaria, venta de productos, su servicios + Medicar, consultorio
Detalle Actividad:	VENTA DE PRODUCTOS VETERINARIOS + SERVICIOS MEDICOS VETERINARIOS

BALANCE DE SITUACIÓN	
1 - DISPONIBLE	
Detalle	Monto
Efectivo	5,000
Disponible en Bancos	-
Total Disponibles:	5,000
2 - CUENTAS POR COBRAR/ PAGO ANTICIPADO	
Principal Cliente	Monto
	-
	-
	-
Total Cuentas por Cobrar:	-
3 - ADELANTO A PROVEEDORES	
Nombre de proveedor	Monto
	-
	-
	-
Total Adelanto a Proveedores:	-

Limpio Balance y Gastos Familiares

6 - CUENTAS POR PAGAR	
Principal Proveedor	Monto
	-
	-
	-
Total Cuentas por pagar:	-

7 - ADELANTO DE CLIENTES	
Nombre de Cliente	Monto
	-
	-
	-
Total Adelanto a clientes:	-

4 - INVENTARIOS			
Cantidad	Articulos	Costo Unidades	Total
Productos Terminados o Mercaderia			182,000
1	ALIMENTOS	23,000	23,000
1	MEDICINA	86,000	86,000
1	ROPA, ACCESORIOS, OTROS	73,000	73,000
Productos en Proceso (solo para caso de producción)			-
Materia Prima (solo para caso de producción)			-
Total Inventario:			182,000

8 - GASTOS FAMILIARES			
Región	Costa	Zona	Urbano

Detalle				TOTAL
Carga Familiar	Cantidad	Alimentación	V. Mínimo: 660	1,200
Nro Personas	3	Alquiler		-
		Educación	V. Mínimo: 200	350
		Luz		100
		Agua		50
Educación	Cantidad	Telefono (fijo, Cel.)		80
N° Educ. Particular	1	Empleada		1,200
N° Educ. Estatal	0	Movilidad		200
		Vestido, calzado		150
		Salud	V. Mínimo: 150	200
		Otros e Imprevist	V. Mínimo: 90	150
TOTAL				3,680

9 - OTROS ING. DEPEND.	Soles	Dolares
Ingresos Titular	-	-
Ingresos Conyuge	-	-
Ingresos Codeudor	-	-
Total Otros Ingresos	-	-

5 - ACTIVO FIJO E INVERSIONES			
Cantidad	Descripción	Antigüedad (n° años)	Valor Total
Bienes Inmuebles			35,000
1	TERRENO	1	35,000
Maquinaria y Equipo			185,000
1	MESAS DE ACERO	6	4500
1	INSTRUMENTOS MEDICOS	1	95000
1	CAMILLAS	2	2500
1	OTROS	1	83000
Muebles, Enseres y Herramientas			0
Total Activo Fijo			220,000

10 - OTROS PRÉSTAMOS	Soles	Dolares
Letras por Pagar	-	-
Préstamos No Financieros	-	-

11 - Aporte Propio	
---------------------------	--



RESUMEN EVALUACION ECONOMICA FINANCIERA

DATOS DEL CLIENTE

Cliente	OLEA POZO MARIA DE FATIMA
Tipo de Actividad	COMERCIO • SERVICIO
Actividad:	Veterinaria, venta de productos, no servicios • Médicos, c
Detalle Actividad:	VENTA DE PRODUCTOS VETERINARIOS • SERVICIOS M

DATOS DEL PRESTAMO

Monto:	30,000	Modalidad:	Mensual	Cuota Ref. Interes 1 cuota	1,191.83
Plazo (meses):	30	Moneda:	Soles		-
TEM %:	1.1%	Producto:			Emp. C.T.
TEA %:	13.6%	Destino:			Activo Fijo

[Exportar Archivo](#)

SISTEMA FINANCIERO

Tipo de Crédito	Moneda	Monto	Saldo Capital	No Utilizada	Cuota	Provisión	Cuota + Prov.	Saldo Prog	Cuota Prog	Provisión Prog	Cuota + Prov. Prog
Caja Trujillo	SOLES	30,000	24,068	0	1685	-	-	30,000	1,192	-	1,192
Empresarial	SOLES	-	-	-	-	-	-	137,208	11,091	-	11,091
Consumo	SOLES	-	-	-	-	-	-	14,719	2,111	-	2,111
Hipotecario	SOLES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL		-	-	-	-	-	-	151,927	13,202	-	13,202
Caja Trujillo	DOLARES	-	-	0	0	-	-	-	-	-	-
Empresarial	DOLARES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Consumo	DOLARES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hipotecario	DOLARES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL CONSOLIDADO		-	-	-	-	-	-	151,927	13,202	-	13,202

BALANCE DE SITUACIÓN - SICMACT

	SOLES	DOLARES	CONSOLID.
I. Activos	407,000	-	407,000
a. Activo Circulante	187,000	-	187,000
Disponible	5,000	-	5,000
Cuentas Por Cobrar / Pago A	-	-	-
Inventarios / Adelanto a prove	182,000	-	182,000
b. Activo Fijo	220,000	-	220,000
Bienes Inmuebles	35,000	-	35,000
Maquinaria y Equipo	185,000	-	185,000
Muebles, Enseres Y Herran	-	-	-

	SOLES	DOLARES	CONSOLID.
II. Pasivos	146,225	-	146,225
Proveedores / Adelanto de	-	-	-
Otros Préstamos	146,225	-	146,225
Préstamos Finan.	146,225	-	146,225
A Corto Plazo SF	146,225	-	146,225
A Largo Plazo SF	-	-	-
Letras por Pagar	-	-	-
Préstamos No Finan.	-	-	-
III. Patrimonio	260,775	-	260,775
PASIVO + PATRIMONIO	407,000	-	407,000

INGRESOS Y EGRESOS CONSOLIDADOS - SICMACT

	SOLES	DOLARES	CONSOLID.
Ventas	69,450	-	69,450
Ventas al Crédito	-	-	-
Costo de Ventas	36,855	-	36,855
Utilidad bruta	32,595	-	32,595
Gastos Administrativos	7,300	-	7,300
Gastos de Ventas	-	-	-
Utilidad Operativa	25,295	-	25,295

RATIOS

Liquidez	1.28
Rotación de Inventarios (Nro. Veces)	0.20
Endeudamiento (Pas) / Patrim	56.07%
Rentabilidad de Ventas (Util. Neta / Ventas)	22.2%
Rentabilidad del Patrimonio (Util. Neta / Patrim)	5.9%
Rentabilidad de la Inversion (Util. Neta / Activ)	3.8%
Capital de Trabajo (Act Ctr - Pas Cte)	40,775
Ratio Cuota Limite	64.5%

Impuesto a la Renta	-	-	-
Cuotas Sist. Fin. Empresas	9,899	-	9,899
Cuotas SF Indirecto Emp	-	-	-
Utilidad Neta	15,396	-	15,396
Ingresos Dependientes	-	-	-
Ingresos Conyuge	-	-	-
Ingresos Codeudor	-	-	-
Egresos Familiares	3,680	-	3,680
Cuotas SF Consumo	2,066	-	2,066
Cuotas SF Consumo DXP	-	-	-
Cuotas SF Empresarial-Const	-	-	-
Cuotas SF Indirecto Cons	45	-	45
Cuotas SF Hipotecaria	-	-	-
Saldo Disp. Inicial	9,605	-	9,605
FAC			88.0%
CAPA			8,452
Cuota propuesta (Solarizado)			1,192
Saldo Disponible Final (Solarizado)			7,261

	Proyectado
Ingreso Neto	20,462
Cuotas Sistema Financiero	12,010
Cuota Sistema Finan. + Nueva Deuda	13,202
Ratio Cuota Limite	64.5%
Pasivo Caja Trujillo	30,000
Pasivo SF + Caja Trujillo	151,927



Ratio Cuota Límite:

PROCEDE

VI CONCLUSIONES

- 1) Las cajas municipales de ahorro y crédito son instituciones financieras municipales autorizadas a captar recursos del público y su especialidad es realizar operaciones de financiamiento, con enfoque en las pequeñas y micro empresas de las regiones. De acuerdo al artículo 72 de la Ley 27972 o Ley Orgánica de Municipalidades, las cajas municipales de ahorro y crédito no están autorizadas a captar créditos con municipalidades del país
- 2) Las cajas municipales contribuyen a la generación de valor público desde dos perspectivas. La primera es a través de su principal y único accionista, el respectivo gobierno municipal, a través del cual, tal y como se ha visto en el caso de Trujillo, su desempeño ha propiciado la generación de utilidades que, convertidos en dividendos para el municipio provincial, ha servido para financiar proyectos de inversión destinados a mejorar la infraestructura de la circunscripción y, por tanto, mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de dicha circunscripción.
- 3) La segunda perspectiva se produce a través de los impactos que genera el desempeño de la caja municipal en el ciudadano de manera directa, propia de su gestión, relacionado directamente con su gestión, y que para el trabajo nos hemos enfocado específicamente en su contribución en la inclusión financiera así como también en las mejoras en las evaluaciones de crédito en Caja Trujillo, implica evaluar y revisar la calidad y objetividad de los procesos de gestión de créditos.
- 4) La estructura organizacional y objetivos intervinientes de Caja Trujillo, son base de la organización de sus actividades operativas y el sistema de control interno de Caja Trujillo, está en proceso de mejora e implementación.

VII RECOMENDACIONES

- 1) 1) Al Departamento de Supervisión y Créditos que debe orientar a los clientes en lo que refiere a las instituciones financieras del medio, a fin de que tengan una indicada elección en el momento de aperturar alguna cuenta de ahorro o de obtener algún crédito financiero.
- 2) Al Departamento de Procesos y Calidad, priorizar las actividades de las cajas municipales teniendo en cuenta que contribuyen a la generación de valor público a las Municipalidades correspondientes, tal y como se ha visto en el caso de Trujillo, así mismo reconocer el desempeño del personal, considerando que propiciado la generación de utilidades que, convertidos en dividendos para el municipio provincial, sirve para financiar proyectos de inversión destinados a mejorar la infraestructura de la circunscripción y, por tanto, mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.
- 3) Al Departamento de Operaciones, fortalecer las acciones que conlleven a las mejoras en las evaluaciones de crédito en Caja Trujillo, implicando de esta manera, evaluar y revisar la calidad de los procesos de gestión de créditos y tratar de minimizar situaciones de riesgo de morosidad. Asimismo revisar la estructura organizacional y objetivos intervinientes de Caja Trujillo, a fin de que las coordinaciones de las actividades operativas entre la gerencia y los trabajadores sea en forma directa y que el sistema de control interno de Caja Trujillo, sea mejorado e implementación en aras de buscar la satisfacción de los usuarios.

Bibliografía consultada.

- Aguilar, G. & Camargo, G. (2004). *Análisis de la Morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú*. Instituto de Estudios Peruanos. ISSN: 1022-0356.
- Alvitres, M. (2016). Análisis de la información financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Cesantes, Activos y Jubilados del Sector Salud de la Libertad y su incidencia en la Gestión Financiera. (Tesis de Licenciatura). Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Trujillo.
- Banco Central de Reserva del Perú (2018) Glosario de términos.
- Caja Municipal de Ahorro y Credito Trujillo. (Marzo de 2018). *Memoria Anual*.
- Caja Municipal de Ahorro y Credito Trujillo. (s.f.). *Portal Caja Trujillo* .
- Conger, Lucy; Inga, Patricia; Web, Richard (2009) El árbol de la mostaza: Historia de las microfinanzas en el Perú. Instituto del Perú, Universidad San Martín de Porres. Lima- Perú.
- Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (2017) Libro institucional.
- Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (2017) Sistema de cajas municipales.
- Jara, G., Sánchez, S., Bucaram, R. yGarcía, J. (2019). Análisis de Indicadores de Rentabilidad de La Pequeña Banca Privada en El Ecuador a partir de la Dolarización. *Compendium*, 5, N° 12, p. 54-76. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6794253>
- Ley 26702. Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 08 de setiembre de 2015
- Morales, A y Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Grupo editorial patria, S.A.
- Superintendencia de Banca y Seguros del Perú [SBS]. (2019). *Información Estadística de Cajas Municipales*.
- Resolución SBS N°11356. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú, Lima, Perú, 19 de noviembre de 2008.

Rosember, J. (2018). *Diccionario de administración u finanzas* (Vol. 01).
(OCEANO, Ed.) Barcelona, España: EDIPRINT.

.Zela, L. (2015). Análisis de la situación financiera, económica y financiamiento en la gestión de las empresas comercializadoras de repuestos automotrices de la ciudad de Juliaca, periodo 2008-2009. (Tesis de Licenciatura). Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Universidad Nacional del Altiplano.