



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS  
CONTABLES Y FINANCIERAS**

---

**“LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS  
MINORISTAS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA  
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO MAYNAS S.A.  
AGENCIA HUANUCO, 2010-2013”**

---

**TESISTA: MERY GENOVEVA CORI NOLASCO**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**ASESOR: CPC. CÉSAR KANASHIRO CASTAÑEDA**

**HUANUCO-PERU**

**2016**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, Esteban y Neufa, que con su apoyo constante y amor incondicional han sido el impulso durante toda mi carrera y el pilar principal para la culminación de la misma.

A mi Esposo, Carlos Leopoldo Bao, por su gran apoyo incondicional.

Mery Genoveva Cori Nolasco.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por ser maravilloso, quien me dio la fuerza suficiente para hacerme creer que lo que parecía imposible de terminar es posible lograrlo, ese ser misericordioso que hace que todo sea posible con perseverancia y decisión.

Quiero agradecer a los catedráticos de la Escuela Académica Profesional Ciencias Contables y Financiera por sus enseñanzas en las aulas que me han permitido asimilar nuevos conocimientos que ha incidido en mi mejora personal y profesional.

A mi familia especialmente a mi querida Madre Neufa, por apoyarme día a día con la alimentación y con los que aceres del hogar mientras estudiaba la Universidad y por estar a mi lado en cada momento de mi vida pues sin su apoyo no hubiera podido culminar los estudios de Pre Grado.

Quiero agradecer a mi esposo Carlos Leopoldo Bao por su inmenso apoyo, por impulsarme a culminar el presente trabajo de investigación.

Finalmente, quiero agradecer a todos los que de forma directa o indirecta han permitido culminar el presente trabajo de investigación, estoy segura que los aportes del presente estudio servirán de base para el planteamiento de mejoras en las empresas.

LA AUTORA

# ÍNDICE GENERAL

	Pág.
ÍNDICE GENERAL.....	iv
ÍNDICE DE CUADROS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	
RESUMEN.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	ix

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	23
1.2.1. Problema general.....	23
1.2.2. Problemas específicos.....	23
1.3. OBJETIVOS.....	24
1.3.1. Objetivo general.....	24
1.3.2. Objetivos Específicos.....	24
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	25
1.4.1. Justificación.....	25
1.4.2. Importancia.....	26
1.5. VIABILIDAD.....	26
1.6. LIMITACIONES.....	27

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES.....	28
2.2. BASES TEÓRICAS.....	37
2.3. HIPÓTESIS.....	54
Hipótesis General.....	54
Hipótesis Específicas.....	54

<b>2.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....</b>	<b>55</b>
<b>2.5. BASES EPISTÉMICAS.....</b>	<b>58</b>
<b>2.6. VARIABLES.....</b>	<b>60</b>

### **CAPITULO III**

#### **MARCO METODOLÓGICO**

<b>3.1. AMBITO DE ESTUDIO.....</b>	<b>61</b>
<b>3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>61</b>
<b>3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>62</b>
<b>3.4. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>62</b>
<b>3.5. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>63</b>
<b>3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA .....</b>	<b>65</b>
<b>3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>66</b>
<b>3.8. PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.....</b>	<b>67</b>

### **CAPÍTULO IV**

#### **RESULTADOS**

<b>4.1. RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO.....</b>	<b>68</b>
4.1.1. Clasificación de los prestatarios según tipo de personería Jurídica.....	68
4.1.2. Ubicación de las empresas encuestadas según distritos.....	69
4.1.3. Actividad económica que realiza la empresa.....	70
4.1.4. Rubro de negocio de las empresas.....	72
<b>4.2. ACCESO AL SISTEMA FINANCIERO DE LAS EMPRESAS.....</b>	<b>74</b>
4.2.1. Número de instituciones con las que trabaja la empresa.....	74
4.2.2. Tipo de operaciones financieras que realiza la empresa.....	77
4.2.3. Capacidad de ahorro de las empresas clientes de la Caja Maynas.....	78
4.2.4. Instituciones financieras con las cuales tienen créditos.....	79
<b>4.3. SOBRE ENDEUDAMIENTO DE LAS EMPRESAS.....</b>	<b>80</b>
4.3.1. Número de créditos de las empresas en el sistema Financiero.....	80

4.3.2. Montos de créditos de las empresas en el sistema	
Financiero.....	81
4.3.3. Nivel de cumplimiento de pago de préstamos de las	
Empresas.....	84
<b>4.4. LA SOBRE OFERTA DE CRÉDITO.....</b>	<b>85</b>
4.4.1. Instituciones financieras que ofertaron créditos	
Simultáneamente.....	85
4.4.2. La sobreoferta de crédito como determinante de la	
Morosidad.....	88
4.4.3. Nivel actual de exigencia de las instituciones para otorgar	
Créditos.....	89
<b>4.5. APRECIACIÓN DE LOS EMPRESARIOS CLIENTES DE LA</b>	
<b>CMAC MAYNAS SOBRE DIVERSOS ASPECTOS.....</b>	<b>91</b>
<b>4.6. LA MOROSIDAD EN LA CMAC MAYNAS AGENCIA HUÁNUCO.....</b>	<b>92</b>
4.6.1. Estructura y evolución de la cartera de créditos.....	92
4.6.2. Composición de la cartera de créditos, 2010-2013.....	94
<b>4.7. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA ENTIDAD.....</b>	<b>95</b>
4.7.1. Evolución de los indicadores financieros de la Agencia	
Huánuco.....	95
4.7.2. Evolución del ROE y ROA de la CMAC Maynas Agencia	
Huánuco.....	97
4.7.3. Análisis de la evolución de las provisiones de la Agencia	
Huánuco.....	98
4.7.4. Relación entre rentabilidad y provisiones.....	100

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

<b>5.1. CONTRASTE DE LOS RESULTADOS CON LA BASE TEÓRICA.....</b>	<b>102</b>
5.1.1. Con el marco teórico general.....	102
5.1.2. Con la base teórica específica.....	103
<b>5.2. CONTRASTE DE LAS HIPÓTESIS CON LOS RESULTADOS.....</b>	<b>105</b>
5.2.1. La hipótesis general.....	105

5.2.2. Las hipótesis específicas.....	105
<b>5.3. APORTE DE LA INVESTIGACIÓN A LA CIENCIA.....</b>	<b>106</b>
5.3.1. En el aspecto metodológico.....	106
5.3.2. En el aspecto teórico.....	107
5.3.3. En el aspecto empírico.....	107
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>108</b>
<b>SUGERENCIAS.....</b>	<b>110</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>112</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>113</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>CUADRO N° IV-01: EMPRESAS SEGÚN TIPO DE PERSONERÍA</b>	
CLIENTES DE LA CMAC MAYNAS S.A.....	69
<b>CUADRO N° IV-02: UBICACIÓN DE LOS CLIENTES DE LA CMAC MAYNAS SEGÚN DISTRITOS.....</b>	70
<b>CUADRO N° IV-03: ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE REALIZA LA EMPRESA.....</b>	71
<b>CUADRO N° IV-04: RUBRO DE NEGOCIO DE LAS EMPRESAS.....</b>	73
<b>CUADRO N° IV-05: NÚMERO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS CON LAS QUE TRABAJA LA EMPRESA.....</b>	75
<b>CUADRO N° IV-06: INSTITUCIONES FINANCIERAS ADEMÁS DE LA CAJA MAYNAS.....</b>	76
<b>CUADRO N° IV-07: TIPO DE OPERACIONES QUE REALIZAN CON LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.....</b>	77
<b>CUADRO N° IV-08: INSTITUCIONES FINANCIERAS DONDE TIENEN DEPÓSITOS.....</b>	78
<b>CUADRO N° IV-09: INSTITUCIONES FINANCIERAS DONDE TIENEN CRÉDITOS.....</b>	79
<b>CUADRO N° IV-10: NÚMERO DE CRÉDITOS QUE TIENEN LAS EMPRESAS EN EL SISTEMA FINANCIERO.....</b>	81
<b>CUADRO N° IV-11: MONTO DE CRÉDITOS QUE TIENEN LA EMPRESAS.....</b>	83
<b>CUADRO N° IV-12: ESTADO ACTUAL DE LOS PAGOS.....</b>	84
<b>CUADRO N° IV-13: NÚMERO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS QUE OFRECIERON CRÉDITOS SIMULTÁNEAMENTE.....</b>	87
<b>CUADRO N° IV-14: LA SOBREOFERTA DE CRÉDITO COMO FACTOR DE MOROSIDAD.....</b>	88
<b>CUADRO N° IV-15: NIVEL DE EXIGENCIA DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.....</b>	90

<b>CUADRO N° IV-16: ESTRUCTURA DE LA CARTERA SEGÚN</b>	
TIPO DE CRÉDITO, 2010-2013.....	93
<b>CUADRO N° IV-17: COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS</b>	
CMAC MAYNAS AGENCIA HUÁNUCO, 2010-2013.....	95
<b>CUADRO N° IV-18: EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES</b>	
FINANCIEROS, 2010-2013.....	96
<b>CUADRO N° IV-19: EVOLUCIÓN DEL ROE Y ROA, 2010-2013.....</b>	98
<b>CUADRO N° IV-20: EVOLUCIÓN DE LAS PROVISIONES, 2010-2013.....</b>	100
<b>CUADRO N° IV-21: PROVISIONES Y RENTABILIDAD, 2010-2013.....</b>	101

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO N° IV-01:</b> PERSONERÍA JURÍDICA.....	69
<b>GRÁFICO N° IV-02:</b> UBICACIÓN DE LOS CLIENTES PRESTATARIOS.....	70
<b>GRÁFICO N° IV-03:</b> ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE REALIZA LA EMPRESA...	72
<b>GRAFICO N° IV-04:</b> RUBRO DE NEGOCIO DE LAS EMPRESAS.....	73
<b>GRÁFICO N° IV-05:</b> NÚMERO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS CON QUE TRABAJAN LOS CLIENTES.....	75
<b>GRÁFICO N° IV-06:</b> CON QUÉ OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS TRABAJAN.....	76
<b>GRÁFICO N° IV-07:</b> TIPO DE OPERACIONES FINANCIERAS QUE REALIZAN CON LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.....	77
<b>GRÁFICO N° IV-08:</b> INSTITUCIONES FINANCIERAS DONDE TIENEN DEPÓSITOS.....	78
<b>GRÁFICO N° IV-09:</b> INSTITUCIONES FINANCIERAS DONDE TIENEN CRÉDITOS.....	80
<b>GRÁFICO N° IV-10:</b> NÚMERO DE CRÉDITOS DE LOS CLIENTES EN EL SISTEMA FINANCIERO.....	81
<b>GRÁFICO N° IV-11:</b> MONTO PROMEDIO DE CRÉDITOS QUE TIENEN LAS EMPRESAS.....	83
<b>GRÁFICO N° IV-12:</b> ESTADO ACTUAL DE CUMPLIMIENTO EN EL	

PAGO DE DEUDAS.....	84
<b>GRÁFICO N° IV-13: NÚMERO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS QUE OFRECIERON CRÉDITOS SIMULTÁNEAMENTE.....</b>	<b>87</b>
<b>GRÁFICO N° IV-14: LA SOBREFERTA DE CRÉDITO COMO FACTOR QUE INCIDE EN LA MOROSIDAD.....</b>	<b>88</b>
<b>GRÁFICO N° IV-15: NIVEL DE EXIGENCIA DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS AL MOMENTO DE SOLICITAR REQUISITOS.....</b>	<b>90</b>

## RESUMEN

El propósito de la presente investigación es describir y explicar en qué medida la morosidad de la cartera de créditos minoristas influye en los niveles de rentabilidad de la CMAC Maynas Agencia Huánuco. Para tal efecto, se planteó a modo de marco orientador, el problema y la hipótesis central. En los problemas e hipótesis específicas se incorporan como variables explicativas de la morosidad, la sobreoferta de crédito, el sobre endeudamiento de los clientes y la política crediticia. La variable explicada es la rentabilidad, utilizando como los gastos de cobranza, retornos sobre la cartera y la tasa de interés. El período de estudio comprende el lapso 2010-2013.

De los resultados del estudio, previo análisis cuantitativo de las variables indicadas en el acápite anterior, se concluye que la **proporción de créditos refinanciados y reestructurados**, y los **créditos atrasados** se incrementaron en forma significativa entre 2010 y 2013. Los primeros pasaron de 2,57% en 2010 a 3,59% en 2013, mientras que los segundos se incrementaron de 4,78% a 7,18% en el mismo período. Como la calidad de la cartera minorista se deterioró, la CMAC Maynas Agencia Huánuco optó por exigir mayores **provisiones** tal como lo prescriben las normas de la SBS. Estas mayores tasas de provisiones, afectaron los **niveles de rentabilidad** de la empresa. Así, la provisiones en 2010 fueron de 9,76% para la cartera total y 2,43% para los créditos minoristas; en este año la Rentabilidad sobre el Patrimonio fue de 16,67% y la Rentabilidad sobre el Activo de 2,41%. En 2013, las provisiones pasaron a 15,91% y 4,11%, mientras que el Rentabilidad sobre el Patrimonio (**Return on Equity, ROE, por sus siglas en ingles**) y la Rentabilidad sobre el Activo (**Return on Assets, ROA, por sus siglas en inglés**) disminuyó a 6,35% y 0,82%, respectivamente. Se comprueba así la hipótesis sobre esta relación e indirectamente se contrasta la hipótesis de que la morosidad tuvo influencia en la rentabilidad de la empresa.

## SUMMARY

The purpose of this research is to describe and explain the extent of delinquencies retail loan portfolio influences the profitability levels of the CMAC Maynas Agency Huanuco. To this end, it was raised as a guiding framework, the problem and the central hypothesis. On the problems and specific assumptions are incorporated as explanatory variables in default, the credit glut, over-indebtedness of clients and credit policies. The explained variable is profitability, using as collection costs, returns on the portfolio and the interest rate. The study period covers the period 2010-2013.

From the results of the study, prior quantitative analysis of the variables listed in the previous section, it is concluded that the proportion of refinanced and restructured and overdue loans increased significantly between 2010 and 2013. The first went from 2.57 % in 2010 to 3.59% in 2013, while the latter increased from 4.78% to 7.18% in the same period. As the quality of the retail portfolio deteriorated, the CMAC Maynas Huanuco Agency opted to require higher provisions as prescribed by the rules of the SBS. These higher rates of provisions, affected profitability levels of the company. Thus, the provisions in 2010 were 9.76% for the total portfolio and 2.43% for retail loans; this year the return on equity was 16.67% and the Return on Assets 2.41%. In 2013, provisions came to 15.91% and 4.11%, while the Return on Equity (Return on Equity, ROE, for its acronym in English) and Return on Assets (Return on Assets, ROA, for its acronym in English) decreased to 6.35% and 0.82%, respectively. Thus tests the hypothesis about this relationship and indirectly the hypothesis that late payments influenced the profitability contrasts.

## INTRODUCCIÓN

El principal problema que afrontan las entidades financieras es el riesgo de crédito. El riesgo de crédito es la posible pérdida que asume un agente económico habitualmente bancos y otros tipos de instituciones financieras como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona. En términos más prácticos y operativos, el riesgo crediticio o riesgo de no pago se deriva de la probabilidad latente de que un cliente prestatario de una entidad financiera no cumpla con pagar sus obligaciones crediticias e ingrese en un problema de morosidad.

Dado a la importancia del problema, la presente investigación tiene como propósito estudiar y obtener conclusiones sobre la morosidad de la cartera de créditos minoristas y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. (CMAC Maynas) – Agencia Huánuco, tomando como referencia cuatro periodos financieros: 2010-2013. Para ello, se formuló un problema central a modo de interrogante: *¿En qué medida la morosidad de la cartera de los créditos minoristas, viene afectando la rentabilidad de la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco?* Asimismo, derivado del problema principal se formularon los problemas específicos en los cuales se toman como variables el sobreendeudamiento de los clientes de la cartera de créditos minoristas, la sobreoferta de créditos, las políticas crediticias.

Como respuesta tentativa al problema general se propuso a priori la siguiente hipótesis: *La morosidad de la cartera de los créditos minoristas, viene afectando la rentabilidad de la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco.* Al igual que en el problema, las hipótesis específicas incorporan las variables citadas anteriormente. En línea con lo anterior se propuso como objetivo central: *Analizar en qué medida la morosidad de la cartera de los créditos minoristas, viene afectando la rentabilidad de la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco.*

Luego de haber analizado cuantitativamente las variables sobreoferta de créditos, sobre endeudamiento y política crediticia, se concluye que durante el periodo 2010-2013, la proporción de créditos refinanciados y reestructurados, así como los créditos atrasados

se incrementaron en forma significativa. Los primeros pasaron de 2,57% en 2010 a 3,59% en 2013, mientras que los segundos se incrementaron de 4,78% a 7,18% en el mismo período. Como la calidad de la cartera minorista se deterioró, la CMAC Maynas Agencia-Huánuco optó por exigir mayores provisiones tal como lo prescriben las normas de la SBS.

Desde el punto de vista formal, el presente estudio se organiza en cinco capítulos y cumple con las exigencias del Reglamento de Grado y Título de la Escuela Académica profesional de Ciencias Contables y Financieras. Finalmente, es grato hacer conocer que el trabajo aporta nuevas líneas de estudio para ser investigadas en el futuro.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Según los estudios de los últimos años se ha vuelto latente el problema de deterioro de la calidad de cartera en todo el sistema financiero peruano; es decir, es un problema que ha comenzado a comprometer a todas las instituciones financieras, incluyendo bancos y entidades de microfinanzas.

La cartera de alto riesgo (vencida, en cobranza judicial, refinanciada y/o reestructurada), presentó incrementos moderados en los ejercicios 2010 y 2011, los que conjugados con el mayor ritmo de crecimiento de la cartera total de créditos directos, y de la aplicación de políticas crediticias más conservadoras en cuanto a castigos y provisiones, los criterios de evaluación de sobreendeudamiento y estándares de control (aplicados por las instituciones financieras y por la SBS), han permitido que los ratios de morosidad global de las diferentes instituciones financieras se mantuvieran en niveles estables: 2.92% al cierre del 2011 y 3.06% al cierre de 2010<sup>1</sup>.

Sin embargo, en el primer semestre del 2012 se registra un ligero incremento en los índices de morosidad global, el que en promedio fue de 3.17%, influenciado por que cada vez hay mayor competencia en los diferentes segmentos de mercado y por la sobreoferta de créditos en las zonas urbanas, la tendencia al sobreendeudamiento de los clientes, y por un ritmo de crecimiento en la base de clientes menor al de los créditos otorgados.

---

<sup>1</sup> Al respecto véase Fundamentos de Clasificación de Riesgo Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A., a setiembre de 2012, con información financiera al 30 de junio de 2012. (Pg. 9).

Los incrementos en los niveles de morosidad han sido acompañados por mayor respaldo de provisiones por incobrabilidad de créditos, por lo que la exposición patrimonial al riesgo crediticio del sistema financiero, tanto a nivel global, como dentro de cada grupo de entidades, muestra niveles de cobertura con tendencia creciente.

A excepción del conjunto de CRAC (cajas rurales de ahorro y crédito), todas las instituciones financieras muestran superávits de cobertura sobre la cartera de alto riesgo, con una ratio de cobertura promedio para el sistema financiero nacional de 137.78%, lo cual representa un exceso de 7.8% del patrimonio contable total del sistema a junio del 2012.

En lo que respecta a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A., según el aludido estudio de clasificación de riesgo (Págs. 11-12) al 30 de junio del 2012, la cartera problema (vencida, en cobranza judicial y refinanciada), disminuyó 5.36%, con relación al cierre del ejercicio 2011, con lo cual ascendió a S/. 22.5 millones, frente a S/. 23.8 millones registrados a diciembre del 2011, a valores constantes. Ello, se debió a la disminución de la cartera refinanciada, la que se redujo S/. 862 mil, y también a la reducción de la cartera vencida y en cobranza judicial, que disminuyó S/.413 mil, en el semestre bajo análisis.

El stock de provisiones ascendió a S/. 23.4 millones a junio del 2012, 0.49% inferior al registrado al cierre del 2011. Esto estuvo relacionado con la disminución de la cartera atrasada de la Caja, pero en menor proporción, lo cual generó una mejora en el índice de cobertura de provisiones, que ascendió a 104.20% (99.10% a diciembre de 2011). Este nivel de cobertura de cartera atrasada (104.20%), pese a mejorar, fue inferior al registrado por el promedio en el Sistema de Cajas Municipales a junio del 2012 (106.54%).

Esta mejor situación de la cartera problema de Caja Maynas, trajo como consecuencia que el ratio de morosidad global (medido en términos de créditos vencidos y refinanciados, respecto al total de colocaciones y contingentes),

presentara una disminución en comparación con diciembre del 2011 (7.20% vs. 7.64%).

Si bien esta morosidad mejoró respecto a diciembre del 2011, aún está por encima del nivel registrado en los últimos cinco años (a excepción del cierre del 2012), por lo que, la institución debe continuar sus esfuerzos por controlar la calidad de la cartera crediticia, aplicando adecuadas medidas correctivas. El ratio de morosidad de la Caja fue ligeramente menor que el registrado por el promedio del sistema de Caja Municipal de Ahorro y Créditos a diciembre del 2011 (7.26%).

Respecto a la cartera por clasificación de cartera, la Caja Maynas presentó un cierto deterioro global, al tener 84.21% de la cartera de colocaciones en situación "Normal" (85.34% a diciembre del 2011), 5.72% se consideraron créditos "CPP" costo porcentual promedio), (5.26% a diciembre del 2011), mientras que la cartera de alto riesgo representó 10.07% de la cartera total (9.40% a diciembre del 2011).

Estos niveles de clasificación de cartera son inferiores en calidad a lo que requiere un sistema saludable, por lo que la institución debe adoptar medidas adecuadas para corregir esta situación.

Contrario a los resultados obtenidos entre 2011 y 2012, los del primer semestre de 2013 no se muestran muy auspiciosos<sup>2</sup>. Los créditos atrasados (vencidos y en cobranza judicial), llegaron a S/. 20.29 millones incrementándose en S/. 34.38% respecto al segundo Trimestre del 2012 (S/. 15.10 Millones).

Este efecto de incremento en los créditos atrasados se vio generado por el crecimiento de los créditos vencidos, los que suman un total de S/. 12.61 Millones y en cobranza judicial S/. 7.68 Millones. Es importante resaltar que durante el segundo Trimestre del 2013, la Caja realizó castigos de cartera por un equivalente a S/. 3.60 Millones, resultado mayor en 8.90% al realizado en el 2T (2<sup>do</sup> tiempo) de 2012 (S/. 3.31 Millones).

---

<sup>2</sup> Sobre el particular consulte Clasificación de Riesgo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A., a setiembre de 2013, con información financiera al 30 de junio de 2013. (Pág. 17).

De igual manera se tiene que la cartera deteriorada (atrasados más refinanciados y reestructurados) se ubicó en S/. 30.27 Miles, la que se incrementó 34.62% Miles. De esta manera, las colocaciones totales de la Caja alcanzaron S/. 321.59 Miles expandiéndose en 3.96% respecto al 2T (2<sup>do</sup> trimestre) del 2012 (S/. 309.36 Miles), efecto que se dio principalmente en base al crecimiento de la cartera directa bruta.

Pasando a analizar la cartera directa y de contingentes en términos de categoría de riesgo de los deudores, de acuerdo a este segundo estudio de clasificación de riesgo (Pág. 18) se observa que los préstamos en categoría normal disminuyeron su participación a 79.94% menor en 397 puntos básicos (en adelante pbs.) respecto al 2T (2<sup>do</sup> trimestre) del 2012 (83.90%).

De tal manera la participación de la cartera crítica (deficiente, dudoso y pérdida) mostró un incremento de 223 pbs (puntos básicos), al pasar de 10.26% en el 2T (2<sup>do</sup> trimestre) del 2012 a 12.49% en el 2T (2<sup>do</sup> trimestre) del 2013.

Así el ratio de morosidad de la Caja llegó a 6.50%, la que exhibe un aumento respecto a lo presentado al 2T (2<sup>do</sup> trimestre) del 2012, en que fue 5.08%. Se observa que históricamente el índice de morosidad de la Caja presenta normalmente valores por debajo de la media del sector Caja Municipal de Ahorro y Créditos, la que se vio afectada el 2T (2<sup>do</sup> trimestre) del 2013 con un valor por encima del sector Caja Municipal de Ahorro Créditos (6.10%).

Este efecto se basa en el mayor aumento de los créditos atrasados (34.38%), frente al crecimiento de la cartera directa de la Caja (4.97%). Cabe señalar que el incremento de la cartera atrasada por parte del sector Caja Municipal de Ahorro y Créditos fue 20.88% y el incremento de la cartera directa del sector Caja Municipal de Ahorro y Créditos alcanzó 12.92%. La rotación de personal afectó negativamente el indicador de morosidad de caja, la cual se incrementó considerablemente.

En el mes de Enero del 2013, se presentó una fuerte salida de personal de análisis de la Caja, los que se encontraban a cargo de la captación y seguimiento

de la cartera pero que rescindieron de sus labores debido a mejores opciones salariales en el mercado. Este punto será tomado en cuenta para seguimientos futuros y decisiones de clasificaciones.

A esto se sumó la cartera transferida de Caja Paita, la cual contaba con un alta parte de créditos en clasificación dudosa. Para mitigar este efecto, se han tomado medidas como equilibrar los sueldos y mejorar los incentivos a los trabajadores para generar la fidelización de los mismos, mayor análisis de créditos a montos de líneas más bajas, mejorar el sistema de fidelización de clientes antiguos con buen historial crediticio mediante promociones, ventas cruzadas, canales de atención, etc.

La Caja ha tomado la iniciativa de capacitar a sus analistas internamente y lograr una escuela de analistas. Así también se ha decidido desacelerar el crecimiento mediante una disminución de crecimiento del 13% al 7%, con el fin de mitigar aumentos de la cartera atrasada y tener cartera saludable y realización de honramiento de cartera mediante el castigo de garantías.

Se debe mencionar que el ratio de morosidad presentado por la Caja (6.50%) se encuentra en la sexta posición dentro del ranking de Caja Municipal de Ahorro y Créditos, ubicándose dentro de un rango con un límite mínimo de 3.67% (Caja Municipal de Ahorro y Créditos Huancayo) y máximo de 17.52% (Caja Municipal de Ahorro y Créditos Del Santa). Con ello se percibe que ha mejorado respecto al cierre del 2012, periodo en el cual se ubicó en la séptima posición.

En relación al ratio de cartera deteriorada sobre créditos directos fue 9.70%, porcentaje mayor a lo registrado al mismo periodo del 2012 (7.56%), indicador mayor al obtenido por el sector Caja Municipal de Ahorro y Créditos (7.78%). El aumento en el ratio también se debió al marcado incremento de la cartera atrasada y los créditos refinanciados y reestructurados.

Al descomponer el ratio de morosidad por tipo de crédito, al 2T (2<sup>do</sup> trimestre) del 2013, se observa que la tasa de morosidad más alta corresponde a la cartera de

microempresa, la cual ascendió a 10.25% aumentando respecto al resultado obtenido en el 2T (2<sup>do</sup> trimestre) del 2012 (9.19%). A su vez, es importante mencionar que dicho ratio se mantuvo por encima del presentado por el sector Caja Municipal de Ahorro y Créditos (7.30%).

En segundo lugar se tiene que el ratio de morosidad para el sector de pequeña empresa se ubicó en 9.54%, el cual aumentó respecto al 2T (2<sup>do</sup> trimestre) del 2012 (7.61%) y manteniéndose por encima del sector Caja Municipal de Ahorro y Créditos para el 2T (2<sup>do</sup> trimestre) del 2013 (9.41%).

Punto aparte merece tomar en cuenta el fuerte aumento de la morosidad para el sector de medianas empresas, grupo en el que se encuentra el 11.56% de los créditos. La morosidad para este grupo pasó de 0.74% en el 2T (2<sup>do</sup> trimestre) del 2012 a 2.38% en el 2T (2<sup>do</sup> trimestre) del 2013 pero aun así se mantiene por debajo del sector Caja Municipal de Ahorro y Créditos (5.63%). (Estudio de Clasificación de Riesgo 2013:19).

Como se puede inferir del análisis de los antecedentes del problema, en los últimos años la morosidad de la cartera ha venido siendo un problema latente en el sistema de cajas municipales y en todo el Sector Microfinanciero.

En una primera aproximación se atribuye el problema a diversos factores determinantes, pudiendo dividirse estos en externos e internos, dentro de los cuales destacan los factores macroeconómicos caída del PBI, reducción de la renta real, incremento del desempleo, entre otros y los de índole microeconómico política de crédito de las entidades financieras, sobreoferta de crédito, sobreendeudamiento de las personas y empresas, entre otros los mismos que han incidido en la rentabilidad de dichas instituciones financieras, pues afectaron su nivel de liquidez y solvencia.

Por otro lado, es decir; la entidad de microfinanzas, como la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. (Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A.) he podido advertir que los mayores problemas de morosidad se presentan en los créditos minoristas, los cuales involucran a micro y pequeños empresarios. Esto ha

hecho que considere necesario realizar una investigación a nivel de tesis, a fin de investigar y conocer con mayor profundidad en qué medida el crecimiento de los niveles de morosidad de la cartera minorista viene afectando la rentabilidad de la empresa. A partir de las evidencias previas y preliminares que proveen los estudios de clasificación de riesgo, mi experiencia como analista de crédito y una somera revisión de los estados financieros de la institución financiera, se formulan las interrogantes contenidas en el ítem formulación del problema.

Según la SBS los montos máximos para las cajas municipales es de S/ 96,571.00 millones (marzo y mayo del 2016), y estos depósitos están protegidos por el Fondo de Seguros de Depósitos. La Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC) descartó que las entidades financieras que componen este sistema no estén sujetas a controles por parte de los organismos supervisores del Estado, y aclaró que estas instituciones microfinancieras realizan sus operaciones de acuerdo a ley. Todas las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) están sujetas al control y supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, así como a la regulación monetaria y crediticia del Banco Central de Reserva las operaciones que se realizan en las CMAC son evaluadas por profesionales, quienes ante cualquier operación sospechosa son los encargados de reportarla ante la Unidad de Inteligencia Financiera y estas entidades crediticias están inscritas en el Fondo de Seguros de Depósitos, por lo que el dinero de sus clientes se encuentra protegido (ver el siguiente cuadro).

Montos Máximos Cubiertos por el FSD desde el inicio de sus operaciones		
(Expresado en Nuevos Soles)		
Año	Trimestre	Monto
<b>2011</b>	Setiembre - Noviembre 2010	84,710.00
	Dic. 2010 - Febrero 2011	85,793.00
	Marzo - Mayo 2011	87,645.00
	Junio - Agosto 2011	89,477.00
<b>2012</b>	Setiembre - Noviembre	90,436.00
	Dic. 2011 - Febrero 2012	91,621.00
	Marzo 2012 - Mayo 2012	91,293.00
	Junio - Agosto 2012	91,649.00
<b>2013</b>	Setiembre - Noviembre 2012	91,034.00
	Dic. 2012 - Febrero 2013	91,216.00
	Marzo - Mayo 2013	90,471.00
	Junio - Agosto 2013	90,502.00
<b>2014</b>	Setiembre - Noviembre 2013	92,904.00
	Dic. 2013 - Febrero 2014	92,625.00
	Marzo a Mayo 2014	92,738.00
	Junio a Agosto	93,316.00
<b>2015</b>	Setiembre - Noviembre	93,466.00
	Dic. 2014 - Febrero 2015	94,182.00
	Marzo - Mayo 2015	93,925.00
	Junio a Agosto 2015	94,885.00
<b>2016</b>	Setiembre - Noviembre	95,324.00
	Dic. 2015 - Febrero 2016	96,246.00
	Marzo - Mayo 2016	96,571.00

Fuente: Cuadro de montos crediticios de la SBS, para las cajas municipales

## 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

### 1.2.1. Problema general.

¿En qué medida la morosidad de la cartera de los créditos minoristas, afecta la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco?

### 1.2.2. Problemas específicos.

- a) ¿De qué forma el sobreendeudamiento de los clientes de la cartera de créditos minoristas, afecta la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco?

- b) ¿De qué forma la sobreoferta de créditos de la cartera de créditos minoristas, afecta la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco?
- c) ¿En qué medida las políticas crediticias de la cartera de créditos minoristas, incide en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco?
- d) ¿De qué forma las provisiones por incobrabilidad de créditos de la cartera de créditos minoristas, incide en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco?

### **1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

#### **1.3.1. Objetivo general.**

Analizar en qué medida la morosidad de la cartera de los créditos minoristas, afecta la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.

#### **1.3.2. Objetivos específicos.**

- Determinar de qué forma el sobreendeudamiento de los clientes, de la cartera de créditos minoristas, afecta la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.
- Evaluar de qué forma la sobreoferta de créditos de la cartera de créditos minoristas, afecta la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.

- Establecer en qué medida las políticas crediticias de la cartera de créditos minoristas inciden en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.
- Determinar de qué forma las provisiones por incobrabilidad de crédito de la cartera de créditos minoristas incide en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.**

##### **1.4.1. Justificación.**

El desarrollo de la presente investigación se justifica en la medida que contribuirá a un mayor conocimiento de la relación entre el incremento de la cartera pesada en el rubro de créditos minoristas y los niveles de rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco. Además, a partir del reconocimiento de los factores que determinan la morosidad, la institución podría implementar acciones correctivas favorables tanto para la empresa como para los clientes. Esto significa que el presente estudio aportará evidencia empírica sobre la evolución de la cartera morosa clasificada según los criterios de la SBS, lo cual permitirá identificar las causas del problema y su relación con la rentabilidad de la empresa; así como también la institución financiera podría implementar las posibles soluciones a fin de ganar mayor competitividad en el sistema de cajas municipales.

Por otro lado, el estudio también podría aportar soluciones a los problemas en la administración de recursos financieros por parte de los clientes (personas naturales y jurídicas) que, debido al exceso de oferta de créditos, se endeudan en forma deliberada y desordenada, trayendo consigo

problemas de liquidez y solvencia, tanto para las familias como para las micro y pequeñas empresas.

Por último, el estudio busca generar nuevos aportes en relación a la importancia del crédito en la financiación de un negocio; un crédito crea valor en la medida que sea eficiente y eficazmente utilizado, de lo contrario sólo incrementa el riesgo y con ello, la potencial quiebra de la empresa.

#### **1.4.2. Importancia.**

El presente estudio resulta importante en la medida que contribuyó en forma práctica a mejorar los criterios para el análisis de riesgo en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco. Como se sabe en los últimos años, la excesiva competencia en el sector de microfinanzas ha hecho que los criterios de análisis de riesgo se flexibilicen, trayendo consigo una sobreoferta de crédito y esto a su vez, viene generando problemas de falta de pago de los clientes e incrementando el riesgo crediticio riesgo de no pago en las entidades de microfinanzas y particularmente en la entidad en estudio. Este problema es imperativo revertir dado a que atenta contra la liquidez y solvencia de la institución.

De otro lado, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A., a partir de este estudio debe implementar programas y acciones de capacitación para los clientes personas naturales y jurídicas en el uso del crédito, a modo de responsabilidad social. De lo contrario el problema puede agudizarse, afectando tanto a la entidad financiera como a las familias y empresas que requieren dinero para financiar consumo e inversión, y esto a su vez, afectará la salud de la economía de Huánuco y del país.

#### **1.5. VIABILIDAD.**

La ejecución de la presente investigación tiene viabilidad teórica, empírica y práctica. La viabilidad teórica se evidencia en la medida que existe sustento teórico sobre riesgo de crédito; asimismo, encuentra viabilidad empírica en la disponibilidad

de estudios similares e información primaria y secundaria sobre el tema y; por último, existe viabilidad práctica o aplicada, debido a que los resultados del estudio servirán para mejorar los criterios de análisis de riesgo en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. y, por el lado de los prestatarios, mejorarán los criterios para tomar una decisión de endeudamiento.

La ejecución de la presente investigación ha sido viable, pues se ha contado con la capacidad económica para realizar los gastos que ocasionen la necesidad de los recursos materiales y financieros para conseguir los datos para la ejecución de este estudio. Así como el apoyo que se tuvo por parte de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. en un tiempo menor a un año.

#### **1.6. LIMITACIONES.**

Desde el punto de vista de la cobertura de la investigación, el estudio sólo se circunscribe a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco y al rubro de créditos minoristas y, dentro de ellos, a los créditos a pequeñas y micro empresas. Además, el diseño de la investigación será de tipo transversal, considerando datos de tres años.

Entonces, si bien los resultados pueden no resultar muy representativos para inferir sobre la importancia de mejorar los criterios de análisis de riesgo en el sector micro financiero, resultará de utilidad para la Caja Maynas Agencia Huánuco y sus clientes.

Asimismo, para realizar la investigación se tendrá que sortear ciertos obstáculos y limitaciones naturales en este tipo de proyectos. Una de estas será la renuencia de algunas empresas para brindar información y, además, que estas sean confiables.

Por último, otra limitación natural es la escasez de recursos para financiar los gastos que demanda el proceso de investigación y principalmente el trabajo de campo. Sin embargo, así como existen limitaciones, también existe una gran fortaleza, pues trabajo en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A.

Agencia Huánuco y, por lo tanto, conozco el tema y tengo acceso a información fidedigna para desarrollar la investigación.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES.

Luego de haber revisado los antecedentes, se ha encontrado algunas relaciones al tema, pero debo explicar que he tomado los antecedentes de acuerdo al contenido que describe cada autor sobre el tema, sin tener la consideración del orden de los antecedentes que debería de seguir y espero que este no sea ningún inconveniente sobre el desarrollo de la tesis. Así que tenemos:

##### 2.1.1 NIVEL INTERNACIONAL:

**Management Solutions (2009)** (hace alusión al análisis de la morosidad en base a factores macroeconómicos, como es el caso de la publicación). En este documento los autores sostienen que ***“el aumento de la morosidad es el factor más relevante al que se enfrentan las entidades financieras para mantener un nivel de solvencia adecuado en el contexto de decrecimiento económico actual”***. En este sentido –indican– todo ejercicio de planificación de capital y *stress test* que pretenda estimar el nivel de solvencia futuro de una entidad debe recoger, necesariamente, una previsión futura de la morosidad. Para ello se precisa la construcción de modelos que permitan predecir la morosidad, y que se integren en las herramientas de planificación de capital y *stress test* de las entidades.

Dichos modelos requieren, como *input* fundamental, la definición de un escenario futuro para el cual se quiere predecir la morosidad. En la definición de dicho escenario resulta conveniente utilizar factores macroeconómicos para los que existan predicciones de distintos organismos, de tal manera que las previsiones propias de morosidad y de capital que realice cada entidad puedan contemplar distintos estudios (previsiones) que complementen y enriquezcan los análisis internos y faciliten el contraste de los mismos.

Un segundo aspecto, también importante, es la utilidad de conocer la relación entre la morosidad y los factores macroeconómicos para estimar la correlación entre distintos tipos de activo de la cartera de crédito. El cálculo interno de correlaciones es uno de los mayores retos metodológicos en la construcción de modelos internos de capital económico pues es la base para la medición de la diversificación de la cartera de una Entidad.

De acuerdo a lo anterior, los objetivos del estudio presentado en este documento son estimar y entender las relaciones históricas entre diversos factores macro económicos y la evolución de la morosidad, de modo que se facilite la predicción de la morosidad futura con base en previsiones macroeconómicas.

Las conclusiones obtenidas deben tomarse como orientativas y ser el punto de partida para una reflexión que ayude a definir próximos pasos en el desarrollo metodológico de modelos de planificación y *stress test* así como en otros aspectos detallados en los apartados de diversificación y políticas de gestión del crédito. Para el caso en estudio, este antecedentes es meramente referencial, por cuanto la investigación que estamos emprendiendo, se utilizó un enfoque microeconómico. Se han realizado estimaciones econométricas de paneles no balanceados tomando como variable endógena cada una de las diferentes mediciones de calidad de cartera. La presencia de componentes autorregresivos en su estructura ha determinado la utilización del método dinámico de datos de panel propuesto por;

**Arellano y Bond (1998).** En la muestra se han incorporado CRAC, CMAC, EDPYME y los bancos especializados en microfinanzas. En todos los casos, el rezago del indicador de calidad de cartera contribuye a explicar el nivel corriente observado.

Esta conclusión es más dramática en los casos de tasa de morosidad y cartera de alto riesgo, donde variaciones de uno por ciento en el periodo previo ocasionan un movimiento de 0.75% en el periodo actual. Esta elasticidad se reduce en el caso de la cartera pesada (0.21%). La dinámica pasada del nivel de actividad

regional también es importante en la determinación de la cartera pesada actual. El signo es negativo. Este resultado es de particular importancia, pues las IMF operan principalmente a escala local. Toda política de desarrollo regional tendrá efectos importantes en la solvencia de los intermediarios financieros locales.

Un resultado sorprendente es la relación negativa encontrada entre la tasa de crecimiento de las colocaciones pasadas y el valor actual de la cartera pesada. Esta relación parece confirmar el relativo éxito que han tenido las políticas crediticias de las IMF, las cuales han dado como resultado crecimientos importantes en las colocaciones sin deterioros significativos en la calidad de la cartera, a excepción de las CRAC.

Este hecho parece estar asociado con que el tamaño de las colocaciones se relaciona negativamente con la cartera pesada, y esto sugiere que la capacidad de gestión, seguimiento y recuperación de los créditos administrados por cada empleado aún no se ha agotado. Sería recomendable estudiar más de cerca el desempeño de la labor de los analistas, para evitar alcanzar el punto donde la relación entre cartera pesada y monto colocado por empleado sea positiva.

Las colocaciones por deudor y el número de agencias parecen no ser determinantes en la calidad de la cartera de las IMF. Se ha encontrado evidencia que sugiere que la mayor concentración de créditos en el sector PYME (que incluye el sector agropecuario) contribuye a deteriorar la cartera de colocaciones. El papel de las colocaciones con garantía preferida no es claro desde que se encuentra una relación positiva con la cartera pesada y una negativa con la cartera de alto riesgo.

Aquellas IMF que presentan márgenes de intermediación mayores, y por lo tanto mayor eficiencia operativa, tienen una cartera pesada esperada menor, lo cual confirma la hipótesis de que IMF rentables no siguen políticas de huidas hacia delante. El ratio costos operativos sobre el total de colocaciones influye de manera negativa en la cartera pesada, lo cual significa que los mayores gastos en el control o seguimiento de los créditos colocados mejoran la calidad de las entidades.

Conviene destacar la relación positiva y significativa entre las colocaciones sobre activos y la cartera pesada. Esto puede ser utilizado como un indicador del nivel de riesgo que otorga una entidad financiera, pues a medida que las colocaciones en el sector PYME tengan un mayor peso en la institución, ésta será más vulnerable al deterioro de la calidad de la cartera administrada. No se encontraron diferencias significativas entre los determinantes de la cartera pesada de los diferentes tipos de IMF.

El modelo es robusto a los distintos tipos de especificaciones. Por su parte, los estudios del caso han mostrado que, en las IMF estudiadas, los buenos resultados observados en el mantenimiento de bajos niveles de mora en sus carteras crediticias descansan en buena medida en la labor de recuperación de créditos que realizan los analistas de crédito y en el éxito que obtienen en la misma.

La recuperación de un crédito en una entidad microfinanciera no es una cuestión meramente institucional e impersonal, como lo es en el resto de intermediarios financieros (específicamente en la banca comercial), sino una tarea personalizada de alto valor agregado, que lleva a cabo cada analista y que permite con cada cliente, a través de un trabajo personal, alcanzar el objetivo de reducir los niveles de mora de su cartera, con la consiguiente reducción de la morosidad de la institución. Otro hallazgo interesante de los estudios de caso es que los clientes morosos sí presentan características económicas distintas de los clientes puntuales. En ambos casos estudiados se ha observado que los clientes morosos tienen menores ingresos y deudas mayores, en promedio, que los clientes no morosos.

Esto confirmaría las ideas de sentido común que se tienen sobre el grupo de clientes que incumplen, según las cuales la situación de incumplimiento se produce porque se tiene menos ingresos y al mismo tiempo, mayores deudas. No obstante, es importante mencionar que este resultado, en el caso de la EDPYME Confianza, es algo menos contundente al observarse que la diferencia de ingresos y deudas entre morosos y no morosos son muy pequeñas.

Ahora bien, de la comparación entre morosos de distintas instituciones, resulta sorprendente que los clientes de la CMAC Huancayo perciban ingresos menores que los de la EDPYME Confianza, y que, no obstante, las deudas de los primeros resulten mayores que la de los segundos. La CMAC tiene una mayor orientación urbana que la EDPYME, y por ello era de esperarse que sus clientes tuvieran mejores niveles de ingreso y de patrimonio, pues en la ciudad atienden al segmento más próspero de microempresarios y comerciantes. Sin embargo, los resultados obtenidos en los estudios de caso indican que por lo menos con respecto a los clientes morosos esto no se cumple.

Las diferencias entre sexos también revelan resultados interesantes. En la CMAC es el grupo masculino (de morosos) el que presenta mayor deuda, monto en mora y días de atraso que el grupo femenino (también de morosas). En la EDPYME los resultados son contrarios, pues en este caso las mujeres morosas tienen mayores deudas, mayor monto y días de mora que los hombres, ambos en situación de incumplimiento en sus pagos.

Las diferencias encontradas indican que los clientes morosos constituyen un grupo heterogéneo dentro de cada institución y entre instituciones, por lo menos con respecto a sus características económicas, y que lo único que los agrupa en una misma categoría es su condición de incumplir sus pagos. Sobre las causas que originan la situación de incumplimiento, los resultados son claros en mostrar que los problemas relacionados con el propio negocio o actividad productiva (laboral) son los principales factores que llevan a retrasarse en los pagos.

No obstante, también fueron señaladas causas que podrían llamarse “externas”, porque no están relacionadas con la actividad productiva (laboral) o el negocio del cliente, como importantes razones para entrar en mora. Entre estas causas se han mencionado los problemas de salud, los problemas familiares, el olvido del calendario de pago y otros acontecimientos totalmente imprevistos por los clientes.

Las acciones que adoptan los prestatarios para superar su situación de incumplimiento también difieren de una institución a otra. Mientras que en la CMAC Huancayo es más frecuente la realización de promesas de pago, en la EDPYME Confianza lo más común es la extensión de plazos para el repago del préstamo.

### **2.1.2. NIVEL NACIONAL:**

**Murrugarra y Ebentreich (1998)**<sup>3</sup>, quiénes examinan los determinantes de los niveles de morosidad para las Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa (EDPYME) de reciente creación en el Perú. El trabajo busca identificar las características de la gestión de la entidad que afectan la calidad de cartera en los periodos iniciales de funcionamiento.

En forma específica el objetivo del documento es examinar el efecto de las políticas crediticias de un tipo de entidad de microfinanzas, las Edpymes, sobre los niveles de morosidad observados en sus agencias. En propias palabras de los autores: Así, hallaremos los determinantes de la morosidad no solo de la empresa, sino de la agencia, combinando información del mercado crediticio local y características de cada entidad y agencia". El trabajo tiene aplicaciones econométricas, mediante las cuales llegan a las siguientes conclusiones:

Si se interpreta los resultados de la especificación Tobit con Efectos Fijos que son menos afectadas por las observaciones censuradas– se puede concluir que las variables determinantes en la morosidad de las Edpymes son los créditos por persona y la morosidad del departamento donde se instala la agencia de la empresa. Si las observaciones censuradas son, en cambio, ponderadas por igual, la variedad de mercados atendidos, medido por el número de agencias, cobra significancia, al igual que las variables anteriormente mencionadas.

Se ha encontrado que en todas las especificaciones la variable de gestión Créditos por Persona ha sido significativa, lo que demuestra la importancia de la

---

<sup>3</sup> MURRUGARRA Y EBENTREICH (1998)

gestión desde el inicio de las operaciones de las Edpymes, aunque conforme ésta se vaya consolidando, la gestión se vuelve más importante.

Las otras variables de gestión, la proporción de analistas y la proporción de colocaciones con garantías, no resultan importantes para explicar la morosidad. Esto se explica por la poca distinción de labores entre el personal y por la poca relevancia de garantías reales en las microfinanzas.

También se ha encontrado que la morosidad de las Edpymes siempre se ve relacionada con la morosidad del sistema financiero en el departamento donde se apertura la agencia. Esto indica que los clientes de estas instituciones, aunque no son sujetos de crédito de las instituciones bancarias, se ven igualmente afectados por las condiciones desfavorables del mercado que atienden, indicando una fuerte conexión entre los mercados crediticios. El número de agencias, que indicaría una variedad de mercados atendidos, afecta sólo en etapas iniciales a la morosidad de la agencia, hasta que se aprende a operar en un nuevo ambiente formal.

En resumen, la morosidad de las agencias de las Edpymes está explicada por componentes no observables, por lo cual la especificación de Efectos Aleatorios (EA) no brinda los resultados más confiables por el sesgo de heterogeneidad. Controlados éstos efectos en las especificaciones de Efectos Fijos (EF) y Tobit con EF, las características del nuevo mercado (morosidad local) y replicar en las nuevas agencias aquellos factores no observables que son muy importantes en las microfinanzas.

La gestión minuciosa de la cartera de colocaciones y el capital humano y experiencia de los cuadros gerenciales y oficiales de crédito, explicarían la calidad de la cartera de las Edpymes. Este trabajo debe ser examinado con las limitaciones de información que se han discutido. Más evidencia acerca de las nacientes Edpymes, una mayor precisión en los indicadores de calidad de gestión y un adecuado control por factores externos, como la morosidad regional, permitirán extraer conclusiones más robustas acerca del comportamiento de estas entidades.

**Aguilar y Camargo (2004)**<sup>4</sup>. Los autores, al hacer un diagnóstico sobre la morosidad en las Instituciones Microfinancieras (IMF) y al referirse al indicador adecuado para su medición sostienen: “El análisis de la calidad de la cartera de una institución financiera requiere de la utilización de un indicador adecuado para tales fines.

No existe, sin embargo, unanimidad en la discusión sobre cuál es el “adecuado indicador” de los niveles de morosidad que exhibe la cartera de una entidad crediticia. De la información financiera publicada por la Superintendencia de Banca y Seguros, se evidencia el reporte de tres indicadores de calidad de cartera que cuantifican en valores relativos el nivel de cartera morosa o de mayor riesgo crediticio. Los indicadores son: *cartera atrasada*, *cartera de alto riesgo* y *cartera pesada*”.

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.

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. Es de señalar que para el caso de los créditos a la microempresa, estas clasificaciones son efectuadas exclusivamente en función de los días de morosidad y por la totalidad del saldo deudor. Por otro lado, éste es un indicador más fino de la calidad de la cartera al considerar, a los ocho días de atraso, la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora (y no sólo éstas) como *cartera atrasada*.

---

<sup>4</sup> AGUILAR Y CAMARGO (2004)

En la investigación de Aguilar y Camargo (2004) se concluye que existe abundante literatura sobre los determinantes macro y microeconómicos de la calidad de cartera de una institución crediticia. En la mayor parte de los trabajos se reconoce la importancia de los factores agregados que afectan de manera similar a todas las entidades, y de los factores específicos asociados con las políticas crediticias de cada institución. La aplicación de esta literatura al caso peruano es reciente.

Entre los factores agregados que tienen mayor importancia en la determinación de la tasa de morosidad se encuentran la tasa de crecimiento pasada de la actividad económica, las restricciones de liquidez y el nivel de endeudamiento de los agentes. Por otro lado, la calidad de la cartera de una institución crediticia será función directa de la política de colocaciones que ésta siga.

Entre los factores específicos destacan la tasa de crecimiento de las colocaciones, el margen de intermediación financiera, el monto colocado por analista, el nivel de endeudamiento de los clientes, la gestión y eficiencia operativas de la entidad, su nivel de solvencia, la diversificación sectorial y geográfica de sus activos, las garantías y la composición de sus activos.

En el Perú la calidad de cartera se mide a través de tres indicadores: tasa de morosidad, cartera de alto riesgo y cartera pesada. Aun cuando una buena parte del movimiento de estos indicadores sigue una tendencia común existen diferencias debidas a sus diferentes definiciones y a su diferente sensibilidad a variables que miden la evolución del entorno macro y de la política crediticia de cada una las entidades.

El indicador más estable, exacto y menos susceptible a manejos contables es la cartera pesada. Adicionalmente, puede servir como una señal de alerta temprana frente a la tasa de morosidad, mientras que para que pase a mora deben transcurrir 30 días. En el presente trabajo, y para el periodo estudiado, no se ha encontrado indicios de una relación de equilibrio de largo plazo entre los distintos indicadores de calidad de cartera de las IMF.

### **2.1.3 NIVEL REGIONAL:**

En la Región Huánuco no se ha podido encontrar antecedentes sobre el Tema de estudio.

## **2.2. BASES TEÓRICAS.**

Dado a que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco se encuentra dentro del sector de las microfinanzas, es necesario comenzar esta fundamentación teórica con la definición del término microfinanzas. Así, el término “microfinanzas” alude a la provisión de servicios financieros a clientes de bajos ingresos, incluyendo a aquellos que son laboralmente independientes. Los servicios financieros incluyen ahorros y créditos, aunque en algunos casos también se tiene la provisión de seguros (Ledgerwood, J. 1999, *Microfinance Handbook: An Institutional and Financial Perspective*).

Las instituciones que se dedican a estas actividades son denominadas instituciones microfinancieras (IMF). Como cualquier intermediario financiero, las IMF están expuestas al problema del riesgo del crédito, es decir, se encuentran expuestas a enfrentar el retraso en el pago de los créditos que han otorgado y, en algunos casos, pueden enfrentarse al incumplimiento total en el pago. Los mercados de créditos en general son ineficientes debido al problema de información asimétrica que ellos envuelven (Stiglitz y Weiss, 1981 *credit rationing markets imperfect information*).

La naturaleza de las transacciones financieras es distinta a la de otras transacciones económicas, porque en ellas se establece un contrato en el que se intercambia dinero por la promesa de pago futuro del dinero que se presta. Este rasgo promisorio de las transacciones financieras hace necesario que quienes otorgan crédito y quienes lo reciben dispongan de la mayor cantidad posible de información para determinar el riesgo del crédito; de un contexto económico estable donde puedan establecer correctamente la madurez de los contratos; de precios que fluctúen libremente para reflejar los riesgos del crédito y de reglas claras y

precisas para hacer que los contratos se cumplan y los conflictos, en caso de producirse, se resuelvan satisfactoriamente para ambas partes.

Como ya ha sido mencionado, una elevada cartera morosa constituye un serio problema que compromete la viabilidad de largo plazo de la institución y finalmente del propio sistema. En efecto, la fragilidad de una institución financiera debida a altos niveles de morosidad de sus créditos acarrea inicialmente un problema de liquidez, que en el largo plazo, si es recurrente y si la institución no posee líneas de créditos de contingencia, se convierte en uno de solvencia que determina probablemente la liquidación de la institución (Freixas y Rochet, 1998). En el caso específico de las IMF, estudios han demostrado que elevados niveles de morosidad conducen al fracaso de estas entidades (Huppi y Feder, 1990).

La mayor parte de trabajos que intentan explicar cuáles son los factores que determinan la morosidad bancaria abordan el tema desde enfoques micro o macroeconómicos exclusivamente, sin adoptar una perspectiva global que incluya conjuntamente ambos aspectos. No existe un modelo teórico que analice de manera general los factores que determinan la morosidad bancaria, pues la mayoría de modelos teóricos analiza el efecto exclusivo de determinadas variables por separado.

La aproximación global se ha realizado principalmente desde una perspectiva empírica, con el objeto de encontrar aquellas variables que mejor contribuyan a determinar la tasa de morosidad observada. En este sentido, en el trabajo de Saurina (1998) se demuestra empíricamente la importancia conjunta de los factores agregados (evolución de la economía, demanda agregada, tasa de desempleo, salarios, etc.) y de los factores específicos a la política crediticia de cada entidad (cuota de mercado, tasa de crecimiento de las colocaciones, políticas de incentivos, niveles de eficiencia y solvencia, etc.) sobre la tasa de morosidad de las cajas de ahorro españolas. A continuación y siguiendo el esquema de Saurina (1998), se revisará brevemente la literatura existente sobre los determinantes de la morosidad

bancaria, con el propósito de extraer hipótesis que posteriormente puedan ser validadas empíricamente.

### **Factores macroeconómicos de la morosidad.**

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

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

Las mayores restricciones de liquidez pueden generar problemas en la capacidad de pagos. Por ejemplo, un aumento generalizado de los salarios, del precio de las materias primas o de los tipos de interés activos, puede reducir la capacidad de pago de las empresas o familias (un incremento en los salarios mejora su capacidad de pago). Mayores niveles de endeudamiento (medido como porcentaje del PBI o del ingreso medio) pueden aumentar las dificultades de los agentes para hacer frente a sus compromisos, ya sea por el lado del mayor peso del servicio de la deuda como por el menor acceso a créditos nuevos, pues niveles de apalancamiento más alto hacen más difícil obtener financiación adicional.

Sin embargo, Davis (1992)<sup>5</sup> y Petersen y Rajan (1994) demuestran que, para el sistema financiero japonés, los bancos están dispuestos a financiar a las empresas en periodos de dificultades aun cuando el nivel de endeudamiento de estas últimas sea elevado. Wadhvani (1984) deriva un modelo teórico en el que supone que las empresas operan en mercados imperfectos, y obtiene que la probabilidad de quiebra de una empresa está relacionada con los salarios, los precios de las materias primas, los tipos de interés reales y nominales, el cociente entre endeudamiento y el valor de mercado de las empresas y de la demanda agregada real.

De manera similar, Davis (1992)<sup>6</sup> utiliza la tasa de crecimiento del PBI, los salarios y precios reales de las materias primas, los tipos de interés y el ratio de endeudamiento sobre PBI para explicar el ratio de quiebras empresariales en algunos países de la OCDE. Freixas (1994) introduce mediciones de expectativas, la oferta monetaria, la demanda agregada real, la inflación y el endeudamiento del sector privado sobre el PBI, el salario real y los tipos de interés reales. Brookes (1994) explica la probabilidad de mora en el pago de los créditos hipotecarios de las familias como función del nivel de renta, del ratio de servicio de deuda, del cociente entre la riqueza neta del sector privado y el número de créditos hipotecarios, de la tasa de variación del desempleo y del ratio de endeudamiento sobre el valor de las propiedades inmobiliarias, así como de las restricciones de liquidez que enfrentan los agentes.

Muñoz (1999)<sup>7</sup> evalúa a través de un modelo de efectos fijos de datos de panel el impacto del crecimiento económico sobre la solvencia del sistema bancario peruano. Encuentra que la evolución de la tasa de morosidad es contracíclica, que la volatilidad del tipo de cambio afecta la mora de las colocaciones en moneda extranjera y las variaciones de las tasas de interés tienen una relación directa con la calidad de la cartera.

---

<sup>5</sup> Davis (1992)

<sup>6</sup> Muñoz (1999)

<sup>7</sup> Muñoz (1999)

En el Perú, la investigación sobre los determinantes de la morosidad en el Fondo Monetario Internacional es relativamente nueva y poco desarrollada: uno de los trabajos más conocidos es el documento de Murrugarra y Ebentreich (1999). El objetivo de dicho trabajo es examinar el efecto de las políticas crediticias de las EDPYME sobre los niveles de morosidad observados en sus agencias, utilizando como variables explicativas las características del mercado crediticio local y de las políticas de gestión de créditos de cada entidad y agencia.

Estiman un modelo clásico de datos de panel analizando la presencia de efectos fijos y aleatorios en la muestra empleada; y adicionalmente, tomando en cuenta la naturaleza censurada de la variable dependiente por la que en los primeros meses de funcionamiento las agencias no tienen tasas de morosidad significativas, presentan los resultados de la estimación de un modelo Tobit con efectos fijos.

A pesar de que, para los autores, los factores que afectan la morosidad de las EDPYME son principalmente microeconómicos, incorporan en la estimación la tasa de morosidad observada en el mercado crediticio local. Reconocen que si bien las características de las agencias y de la entidad determinan la tasa de morosidad por agencia, las condiciones de mercado también pueden afectar este resultado, es decir que las características regionales tienen impacto en la capacidad de los agentes de pagar sus créditos en el plazo acordado.

En el caso de la estimación de efectos fijos, encuentran que un incremento de 1% en la morosidad del departamento donde se ubica la EDPYME hace que ésta vea afectada su morosidad en un 0.02%, mientras que en el caso del modelo Tobit el efecto es de 0.25%. Un estudio reciente que intenta encontrar los determinantes del monto de cartera atrasada de los bancos del sistema financiero peruano se puede encontrar en Guillén (2001).

El autor encuentra evidencia de que los bancos más grandes son los más afectados por variables externas como el tipo de cambio, contracciones de la demanda agregada y tasas de interés, mientras que las variables internas de cada

institución tienen un papel más importante en el caso de los bancos más pequeños. Dentro de estas variables destacan la política de otorgar créditos y la conducta tomadora de riesgos de la institución, así como la proporción de créditos vencidos. En resumen, los determinantes macroeconómicos de la morosidad se pueden clasificar en tres grandes grupos: variables que miden el ciclo económico, las que afectan el grado de liquidez de los agentes y aquellas variables que miden el nivel de endeudamiento.

La manera en que cada uno de estos grupos contribuye a determinar la tasa de morosidad genera hipótesis de comportamiento que deben ser evaluadas empíricamente. De esta manera, se esperan relaciones negativas entre ciclo económico y morosidad y entre liquidez y morosidad, mientras que se aguarda una relación positiva (o indeterminada) entre endeudamiento y morosidad.

### **Factores microeconómicos**

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

Uno de los elementos más importantes que afecta la tasa de morosidad de una institución bancaria es la velocidad de su expansión crediticia ya que incrementos importantes en la tasa de crecimiento de las colocaciones pueden ir acompañados de reducciones en los niveles de exigencias a los solicitantes. Adicionalmente, Clair (1992), Solttila y Vihriala (1994) encuentran evidencia de que el crecimiento del crédito en el pasado contribuye a explicar los niveles de morosidad corrientes. Una posible causa del incremento en la morosidad es el posible incentivo que tengan los gestores de asumir políticas de crédito más arriesgadas. Entidades con problemas de solvencia pueden iniciar una especie de

“huida hacia adelante”, buscando expansiones en segmentos más rentables pero con mayores riesgos (Saurina, 1998).

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

El número de agencias de cada entidad se utiliza como un indicador *proxy* de la diversificación geográfica de cada institución. En principio, el incremento en el número de agencias significa tener acceso a una mayor variedad de mercados, lo cual puede generar dificultades en el seguimiento y control, con lo que se tiende a empeorar la capacidad de evaluación y de recuperación (Murrugarra y Ebentreich, 1999).

Sin embargo, y contrariamente a lo mencionado líneas arriba, también se debe evaluar que si las instituciones siguen una política de buscar los mejores prestamistas de cada sitio, es posible que el incremento en el número de agencias genere un acceso a segmentos con mejor capacidad de pago, lo cual incrementaría la calidad promedio del solicitante de crédito, y esto tiende a reducir la tasa de morosidad esperada. En el modelo de Efectos Fijos de Murrugarra y Ebentreich (1999), se estima que una agencia adicional representa un 0.5% adicional de morosidad. En el modelo Tobit-Efectos Fijos, esta variable deja de ser significativa.

El tipo de negocio que desarrollan las entidades también es un determinante de la calidad de la cartera de activos de esa institución. En general, los créditos a familias y empresas son más arriesgados que la compra de deuda gubernamental. En este sentido, la estructura del balance y de la cartera de activos crediticios refleja el riesgo que quiere asumir cada entidad. Niveles mayores de riesgo de

crédito suelen estar asociados a ciertos sectores. Keeton y Morris (1987) encuentran mayores niveles de riesgo de crédito en el sector agrícola.

Los mismos autores (1988) desarrollan medidas de diversificación del riesgo para explicar el ratio de morosidad, y encuentran que las entidades que para los mismos tipos de riesgo de crédito cobran tipos de interés más altos son las que presentan mayores tasas de morosidad. Por otro lado, en toda entidad crediticia la adecuada vigilancia de los créditos colocados puede ser un determinante importante de la tasa de recuperación. La escasez de los recursos destinados a las tareas de seguimiento es una práctica peligrosa, que puede afectar la capacidad de control y recuperación de los créditos otorgados.

Un indicador bastante común es el monto colocado por empleado. Reflejó el monto colocado que, en promedio, cada empleado debe atender y se define como el ratio entre el total de colocaciones sobre el número de empleados. En principio, se espera que el efecto de este indicador sobre la tasa de morosidad sea positivo. Sin embargo esta relación no es clara, ya que los incrementos en el monto colocado por empleado generan mayores tasas de morosidad siempre y cuando este empleado haya superado el punto de saturación de créditos que pueda controlar eficientemente, es decir que hasta cierto monto colocado, el empleado puede aumentar o mantener la eficiencia de los controles, y que a partir de cierto punto y por el excesivo tamaño del monto que debe supervisar, es posible que empiecen a generarse pérdidas de eficiencia en el control. En resumen, no necesariamente el incremento marginal de créditos colocados por empleado genera mayores tasas de morosidad.

Al respecto, Murrugarra y Ebentreich (1999) utilizan el número de créditos que un empleado promedio debe atender y esperan que, asumiendo el resto de características constantes, las agencias con mayores créditos por persona presenten sistemas de evaluación crediticia más deficientes y, por lo tanto, mayores niveles de morosidad. Los autores concluyen que el número de créditos colocados por persona es significativo aunque pequeño, y esto implica que para que tenga un

efecto en la tasa de morosidad el incremento en el número de créditos por empleado debe ser exageradamente grande.

Adicionalmente, Berger y de Young (1997) encuentran evidencia con respecto a que disminuciones de la eficiencia de costes van acompañadas de aumentos en la morosidad. La relación entre tasa de morosidad y garantías es de signo incierto, pues las teorías tradicionales sostienen que los mejores prestamistas están dispuestos a aportar más garantías para señalar que son de riesgo bajo y, a su vez, un mayor número de garantías aportadas limita el riesgo moral del cliente. Sin embargo, se han venido desarrollando teorías que plantean una relación positiva, pues afirman que la existencia de garantías disminuye los incentivos que tiene la institución para un adecuado control del crédito, a la par que puede generar un exceso de optimismo entre los acreditados (Padilla y Requejo, 1998).

En el sistema financiero peruano las garantías crediticias se clasifican y se publican teniendo en cuenta su capacidad de ser ejecutadas en el menor plazo posible. De esta manera existen garantías de lenta realización, de rápida realización y otras no clasificadas. Sin embargo y tal como lo reconocen Murrugarra y Ebentreich (1999), en el caso de microcréditos, este indicador no es tan preciso, pues no captura el efecto de otros tipos de garantías bastante usadas por los diferentes tipos de crédito ofrecidos, como son las garantías grupales, las garantías individuales, las cuales son de naturaleza distinta a las garantías reales.

En resumen, del repaso de la literatura sobre los determinantes microeconómicos de la morosidad se puede concluir que la expansión crediticia, el tipo de diversificación sectorial, los incentivos y el nivel de eficiencia de la empresa, la presencia de garantías, el poder de mercado y la solvencia de las entidades son importantes en la determinación de la tasa de morosidad observada por una institución crediticia.

**(Resolución S.B.S. N° 11356-2008)**

## **EXIGENCIA DE PROVISIONES**

### **A. CLASES DE PROVISIONES**

#### **a.1 PROVISIÓN GENÉRICA**

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

#### **a.2 PROVISIÓN ESPECÍFICA**

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

### **B. TASAS DE PROVISIONES**

#### **b.1. TRATAMIENTO GENERAL**

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:

<b>Tipos de crédito</b>	<b>Tasas de Provisiones</b>
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%

Asimismo, 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 son las siguientes:

<b>Categoría de Riesgo</b>	<b>Tabla 1</b>	<b>Tabla 2</b>	<b>Tabla 3</b>
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%

En caso que los créditos cuenten con garantías preferidas autoliquidables señaladas en el numeral 3.12 del Capítulo IV del presente Reglamento, la empresa constituirá provisiones específicas por la porción cubierta, considerando un porcentaje no menor al 1%.

En caso que los créditos corporativos, a grandes empresas, a medianas empresas, a pequeñas empresas, a microempresas o hipotecarios para vivienda cuenten con garantías preferidas de muy rápida realización, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3.11 del Capítulo IV, la empresa constituirá provisiones considerando porcentajes no menores a los señalados en la Tabla 3, por la porción cubierta. Asimismo, en caso dichos créditos cuenten con garantías preferidas, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3.10 del Capítulo IV, la empresa constituirá provisiones considerando porcentajes no menores a los señalados en la Tabla 2, por la porción cubierta.

Para los créditos de consumo pignoratícios que cuenten con las garantías preferidas definidas en el inciso h) del numeral 3.10.3 del Capítulo IV, la empresa constituirá

provisiones considerando porcentajes no menores a los señalados en la Tabla 2, por la porción cubierta.

Las empresas deberán constituir provisiones por la porción no cubierta por garantías preferidas autoliquidables, garantías preferidas de muy rápida realización, garantías preferidas, según corresponda al tipo de crédito, considerando porcentajes no menores a los señalados en la Tabla 1.

Los créditos que cuenten con garantías preferidas que respaldan diversas obligaciones, en los cuales el derecho de la empresa del sistema financiero sobre dicha garantía está subordinado a la preferencia de un tercero sobre la misma, deberán provisionar de acuerdo a los porcentajes de la Tabla 1.<sup>8</sup>

Para efecto de provisiones, los créditos bajo la modalidad de arrendamiento financiero y capitalización inmobiliaria, excepto los créditos de consumo, serán considerados como créditos con garantías, debiéndose tomar en cuenta la calidad de los bienes dados en arrendamiento financiero y capitalización inmobiliaria, así como la valuación de los mismos, conforme a lo señalado en el numeral 3 del Capítulo IV.<sup>9</sup>

Para los créditos que cuenten con la responsabilidad subsidiaria de los gobiernos centrales y sus agencias, bancos centrales, Fondo Monetario Internacional, Banco Central Europeo, Banco de pagos Internacionales, bancos multilaterales de desarrollo listados en el artículo 16° del Reglamento para el Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo de Crédito, empresas del sistema financiero o del sistema de seguros del país y del exterior, así como otras entidades con Riesgo II de acuerdo con el Reglamento para el Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo de Crédito, instrumentada en (i) cartas fianzas solidarias, (ii) avales, (iii) aceptaciones bancarias, (iv) pólizas de caución, (v) seguro de crédito a la exportación para financiamientos pre y post embarque, (vi) cartas de crédito, cartas de crédito stand by o garantías similares, siempre que sean irrevocables con documentos negociados sin discrepancias, (vii) derivados crediticios (únicamente total return swap y credit default swap); o que cuente con cobertura de seguro de crédito extendida por un patrimonio autónomo de seguro de crédito; o con cobertura de un fondo de garantía constituido por Ley, o con la cobertura de riesgo del

---

<sup>8</sup> Párrafo incorporado por la Resolución SBS N° 14353-2009 del 30/10/2009

<sup>9</sup> Párrafo sustituido por la Resolución SBS N° 14353-2009 del 30/10/2009

Fondo MIVIVIENDA S.A., el requerimiento de provisiones corresponderá a la clasificación crediticia de quien brinde la protección crediticia, por el monto cubierto, independientemente de la clasificación del deudor y el tipo de crédito del deudor original. Para la clasificación crediticia de las contrapartes que brinden la protección crediticia se deberá usar los criterios señalados en el Capítulo II del presente Reglamento.<sup>10</sup>

Cuando los deudores, independientemente del tipo de crédito y de la garantía con que cuenten, permanezcan clasificados en la categoría dudoso por más de 36 meses o en la categoría pérdida por más de 24 meses, deberán constituir provisiones de acuerdo a las tasas señaladas en la Tabla 1.

Asimismo, para los créditos de consumo no-revolventes que cuenten con contratos referidos a convenio de descuento por planilla de remuneraciones, la empresa podrá constituir las provisiones de acuerdo a los porcentajes señalados en la Tabla 3 del presente numeral, siempre y cuando dichos convenios se consideren elegibles, para lo cual deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- a) El empleador que efectúa el descuento debe encontrarse en clasificación Normal al menos por los últimos 3 meses o ser instituciones del sector público cuyo presupuesto dependa directamente del tesoro público. De no contar el empleador con clasificación crediticia, la institución financiera deberá evaluarlo y otorgarle una clasificación;
- b) En el convenio se estipula que la empresa del sistema financiero tiene primera preferencia de pago frente a otros acreedores o cuenta con garantía del empleador;
- c) El convenio o la operativa implementada para el mismo, asegura que la relación cuota/ingreso máxima admisible para el otorgamiento de los créditos no representa más del 30%, considerando el ingreso neto mensual (sueldo bruto menos descuentos de ley, descuentos ordenados judicialmente y cualquier otro descuento con mejor prelación que la empresa) del trabajador.

---

<sup>10</sup> Párrafo sustituido por la Resolución SBS N° 14353-2009 del 30/10/2009

- d) El comité de riesgos u órgano que cumpla dicha función aprueba su condición de elegible, confirmando que el convenio correspondiente cumple con las 3 condiciones señaladas anteriormente.<sup>11</sup>

Adicionalmente, para que los créditos otorgados en el marco de dichos convenios elegibles puedan acogerse a este tratamiento preferencial, deberán encontrarse al día en sus pagos.

Las empresas deberán remitir a la Superintendencia copia de los convenios elegibles conforme con las condiciones señaladas, así como cualquier modificación posterior que se produzca en los términos inicialmente pactados, en el plazo de cinco (5) días posteriores a su suscripción.<sup>12</sup>

## **b.2. TRATAMIENTO DE CRÉDITOS CON MÁS DE NOVENTA (90) DÍAS DE ATRASO<sup>13</sup>**

Cuando el deudor posea algún crédito con un atraso mayor a noventa (90) días, la empresa deberá realizar la mejor estimación de la pérdida que esperaría tener por cada operación que posee el deudor. La estimación de este porcentaje de pérdida esperada (PESP) para cada operación se realizará teniendo en cuenta la coyuntura económica actual y la condición de la operación, incluyendo el valor de la(s) garantía(s), la modalidad de crédito, el sector económico del deudor y la finalidad de la operación, entre otros.

Para los créditos a pequeñas empresas, créditos a microempresas y créditos de consumo (revolventes y no revolventes), el cálculo de la PESP estimada podrá realizarse de acuerdo a las tasas de provisiones contempladas en el numeral 2.1. Del presente Capítulo, salvo que la empresa se encuentre autorizada a emplear métodos basados en calificaciones internas para el

---

<sup>11</sup> Párrafo sustituido por la Resolución SBS N° 14353-2009 del 30/10/2009

<sup>12</sup> Párrafo sustituido por la Resolución SBS N° 14353-2009 del 30/10/2009

<sup>13</sup> Numeral sustituido por la Resolución SBS N° 14353-2009 del 30/10/2009

cálculo del requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo de crédito correspondiente a dichas carteras, en cuyo caso aplicará lo dispuesto en el párrafo anterior.

Las empresas deberán constituir como provisiones específicas el monto que resulte mayor entre la PESP estimada y el tratamiento general indicado en el numeral 2.1 del presente Capítulo.

### **b.3 RÉGIMEN GENERAL DE PROVISIONES PROCÍCLICAS**

Las empresas deberán constituir las provisiones procíclicas de la categoría Normal de acuerdo al Anexo "Régimen General de Provisiones Procíclicas".

## **C. CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES**

Las empresas deben constituir las provisiones genéricas y específicas sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos.

Las provisiones constituidas se registrarán conforme a las disposiciones contenidas en el Manual de Contabilidad.

Cuando las provisiones constituidas resulten menores a las requeridas, el directorio de la empresa deberá informar a esta Superintendencia, conjuntamente con el reporte mensual del patrimonio efectivo, las razones del referido incumplimiento. Dicha diferencia será detraída, inmediatamente, del patrimonio efectivo, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley General.

En caso resulte procedente reclasificar un crédito hacia una categoría de menor riesgo como resultado de una mejora en la capacidad de pago del deudor, la empresa del sistema financiero deberá reasignar el monto producto de la

reversión de provisiones para la constitución de otras provisiones, comenzando primero por las categorías de mayor riesgo.

- **CATEGORÍA NORMAL (0)**

Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario.

- **CATEGORÍA CON PROBLEMAS POTENCIALES (1)**

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario.

- **CATEGORÍA DEFICIENTE (2)**

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.

- **CATEGORÍA DUDOSO (3)**

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

- **CATEGORÍA PÉRDIDA (4)**

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

La rentabilidad financiera es el indicador más relevante para este tipo de institución financiera, debido a que considera la medida de rentabilidad más cercana a los accionistas donde los directivos buscan maximizar en intereses de los propietarios. Además, una rentabilidad financiera insuficiente puede restringir la financiación externa. Por consiguiente, es importante encontrar los factores que

influyen para una rentabilidad óptima, donde la CMAC pueda satisfacer sus necesidades financieras actuales y futuras

Cuando hablamos de profundidad de alcance<sup>15</sup> nos referimos al grado de pobreza de los clientes atendidos (LEDGERWOOD, 1998), es decir mientras más pobres sean los clientes de una institución microfinanciera, mayor profundidad en su alcance. Mientras que la comercialización de las CMAC es entendida como la adopción de los principios basados en el mercado como la autosuficiencia financiera, amplio alcance y alta eficiencia operacional (CHARITONENKO, CAMPION Y FERNANDO, 2004). CHRISTEN (2000) señala que las tres claves principales que conforman el enfoque comercial son la rentabilidad, la competencia y la regulación.

ROA: A diciembre de 2012, la rentabilidad de los activos (ROA) de las instituciones microfinancieras no bancarias (IMFNB) se ubicó en 1,8%, 0,3 puntos porcentuales debajo del nivel registrado a diciembre de 2011. Las CMAC presentaron el mayor ROA (2,0 %).

ROE: La rentabilidad patrimonial (ROE) de las IMFNB se situó en 12,4% a diciembre de 2012, registrando una disminución de 2,1 puntos porcentuales respecto a diciembre del año previo. Las CMAC disminuyeron 3,2 puntos porcentuales, alcanzando un ratio de 14,6%.

Siguiendo a FLAMINI, MCDONALD y SCHUMACHER aquellas instituciones con un mayor tamaño, una diversificación de la actividad están asociadas a una mayor rentabilidad, es decir el índice de cartera vencida sobre la cartera total y el registro del total de activo juegan un papel importante. En este sentido un mayor índice de cartera vencida deteriora la rentabilidad mientras que mayor número de activos totales tendrá a ser más rentable la institución, es una baja de inflación y el crecimiento estable llevan a mejorar los indicadores de rentabilidad.

FATIH MACIT examina dos indicadores de rentabilidad diferentes: rentabilidad sobre activos (ROA) y la rentabilidad sobre recursos propios (ROE) haciendo uso del método de mínimos cuadrados generalizados. Aquí nuevamente se registra la importancia del índice de cartera vencida sobre el total de la cartera, como también de los activos totales. Sin embargo, una participación superior de los activos lleva a aumentar el ROA mientras el efecto en el ROE es decreciente. En cuanto a los determinantes económicos de la rentabilidad el nivel de tipo de cambio y tasa de interés real son estadísticamente significativos. Se demuestra que un mayor tipo de cambio que implica una depreciación de la moneda nacional y un incremento en la tasa de interés real genera un mayor ROA y ROE.

## **2.3. HIPÓTESIS.**

### **2.3.1. Hipótesis general.**

La morosidad de la cartera de los créditos minoristas, afecta la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.

### **2.3.2 Hipótesis específicas.**

- ❖ El sobreendeudamiento de los clientes de la cartera de créditos minoristas, tiene un efecto significativo en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.
- ❖ La sobreoferta de créditos de la cartera de créditos minoristas, tiene incidencia significativa en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.

- ❖ Las políticas crediticias de la cartera de créditos minoristas, incide en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.
- ❖ Las provisiones por incobrabilidad de crédito de la cartera de créditos minoristas incide en la rentabilidad de la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco.

#### 2.4. DEFINICION DE TERMINOS BASICOS.

- ❖ **Morosidad de la cartera:** Comprende la cartera pesada más la cartera refinanciada y/o reestructurada.
- ❖ **Cartera pesada:** Incluye, además de la cartera vencida y en litigio, documentos en cartera y créditos incobrables o de difícil recuperación.
- ❖ **Cartera refinanciada:** Comprende aquellos créditos directos, cualquiera sea su modalidad, cuyos plazo y/o montos de contrato original han sido modificados, debido principalmente a dificultades en la capacidad de pago del deudor.

Para medir la morosidad, es necesario conocer el Índice de la Morosidad (IMOR), es 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.

$$\text{IMOR} = \text{Cartera Vencida} / \text{Cartera Total}$$

- ❖ **Rentabilidad:** Capacidad de un activo para generar utilidad. Relación entre el importe de determinada inversión y los beneficios obtenidos una vez deducidos comisiones e impuestos. La rentabilidad, a diferencia de magnitudes como la renta o el beneficio, se expresa siempre en términos relativos. Para medir la rentabilidad hay varias medidas posibles de rentabilidad, pero todas tienen la siguiente forma:

### **Rentabilidad = Beneficio / Recursos Financieros**

El beneficio debe dividirse por la cantidad de recursos financieros utilizados, ya que no nos interesa que una inversión genere beneficios muy altos si para ello tenemos que utilizar muchos recursos. Una inversión es tanto mejor cuanto mayores son los beneficios que genera y menores son los recursos que requiere para obtener esos beneficios.

Las dos medidas de rentabilidad más utilizadas son la rentabilidad económica y la rentabilidad financiera, que definimos a continuación:

**Rentabilidad económica:** Calculamos la rentabilidad económica utilizando el beneficio económico como medida de beneficios y el activo total (o pasivo total) como medida de recursos utilizados:

$$RE = BE / AT$$

Donde:

BE = Beneficio Económico

AT = Activo Total

A veces se utilizan los términos ingleses para referirnos a la rentabilidad económica: *Return on Assets (ROA)* o *Return on Investments (ROI)*.

**Rentabilidad financiera:** Calculamos la rentabilidad financiera utilizando el beneficio neto como medida de beneficios y los Fondos Propios como medida de los recursos financieros utilizados:

$$RF = BN / K$$

Siendo:

BN = Beneficio Neto

K = Fondos Propios = Capital + Reservas

También se le llama rentabilidad neta o rentabilidad de los fondos propios.

- ❖ **Créditos minoristas:** Se les llama créditos minorista a los créditos desembolsados como crédito MES, de Consumo e Hipotecario para Vivienda, según Resolución SBS N° 1494-2006 de fecha 10 de Noviembre del 2006.
  
- ❖ **Clasificación Crediticia del Deudor de la Cartera de Créditos a Pequeñas Empresas, a Medianas empresas, de Consumo Revolvente y Consumo no Revolvente<sup>14</sup>:** Estos deudores deberán clasificarse conforme a los siguientes criterios:
  - **CATEGORÍA NORMAL (0)**

Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario.
  - **CATEGORÍA CON PROBLEMAS POTENCIALES (1)**

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario.
  - **CATEGORÍA DEFICIENTE (2)**

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.
  - **CATEGORÍA DUDOSO (3)**

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.
  - **CATEGORÍA PÉRDIDA (4)**

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

---

<sup>8</sup> Resolución SBS. N° 11356-2008 (19-11-08), de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

- ❖ **Características de los créditos en la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco:**  
(Ver en la página siguiente).

**CLASIFICACIÓN CREDITICIA, TIPO DE CRÉDITO Y CONDICIONES EXIGIDAS**

CLASIFICACIÓN	TIPO DE CRÉDITO	A QUIEN SE OTORGA	NIVEL DE VENTAS	NIVEL DE ENDEUDAMIENTO (O su equivalencia en M.E.)
<b>NO MINORISTAS</b>	CRÉDITOS CORPORATIVOS	Solo a Personas Jurídicas	Ventas anuales mayor a S/. 200 millones de nuevos soles	No aplica
	CRÉDITOS A GRANDES EMPRESAS	Solo para personas jurídicas	Venta anuales mayores a S/20 millones de Nuevos Soles, pero no mayores a S/. 200 millones de Nuevos Soles en los dos últimos años, de acuerdo a los EE, FF de la empresa.	No aplica
	CRÉDITOS A MEDIANAS EMPRESAS	A Personas Jurídicas y Naturales	Ventas anuales no mayores a S/. 20 millones de Nuevos Soles durante dos años consecutivos.	Superior a los S/. 300,000 Nuevos Soles, en 06 meses consecutivos.
<b>MINORISTAS</b>	CRÉDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS	A Personas Jurídicas y Naturales	No aplica	Superior a los S/. 20,000 Nuevos Soles, pero no mayor a los S/. 300,000 Nuevos Soles, en 06 meses consecutivos.
	CRÉDITOS A MICRO EMPRESAS	A Personas Jurídicas y Naturales	No aplica	No mayor a S/. 20,000 Nuevos Soles, en 06 meses consecutivos.
	CRÉDITOS DE CONSUMO REVOLVENTE	A personas Naturales	No aplica	No mayor a S/. 300,000 Nuevos Soles, en 06 meses consecutivos.
	CRÉDITOS DE CONSUMO NO REVOLVENTE	A personas Naturales	No aplica	No mayor a S/. 300,000 Nuevos Soles, en 06 meses consecutivos.
	CRÉDITOS HIPOTECARIOS PARA VIVIENDA	A personas Naturales	No aplica	No aplica

Fuente: SBS.

**2.5. BASES EPISTÉMICAS O BASE EPISTEMOLOGICAS.**

Las bases epistémicas o bases epistemológicas, vienen a ser los fundamentos sobre los cuales se asientan los conocimientos de un determinado

tema, por ejemplo: la epistemología de una determinada doctrina. Por otro lado, es necesario considerar que todo estudio de investigación debe estar enmarcado en el contexto general de los objetivos de la ciencia: analizar, explicar, predecir y actuar (Sierra: 1986)<sup>15</sup>.

El estudio de la morosidad se enmarca dentro de la teoría de los riesgos y ésta a su vez se encuentra dentro de la teoría económica. En primer orden, resulta pertinente aclarar lo que debe entenderse por riesgo, así se puede decir que riesgo o peligro es la situación jurídica que se presenta cuando las partes de un contrato, o una de ellas, se encuentran en la imposibilidad de cumplir sus obligaciones o sus prestaciones debido a una causa extraña que no les es imputable. Esa situación jurídica plantea varios problemas a resolver disyuntivamente: si queda obligada de todos modos a cumplir la parte cuya obligación se hace de cumplimiento imposible, o si queda liberada de la misma, no pudiendo el acreedor exigirle el cumplimiento.

En el primer caso, los riesgos los sufrirá el deudor, y en el segundo, los riesgos los sufrirá el acreedor, en el sentido de que deberá contentarse o resignarse a aceptar el incumplimiento sin que pueda disponer de ningún recurso jurídico para impedir tal situación. De allí pues, que la teoría del riesgo analiza la noción de riesgo en los diversos tipos de contratos conocidos. El problema a determinar radica en fijar los efectos de la imposibilidad de la ejecución de la prestación por el deudor y los recursos que el acreedor puede o no tener para pedir el cumplimiento.

El análisis de riesgo, también conocido como evaluación de riesgo o PHA por sus siglas en inglés *Process Hazards Analysis*, es el estudio de las causas de las posibles amenazas y probables eventos no deseados y los daños y consecuencias que éstas puedan producir. Este tipo de análisis es ampliamente utilizado como herramienta de gestión en estudios financieros y de seguridad para identificar riesgos (métodos cualitativos) y otras para evaluar riesgos (generalmente de naturaleza cuantitativa). El primer paso del análisis es identificar los activos a

---

<sup>15</sup> Al respecto véase: “Tesis Doctorales y Trabajos de Investigación Científica”. 5ta. Edición. Editorial Thomson. España, 1986. p. 25.

proteger o evaluar. La evaluación de riesgos involucra comparar el nivel de riesgo detectado durante el proceso de análisis con criterios de riesgo establecidos previamente.

La función de la evaluación consiste en ayudar a alcanzar un nivel razonable de consenso en torno a los objetivos en cuestión, y asegurar un nivel mínimo que permita desarrollar indicadores operacionales a partir de los cuales medir y evaluar. Los resultados obtenidos del análisis, van a permitir aplicar alguno de los métodos para el tratamiento de los riesgos, que involucra identificar el conjunto de opciones que existen para tratar los riesgos, evaluarlas, preparar planes para este tratamiento y ejecutarlos.

## **2.6. VARIABLES<sup>16</sup>.**

### **2.5.1. Dependiente.**

- ❖ Rentabilidad.

### **2.5.2. Independiente.**

- ❖ Morosidad de la Cartera de créditos minoristas.

### **2.5.3. Modelo teórico.**

El modelo teórico en su forma funcional se podría plantear de la siguiente manera:

$$R = f(MC)$$

Dónde:

R = Rentabilidad

$f$  = Expresa función

MC = Morosidad de la Cartera

---

<sup>16</sup> La Variable Dependiente (VD) también toma el nombre de variable explicada y las Variables Independientes (VI), variables explicativas.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1. AMBITO DE ESTUDIO**

El ámbito de estudio se dará solo en Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A- Agencia Huánuco, ya que la empresa se encuentra en su apogeo.

#### **3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

De acuerdo a la literatura especializada en metodología de la investigación científica, la presente investigación es de tipo aplicada, pues el tratamiento del problema de la morosidad en créditos minoristas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco, tiene por finalidad aportar alternativas de solución y así mejorar los niveles de rentabilidad de la empresa. Asimismo, por la naturaleza de los datos y la temporalidad de su recopilación y tratamiento, es un estudio de tipo cuantitativo y transversal; sin embargo, se utilizó también datos de tipo longitudinal para el tratamiento de las variables morosidad y rentabilidad.

En resumen, la presente es una investigación aplicada, cuantitativa y transversal-longitudinal. Es cuantitativa porque se utilizara la data de los estados financieros de la empresa para cuantificar las variables e indicadores a través de ratios (morosidad, rentabilidad, liquidez, solvencia), los cuales nos permitieron contrastar las hipótesis; estos datos son a su vez de naturaleza longitudinal considerando que se trabajó con un período de cuatro años (2010-2013).

Pero además, es de tipo transversal por cuanto se recopiló datos primarios sobre las causas de la morosidad de la cartera; es decir, se tuvo que determinar si el problema de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A.

Agencia Huánuco se debe a la política de crédito de la empresa-flexibilización del análisis de riesgo o al sobreendeudamiento de los clientes.

### 3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

Según Hernández, Fernández y Baptista (1991 y 2010), el alcance de la investigación científica define el nivel de la misma. Estos autores consideran que existen cuatro clases de investigaciones que pueden realizarse en las ciencias sociales: exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos. Asimismo, dichos autores sostienen que ***“ningún alcance de la investigación es superior a los demás, todos son significativos y valiosos; la diferencia para elegir uno u otro estriba en el grado de desarrollo del conocimiento respecto al tema a estudiar y a los objetivos y las preguntas planteadas”***<sup>17</sup>.

En este contexto, el proyecto de tesis es de tipo descriptiva y explicativa; es decir, tiene el alcance de un estudio **descriptivo** porque servirá para analizar cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno y sus componentes (nivel de morosidad en los créditos minoristas y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco); y tiene el alcance de una investigación **explicativa**, porque busca encontrar las causas que provocan el fenómeno (factores determinantes de la morosidad de la cartera de créditos minoristas y sus posibles efectos en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco).

### 3.4. METODO DE LA INVESTIGACIÓN

Los principales métodos que se utilizaron en la investigación fueron: análisis, descriptivo y estadístico.

---

<sup>17</sup> Véase Hernández, Fernández y Baptista: Metodología de la Investigación; 1ra. Edición (1991) y 5ta. Edición (2010). Editorial Mc Graw Hill; Colombia y México, respectivamente.

### 3.5. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN.

#### 3.5.1. Diseño de la investigación.

Una vez que se precisó el planteamiento del problema, se definió el alcance inicial de la investigación y se formularon las hipótesis, el investigador debe visualizar la manera práctica y concreta de responder a las preguntas de investigación, además de cubrir los objetivos fijados. Esto implica seleccionar o desarrollar uno o más diseños de investigación y aplicarlos al contexto particular del estudio. El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea. Los diseños cuantitativos pueden ser experimentales o no experimentales (Hernández, Fernández y Baptista: 2010; páginas 118-120).

Por la naturaleza del problema materia del presente proyecto de tesis, se optó por un diseño de investigación de tipo *No Experimental*, y por la forma de recopilación de datos se combinó un modelo de corte transversal con uno de serie de tiempo de cuatro años; es decir, los datos se recopilaron en un solo momento del tiempo a través de una encuesta y los datos secundarios mediante análisis documental. A partir de ello se pudo verificar y comprobar las hipótesis específicas, a través de la descripción y explicación de las variables del problema.

#### 3.5.2. Esquema de la investigación.

El proceso de investigación siguió una secuencia que consideró dos etapas: 1) Formulación del Plan de Investigación o **Plan de proyecto-Tesis**, el mismo que contiene el problema, los objetivos, marco teórico, hipótesis, variables y matriz de consistencia y; 2) Informe Final de Investigación o Informe Final de Tesis, que viene a ser el desarrollo del Plan de Investigación e involucra acciones como la recopilación de datos primarios y secundarios, ordenamiento, procesamiento, presentación y análisis de datos; culminando con la redacción del **Informe Final del plan de proyecto-tesis** (resultados

de la investigación), su aprobación y defensa. A continuación se presenta el esquema detallado de investigación:

## **I. Primera Etapa.**

- I.1. Plan de Investigación.
  - I.1.1. Problema.
  - I.1.2. Objetivos.
  - I.1.3. Marco teórico.
  - I.1.4. Hipótesis.
  - I.1.5. Variables e Indicadores.
  - I.1.6. Matriz de Consistencia.
- I.2. Aprobación del Plan de Investigación.

## **II. Segunda Etapa.**

- II.1. Ejecución del Plan de Investigación.
  - II.1.1. Recopilación de datos primarios → Encuesta.
  - II.1.2. Procesamiento de datos primarios → SPSS.
  - II.1.3. Análisis de datos primarios → Estadística Descriptiva.
  - II.1.4. Recopilación de datos secundarios → Fuentes Secundarias.
  - II.1.5. Procesamiento de datos secundarios → Cuadros y Gráficos.
  - II.1.6. Redacción del Informe Final.
  - II.1.7. Conclusiones y Recomendaciones.
- II.2. Presentación del Informe Final a la E. A. P de Ciencias Contables y Financieras.
- II.3. Revisión por Jurado Evaluador de la E. A. P de Ciencias Contables y Financieras.
- II.4. Levantamiento de Observaciones.
- II.5. Aprobación del Informe Final.
- II.6. Sustentación de la Tesis.

### 3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.

#### 3.6.1. Población.

La población estuvo constituido por el total de créditos clasificados como minoristas por **2426 clientes**, dado a la naturaleza del estudio la recopilación de datos se realizó en dos etapas. En la primera etapa se efectuó la recopilación de datos secundarios, para lo cual no se necesitó determinar muestra alguna<sup>18</sup>.

Para la segunda etapa, recopilación de datos primarios, se aplicó una encuesta. En este caso el **universo** viene a ser el total de clientes clasificados como minoristas –créditos a pequeñas y micro empresas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco. Así tenemos que al mes de diciembre de 2013, el número de **clientes** categorizados como pequeñas empresas fueron **397** y como micro empresas **2,029 clientes**. Cabe precisar que como los **créditos minoristas-micro empresas** son los más representativos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas-Agencia Huánuco, sólo se trabajó con esta muestra, la cual se obtuvo a partir de la fórmula de muestreo aleatoria probabilística.

#### 3.6.2. Muestra.

La **muestra** representativa estuvo conformado por 90 microempresas que se obtuvo a través de un proceso de muestreo aleatorio-probabilístico, usando la fórmula que se indica a continuación, considerando sólo créditos a micro empresas. Veamos los resultados:

***Muestra corregida para créditos a micro empresas:***

$$n = \frac{(Z)^2 (p) (q) (N)}{(N-1) (E)^2 + (Z)^2 (p) (q)}$$

---

<sup>12</sup> Los datos secundarios provienen de los Estados Financieros de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. (CMAC Maynas-Agencia Huánuco).

Donde:

n = Tamaño de la Muestra	= ¿?
N = Universo o población	= 2,029
Z = Obtenido de la Normal, 5% Nivel de Significación	= 1,96
E = Precisión	= 0,10
p = Probabilidad de éxito	= 50%
q = Probabilidad de Fracaso	= 50%

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (2,029)}{(2,029 - 1) (0.10)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

**n = 90 Microempresas.**

Dado a la restricción de recursos financieros para llevar a cabo el trabajo de campo y acogiendo la recomendación de uno de los Jurados Revisores del Plan de Tesis, para la investigación se tomó en cuenta sólo la muestra de créditos a microempresas y relajando el nivel de precisión al 10%. Es decir, la muestra para la aplicación de la encuesta fue de **90 Microempresas**.

### **3.7. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

Como se mencionó anteriormente, el estudio se realizó con información primaria y secundaria. Para la recopilación de datos secundarios se aplicó la técnica de la estadística y el análisis documental, siendo los instrumentos de recolección de datos estados financieros de la empresa, las memorias anuales, los reportes de créditos mensuales y anuales, los reportes de morosidad, los estudios de clasificación de riesgo, etc. De estos reportes se obtendrán los ratios de morosidad, la política de créditos factores que se consideran en el análisis de riesgo y los indicadores de rentabilidad de la empresa.

En cambio para la recopilación de datos primarios se aplicó la técnica de la encuesta, la cual estuvo orientada a captar una serie de variables relacionadas con la sobreoferta de créditos a los clientes minoristas, utilizando como instrumento un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas. El cuestionario se aplicó sólo a los microempresarios que mantienen créditos vigentes con la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.

### **3.8. PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.**

#### **3.8.1. Técnicas de recojo de datos.**

- ❖ Estadística ==> Reporte de morosidad y rentabilidad ==> Estados financieros de la empresa, cuadros estadísticos y gráficos.
- ❖ Análisis documental ==> Manuales de crédito, procedimientos ==> Mapas conceptuales.
- ❖ Encuesta ==> Cuestionario estructurado ==> Cuadros estadísticos, gráficos, etc.

#### **3.8.2. Técnicas de procesamiento de datos.**

- ❖ Estadística ==> Cuadros estadísticos y gráficos ==> Se utilizó Hoja de Cálculo Excel.
- ❖ Análisis documental ==> Fichas bibliográficas, archivos electrónicos ==> Se utilizó fotocopias, archivos en Word y Excel.
- ❖ Encuesta ==> Procesamiento del cuestionario estructurado ==> Se utilizó Hoja de Cálculo Excel.

#### **3.8.3. Técnicas de presentación de datos.**

- ❖ Estadística ==> Los resultados se presentan en cuadros simples y de doble entrada, con sus respectivos gráficos.
- ❖ Análisis documental ==> Los resultados se presentan en forma de mapas conceptuales y resúmenes.
- ❖ Encuesta ==> Los resultados se presentan en cuadros de salida generados por el propio software utilizado.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO

##### 4.1.1. Clasificación de los prestatarios según tipo de personería jurídica.

Los resultados de la encuesta revelan que la mayor proporción de unidades económicas que acceden a préstamos de la CMAC Maynas S.A., se encuentran en la categoría de personas naturales representando el 97,8% del total, mientras que el 2,2% restante corresponde a la categoría de personas jurídicas o empresas<sup>19</sup>. Estos resultados guardan relación con los del estudio “Las MIPYMES<sup>20</sup> en Cifras, 2013” publicado por el Ministerio de la Producción, en el sentido que en el Perú el 71,1% de las empresas formales se encuentran en la categoría de personas naturales, de las cuales el 74,0% son microempresas, 15,8% pequeñas empresas y 5,0% medianas empresas; en Huánuco, la cifra de personas naturales puede ser mayor.

---

<sup>19</sup> En adelante, para uniformizar criterios, a todas las unidades económicas estudiadas, independientemente de si es persona natural o persona jurídica, se le denominará EMPRESA.

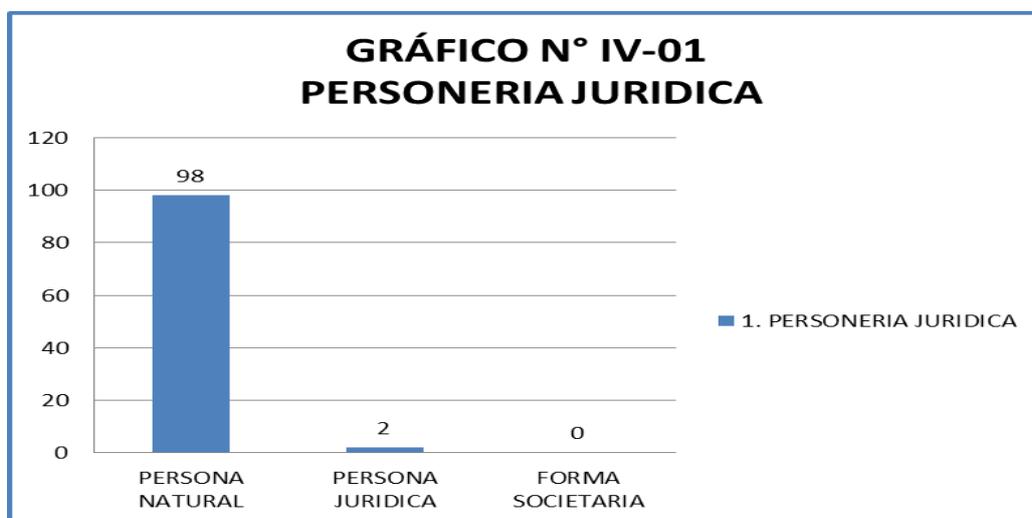
<sup>20</sup> El Ministerio de la Producción-PRODUCE utiliza el nemotécnico MIPYME para agrupar a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas; dentro de éstas se encuentran las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs).

CUADRO N° IV-01

HUÁNUCO: EMPRESAS SEGÚN TIPO DE PERSONERÍA CLIENTES DE LA CMAC MAYNAS S.A.

TIPO DE PERSONERÍA	NÚMERO DE EMPRESAS	%
Persona Natural	88	97.8
Persona Jurídica	2	2.2
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta.



#### 4.1.2. Ubicación de las empresas encuestadas según distritos.

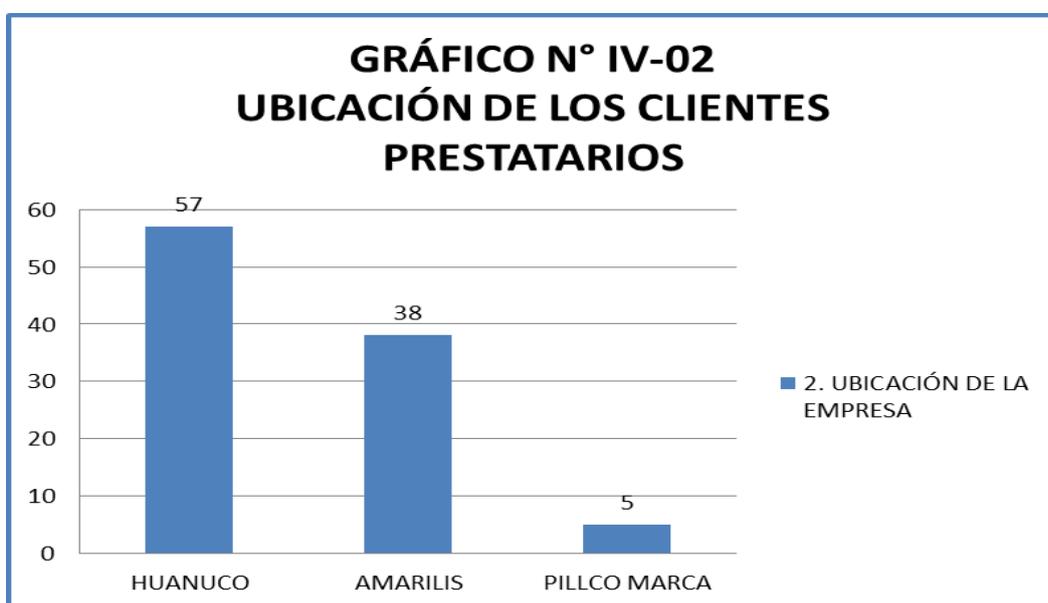
La toma de muestras para la investigación se efectuó sin tener en cuenta la concentración de empresas atendiendo al tamaño poblacional de los distritos de Huánuco, Amarilis y Pillco Marca; es decir, se realizó aleatoriamente, lo cual eleva la validez de los resultados, pues evidencia que no hubo manipulación de forma intencional de los datos. Así, se puede comprobar que la mayor proporción de clientes de la Caja se encuentran en Huánuco (56,7%), seguido por Amarilis (37,8%) y por último Pillco Marca (5,6%).

CUADRO N° IV-02

HUÁNUCO: UBICACIÓN DE LOS CLIENTES DE LA CMAC MAYNAS SEGÚN DISTRITOS

DISTRITOS	NÚMERO DE EMPRESAS	%
Huánuco	51	56.7
Amarilis	34	37.8
Pillco Marca	5	5.6
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta.



Al haber adoptado este criterio de selección de la muestra, se considera que ésta es muy representativa de los créditos minoristas de la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco. En consecuencia, los resultados que se obtuvieron son válidos para contrastar las hipótesis específicas que se plantearon inicialmente y así cumplir con los objetivos de la investigación.

**4.1.3. Actividad económica que realiza la empresa.**

Una de las variables de interés para investigar el problema de la morosidad en la CMAC Maynas S.A.-Agencia Huánuco, es la actividad económica que desarrollan las empresas seleccionados en la muestra representativa. Los resultados revelan que la mayor concentración se

encuentra en bodegas (13,3%) y puestos de mercados que expenden legumbres y frutas (12,2%), seguido por establecimientos dedicados a la venta de celulares, locutorios y copias (8,9%), restaurantes y taxis (6,7%) y talleres de mecánica (5,6%); dentro de los más representativos.

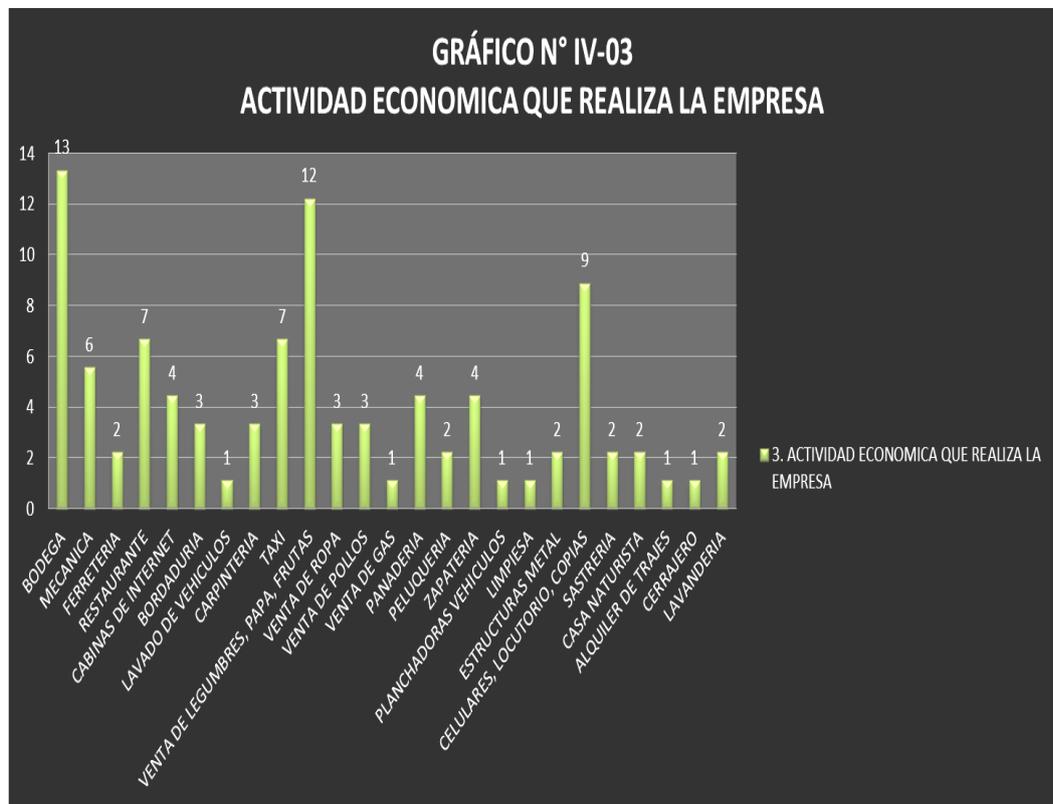
Pero con porcentajes menores también se tienen otras actividades económicas tales como cabinas de internet, Bordaduría, carpintería, venta de ropa, venta de pollos, panaderías y otras. Es decir, la CMAC Maynas cuenta con productos financieros para todas las actividades.

CUADRO N° IV-03

HUÁNUCO: ACTIVIDAD ECONOMICA QUE REALIZA LA EMPRESA

ACTIVIDAD ECONOMICA	NÚMERO DE EMPRESAS	%
Bodega	12	13.3
Mecánica	5	5.6
Ferretería	2	2.2
Restaurantes	6	6.7
Cabinas de Internet	4	4.4
Bordaduría	3	3.3
Lavado de Vehículos	1	1.1
Carpintería	3	3.3
Taxi	6	6.7
Venta de Legumbres y Frutas	11	12.2
Venta de Ropa	3	3.3
Venta de Pollos	3	3.3
Venta de Gas	1	1.1
Panadería	4	4.4
Peluquería	2	2.2
Zapatería	4	4.4
Planchadoras de Vehículos	1	1.1
Limpieza	1	1.1
Estructuras Metálicas	2	2.2
Celulares, Locutorio y Copias	8	8.9
Sastrería	2	2.2
Casa Naturista	2	2.2
Alquiler de Trajes	1	1.1
Cerrajero	1	1.1
Lavandería	2	2.2
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta.



#### 4.1.4. Rubro de negocio de las empresas.

Los resultados del análisis de esta variable nos indican que las empresas a las cuales la CMAC Maynas-Agencia Huánuco dirige sus productos financieros se dedican a diferentes rubros de negocios, siendo el más representativo el rubro alimentos (40,0%), seguido de lejos por telecomunicaciones (13,3%), vestimenta (10,0), industria automotor y artesanía (7,8%) y transporte (6,7%). Con menores proporciones se encuentran los rubros de manufactura, materiales de construcción, textil y otros.

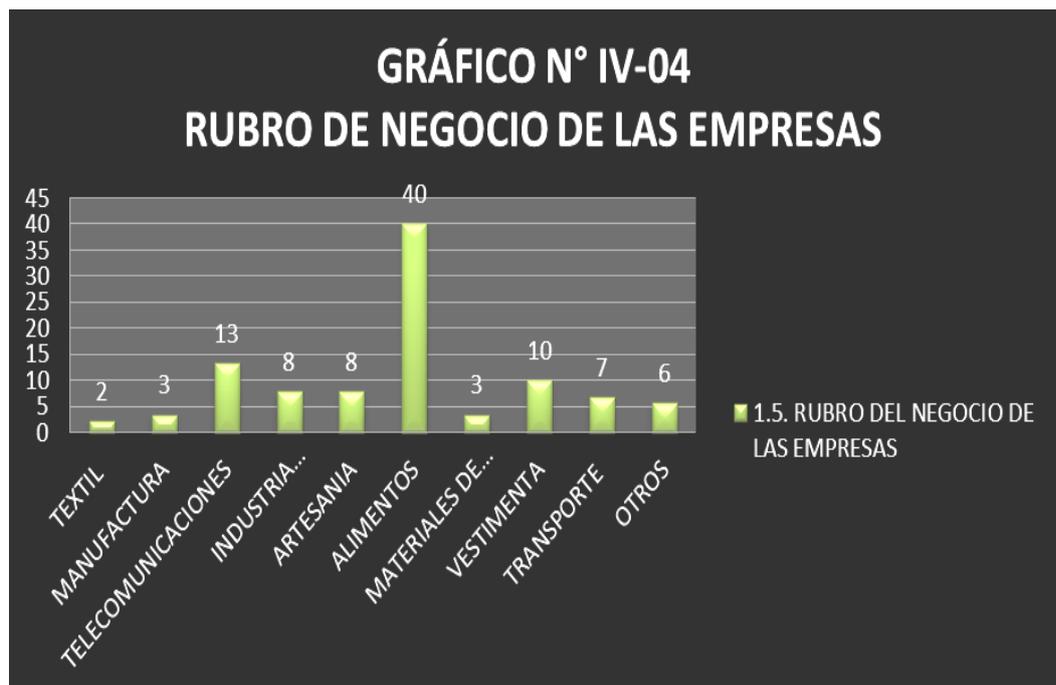
De este comportamiento se puede inferir que la mayor proporción de la cartera de créditos de la Caja Maynas, se encuentra en los negocios del rubro alimentos, los cuales, si bien tienen alta rotación sus niveles de rentabilidad son muy bajos, por lo que no pueden pagar los créditos que

obtienen. Este mismo fenómeno sucede con los rubros que ocupan el segundo lugar y tercer lugar, telecomunicaciones y vestimenta, en los cuales se observa una ardua competencia, haciendo ínfima las utilidades que obtienen. Asimismo, cabe señalar que en Huánuco los costos fijos por arriendos son demasiado elevados, los que restan la capacidad de generación de ganancias en estos rubros de negocios.

CUADRO N° IV-04  
HUÁNUCO: RUBRO DE NEGOCIO DE LAS EMPRESAS

RUBRO DE NEGOCIOS	NÚMERO DE EMPRESAS	%
Textil	2	2.2
Manufactura	3	3.3
Telecomunicaciones	12	13.3
Industria Automotor	7	7.8
Artesanía	7	7.8
Alimentos	36	40.0
Materiales de Construcción	3	3.3
Vestimenta	9	10.0
Transporte	6	6.7
Otros	5	5.6
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta.



Por otro lado, este hallazgo se puede interpretar como que la CMAC Maynas no está dirigiendo sus líneas de crédito en forma intencionada e inteligente, hacia los rubros de negocios donde los márgenes de utilidad son mayores y, por tanto, donde se tiene una mayor probabilidad de recuperación; esto en términos técnico-financieros significa que no se está realizando un adecuado análisis de riesgo crediticio. Es decir, por la ardua competencia en el mercado Microfinanciero, lo más importante es colocar y no recuperar los créditos, he ahí una de las razones del incremento de la morosidad.

#### **4.2. ACCESO AL SISTEMA FINANCIEROS DE LAS EMPRESAS.**

##### **4.2.1. Número de instituciones con las que trabaja la empresa.**

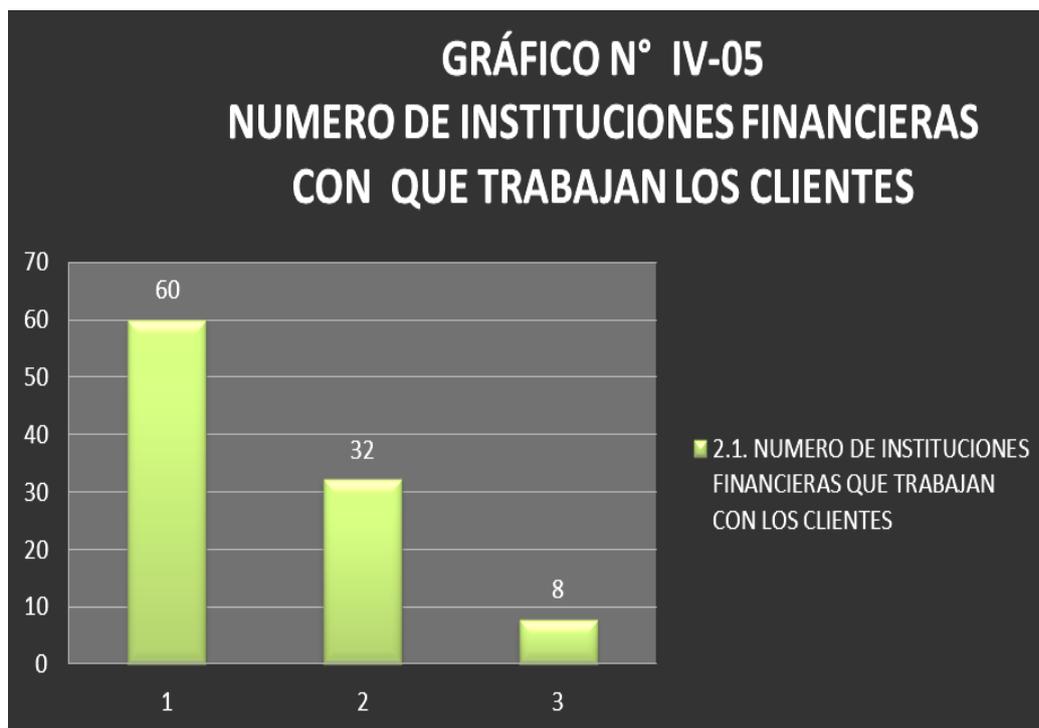
Otra variable clave para detectar los factores que determinan la morosidad de la cartera es el número de instituciones financieras con las que trabajan las empresas clientes de la CMAC Maynas-Agencia Huánuco, pues de esto también dependerá su capacidad de pago. Se evidencia que un 60,0% de empresas de la muestra indican que trabajan solo con una institución financiera, el 32,2% sostienen que lo hacen con dos y el 7,8% que tienen vínculos con tres instituciones financieras, ya sea para tomar créditos o realizar depósitos. Para efectos de la presente investigación se debe entender que la cifra más importante es aquella que indica que en promedio las empresas trabajan con dos instituciones.

CUADRO N° IV-05

HUÁNUCO: NUMERO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS CON LAS QUE TRABAJA LA EMPRESA

INSTITUCIONES FINANCIERAS CON QUE TRABAJAN	NÚMERO DE EMPRESAS	%
Una Institución Financiera	54	60.0
Dos Instituciones Financieras	29	32.2
Tres Instituciones Financieras	7	7.8
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta.



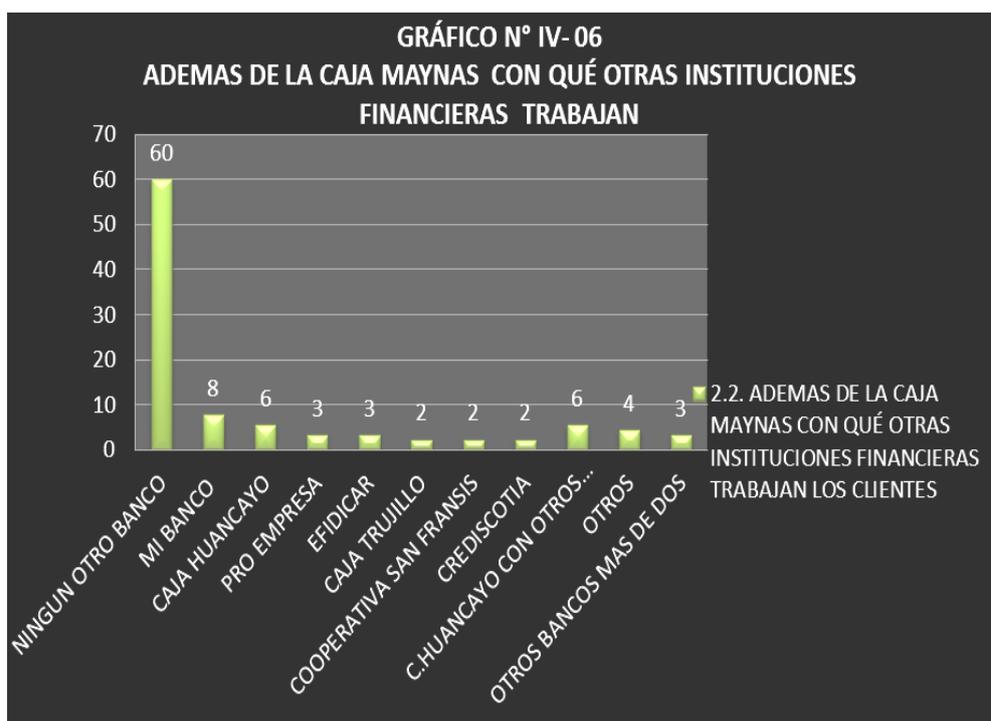
El análisis de esta variable tuvo por finalidad contrastar la veracidad con que los encuestados respondieron la pregunta anterior. Se tiene que un 60,0% de empresas clientes de Caja Maynas indican que no trabajan con otras instituciones financieras, un 7,8% sostienen que además de la Caja Maynas trabajan también con Mi Banco y un 5,6% lo hacen con la Caja Maynas y Huancayo.

En proporciones menores, los clientes de la CMAC Maynas indican que combinan esta institución con otras entidades Microfinancieras como por ejemplo, Pro Empresa, Edyficar y otras cajas municipales. Dentro de estas cifras menores se encuentran las empresas que trabajan con más de dos

instituciones financieras, tanto del sector bancario como de microfinanzas e inclusive con la Cooperativa San Francisco. Es muy probable que las empresas que mantienen créditos con más de dos instituciones financieras, sean las que tengan mayores problemas de morosidad.

CUADRO N° IV-06		
HUÁNUCO: INSTITUCIONES FINANCIERAS ADEMÁS DE CAJA MAYNAS		
OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	NÚMERO DE EMPRESAS	%
Ningún otro Banco	54	60.0
Mi Banco	7	7.8
Caja Huancayo	5	5.6
Pro Empresa	3	3.3
Edyficar	3	3.3
Caja Trujillo	2	2.2
Cooperativa San Francisco	2	2.2
Crediscotia	2	2.2
Caja Huancayo con Otros Bancos	5	5.6
Otros Bancos	4	4.4
Otros Bancos Más de Dos	3	3.3
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta.



#### 4.2.2. Tipo de operaciones financieras que realiza la empresa.

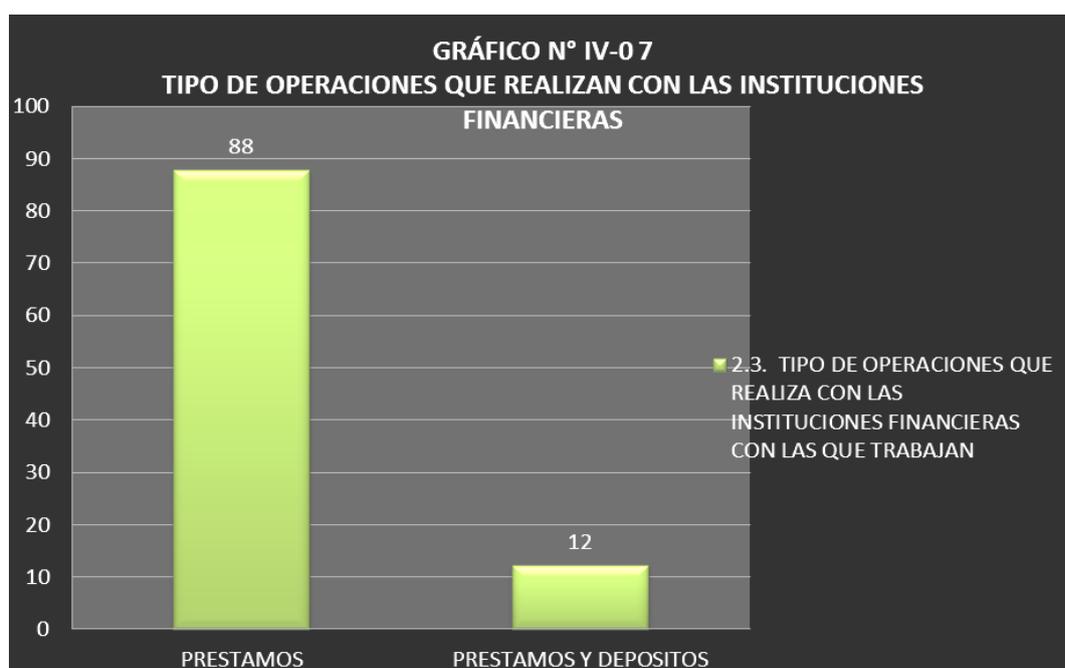
El análisis de esta variable tiene por finalidad cruzar información con la pregunta anterior y, de ello, se obtendrá importantes conclusiones respecto a la solvencia de los negocios y por ende de su capacidad de pago de préstamos. Observamos que el 87,8% de clientes de la Caja Maynas solo realizan operaciones de préstamos con las instituciones financieras; mientras que un 12,2% realizan operaciones de préstamos y depósitos que, como se puede concluir es una proporción bastante baja. Entonces, además de trabajar con pocas instituciones, la capacidad de ahorro de las empresas es ínfima y su capacidad de pago es baja.

CUADRO N° IV-07

HUÁNUCO: TIPO DE OPERACIONES QUE REALIZAN CON LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

TIPO DE OPERACIÓN	NÚMERO DE EMPRESAS	%
Préstamos	79	87.8
Préstamos y Depósitos	11	12.2
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta.



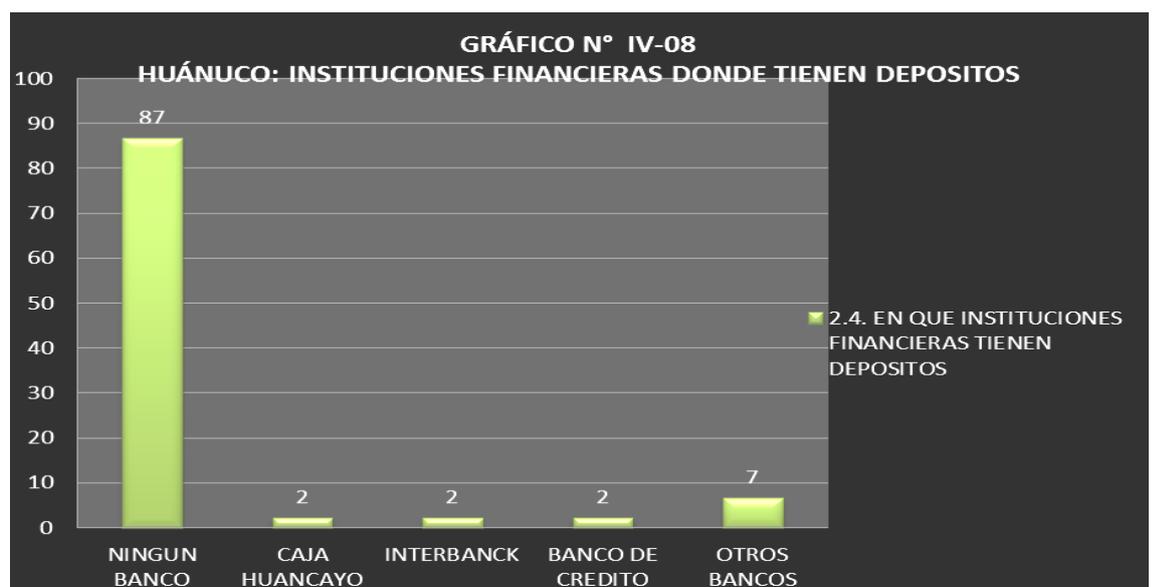
#### 4.2.3. Capacidad de ahorro de las empresas clientes de la Caja Maynas S.A.

Esta pregunta se realizó para corroborar las respuestas de la pregunta anterior. Se constató que las empresas clientes de la Caja Maynas-Agencia Huánuco en un 86,7% no tienen depósitos en las instituciones financieras; una proporción muy baja de empresas tienen depósitos de ahorros en otras instituciones financieras como la Caja Huancayo, Interbank, Banco de Crédito y otras entidades. De esto también se puede deducir que las empresas clientes de la Caja Maynas tienen escasa capacidad de ahorro y por tanto, baja capacidad de pago.

CUADRO N° IV-08  
HUÁNUCO: INSTITUCIONES FINANCIERAS DONDE TIENEN DEPOSITOS

INSTITUCIONES FINANCIERAS	NÚMERO DE EMPRESAS	%
Ningún Banco	78	86.7
Caja Huancayo	2	2.2
Interbank	2	2.2
Banco de Crédito	2	2.2
Otros Bancos	6	6.7
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta.



#### 4.2.4. Instituciones financieras con las cuales tienen créditos.

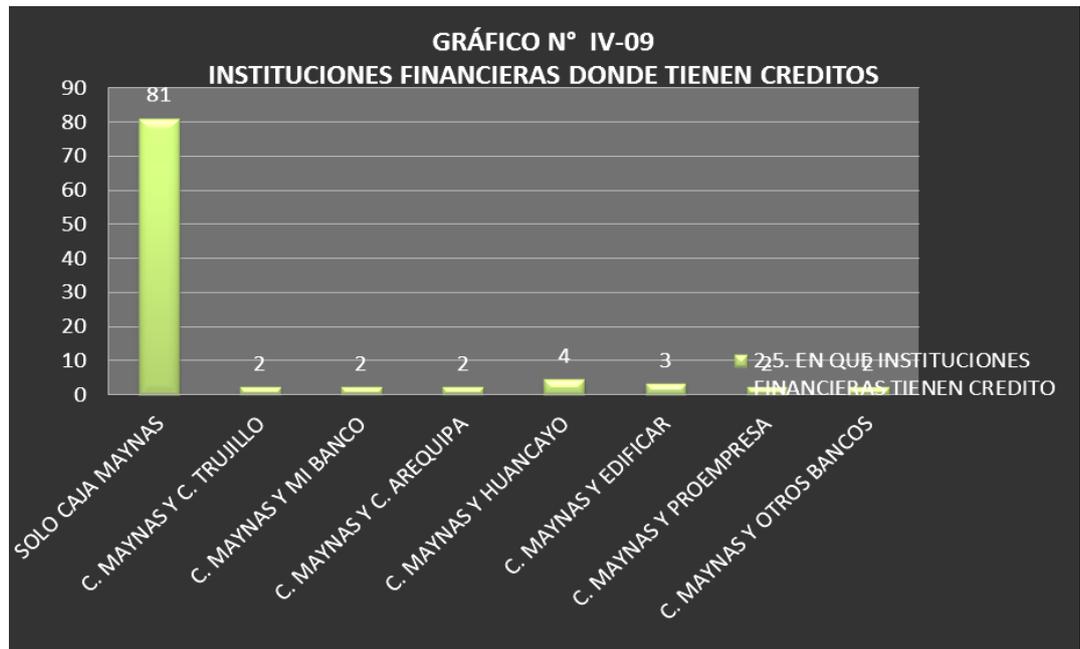
Continuando con la estrategia de cruzar información, esta pregunta tuvo por finalidad verificar la coherencia de las respuestas anteriores. Se explora el comportamiento de los clientes de la Caja Maynas-Agencia Huánuco, respecto a las instituciones con las cuales tienen compromisos de préstamos. Se encontró que un 81,1% de empresas admiten tener créditos solo con la CMAC Maynas y un 4,4% se endeudaron con Caja Maynas y Caja Huancayo. Este último dato permite observar un patrón común que se repite en las empresas estudiadas, en el sentido que combinan Caja Maynas con Caja Huancayo para endeudarse, lo cual se podría explicar por la existencia de productos financieros similares que se ajustan a la demanda de las microempresas en Huánuco.

En porcentajes menores se observa también que las empresas se endeudan con más de una entidad financiera, aprovechando la oferta de Mi Banco, Edyficar, Proempresa y de las Cajas Municipales de Trujillo, Arequipa y otras entidades pertenecientes a la banca múltiple.

CUADRO N° IV-09  
HUÁNUCO: INSTITUCIONES FINANCIERAS DONDE TIENEN CREDITOS

INSTITUCIONES FINANCIERAS	NÚMERO DE EMPRESAS	%
Solo Caja Maynas	73	81.1
Caja Maynas y Caja Trujillo	2	2.2
Caja Maynas y Mi Banco	2	2.2
Caja Maynas y Caja Arequipa	2	2.2
Caja Maynas y Caja Huancayo	4	4.4
Caja Maynas y Edyficar	3	3.3
Caja Maynas y Proempresa	2	2.2
Caja Maynas y Otros Bancos	2	2.2
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta.



#### 4.3. SOBRE ENDEUDAMIENTO DE LAS EMPRESAS.

##### 4.3.1. Número de créditos de las empresas en el sistema financiero.

Esta variable se analiza con la finalidad de verificar la hipótesis de sobreendeudamiento de las empresas clientes de la CMAC Maynas-Agencia Huánuco. El objetivo es verificar si estas unidades productivas tienen compromiso de préstamo con más de una institución financiera.

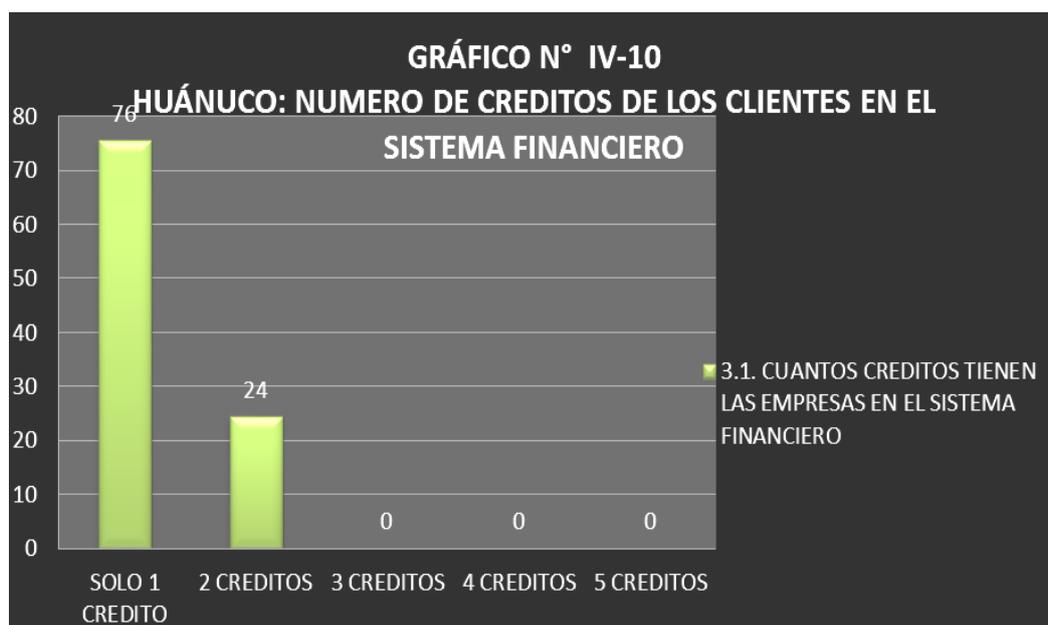
Se puede constatar que un 75,6% de empresas aseguran que tienen un solo crédito en el sistema financiero y un 24,4% que tienen dos créditos. Este último dato se debe interpretar como que estas empresas mantienen más de dos compromisos de créditos en el sistema financiero y, en realidad, esta proporción de clientes es significativamente alta, lo cual compromete la capacidad de pago de préstamo; es decir, si la capacidad de generar beneficios de los negocios son bajos y la capacidad de ahorro de sus administradores es ínfimo, entonces se puede inferir que la capacidad de pago con dos préstamos es limitado y riesgoso.

CUADRO N° IV-10

HUÁNUCO: NUMERO DE CREDITOS QUE TIENEN LAS EMPRESAS EN EL SISTEMA FINANCIERO

NUMERO DE CREDITOS	NÚMERO DE EMPRESAS	%
Un Crédito	68	75.6
Dos Créditos	22	24.4
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta.



**4.3.2. Montos de créditos de las empresas en el sistema financiero.**

Con la finalidad de establecer la capacidad de pago de los clientes, es necesario determinar el monto de crédito que poseen en promedio en el sistema financiero. Se logró establecer que el 15,6% de las empresas encuestadas admiten que tienen créditos por montos promedios que van de S/. 3,000.00 a 4,000.00, un 13,3% aseguran que tienen deudas entre S/. 1,000.00 y 2,000.00; mientras que el otro 13,3% sostienen que se endeudaron en promedio entre S/. 2,000.00 y 3,000.00. Asimismo, el 12,2% de empresarios indican que sus deudas se encuentran en el rango de S/. 10,000.00 - 20,000.00 y, dentro de lo más representativo, se tiene a un 10,0% de empresas cuyos préstamos oscilan entre S/. 9,000.00 y 10,000.00.

En proporciones menores aparecen las empresas que mantienen deudas entre S/. 4,000.00 y 5,000.00 que representan el 8,9%; pero existe otro grupo de empresas que representa el 5,6% cuyas deudas llegan sólo hasta los S/. 1,000.00 y otro de la misma magnitud, es decir, 5,6% que tienen deudas entre S/. 20,000.00 y 30,000.00, las cuales vienen a ser el grupo empresarial más significativo con montos mayores de endeudamiento.

Pero también existe un amplio espectro de empresas cuyo rango de endeudamiento promedio se encuentran entre S/. 5,000.00 - 9,000.00. En cambio, los que se endeudan por montos mayores a S/. 30,000.00 son muy pocas, representando apenas el 1,1%. De estos resultados se puede inferir que la mayor concentración de empresas se ubican en el rango de endeudamiento que va entre los S/. 1,000.00 y 4,000.00 que representa el 42,2% del total.

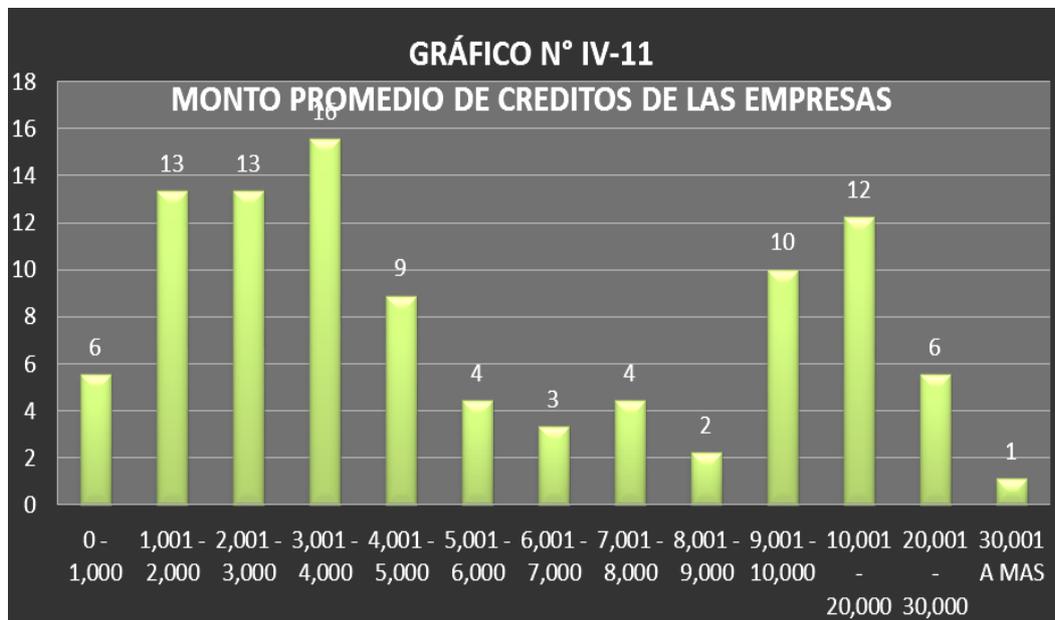
Un segundo grupo que tienen deudas entre S/. 9,000.00 y 20,000.00 que representa el 22,2% del total, un tercer grupo significativo que mantienen endeudamiento entre S/. 9,000.00 y 10,000 con un peso porcentual de 10,0% y, por último, un cuarto grupo de firmas que se endeudaron entre S/. 4,000.00 y 5,000.00 con un porcentaje de 8,9%. Si sumamos las dos primeras cifras, se puede concluir que un 64,4% de empresas que son clientes de la Caja Maynas-Agencia Huánuco se encuentra categorizadas como MYPES, cuyos montos de endeudamiento no superan los s/. 20,000.00. Estas empresas tienen bajos niveles de ventas y también baja capacidad de pago, por ello que fácilmente ingresan en mora.

CUADRO N° IV-11

HUÁNUCO: MONTO DE CREDITOS QUE TIENEN LAS EMPRESAS

MONTO DE PRESTAMOS	NÚMERO DE EMPRESAS	%
0 - 1,000	5	5.6
1,001 - 2,000	12	13.3
2,001 - 3,000	12	13.3
3,001 - 4,000	14	15.6
4,001 - 5,000	8	8.9
5,001 - 6,000	4	4.4
6,001 - 7,000	3	3.3
7,001 - 8,000	4	4.4
8001 - 9000	2	2.2
9001 - 10,000	9	10.0
10001 - 20000	11	12.2
20001 - 30000	5	5.6
30000 A MÁS	1	1.1
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta.



### 4.3.3. Nivel de cumplimiento de pago de préstamos de las empresas.

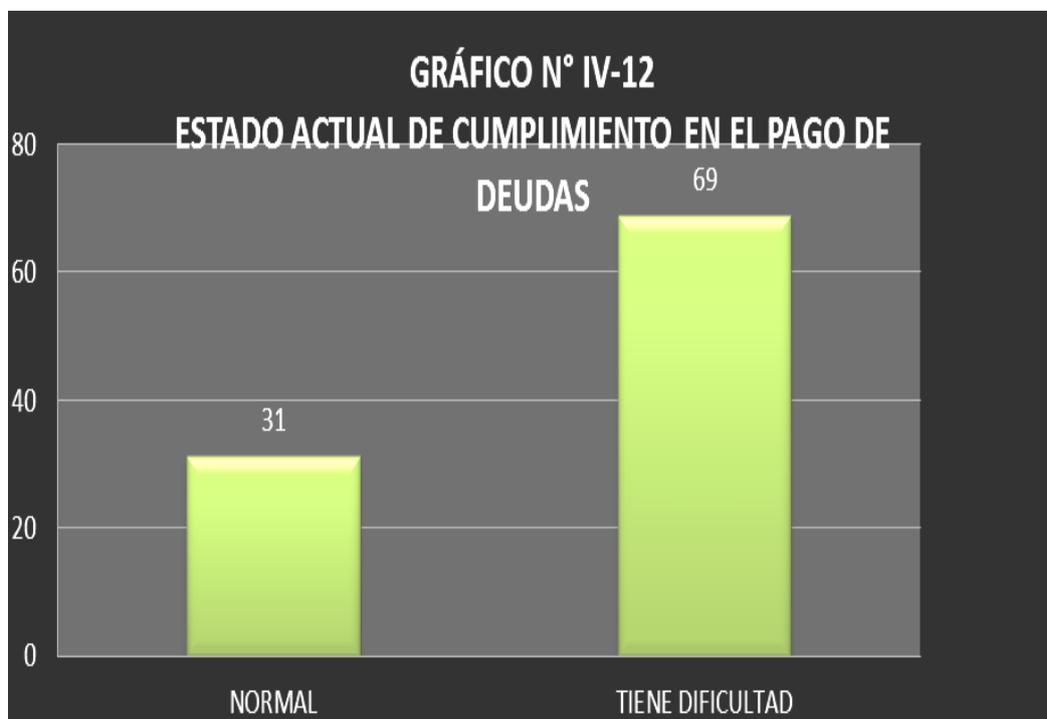
El análisis de esta variable tiene por finalidad determinar si las empresas en estudio están pagando normalmente sus créditos o tienen dificultad para hacerlo y, en la medida de lo posible, describir la razón de dicha dificultad. Se constata que 68,9% de empresas tienen dificultad para honrar sus compromisos de pago contraídos con la Caja Maynas, mientras que el 31,1% restante asegura no tener ningún problema para pagar sus deudas.

CUADRO N° IV-12

HUÁNUCO: ESTADO ACTUAL DE LOS PAGOS

ESTADO DE LOS PAGOS	NÚMERO DE EMPRESAS	%
Está Pagando Normal	28	31.1
Tiene Dificultad Para Pagar	62	68.9
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta.



De todas maneras, el porcentaje de clientes que declaran tener dificultades para cumplir oportunamente con los pagos de sus préstamos es significativamente alto. Según los resultados de la encuesta, entre las razones más comunes que esgrimen se tienen:

DIFICULTADES POR LO QUE NO PUEDEN PAGAR SUS DEUDAS
PROBLEMAS PERSONALES
PROBLEMAS DE SALUD
NEGOCIO CON POCA RENTABILIDAD
NEGOCIO CERRADO: QUIEBRA
ALGUNOS MESES VENTAS BAJAS
SOBREINDEUDADOS: MUCHAS DEUDAS
INVERSION EN CAPITAL
ROBOS Y ASALTOS AL NEGOCIO
DEMORAN EN PAGAR POR LOS SERVICIOS
HERRAMIENTAS DE TRABAJO QUE SE MALOGRAN
EL PRESTAMO NO ES UTILIZADO POR EL TITULAR, SINO ES PARA OTRA PERSONA
NEGOCIO CLAUSURADO TEMPORALMENTE POR LA SUNAT
ACCIDENTE CON EL AUTO QUE TRABAJA

Estas razones obviamente, tienen mucha relación con la naturaleza del negocio, de modo que no se podría establecer un patrón de conducta similar para todos los empresarios. Sin embargo, estas respuestas son coherentes con la realidad de la mayoría de negocios, lo cual debería de ser tomado en cuenta al momento de efectuar el análisis de riesgo de crédito por parte de las entidades financieras.

#### 4.4. LA SOBRE OFERTA DE CRÉDITO.

##### 4.4.1. Instituciones financieras que le ofertaron créditos simultáneamente.

El estudio de esta variable nos permitió aproximarnos a la medición de la sobreoferta de crédito del sistema financiero. Lo que se buscó con este análisis es demostrar que la morosidad de la cartera de la CMAC Maynas-Agencia Huánuco también se puede explicar por el lado de la oferta;

es decir, frente a la ardua competencia en el mercado financiero, las instituciones flexibilizan demasiado el análisis de riesgo, con la única finalidad de colocar sus créditos y así ganar mercado, sin importar la capacidad de pago del cliente. Por el lado de la demanda, el cliente se ve “tentado” de recibir más dinero prestado sin evaluar previamente si va a poder pagar o no; el resultado es el retraso en las cuotas y luego la morosidad.

Los resultados nos indican que 47 clientes encuestados, que representa el 52,2% recibieron oferta simultánea de crédito de dos instituciones financieras; 14 clientes que representa el 15,6% recibieron de una institución financiera; 13 clientes que tienen un peso de 14,4% tuvieron la oferta de cuatro instituciones simultáneamente y, por último, dentro de lo más representativo; 12 clientes que representa el 13,3% del total recibieron la oferta de créditos de tres instituciones financieras. De la muestra representativa también hubo 3 clientes que recibieron la oferta de cinco instituciones financieras en forma simultánea, con un peso de 3,3%.

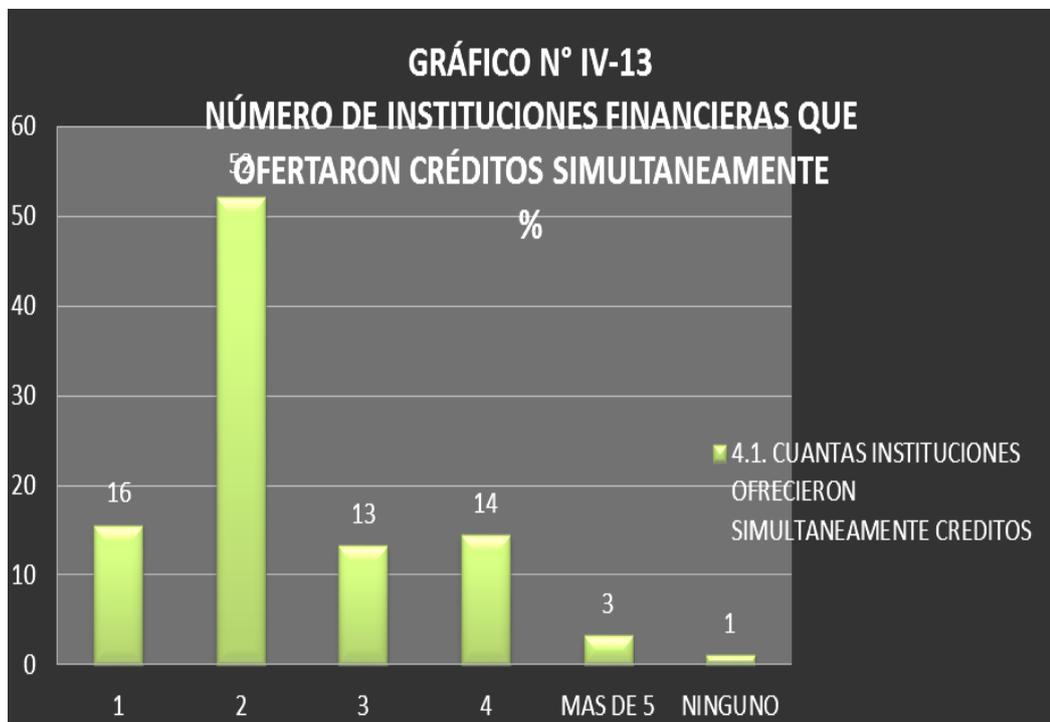
Entonces, como se puede evidenciar de las cifras anteriores, la mayor concentración de empresas (79,9%) recibió la oferta de entre dos y cuatro instituciones financieras simultáneamente, lo cual es suficiente como para demostrar la gran sobreoferta actual de créditos por parte del sistema financiero. Esto se debe a la presión que reciben los oficiales de crédito por parte de sus respectivas instituciones, por lo que se ven obligados a colocar préstamos “a como dé lugar”, sin importar la capacidad de pago e, inclusive, violando el “scoring” del cliente.

CUADRO N° IV-13

HUÁNUCO: NUMERO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS QUE OFRECIERON CREDITOS SIMULTANEAMENTE

NUMERO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	NÚMERO DE EMPRESAS	%
Una Institución	14	15.6
Dos Instituciones	47	52.2
Tres Instituciones	12	13.3
Cuatro Instituciones	13	14.4
Cinco Instituciones	3	3.3
Ninguna Institución	1	1.1
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta.



#### 4.4.2. La sobreoferta de crédito como determinante de la morosidad.

Esta interrogante buscó explorar la opinión de los clientes sobre la incidencia de esta variable en la morosidad de la cartera de créditos minoristas de la CMAC Maynas-Agencia Huánuco. Se puede evidenciar que un número mayoritario de clientes (55,6%) considera que el exceso de oferta de crédito no constituye factor determinante de la morosidad, mientras que el resto (44,4%) si cree que la sobreoferta es un factor que de alguna manera incide en la capacidad de pago de créditos y por lo tanto en la morosidad de la cartera.

CUADRO N° IV-14

HUÁNUCO: LA SOBREOFERTA DE CRÉDITO COMO FACTOR DE MOROSIDAD

INCIDENCIA DE LA SOBREOFERTA DE CRÉDITO EN LA MOROSIDAD	NÚMERO DE EMPRESAS	%
SI	40	44.4
NO	50	55.6
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta.



Sin embargo, si bien la proporción de empresas que afirman que

la sobreoferta no tiene incidencia en la morosidad, nos parece significativo que un 44,4% opine afirmativamente. Por el contrario, la proporción que opina negativamente es porque, en realidad, tanto las personas como las empresas, no se dan cuenta de este detalle; pero en materia financiera el sobreendeudamiento es una variable que tiene mucha incidencia en el rompimiento de la cadena de pagos entre proveedores y clientes de cualquier naturaleza. Como se observa de los resultados de la encuesta, los clientes no admiten tácitamente este problema, pero sus respuestas indican lo contrario; sino veamos que dicen sobre los factores que determinan la morosidad:

¿DE QUÉ FACTORES DEPENDE LA MOROSIDAD DE CRÉDITOS?
DEPENDE DEL CLIENTE
ES CULPA DEL BANCO: TE ENGAÑAN PARA SACAR PRESTAMO
ES RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE
OFRECEN MUCHOS CREDITOS A CUALQUIER NEGOCIO
DEPENDE DE LA RENTABILIDAD DEL NEGOCIO
LA CAPACIDAD DE PAGO DE LOS CLIENTES
DEPENDE DE SER PUNTUALES
TIPO DE NEGOCIO
LOS BANCOS ENTREGAN FACILMENTE PRESTAMOS
EL BANCO NOS LLENA DE DEUDA
ACUMULAN DEUDA A PLAZOS LARGOS Y CAROS
IMPULSAN A ENDEUDARSE CON TANTA PUBLICIDAD
CREDITOS DESMEDIDOS

#### **4.4.3. Nivel actual de exigencia de las instituciones para otorgar créditos.**

El análisis de esta variable tiene por finalidad observar si las instituciones financieras en la actualidad son más, menos o igual de exigentes en el análisis de riesgo previo al otorgamiento de créditos. La percepción, a priori, es que las instituciones financieras en la actualidad han

relajado las exigencias de requisitos para conceder préstamos. Veamos que dicen los resultados de la encuesta.

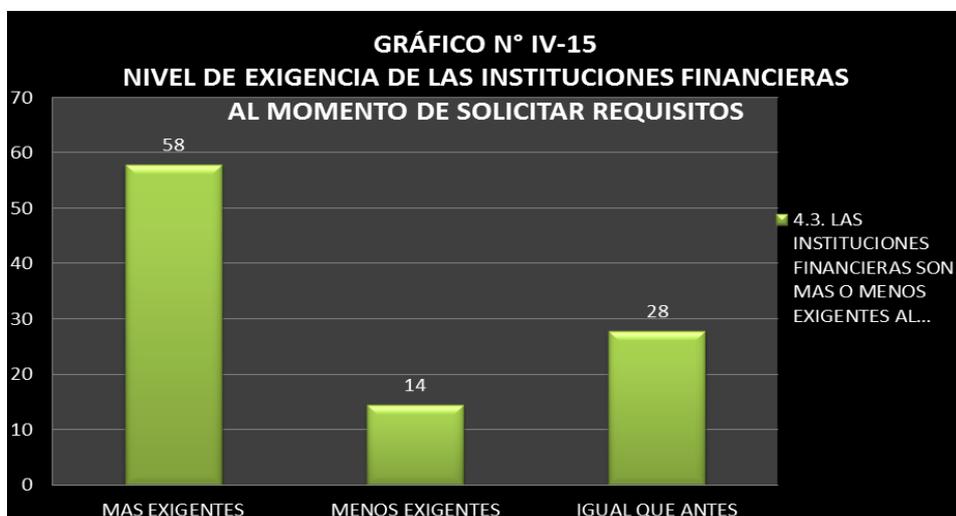
El 57,8% de las empresas cree que las instituciones financieras en la actualidad son más exigentes al momento de analizar el riesgo; es decir, cuando solicitan requisitos para aprobar créditos; un 27,8% sostiene que la exigencia es igual que antes y; el 14,4% afirman que actualmente son menos exigentes. Este último porcentaje, si bien es bajo respecto al total, debe merecer la atención de los analistas de la CMAC Maynas–Agencia Huánuco, por cuanto la gente –clientes empresarios– percibe que como ahora existe mucha competencia, las entidades financieras exigen menos requisitos para otorgar préstamos. Aquí en esta respuesta como en la anterior, la percepción de los clientes respecto a la exigencia de requisitos es débil, lo cual no quiere decir que en realidad las exigencias se han flexibilizado ostensiblemente.

CUADRO N° IV-15

HUÁNUCO: NIVEL DE EXIGENCIA DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

NIVEL DE EXIGENCIA	NÚMERO DE EMPRESAS	%
Más Exigentes	52	57.8
Menos Exigentes	13	14.4
Igual que Antes	25	27.8
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta.



#### 4.5. APRECIACIÓN DE LOS EMPRESARIOS CLIENTES DE LA CMAC MAYNAS SOBRE DIVERSOS ASPECTOS.

En este ítem se consolida las principales apreciaciones de los clientes, respecto a diversos temas vinculados con los créditos, los requisitos, la morosidad, la sobreoferta de créditos, entre otros. Veamos que nos indican los resultados de la encuesta:

COMENTARIOS DE LOS CLIENTES DE LA CAJA MAYNAS
AUMENTO DE BANCOS QUE OFRECEN CREDITOS
SER PUNTUAL SI QUIERES SACAR UN PRESTAMO
LA TASA DE MOROSIDAD ES MUY CARO
LOS BANCOS TE MIENTEN PARA QUE SAQUES UN PRESTAMO
ES UNA ESTAFA SACAR UN PRESTAMO
LOS BANCOS SE APROVECHAN DE LOS POBRES
EL BANCO DEBE TENER UN CONTROL A QUIENES DA PRESTAMOS, HAY MUCHA GENTE QUE NO PUEDEN PAGAR MUCHOS PRESTAMOS
LOS NEGOCIOS POR TEMPORADA SON LOS MAS RIESGOSOS
NO SON CONSCIENTES QUE SE SOBREENDEUDAN CON MAS DE LA MITAD DE SUS INGRESOS
DEBE EXISTIR PERIODO DE GRACIA PARA CUANDO EXISTEN INCONVENIENTES CON LOS PAGOS
LA TASA DE INTERES DEL PRESTAMO ES MUY CARO
MUCHAS PERSONAS LOGRAN SACAR PRESTAMOS Y LUEGO NO PAGAN
TRABAJAN PARA PAGAR SOLO PRESTAMOS BANCARIOS
EL BANCO MOLESTA MUCHO PARA PAGAR
DEBEN EXPLICAR DE MANERA ENTENDIBLE CUALES SON LAS CONDICIONES DE SUS PRESTAMOS, PARA QUE NO SE ABUSEN
EL PRESTAMO AYUDA MUCHO A REINVERTIR O SALVAR DE UN IMPREVISTO AL NEGOCIO.
MUCHAS PERSONAS SOLICITAN PRESTAMO PARA PONER UN NEGOCIO Y A VECES EL NEGOCIO NO ES TAN RENTABLE PARA PAGAR EL PRESTAMO
SE ACUMULAN MUCHAS DEUDAS
EL PRESTAMO NO DEBE SER PARA PERSONAS QUE YA TIENEN OTRO TIPO DE DEUDA EN EL SISTEMA FINANCIERO
LA GENTE HA PERDIDO EL MIEDO A ENDEUDARSE
ANTES SOLO LOS PRIVILEGIADOS PODIAN TENER CREDITOS
LOS BANCOS TE EXIGEN MUCHAS CUOTAS PARA DEVOLVER EL PRESTAMO, A ALGUNOS NO NOS CONVIENE
LOS NEGOCIOS SON PEQUEÑOS ENTONCES CUANDO QUIEREN UN PRESTAMO RESULTA MUY CARO ACCEDER A ELLO
SON IRRESPONSABLES LOS BANCOS Y CLIENTES, PORQUE ENTREGAN Y PIDEN RAPIDO ALGUN PRESTAMO
LOS CLIENTES TIENEN QUE APRENDER A SER RESPONSABLES CUANDO PIDEN PRESTAMOS
SER SINCEROS ES LO PRINCIPAL
ES ENGORROSO RECOLECTAR LOS REQUISITOS PARA UN PRESTAMO
LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DEBEN SER MAS EXIGENTES CUANDO COBRAN

Fuente: Encuesta.

Desde nuestro punto de vista, todas estas respuestas tienen asidero, por cuanto son coherentes con la realidad del mundo financiero, solo que algunas personas y empresas lo perciben y otras no. Por ejemplo, en sus propias palabras los clientes afirman que: *“han aumentado los bancos que ofrecen créditos”*, lo cual es totalmente cierto y no es más que sobreoferta de crédito. Otros dicen: *“muchas personas logran sacar préstamos y luego no pagan”*, se relaciona con la capacidad de pago de los clientes; mientras algunos afirman: *“los clientes tienen que aprender a ser responsables cuando piden préstamo”*, que tiene vinculación con los niveles de responsabilidad que deben tener las personas naturales y jurídicas cuando acceden a un préstamo, no porque le ofrecen dinero tienen necesariamente que aceptar sin evaluar en que van a invertir o gastar y, lo más importante, pensar que luego tienen que reembolsar el préstamo.

En verdad todas las respuestas consignadas en la tabla anterior tienen correspondencia con la realidad, solo que muchos agentes no lo perciben o no lo quieren admitir. En consecuencia, es responsabilidad social de las instituciones financieras capacitar a los clientes, en lo que concierne principalmente a los riesgos y en el uso de los créditos; es decir, la gente necesita mayor información sobre los beneficios y riesgos del endeudamiento. Por ejemplo, los clientes necesitan saber más sobre el uso del crédito, sobre descalces entre préstamos y tipo de monedas, entre estacionalidad de ventas y plazo de créditos, etc.

#### **4.6. LA MOROSIDAD EN LA CMAC MAYNAS AGENCIA HUÁNUCO.**

##### **4.6.1. Estructura y evolución de la cartera de créditos.**

La cartera de créditos de la CMAC Maynas Agencia Huánuco (Filial de la CMAC Maynas S.A.), está constituida por los créditos de consumo revolvente, créditos hipotecarios, créditos medianas empresas, créditos microempresas, créditos pequeñas empresas y los créditos prendarios. Dentro de la cartera total, los créditos a microempresas representan en promedio el 28,65% y ocupa el segundo lugar en importancia después de los créditos a pequeñas empresas (36,37%). Cabe resaltar que

en este tipo de créditos se observa la mayor concentración de clientes, lo cual se debe, obviamente, a que la mayoría de empresas en Huánuco se encuentran clasificadas como microempresas, las cuales tienen acceso a créditos de menores montos.

CUADRO N° IV-16  
CMAC MAYNAS AGENCIA HUÁNUCO: ESTRUCTURA DE LA CARTERA SEGÚN TIPOS DE CRÉDITO, 2010-2013  
(Resolución N° 11356-2008-SBS)

TIPOS DE CRÉDITO	PERÍODO								PARTICIPACIÓN PROMEDIO
	Dic. 2010		Dic. 2011		Dic. 2012		Dic. 2013		
	N°	Saldo S/.							
Consumo no Revolvente	0	5,829,834	874	5,872,788	778	5,528,899	785	5,290,992	14.82%
Hipotecarios	0	5,157,843	73	4,481,510	68	4,061,704	54	3,019,210	10.06%
Medianas Empresas	0	2,871,887	13	2,969,929	10	1,739,672	14	3,149,075	9.43%
Microempresas	0	7,649,554	1,713	6,768,751	1,838	6,977,511	2,183	8,021,462	28.65%
Pequeñas Empresas	0	9,051,473	382	9,915,641	389	10,441,027	452	11,432,443	36.37%
Prendario	0	151,559	242	156,958	249	172,783	247	182,108	0.66%
<b>Total Cartera de Créditos</b>		<b>30,712,151</b>		<b>30,165,577</b>		<b>28,921,596</b>		<b>31,095,289</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Estados Financieros CMAC Maynas Agencia Huánuco.

Otro aspecto importante a poner en relieve para efectos de este estudio, es la tendencia creciente de los créditos a medianas, pequeñas y microempresas; frente a una tendencia decreciente observada en los créditos de consumo e hipotecarios. Este comportamiento se explica básicamente por el mayor esfuerzo desplegado por la entidad en estos tipos de productos, como estrategia de diferenciación de producto, ya que la competencia en los otros tipos de créditos es más ardua en un mercado pequeño como Huánuco. Sin embargo, esta estrategia implicó haber flexibilizado la política de crédito, trayendo consigo una sobre oferta de productos financieros –principalmente en el segmento de micro empresa– y el consecuente sobreendeudamiento de los clientes, que vieron decrecer sus ventas por efecto de la desaceleración económica.

#### **4.6.2. Composición de la cartera de créditos, 2010-2013.**

De acuerdo a las normas de la SBS, la cartera de créditos en una entidad financiera se clasifica en créditos vigentes, refinanciados y reestructurados y créditos atrasados. Si bien los primeros representan la mayor proporción, estos han seguido una tendencia decreciente entre el año 2010-2013, pues pasaron del 92,65% a un 89,23% en los últimos cuatro años; lo cual evidencia un deterioro en la calidad de la cartera de la CMAC Maynas Agencia Huánuco.

Por el contrario, los créditos refinanciados y reestructurados, así como los atrasados –vencidos y en cobranza judicial– se incrementaron significativamente durante el período analizado. Los primeros pasaron de 2,57% en 2010 a un 3,59% en 2013, significando un incremento de 1,02%; mientras tanto los créditos atrasados pasaron de 4,78% en 2010 al 7,18% en 2013 y, como se puede observar en el Cuadro N° IV-17, este incremento se dio tanto para los créditos vencidos y en cobranza judicial. Estas cifras no hacen más que demostrar el grave deterioro de la calidad de la cartera de créditos de la CMAC Maynas Agencia Huánuco, como viene sucediendo también en la empresa en general y en todo el sistema de micro finanzas; debido a la sobre oferta de créditos por parte de las entidades y el sobre endeudamiento por el lado de los clientes.

**CUADRO N° IV-17**  
**COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS CMAC MAYNAS AGENCIA HUÁNUCO, 2010-2013**  
(En Miles de Nuevos Soles y Porcentajes)

CARTERA DE CRÉDITOS	2010		2011		2012		2013	
	Miles de S/.	%						
<b>1. VIGENTES.</b>	<b>28,464.00</b>	<b>92.65</b>	<b>27,780.00</b>	<b>91.99</b>	<b>26,444.00</b>	<b>91.41</b>	<b>27,510.00</b>	<b>89.23</b>
1.1. Préstamos	26,333.00		25,786.00		24,251.00		25,043.00	
1.2. Arrendamiento Financiero	-		-		58.00		59.00	
1.3. Hipotecarios para Vivienda	1,319.00		1,185.00		1,311.00		1,771.00	
1.4. Otros	812.00		809.00		824.00		637.00	
<b>2. REFINAN. Y REESTRUC.</b>	<b>791.00</b>	<b>2.57</b>	<b>840.00</b>	<b>2.78</b>	<b>1,046.00</b>	<b>3.62</b>	<b>1,107.00</b>	<b>3.59</b>
<b>3. ATRASADOS.</b>	<b>1,467.00</b>	<b>4.78</b>	<b>1,580.00</b>	<b>5.23</b>	<b>1,440.00</b>	<b>4.98</b>	<b>2,215.00</b>	<b>7.18</b>
3.1. Vencidos	760.00		765.00		732.00		1,345.00	
3.2. En Cobranza Judicial	707.00		815.00		708.00		870.00	
<b>TOTAL</b>	<b>30,722.00</b>	<b>100.00</b>	<b>30,200.00</b>	<b>100.00</b>	<b>28,930.00</b>	<b>100.00</b>	<b>30,832.00</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Balance General CMAC Maynas Agencia Huánuco.

#### 4.7. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA ENTIDAD.

##### 4.7.1. Evolución de los indicadores financieros de la Agencia Huánuco.

Los principales indicadores financieros que se analizan en toda entidad normada por la SBS son la calidad de activos, eficiencia y gestión, rentabilidad y liquidez. Con relación al primer indicador, en el Cuadro N° IV-18, se advierte un significativo deterioro de la cartera de créditos, expresado por los ratios créditos atrasados/créditos directos y cartera de alto riesgo/créditos directos. En efecto, el primero pasó de 4,78% en el año 2010 a 7,18% en el 2013; mientras que el segundo se incrementó de 7,35% en 2010 a un 10,77% en 2013.

CUADRO N° IV-18

CMAC MAYNAS AGENCIA HUÁNUCO: EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES FINANCIEROS, 2010-2013

INDICADORES FINANCIEROS	PERÍODOS			
	2010	2011	2012	2013
<b>CALIDAD DE ACTIVOS</b>				
Créditos Atrasados / Créditos Directos	4.78%	5.23%	4.98%	7.18%
Provisiones / Créditos Atrasados	155.49%	151.77%	159.24%	130.25%
Cartera de Alto Riesgo / Créditos Directos	7.35%	8.01%	8.59%	10.77%
<b>EFICIENCIA Y GESTIÓN</b>				
Gastos de Administración Anualizados / Créditos Directos e Indirectos Promedio	9.90%	9.96%	11.31%	10.76%
Gastos de Personal / Ingresos Financieros	24.05%	25.43%	29.11%	27.36%
<b>RENTABILIDAD</b>				
Utilidad Neta / Ingresos	11.09%	9.46%	8.11%	4.20%
Utilidad Neta Anualizada sobre Patrimonio Promedio	16.67%	14.71%	12.45%	6.35%
Utilidad Neta Anualizada sobre Activo Promedio	2.41%	1.94%	1.67%	0.82%
<b>LIQUIDEZ</b>				
Adeudos / Pasivo Total	17.54%	14.15%	11.59%	8.36%
Activo Total / Pasivo Total	1.15	1.15	1.15	1.14

Fuente: Balance General y Estado de Resultados CMAC Maynas Agencia Huánuco.

Un análisis minucioso merecen los indicadores de eficiencia y gestión, expresado por los ratios gastos administrativos/créditos directos e indirectos y gastos de personal/ingresos financieros. Daría la impresión que por presentar cifras positivas y crecientes, la empresa fue mucho más eficiente y tuvo una mejor gestión durante el período analizado. Sin embargo, estos indicadores deben ser interpretados por el efecto contrario; es decir, estos ratios están indicando que la empresa tuvo que efectuar mayores gastos administrativos y contratar un mayor número de recursos humanos, para poder mantener el nivel de cartera de acuerdo a las metas de colocación impuestas por la CMAC Maynas S.A., en el marco de un mercado cada vez más competitivo. Lo que demuestran las cifras es que haber forzado a una mayor eficiencia, sobrecargando gastos administrativos y de personal no tuvo correlato con los resultados obtenidos en los ratios de rentabilidad, tal como se verá en el párrafo que sigue.

En efecto, cuando se analizan estos ratios en el Cuadro N° IV-18, se puede verificar claramente que la rentabilidad expresado por el índice utilidad neta/ingresos, tuvo una tendencia decreciente entre 2010 y 2013, pues la rentabilidad se redujo de 11,09% a 4,20%. De igual modo, cuando ponemos atención en el ratio utilidad neta/patrimonio promedio se advierte que este se redujo de 16,67% en el año 2010 a sólo 6,35% en 2013. Lo mismo sucedió con la rentabilidad sobre los activos, la cual disminuyó de 2,41% a 0,82%, durante el lapso estudiado.

Por último, y lo que es más grave aún, los indicadores de liquidez también observaron un significativo deterioro, principalmente en lo que concierne al ratio adeudos/pasivo total, el cual perdió posición de 17,54% a 8,36%, durante el período 2010-2013. Por el contrario, el ratio de liquidez corriente expresado por la relación activo total/pasivo total se mantuvo casi en el mismo nivel, alrededor de 1.15. Esto significa que los indicadores de largo plazo se deterioraron más que los de corto plazo, producto de la flexibilización de la política de créditos de la CMAC Maynas S.A., y en particular de la Agencia Huánuco.

#### **4.7.2. Evolución del ROE y ROA de la CMAC Maynas Agencia Huánuco.**

El *Return on Equity* (ROE) y el *Return on Assets* (ROA), denotan la rentabilidad patrimonial –capital propio– y la rentabilidad de los activos – capital propio + deuda–, respectivamente. Sin embargo, la interpretación más correcta de estos indicadores es que representa la creación de valor en la empresa; es decir, el valor que crea el uso de capital propio o acciones de la empresa y el valor que crea el endeudamiento de terceros en la empresa. Interpretado así estos indicadores, se puede demostrar la hipótesis de que el deterioro de la cartera de créditos afectó los niveles de rentabilidad de la empresa. Así tenemos que en el año 2010 el ROE de la CMAC Maynas Agencia Huánuco era de 16,67% y en el año 2013 este índice solo alcanzó un 6,35%, lo que implica una caída en la rentabilidad patrimonial de 10.32

puntos porcentuales. Similar comportamiento se observa en el ROA, pues se redujo de 2,41% en 2010 a solo 0,82% en 2013, significando que durante el lapso analizado la rentabilidad combinada de patrimonio y deuda disminuyó en 1,59%. En términos estrictos la empresa experimentó una drástica reducción en su capacidad de creación de valor durante el período 2010-2013.

CUADRO N° IV-19  
CMAC MAYNAS AGENCIA HUÁNUCO: EVOLUCIÓN DEL ROE Y EL ROA, 2010-2013

INDICADORES DE RENTABILIDAD	PERÍODOS			
	2010	2011	2012	2013
Return on Equity (ROE) 1/	16.67%	14.71%	12.45%	6.35%
Return on Assets (ROA) 2/	2.41%	1.94%	1.67%	0.82%

1/ Retorno sobre el Patrimonio.

2/ Retorno sobre los Activos.

Fuente: Balance General y Estado de Resultados CMAC Maynas Agencia Huánuco.

#### 4.7.3. Análisis de la evolución de las provisiones de la Agencia Huánuco.

Según la Resolución S.B.S. N° 11356-2008, de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, las provisiones son de dos clases: provisión genérica y provisión específica. 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; mientras que 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.

Así, la tasa mínima de provisión genérica que las microempresas deben constituir sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos, clasificados en categoría Normal es del 1.00%. Asimismo, 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 son las siguientes:

<b>Categoría de Riesgo</b>	<b>Tabla 1</b>	<b>Tabla 2</b>	<b>Tabla 3</b>
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%

En tal sentido, lo que se puede deducir es que las provisiones que se han venido aplicando en la CMAC Maynas S.A. y en forma específica en la Agencia Huánuco son estas últimas, debido al evidente deterioro de la cartera. Es decir, normalmente la exigencia de provisiones es del 1.00% para créditos normales; pero en cuanto la cartera se vaya deteriorando y adquiera las categorías de riesgo expuestas en la tabla, las provisiones van siendo cada vez mayores, las cuales paulatinamente van incidiendo en la situación financiera de la empresa y fundamentalmente en la rentabilidad.

La evidencia empírica con datos cuantitativos nos permite demostrar la afirmación expuesta en el párrafo anterior. En el Cuadro N° IV-20, se puede ver cómo han evolucionado las cifras relativas de provisiones durante el período 2010-2013, a nivel de cartera total y en créditos a microempresas. Los primeros pasaron de 9,8% en 2010 a 15,9% en 2013; mientras que los segundos se incrementaron de 2,4% a 4,1% sobre los ingresos financieros. Es decir, así como fueron incrementando los ingresos financieros, el porcentaje de provisiones también se fue incrementando a tasas cada vez mayores, explicado por un crecimiento del riesgo de la entidad.

CUADRO N° IV-20  
CMAC MAYNAS AGENCIA HUÁNUCO: EVOLUCIÓN DE LAS PROVISIONES, 2010-2013

PERÍODO	PROVISIONES POR CRÉDITOS CARTERA TOTAL (S/.)	INGRESOS FINANCIEROS (S/.)	Provisiones/ Ingresos	PROVISIONES POR CRÉDITOS MICROEMPRESA (S/.)	INGRESOS FINANCIEROS (S/.)	Provisiones/ Ingresos
DIC. 2010	671,000	6,878,000	9.8%	167,128	6,878,000	2.4%
DIC. 2011	612,000	6,760,000	9.1%	137,325	6,760,000	2.0%
DIC. 2012	639,000	6,967,000	9.2%	154,163	6,967,000	2.2%
DIC. 2013	1,205,000	7,572,000	15.9%	310,846	7,572,000	4.1%

Fuente: Estado de Ganancias y Pérdidas.

#### 4.7.4. Relación entre rentabilidad y provisiones.

Por último veamos cómo evolucionó la relación entre las tasas de provisiones y las tasas de rentabilidad de la Agencia Huánuco, durante el período de estudio. A nivel de cartera total –créditos de consumo, hipotecarios, medianas empresas, microempresas, pequeñas empresas y prendario– las **Provisiones** se incrementaron de 9,76% en 2010 a 15,91% en 2013 y para la cartera de créditos a microempresas se incrementó de 2,43% a 4,11%. Ante este escenario la **Rentabilidad Patrimonial (ROE)** disminuyó de 16,67% a 6,35% y la **Rentabilidad de los Activos (ROA)** se redujo de 2,41% a sólo 0,82%.

Con estas evidencias, queda demostrada la hipótesis de que las provisiones tienen relación con la rentabilidad de la entidad financiera; lo que equivale a decir que la rentabilidad está en función directa a la calidad de la cartera, mejor calidad de cartera, menos provisiones, mayor rentabilidad y, viceversa.

Esta situación, obviamente está también relacionada con la sobreoferta de crédito y el excesivo endeudamiento de la entidad, o sea al haber muchas entidades que ofrecen créditos al mismo tiempo, los clientes se ven “tentados” a obtener nuevo préstamo sin haber cancelado el anterior, deviniendo en sobre endeudamiento. Este sobre endeudamiento incrementa la morosidad, al incrementarse ésta, las provisiones –que no es otra cosa

que una prima por riesgo– se incrementa, como las provisiones quitan liquidez y solvencia a la empresa, la rentabilidad disminuye.

CUADRO N° IV-21

CMAC MAYNAS AGENCIA HUÁNUCO: PROVISIONES Y RENTABILIDAD, 2010-2013

PERÍODO	PROVISIONES/INGRESOS		INDICADORES DE RENTABILIDAD	
	Cartera Total	Créditos Microempresa	ROE	ROA
DIC. 2010	9.76%	2.43%	16.67%	2.41%
DIC. 2011	9.05%	2.03%	14.71%	1.94%
DIC. 2012	9.17%	2.21%	12.45%	1.67%
DIC. 2013	15.91%	4.11%	6.35%	0.82%

Fuente: Estados Financieros CMAC Maynas Agencia Huánuco.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1. CONTRASTE DE LOS RESULTADOS CON LA BASE TEÓRICA.

##### 5.1.1. Con el marco teórico general.

La literatura económica establece que los mercados de créditos en general son ineficientes debido al problema de información asimétrica que ellos envuelven (Stiglitz y Weiss, 1981). Por información asimétrica se debe entender que no todos los agentes económicos que participan en el mercado de créditos tienen la misma información; es decir, las entidades financieras manejan un tipo y calidad de información y los clientes otro tipo y calidad de información, produciéndose dos problemas que en economía se conocen como selección adversa y riesgo moral<sup>21</sup>.

Por otro lado, la teoría económico-financiera nos dice que la naturaleza de las transacciones financieras es distinta a la de otras transacciones económicas, porque en ellas se establece un contrato en el que se intercambia dinero por la promesa de pago futuro de dinero que se presta. Esto hace que en las transacciones financieras, una variable muy importante sea la información tanto por parte del que otorga el crédito como del que lo recibe. Dentro de este marco teórico se circunscribe la presente investigación, ya que la sobreoferta de crédito por parte de las instituciones financieras, como el sobre endeudamiento por parte de los clientes, es un

---

<sup>21</sup> La selección adversa se evidencia cuando las entidades financieras al no tener la misma información que los clientes, consideran a todos como potenciales morosos y por ello aplican tasas de interés más altas, aun cuando están conscientes de que también existen buenos clientes. Por otro lado, el riesgo moral se advierte cuando las entidades financieras al manejar mayor cantidad de información que los clientes y otras instituciones financieras, actúan de acuerdo a sus propios intereses aun a sabiendas que podrían terminar perjudicando a su propia institución; por ejemplo, ofertan créditos a clientes que ellos saben que ya se encuentran sobre endeudados, sólo para mantener sus comisiones y cumplir con las metas exigidas de productividad por analista.

tema de información. Si las entidades financieras aplicarían estrictamente lo que establecen las normas de la SBS sobre número y cantidad de créditos que debe mantener un cliente en el sistema financiero, no le ofrecerían más crédito; sin embargo lo hacen porque tienen que cumplir metas en un mercado cada vez más competitivo y saturado.

De otro lado, un cliente empresa o persona de una entidad financiera debe recibir información precisa sobre su capacidad de endeudamiento, superado este límite ninguna entidad financiera debe otorgarle préstamo. Sin embargo, los analistas de crédito de las entidades financieras por la necesidad de alcanzar metas y sacar ventaja a la competencia, “se hacen de la gorda” sobre este aspecto de la evaluación de riesgo. El resultado es el sobre endeudamiento de los clientes, el incremento de la morosidad, el incremento de la cartera de alto riesgo, como contrapartida se da el incremento de la exigencia de provisiones y, como consecuencia de ello, se afectan los niveles de solvencia y liquidez de la entidad financiera que se evidencia en menores tasas de rentabilidad.

Asimismo, en la literatura especializada encontramos dos enfoques sobre los factores que inciden en la morosidad de la cartera de créditos de las instituciones financieras. Así, Aguilar y Camargo (2004) sostienen que la calidad de cartera es explicada por factores macro y micro económicos. Dentro de los primeros se encuentran la disminución en la tasa de crecimiento del PBI –que afectan las ventas y los ingresos de los empresarios y de las personas– la inflación, incremento de la tasa de interés, etc. Entre los factores microeconómicos se consideran la calidad de gestión y la eficiencia en la administración de la cartera. El presente estudio se enmarca dentro de este segundo enfoque.

#### **5.1.2. Con la base teórica específica.**

En el Perú, las investigaciones sobre los determinantes de la morosidad en las Instituciones Micro Financieras (IMF) son relativamente nuevas y poco

desarrolladas. Los trabajos más conocidos y recientes son los de Saurina (1998), Murrugarra y Ebentreich (1999) y Guillén (2001), quienes examinan los factores determinantes de la calidad de cartera en las instituciones financieras en Perú.

El primero basa su estudio en el sistema financiero en general, los segundos lo hacen en un tipo de entidad en particular, las EDPYMES y el tercero con bancos.

El denominador común es que utilizan como variables explicativas factores macro y microeconómicos. Dentro de los factores macro destacan los ya mencionados anteriormente, a los cuales agregan las características del mercado crediticio local; y dentro de los factores micro ponen énfasis en el efecto de las políticas de gestión crediticias. La conclusión general es que las entidades financieras más grandes como los bancos, son afectadas mayormente por factores macro-externos, mientras que las entidades de microfinanzas son afectadas por factores micro-internos.

Precisamente, en el contexto de este segundo grupo de factores es que se ubica el presente estudio. Si bien los citados estudios de Saurina (1998), Murrugarra y Ebentreich (1999) y Guillén (2001), utilizan modelos estadísticos y econométricos más sofisticados, los resultados aplicando estadística descriptiva como es el caso de la presente investigación, los resultados y conclusiones van por el mismo camino. Es decir, los factores microeconómicos son los más importantes y, dentro de estos, la política crediticia y la calidad de gestión de los créditos por parte de cada entidad.

Sin embargo, la diferencia más evidente y sustancial entre nuestros resultados y los de otros estudios referidos, es que aquí se han incorporado nuevos indicadores, tales como el nivel de provisiones y los indicadores de rentabilidad ROE y ROA. Obviamente, la información primaria deja evidencia de la sobre oferta de crédito por parte de las entidades y el sobre endeudamiento por parte de los clientes, que no es sino el resultado de la

política crediticia y de la calidad de gestión de dichas instituciones de microfinanzas.

## 5.2. CONTRASTE DE LAS HIPÓTESIS CON LOS RESULTADOS.

### 5.2.1. La hipótesis general.

La hipótesis de trabajo planteada en la investigación fue que *“la morosidad de la cartera de los créditos minoristas, viene afectando la rentabilidad de la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco”*. En efecto, los resultados evidencian que el deterioro de la calidad de cartera crediticia, expresado en el incremento de la cartera refinanciada, reestructurada y atrasada, producto de la sobre oferta de crédito y sobre endeudamiento, han traído consigo una mayor exigencia de provisiones, lo cual a su vez, terminó afectando los niveles de rentabilidad de la CMAC Maynas Agencia Huánuco.

Por ese lado, la hipótesis general queda demostrada, pero además dicha demostración se encuentra enmarcada dentro de un fundamento teórico: la calidad de cartera se explica principalmente por factores microeconómicos y dentro de estos, la política crediticia y la calidad de gestión de la institución son determinantes. La política crediticia está vinculada con el sobre endeudamiento y la calidad de gestión con la sobreoferta de crédito. Ambos factores explican el incremento del riesgo de la cartera y esto, a su vez, demanda mayores niveles de provisiones, lo cual finalmente, afectan la rentabilidad de la institución. (Ver Cuadro N° IV-21).

### 5.2.2. Las hipótesis específicas.

En la investigación se han planteado a priori, cuatro hipótesis específicas:

1. El **sobreendeudamiento** de los clientes de la cartera de créditos minoristas, tiene un efecto significativo en la rentabilidad de la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco;
2. La **sobreoferta** de créditos de la cartera de créditos minoristas, tiene incidencia significativa en la rentabilidad de la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco;
3. **Las políticas crediticias** de la

cartera de créditos minoristas, incide en la rentabilidad de la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco.

Estas hipótesis han sido plenamente demostradas en el Capítulo IV de la presente investigación, utilizando estadística descriptiva, a través de información primaria y secundaria. Así, las encuestas realizadas a los clientes de la CMAC Maynas Agencia Huánuco, evidencian sobreoferta de crédito y sobre endeudamiento de los clientes. Estas dos variables se vinculan con la política crediticia aplicada por la entidad, la cual a su vez, tuvo incidencia el deterioro de la calidad de cartera y como consecuencia de ello se incrementaron las provisiones por riesgo de incobrabilidad, que finalmente tuvo incidencia en los índices de rentabilidad de la empresa.

### **5.3. APOORTE DE LA INVESTIGACIÓN A LA CIENCIA.**

#### **5.3.1. En el aspecto metodológico.**

Toda investigación empírica tiene como resultante un aporte a la metodología de la ciencia, o en todo caso, contribuye a reforzar la validez de un determinado método, técnica o instrumento. En el presente trabajo se ha utilizado el método deductivo-inductivo. Es decir, primero se ha tenido en cuenta la teoría económico-financiera para formular los problemas de investigación y las hipótesis, esto no es otra cosa que la aplicación del método deductivo que consiste en *“ir de lo general a lo particular”*.

Luego, a la luz de las teorías existentes se han contrastado las hipótesis planteadas inicialmente, mediante el uso de la estadística y el análisis documental como técnicas, lo cual no es sino la aplicación del método inductivo que consiste en *“ir de lo particular a lo general”*. Este es precisamente el aporte en el plano metodológico, pues el estudio se aplicó a un caso particular del sistema micro financiero de Huánuco, caracterizado por una mayor demanda de créditos a microempresas. En tal sentido, cualquier

otra investigación que se realice en este sector se puede aplicar el método utilizado en este trabajo.

### **5.3.2. En el aspecto teórico.**

La presente es una investigación aplicada. Por esta razón desde el inicio quedó establecido que el objetivo no era discutir o proponer una nueva teoría, sino aplicar las ya existentes para validar la evidencia empírica. Sin embargo, todo estudio puede aportar a la teoría y, en este caso específico a la teoría financiera. Por ejemplo, el hecho de validar la relación entre el nivel de provisiones y las tasas de rentabilidad de la empresa ya, de por sí constituye un aporte a la teoría, pues en ningún estudio anterior se validó dicha relación en una entidad financiera.

### **5.3.3. En el aspecto empírico.**

El aporte de mayor significación del trabajo, obviamente, está en el plano empírico, ya que este fue el objetivo inicialmente planteado. A nivel del sistema financiero y particularmente en una entidad de micro finanzas, se logró demostrar que la sobreoferta de crédito y el sobre endeudamiento de los clientes, produce un deterioro de la calidad de la cartera de créditos minoristas y, consecuencia de ello, el riesgo de la cartera total se incrementa. Este incremento del nivel de riesgo crediticio, implica que la empresa exija una mayor prima por riesgo, lo cual se concreta con una mayor exigencia de provisiones.

Una mayor tasa de provisiones, tiene implicancia en la liquidez y en la solvencia de la empresa, que finalmente termina afectando los niveles de rentabilidad expresado en un menor ROE y ROA, como indicadores de largo plazo. Esto se evidencia en el Cuadro N° IV-21, en el cual se puede comprobar que cuanto mayor es el ratio Provisiones/Ingresos, el ROE y ROA son menores, para el período 2010-2013.

## CONCLUSIONES

1. Se valida la información sobre la importancia de los créditos minoristas en el sector de microfinanzas, dado a que la actividad económica que realizan los clientes de la CMAC Maynas Agencia Huánuco, se concentra básicamente en bodegas (13,3%), puestos de mercados (12,2%), tiendas de ventas de celulares, locutorios y copias (8,9%), restaurantes y taxis (6,7%) y talleres de mecánica (5,6%); dentro de los más representativos. Es decir, en Huánuco predominan los micro negocios y por tanto, también los micro créditos.
2. Si bien un 60% de clientes de la CMAC Maynas Agencia Huánuco afirma que trabaja solo con esta entidad, el 40% restante lo hace con dos o más instituciones financieras. Esto probaría que existe sobreoferta de crédito, ya que ante el ofrecimiento de otra entidad, los clientes no cierra la posibilidad de contraer otros compromisos crediticios.
3. De lo anterior, también se puede concluir que los clientes de la CMAC Maynas Agencia Huánuco se encuentran sobre endeudados. Estos se corrobora cuando se indaga respecto al estado actual de sus pagos de préstamos. El 68,9% indican que tienen dificultades para pagar sus préstamos; lo que significa que sólo el 31,1% vienen pagando normalmente sus obligaciones, lo cual nos parece una cifra bastante preocupante.
4. Con relación a la política de crédito de la entidad en estudio, medido por una variable próxima como es las exigencias de requisitos para otorgar un crédito, los clientes sostienen en un 57,8% que ahora son más exigentes. Pero existe una importante proporción de clientes que afirman que son menos exigentes (14,4%) e igual que antes (27,8%). Este porcentaje de personas que creen que la entidad es menos exigente, es suficiente como para inferir mayor flexibilidad de la política de crédito en la entidad.

5. Durante el período 2010-2013, la proporción de créditos refinanciados y reestructurados, así como los créditos atrasados se incrementaron en forma significativa. Los primeros pasaron de 2,57% en 2010 a 3,59% en 2013, mientras que los segundos se incrementaron de 4,78% a 7,18% en el mismo período. Es decir, la morosidad se incrementó y la calidad de la cartera en su conjunto se deterioró.

## RECOMENDACIONES

1. La CMAC Maynas S.A. y particularmente la Agencia Huánuco, para mantener una cartera sana y de calidad, debe adoptar otras estrategias de competitividad, pero no aplicar políticas de flexibilización de exigencias en el análisis de riesgo. Es mejor tener menores colocaciones pero de calidad, antes que gran volumen de colocaciones pero a costa de mayores niveles de morosidad.
2. Visto la estructura de cartera de créditos por giro de negocio de la CMAC MAYNAS SA-Agencia Huánuco en la que se aprecia que la mayor participación lo conforman los negocios de bodega 13.% cuyos negocios muestran menores márgenes de utilidad, se recomienda la proliferación de microcréditos en negocios de mayor rentabilidad siendo la ciudad de Huánuco potencial mercado para los productos Leasing, negocios de restaurantes y otros lo que permitirá mejorar el SPREAD financiero de la CMAC MAYNAS- Agencia Huánuco.
3. Teniendo en cuenta que en la ciudad de Huánuco existe sobre oferta de créditos ante la presencia de demasiadas instituciones financieras, se recomienda a la CMAC MAYNAS-Agencia Huánuco implementar políticas de fidelización para sus clientes, esto con la finalidad de que los clientes descubran algún aspecto diferenciador del producto, ya que todas las instituciones financieras ofrecen casi los mismos productos financieros.
4. Teniendo en cuenta que gran parte de los clientes de CMAC MAYNAS-Agencia Huánuco se encuentran sobreendeudados, se recomienda la implementación de Políticas de riesgo sobreendeudamiento, lo que debe estar alineado al sistema SIGMAC con alertas en línea que no permitan la atención inmediata de clientes de créditos con deudas mayores a 03 instituciones financieras, siendo revisados estos casos por los niveles superiores es función al nivel de riesgo.
5. Es necesario la revisión total de las políticas crediticias de CMAC MAYNAS-Agencia Huánuco, teniendo en cuenta los pilares básicos para la sostenibilidad del negocio de una empresa financiera, lo que se relaciona con la aversión al riesgo, es decir

mejorar los procesos de evaluación de créditos primando aún más el aspecto cualitativo en las evaluaciones, como estabilidad domiciliaria, referencias personales, comerciales y financieras del cliente sumados a una correcta evaluación de la capacidad de pago.

6. Teniendo en cuenta que en el periodo estudio 2010-2013, se incrementó la cartera refinanciada y la cartera vencida, se recomienda agudizar los controles con verificaciones insitu de los asesores de negocios con el mayor ratio de mora contable, con la finalidad de implementar medidas antes del otorgamiento de créditos, así como la implementación de capacitaciones constantes al personal de negocios en temas afines al negocio de microfinanzas.
7. Teniendo en cuenta que la calidad cartera está relacionado al nivel de ratio de mora contable y por ende a las provisiones por incobrabilidad, es muy importante tomar medidas preventivas de seguimiento de créditos vencidos desde el primer día de atraso, debiendo hacer todo lo necesario para que los clientes con atrasos solo generen provisiones genéricas que es el 1% de los desembolsos, evitando de esta manera la subida de provisiones, por la provisión específica que en el peor de los casos llega al 100% de provisión del capital otorgado lo que impacta negativamente en la rentabilidad de la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Aguilar, G. y Camargo G. (2004). *Análisis de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras (IMF) en el Perú*; Documento de Trabajo N° 133, Serie Economía, 38; Lima, Perú: Instituto de Estudios Peruanos (IEP).
2. Banco Central de Reserva del Perú (2013). *Reporte de Estabilidad Financiera*; Lima, Perú.
3. Benavides A., Chávez I. K., Ramos, Ch. y Yuari, M. (2013). *Planeamiento Estratégico del Sector Microfinanciero de Cajas Municipales en Arequipa*; Lima, Perú.
4. Coral F. (2010). *Análisis Econométrico de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras y del Sistema Bancario Peruano, Enero 2004–Julio 2009*; Piura, Perú.
5. Giraldo, W. (2010). *Determinantes de la Morosidad de la Cartera en el Sistema Financiero Colombiano*; Universidad ICESI; Cali, Colombia.
6. Guillén, J. (2003). *Morosidad Crediticia y Tamaño: Un análisis de la crisis bancaria peruana*; Concurso de Investigación para Jóvenes Economistas BCRP, 2001-2002; Lima, Perú.
7. Hernández, R., Fernández C. y Baptista P. (1991). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Mc Graw-Hill.
8. Hernández, R., Fernández C. y Baptista P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.
9. Luy, M. (2010). *Pruebas de Stress de Riesgo de Crédito: El Caso Peruano*; Lima, Perú.
10. Management Solutions (2009). *Análisis de la Morosidad en Base a Factores Macroeconómicos*; Departamento de Marketing y Comunicación; España.
11. Murrugarra, E. & Ebentreich, A. (1998). *Determinantes de Morosidad en Entidades de Microfinanzas: Evidencia de las EDPYMEs*; Lima, Perú.
12. Royo, B. (2013). *La Gestión de la Morosidad en Entidades Financieras*; Espacio Actuarial N° 33; Lima, Perú.

# **ANEXOS**

## ANEXO N° 01

## CMAC MAYNAS AGENCIA HUÁNUCO: EVOLUCIÓN DE LAS CUENTAS DE RESULTADOS, 2010-2013

(En Miles de Nuevos Soles)

PRINCIPALES CUENTAS DE RESULTADOS	PERÍODOS			
	2010	2011	2012	2013
<b>I. Ingresos Financieros</b>	<b>6878</b>	<b>6760</b>	<b>6967</b>	<b>7572</b>
<b>II. Gastos Financieros</b>	<b>1932</b>	<b>2098</b>	<b>2104</b>	<b>2425</b>
III. Margen Financiero Bruto (I-II)	4946	4662	4863	5147
<b>IV. Provisiones para Créditos Directos</b>	<b>671</b>	<b>612</b>	<b>639</b>	<b>1,205</b>
V. Margen Financiero Neto (III-IV)	4,275	4,050	4,224	3,942
VI. Ingresos por Servicios Financieros	188	148	190	208
VII. Gastos por Servicios Financieros	63	79	49	77
VIII. Margen Operacional (V+VI-VII)	4,400	4,119	4,365	4,073
<b>IX. Gastos Administrativos</b>	<b>3042</b>	<b>3007</b>	<b>3271</b>	<b>3319</b>
X. Margen Operacional Neto (VIII-IX)	1,358	1,112	1,094	754
XI. Provisiones, Depreciación y Amortización	233	279	253	338
XII. Otros Ingresos y Gastos	15	118	66	80
<b>XIII. Resultado Antes del Impuesto a la Renta (X-XI+XII)</b>	<b>1,140</b>	<b>951</b>	<b>907</b>	<b>496</b>
XIV. Impuesto a la Renta	355	286	321	166
<b>XV. Resultado Neto del Ejercicio (XIII-XIV)</b>	<b>785</b>	<b>665</b>	<b>586</b>	<b>330</b>

Fuente: Estado de Resultados CMAC Maynas Agencia Huánuco.

Anexo N°02 MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN					
TITULO TENTATIVO: "LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS MINORISTAS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA CMAC MAYNAS S.A. AGENCIA HUÁNUCO, PERÍODO 2010-2013"					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES/INDICADORES		METODOLOGIA
Generales:	Generales:	Generales:	VARIABLES	INDICADORES	
¿En qué medida la morosidad de la cartera de los créditos minoristas, influye en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco?	Analizar en qué medida la morosidad de la cartera de los créditos minoristas, viene afectando la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.	La morosidad de la cartera de los créditos minoristas, viene afectando la rentabilidad de la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco.		Gastos de cobranza. Retorno sobre las carteras. Tasa de interés. Cartera vencida. Cartera de alto riesgo. Cartera Pesada Líneas de crédito. Cronograma de pago. Gastos de colocación. Análisis de crédito. Capacidad de endeudamiento del cliente.	<b>Ámbito de estudio</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>CMAC MAYNAS S.A.</li> </ul> <b>Tipo de investigación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicada, cuantitativo y transversal-longitudinal.</li> </ul> <b>Nivel de investigación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Descriptivo y explicativo.</li> </ul> <b>Método de investigación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Descriptivo y estadístico.</li> </ul> <b>Diseño de investigación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>No experimental</li> </ul>
¿De qué forma el sobreendeudamiento de los clientes de la cartera de créditos minoristas, influye en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco?	Determinar de qué forma el sobreendeudamiento de los clientes de la cartera de créditos minoristas, viene afectando la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.	El sobreendeudamiento de los clientes de la cartera de créditos minoristas, tiene un efecto significativo en la de rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.			
¿De qué manera la sobreoferta de créditos de la cartera de créditos minoristas, afecta la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco?	Evaluar de qué forma la sobreoferta de créditos de la cartera de créditos minoristas, afecta en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.	El sobre oferta de créditos de la cartera de créditos minoristas, tiene incidencia significativa en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.			
¿En qué medida las evaluaciones crediticias de la cartera de créditos minoristas, incide en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco?	Establecer en qué medida las evaluaciones crediticias de la cartera de créditos minoristas inciden en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.	Las políticas crediticias de la cartera de créditos minoristas, incide en la de rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.	<b>Dependiente</b> ✓ Rentabilidad  <b>Independientes</b> ✓ Morosidad	Retorno sobre el Patrimonio (Return on Equity-ROE). Retorno sobre los Activos (Return on Asset-RO). Cartera vencida contable. Cartera de alto riesgo. Provisión por incobrabilidad de créditos	
¿De qué forma las provisiones por incobrabilidad de créditos de la cartera de créditos minoristas, incide en la rentabilidad de la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco?	Determinar de qué forma las provisiones por incobrabilidad de crédito de la cartera de créditos minoristas incide en la rentabilidad de la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco.	Las provisiones por incobrabilidad de crédito de la cartera de créditos minoristas incide en la rentabilidad de la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco			

Elaboración: Propia.

## ANEXO N° 03

Estado de Situación Financiera				
Caja Municipal de Maynas Agencia Huanuco				
Por los Periodos 2013,2012 y 2010				
(En Miles de Nuevos Soles)				
Activo	Al 31 de Diciembre del 2013	Al 31 de Diciembre del 2012	Al 31 de Diciembre del 2011	Al 31 de Diciembre del 2010
<b>DISPONIBLE</b>	<b>11 708</b>	<b>7 657</b>	<b>6 330</b>	<b>4 236</b>
Caja	453	436	369	317
Bancos y Corresponsales	11 239	7 207	5 858	3 903
Otros	17	14	103	16
<b>INVERSIONES NETAS DE PROVISIONES</b>	<b>171</b>	<b>159</b>	<b>175</b>	<b>458</b>
Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados	-	-	-	275
Inversiones Disponibles para la Venta	-	-	-	-
Inversiones a Vencimiento	16	12	26	10
Inversiones en Subsidiarias, Asociadas y Negocios Conjuntos	154	147	149	173
<b>CRÉDITOS NETOS DE PROVISIONES Y DE INGRESOS NO DEVENGADOS</b>	<b>27 884</b>	<b>26 563</b>	<b>27 754</b>	<b>28 387</b>
<b>Vigentes*</b>	<b>27 510</b>	<b>26 445</b>	<b>27 779</b>	<b>28 464</b>
Préstamos	25 043	24 251	25 786	26 333
Arrendamiento Financiero	59	59	-	-
Hipotecarios para Vivienda	1 771	1 311	1 184	1 319
Otros	637	824	809	812
<b>Refinanciados y Reestructurados*</b>	<b>1 107</b>	<b>1 046</b>	<b>840</b>	<b>791</b>
<b>Atrasados*</b>	<b>2 215</b>	<b>1 440</b>	<b>1 580</b>	<b>1 467</b>
Vencidos	1 345	732	765	760
En Cobranza Judicial	870	708	815	707
<b>Provisiones</b>	<b>( 2 885)</b>	<b>( 2 293)</b>	<b>( 2 398)</b>	<b>( 2 281)</b>
Intereses y Comisiones no Devengados	( 62)	( 74)	( 48)	( 54)
<b>CUENTAS POR COBRAR NETAS DE PROVISIONES</b>	<b>89</b>	<b>101</b>	<b>104</b>	<b>70</b>
<b>RENDIMIENTOS POR COBRAR</b>	<b>599</b>	<b>641</b>	<b>608</b>	<b>591</b>
Disponible	7	12	22	0
Inversiones	-	0	0	0
Créditos	592	629	579	590
Cuentas por Cobrar	-	-	7	-
<b>BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS EN PAGO Y ADJUDICADOS NETOS</b>	<b>68</b>	<b>37</b>	<b>47</b>	<b>24</b>
<b>INMUEBLE, MOBILIARIO Y EQUIPO NETO</b>	<b>1 176</b>	<b>1 070</b>	<b>1 191</b>	<b>1 275</b>
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>521</b>	<b>396</b>	<b>376</b>	<b>2 070</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>42 216</b>	<b>36 624</b>	<b>36 585</b>	<b>37 112</b>
<b>Pasivo</b>				
<b>OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO</b>	<b>32 584</b>	<b>26 462</b>	<b>24 868</b>	<b>21 106</b>
<b>Depósitos de Ahorro</b>	<b>4 588</b>	<b>4 159</b>	<b>4 210</b>	<b>4 500</b>
<b>Depósitos a Plazo</b>	<b>24 348</b>	<b>18 782</b>	<b>17 346</b>	<b>13 619</b>
Cuentas a Plazo	17 187	15 420	15 099	11 943
C.T.S.	7 161	3 362	2 247	1 676
<b>Depósitos Restringidos</b>	<b>3 625</b>	<b>3 508</b>	<b>3 298</b>	<b>2 983</b>
<b>Otras Obligaciones</b>	<b>23</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>4</b>
A la Vista	23	13	15	4
<b>DEPÓSITOS DEL SISTEMA FINANCIERO Y ORGANISMOS INTERNACIONALES</b>	<b>5</b>	<b>336</b>	<b>984</b>	<b>2 770</b>
Depósitos de Ahorro	5	7	12	288
Depósitos a Plazo	-	330	972	2 482
<b>ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>3 082</b>	<b>3 681</b>	<b>4 498</b>	<b>5 638</b>
Instituciones del País	940	1 565	2 286	2 954
Instituciones del Exterior y Organismos Internacionales	2 141	2 117	2 212	2 684
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>443</b>	<b>376</b>	<b>549</b>	<b>569</b>
<b>INTERESES Y OTROS GASTOS POR PAGAR</b>	<b>730</b>	<b>697</b>	<b>619</b>	<b>1 853</b>
Obligaciones con el Público	696	654	565	406
Depósitos del Sistema Financiero y Organismos Internacionales	-	10	16	18
Adeudos y Obligaciones Financieras	34	33	38	1 428
<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>( 40)</b>	<b>202</b>	<b>264</b>	<b>203</b>
<b>PROVISIONES</b>	<b>67</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
Créditos Indirectos	13	4	3	2
Otras Provisiones	55	6	7	7
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>36 871</b>	<b>31 763</b>	<b>31 792</b>	<b>32 149</b>
<b>PATRIMONIO</b>	<b>5 345</b>	<b>4 860</b>	<b>4 792</b>	<b>4 962</b>
Capital Social	4 112	3 546	3 309	3 269
Reservas	903	815	818	909
Ajustes al Patrimonio	-	( 86)	-	-
Resultado Neto del Ejercicio	330	586	665	785
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>42 216</b>	<b>36 624</b>	<b>36 585</b>	<b>37 112</b>

## ANEXO N° 04

<b>(En Miles de Nuevos Soles)</b>				
<b>Estado de Resultados</b>				
<b>Caja Municipal de Maynas Agencia Huanuco</b>				
<b>Por los Periodos 2013.2012, 2011 y 2010</b>				
<b>(En Miles de Nuevos Soles)</b>				
	Al 31 de Diciembre del 2013	Al 31 de Diciembre del 2012	Al 31 de Diciembre del 2011	Al 31 de Diciembre del 2010
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>7,571.59</b>	<b>6,967.00</b>	<b>6,760.13</b>	<b>6,878.12</b>
Disponible	228.08	146.75	73.01	15.97
Inversiones	1.38	0.23	0.77	2.26
Créditos Directos	7,245.48	0.00	0.00	0.00
Ganancias por Valorización de Inversiones	1.24	2.61	6.95	5.83
Ganancias por Inversiones en Subsidiarias, Asociadas y Negocios Conjuntos	2.57	6,602.63	6,437.48	6,622.51
Diferencia de Cambio	9.38	20.17	32.95	35.88
Ganancias en Productos Financieros Derivados	0.00	0.00	0.00	0.00
Otros	83.46	194.61	208.97	195.67
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>2,425.35</b>	<b>2,103.91</b>	<b>2,098.03</b>	<b>1,931.69</b>
Obligaciones con el Público	1,898.28	1,551.51	1,483.45	1,262.11
Depósitos del Sistema Financiero y Organismos Financieros Internacionales	10.47	44.70	70.23	191.55
Adeudos y Obligaciones Financieras	306.79	336.68	392.15	349.08
Pérdida por Inversiones en Subsidiarias, Asociadas y Negocios Conjuntos	0.00	0.50	1.21	2.64
Primas al Fondo de Seguro de Depósitos	209.82	170.51	150.99	126.32
Otros	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	<b>5,146.24</b>	<b>4,863.09</b>	<b>4,662.10</b>	<b>4,946.44</b>
<b>PROVISIONES PARA CRÉDITOS DIRECTOS</b>	<b>1,204.28</b>	<b>639.41</b>	<b>612.21</b>	<b>671.36</b>
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	<b>3,941.96</b>	<b>4,223.68</b>	<b>4,049.90</b>	<b>4,275.08</b>
<b>INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>208.01</b>	<b>189.61</b>	<b>148.17</b>	<b>188.03</b>
Cuentas por Cobrar	0.08	0.04	9.92	23.50
Créditos Indirectos	56.58	101.91	88.00	91.57
Ingresos Diversos	151.35	87.67	50.25	72.97
<b>GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>77.00</b>	<b>49.26</b>	<b>79.23</b>	<b>63.17</b>
Gastos Diversos	77.00	49.26	79.23	63.17
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>4,072.98</b>	<b>4,364.03</b>	<b>4,118.84</b>	<b>4,399.94</b>
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>3,319.38</b>	<b>3,270.72</b>	<b>3,006.26</b>	<b>3,042.40</b>
Personal	2,072.38	2,028.43	1,718.90	1,653.76
Directorio	38.38	29.89	18.99	26.86
Servicios Recibidos de Terceros	1,139.73	1,152.73	1,206.52	1,283.82
Impuestos y Contribuciones	68.89	59.66	61.84	77.96
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>	<b>753.59</b>	<b>1,093.31</b>	<b>1,112.58</b>	<b>1,357.54</b>
<b>PROVISIONES, DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN</b>	<b>337.61</b>	<b>253.08</b>	<b>278.87</b>	<b>232.81</b>
Provisiones para Créditos Indirectos	2.62	0.00	0.00	0.00
Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar	0.00	0.78	14.09	0.00
Provisiones para Bienes Realizados, Recidos en Pago y Adjudicados	126.47	0.00	0.01	0.00
Otras Provisiones	10.74	30.79	31.68	29.08
Depreciación	134.26	158.22	172.00	133.65
Amortización	63.52	63.28	61.09	70.08
<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>	<b>79.57</b>	<b>66.45</b>	<b>117.77</b>	<b>14.60</b>
<b>RESULTADO ANTES DEL IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>495.55</b>	<b>906.68</b>	<b>951.48</b>	<b>1,139.34</b>
IMPUESTO A LA RENTA	165.41	320.97	286.55	354.63
<b>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>	<b>330.14</b>	<b>585.71</b>	<b>664.93</b>	<b>784.71</b>

## ANEXO N° 05

### ENCUESTA

#### TESIS: “LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS MINORISTAS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA CMAC MAYNAS S.A. AGENCIA HUÁNUCO, 2010-2013”.

Señor empresario, el presente cuestionario tiene por finalidad conocer su nivel de endeudamiento en el sistema financiero; así como su opinión respecto a la sobreoferta de crédito por parte de las instituciones que operan en Huánuco.

#### I. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.

- 1.1. Razón social:.....
- 1.2. Personería jurídica:  
Persona natural ( ) Persona Jurídica ( ) Forma societaria:.....
- 1.3. Ubicación de la empresa:.....
- 1.4. Actividad económica que realiza la empresa:.....  
.....
- 1.5. Rubro de negocio:.....  
.....

#### II. ACCESO AL SISTEMA FINANCIERO.

- 2.1. ¿Con cuántas instituciones financieras trabaja Usted?:.....
- 2.2. Además de la Caja Maynas: ¿Con qué otras instituciones financieras trabaja?:.....  
.....
- 2.3. ¿Qué tipo de operaciones realiza con las instituciones financieras con las cuales Usted trabaja?:.....  
.....
- 2.4. ¿En qué instituciones financieras tiene Usted depósitos?:.....  
.....
- 2.5. ¿En qué instituciones financieras tiene Usted créditos?:.....  
.....

#### III. SOBRE ENDEUDAMIENTO.

- 3.1. ¿Cuántos créditos tiene Usted en el sistema financiero?: Uno ( ) Dos ( )

Tres ( ) Cuatro ( ) Cinco ( ) Más (Indique):.....

3.2. Podría indicarnos ¿cuáles son sus montos de crédito?:.....

3.3. ¿Está pagando normalmente sus créditos o tiene dificultades?: Normal ( )  
Tengo dificultad ( ) Explique cuál es la dificultad:.....

**IV. SOBRE OFERTA DE CRÉDITO.**

4.1. ¿Cuántas instituciones financieras le han ofrecido simultáneamente créditos?  
Dos ( ) Tres ( ) Cuatro ( ) Otro número:.....

4.2. ¿Cree Usted que la sobre oferta de créditos es un factor que incide en la morosidad de los clientes?  
SI ( ) NO ( ) Explique la razón:.....

**V. POLITICAS DE CREDITO**

5.1 ¿Cree Usted que en la actualidad, las instituciones financieras son más o menos exigentes al momento de solicitar requisitos para otorgar créditos?  
Más exigentes ( ) Menos exigentes ( ) Igual que antes ( )

**VI. OBSERVACIONES.**

Considerar comentarios de los encuestados (todas las opiniones son válidas):.....  
.....  
.....