

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



INFORME DE TRABAJO

**ANALISTA DE CREDITOS EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y
CREDITO CUSCO. S.A**

PRESENTADO POR:

BR. ARTURO BALTAZAR PEREZ VARGAS

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO EN LA MODALIDAD DE
EXPERIENCIA PROFESIONAL**

DIRECTOR DE INVESTIGACION:

DR. FREDY LOAIZA MANRIQUE

CUSCO –PERU

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada:.....

Analista de créditos en la caja Municipal del Ahorro y crédito cusco. SA.

presentado por: *Pérez Vargas Arturo Baltazar* con DNI Nro.: *41756011*..... presentado

por: con DNI Nro.: para optar el

título profesional/grado académico de *contador público*.....

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por *01* veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de *08*%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, *18* de *Noviembre* de 20*24*.....

[Firma manuscrita]
.....
Firma

Post firma *Dr. Fredy Loiza Manrique*

Nro. de DNI *23920930*.....

ORCID del Asesor *0000-0002-9028-1090*.....

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: **oid:** *27259:400686450*

NOMBRE DEL TRABAJO

**TRABAJO DE EXPERIENCIA PROFESION
AL ANALISTA DE CREDITOS EN LA CAJA
MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CU
S**

AUTOR

ARTURO BALTAZAR PEREZ VARGAS

RECUENTO DE PALABRAS

7791 Words

RECUENTO DE CARACTERES

43439 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

41 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.4MB

FECHA DE ENTREGA

Nov 18, 2024 9:32 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 18, 2024 9:33 AM GMT-5

● **8% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente

DEDICATORIA

El presente informe de experiencia profesional la dedico a mis padres por su infinita confianza depositada en mi persona, a mi familia que me incitan a ser cada día mejor persona dándome una lección de vida.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a la Empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Gracias por darme la oportunidad de realizar esta investigación y brindar información necesaria para el presente informe laboral de forma oportuna.

INTRODUCCION

El presente informe de trabajo tiene el objetivo sustentar la experiencia laboral para la obtener el título profesional de contador público en La Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco por la modalidad de servicio a nivel profesional. Esta modalidad de obtención del título profesional permite al bachiller demostrar sus destrezas, habilidades adquiridas en el campo laboral aplicando sus conocimientos obtenidos en su centro de formación académica de la carrera profesional de contabilidad, amparado en la resolución Rectoral, la cual aprueba el reglamento general de grados y títulos de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Este trabajo planteado tiene la finalidad de exponer y contribuir a través de mi desarrollo de mi experiencia profesional como analista de créditos durante cinco años (2012-2015) en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito cusco S.A. donde se efectuó la evaluación financiera y gestión de riesgos en el proceso crediticio utilizando diferentes técnicas de análisis para minimizar los riesgos financieros así como acciones preventivas y correctivas para el menor impacto de la mora a nivel de agencia, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito cusco S.A. En ese ámbito se analizará la evaluación económica y financiera del cliente, así como la política y el reglamento general de créditos.

El objetivo principal en la gestión de cartera de créditos es tener en positivo los índices de rentabilidad, saldo de capital e utilidad, teniendo un buen portafolio de clientes y menor provisión de mora por cartera castigada (créditos incobrables), Como resultado de una buena gestión de cartera de créditos es el cumplimiento de metas trazadas en colocaciones de créditos, incremento de utilidad y rentabilidad, menor índice de mora por ende menor provisión de cartera vencida. Esto se dio, sobre todo, gracias a la correcta evaluación crediticia por parte de los colaboradores y compromiso de clientes. El sistema financiero peruano está conformado por conjunto de instituciones financieras, bancarias e instituciones de derecho público y privado, debidamente autorizadas y reguladas por la SBS. Que operan en el servicio de intermediación financiera en la forma de captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos e inversiones. El mercado financiero en la provincia de Canchis-Sicuani viene experimentando cambios por la masiva competencia financiera, con la presencia de diferentes intermediarios financieros con nuevos productos financieros a tasas más competitivas haciendo que haya mayor oferta de productos financieros esto genera un mayor dinamismo económico descentralizando el acceso a los créditos de los diferentes sectores productivos con el

financiamiento para las pequeñas y micro empresas para actividades de producción, servicio e industria esto hace que influya de manera positiva en el desarrollo y expansión del sistema bancario y no bancario porque es una fuente importante de financiamiento empresarial. Durante los años 2013 hacia a delante se ha visualizado un dinamismo económico originado principalmente por la mayor oferta financiera generando flujos de capital y crecimiento de la producción a nivel regional, nacional y mundial a pesar de la crisis. Es de vital importancia que los países tengan sistemas financieros bancarios y no bancarios estables que les permitan expandir sus economías conectando a sectores que necesitan recursos adicionales para la inversión. En nuevas oportunidades de negocio teniendo políticas claras con buena estabilidad económica e inflación controlada donde se garantice el dinero de los ahorristas con un buen control mediante las instituciones reguladoras como la SUNAT, BCRP, SBS, CONASEV, COFIDE etc.

Este informe de experiencia profesional está dividido en tres capítulos que se detallan a continuación:

El primer capítulo presenta el planteamiento del informe, que incluye el informe de experiencia laboral, el objetivo general del informe, objetivos específicos, justificación social y económica, propósito del informe profesional, vinculación del aspecto teórico y práctico de la experiencia profesional, delimitación, trayectoria del autor.

El segundo capítulo incluye la descripción de la empresa, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Datos generales de la empresa, ámbito geográfico, organigrama, visión, misión, valores, principios de gestión, ámbito de acción, principios de evaluación, servicios financieros.

El tercer capítulo contiene descripción de la experiencia laboral(antecedente), función del analista de créditos, definición del informe, área de experiencia laboral, funciones desempeñadas, objetivos, contribución profesional, limitaciones para el desempeño laboral, alternativas de solución. Y por último se da las conclusiones y recomendaciones, bibliografía.

RESUMEN

El trabajo del informe de servicio profesional se basa en mi experiencia como Analista de créditos en la empresa Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Sicuani periodo (2012-2017) teniendo experiencia en el cargo de cinco años, en los que analice, evalué las colocaciones crediticias y gestionando adecuadamente los riesgos financieros para el otorgamiento de créditos a las (MYPES). El manejo eficiente de la cartera de créditos asegura el éxito de la empresa en la recuperación del capital y el mejor posicionamiento en el mercado financiero. Entre los criterios de evaluación de créditos que se toma en cuenta esta el perfil completo del solicitante de crédito, plenamente identificado que incluye sus centrales de riesgos financieros que permite construir un perfil del solicitante apto para un crédito. Haciendo uso de técnicas, procedimientos y estrategias de gestión financiera para identificar, evaluar, medir, controlar los riesgos inherentes al proceso crediticio con el fin de mitigar el riesgo de préstamos impagos (provisiones) con el fin de optimizar y mejorar la calidad de cartera crediticia en el corto, mediano y largo plazo para asegurar el logro de objetivos de la entidad financiera, lo que implica que las entidades financieras deben implementar sistemas exhaustivos de control tanto internos y externos en la institución para una mejor gestión crediticia en concordancia con el reglamento general de créditos de la institución, el cual deben ir acompañadas de un sentido de responsabilidad, disciplina y ética profesional por parte del analista de créditos, coordinador y administrador de agencia. En el informe explico los procedimientos, estrategias y criterios de evaluación crediticia en concordancia con las políticas institucionales y el reglamento general de créditos así como tener acciones preventivas y correctivas para una mejor gestión de cartera de créditos menor índice de mora por ende menor provisión de cartera impaga para tener un crecimiento sostenible de cartera, mayor rentabilidad y utilidades en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Sicuani Provincia de Canchis departamento del Cusco.

Palabras clave: créditos, intereses, gestión de mora, provisiones.

ABSTRACT

The work of the professional service report is based on my experience as a Credit Analyst at the Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Company. Sicuani Agency period (2012-2017) having experience in the position of five years, in which I analyzed, evaluated credit placements and adequately managed financial risks for the granting of credits to (MYPES). Efficient management of the portfolio of Credits ensure the success of the company in the recovery of capital and the best positioning in the financial market. Among the credit evaluation criteria that is taken into account is the complete profile of the credit applicant, fully identified, which includes their financial risk centers that allows the construction of a profile of the applicant suitable for a loan. Using financial management techniques, procedures and strategies to identify, evaluate, measure, control the risks inherent to the credit process in order to mitigate the risk of unpaid loans (provisions) in order to optimize and improve the quality of the credit portfolio. in the short, medium and long term to ensure the achievement of the financial entity's objectives, which implies that financial entities must implement exhaustive control systems, both internal and external in the institution for better credit management in accordance with the general regulations. Of credits of the institution, which must be accompanied by a sense of responsibility, discipline and professional ethics on the part of the credit analyst, coordinator and agency administrator. In the report I explain the procedures, strategies and credit evaluation criteria in accordance with institutional policies and the general credit regulations as well as having preventive and corrective actions for better credit portfolio management, lower default rate, and therefore lower portfolio provision. Unpaid to have sustainable portfolio growth, greater profitability and profits in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Sicuani Agency Province of Cuzco department of Cusco. Keywords: credits, interests, default, management, provisions.

CONTENIDO

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
INTRODUCCION	3
RESUMEN	5
CAPITULO I	10
PLANTEAMIENTO DEL INFORME	10
INFORME TECNICO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL.....	10
1.1. OBJETIVO GENERAL.....	10
1.2. OBJETIVO ESPECIFICO	11
1.3. JUSTIFICACION	11
1.4. JUSTIFICACION SOCIAL.....	12
1.5. JUSTIFICACIÓN ECONOMICA	12
1.6. PROPOSITO DEL INFORME.....	12
1.7. VINCULACIÓN DEL ASPECTO TEORICO CON LA EXPERIENCIA PROFESIONAL	13
1.8. VINCULACION DE ASPECTOS PRACTICOS CON LA EXPERIENCIA	
PROFESIONAL.	14
1.9. DELIMITACION	14
1.10. TRAYECTORIA DEL AUTOR.....	14
CAPITULO II.....	16
2.1. DESCRIPCION DE LA EMPRESA	16
2.1.1. Datos generales de la empresa	17
• Nombre Comercial: Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.....	17
• Ruc: 20114839176.....	17
• Dirección - Sede Principal: Av. La cultura 1615 Cusco.....	17
• Dirección – Agencia sicuani: Av. centenario N° 215 Sicuani - Canchis.....	17
2.1.2. Ámbito Geográfico	17
2.1.3. Visión.....	18
2.1.4. Misión	18
2.1.5. Valores	18
2.1.6. Principios de gestión.....	18
2.1.7. Ámbito De Acción	19
2.1.8. Organigrama de La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.....	20
2.1.9. Principios y criterios de evaluación crediticia y perfil del cliente	21
2.1.10. Servicios Financieros de La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A	22
2.1.11. Financiamiento de Actividades Empresariales	23

CAPITULO III.....	27
3. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA LABORAL.....	27
3.1. ÁREA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL.....	29
3.2. DEFINICIÓN DEL INFORME PROFESIONAL.....	29
3.3. FUNCIONES ESPECÍFICAS DESEMPEÑADAS.....	30
3.3.1. Descripción Laboral (Antecedentes).....	30
3.3.2. Descripción cotidiana como Analista de Créditos CMAC CUSCO S.A Agencia Sicuani. 31	
3.3.3. Objetivos.....	32
3.3.4. Contribución profesional a los objetivos institucionales.....	32
3.3.5. Limitación para el desempeño Laboral y funcional.....	32
3.3.6. Alternativas de solución para Superar las Dificultades Encontradas.....	33
CONCLUSIONES.....	34
RECOMENDACIONES.....	35
ANEXOS.....	37

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1	Distribución de agencias a nivel nacional	20
Ilustración 2	organigrama de la CMAC CUSCO S.A	21
Ilustración 3	Evolución del saldo de cartera de créditos en miles de soles	22
Ilustración 4	Participación de tipos de crédito año 2017	24
Ilustración 5	cuadro de captaciones de la Cmac Cusco S.A.....	25
Ilustración 6	Estructura de activos según tipo de crédito	26
Ilustración 7	Evolución de colocaciones periodo 2014-2019 en las agencias de todo el Perú.....	28
Ilustración 8	Estructura del proceso crediticio actual.....	31

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL INFORME

INFORME TECNICO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL

EL siguiente informe detalla mi experiencia laboral como analista de créditos en la empresa financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A Agencia Sicuani en la provincia de Canchis, en los años 2012 - 2017; Acumulando 5 años de servicio como analista de crédito en la empresa financiera. El objetivo de este informe es describir mi experiencia laboral Cumpliendo las funciones de analista de créditos haciendo uso de técnicas, procedimientos y estrategias de gestión financiera para identificar, evaluar, medir, controlar los riesgos inherentes al proceso crediticio con el fin de mitigar el riesgo de préstamos aplicando los criterios de evaluación de créditos identificando el perfil completo del solicitante de crédito, plenamente identificado que incluye sus centrales de riesgos financieros que permite construir un perfil del solicitante apto para un crédito con el fin de optimizar y mejorar la calidad de cartera crediticia ejecutando los procesos de operaciones crediticias estipuladas en el reglamento general de créditos de la empresa en la Agencia Sicuani. Cabe mencionar que se ha incrementado la prestación de servicios financieros en esta ciudad, lo que implica mayor oferta de servicios financieros por la apertura de sucursales de diversas entidades financieras, lo que explica el auge financiero de esta ciudad por el dinamismo económico que hay por ser un punto estratégico de paso a la ciudad de Arequipa, Juliaca, Puno. En concreto se concluye que la estabilidad económica, monetaria y política del país en esta década dio lugar a la aparición de nuevas micro y pequeñas empresas el cual necesitan financiamiento para capital de trabajo, compra de maquinarias, ampliar la capacidad instalada, apertura de nuevos centros de producción mejoramiento de servicios etc. Este dinamismo económico que se genera en la ciudad está reflejado la mejor calidad de vida de sus habitantes, mayor dinamismo económico, inversiones etc. el cual contribuye al desarrollo de la ciudad de Sicuani provincia de Canchis.

1.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la forma y las condiciones en el otorgamiento de créditos por parte de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A Agencia a las (MYPES) de la provincia de Canchis –Sicuani periodo (2012-2017) ejecutando una la labor responsable, eficiente, oportuna y objetiva del analista de créditos en cumplimiento de las normas y políticas financieras basadas

en el reglamento general de créditos de la institución la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A Agencia Sicuani.

1.2. OBJETIVO ESPECIFICO

- Analizar el perfil económico-financiero del cliente (titular del crédito) aplicando los criterios de evaluación de créditos en cumplimiento de las políticas y normativas del reglamento de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A Agencia Para el otorgamiento de crédito.
- Exponer los tipos de riesgo que están expuestos las colocaciones de créditos en las MYPES.
- Analizar las líneas de créditos que son otorgados a los clientes por parte del analista de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A Agencia Sicuani.
- Determinar el tipo de cliente (segmentación) para realizar la evaluación financiera aplicando las políticas y normativas del reglamento general de créditos de la institución tanto para personas naturales y jurídicas, así determinar el tipo de crédito y el plan de inversión a financiar por parte de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A
- Determinar los criterios de evaluación crediticia de acuerdo al perfil del cliente para determinar la capacidad y voluntad de pago del cliente deudor para asegurar el retorno oportuno del crédito y manejar una cartera sostenible en la agencia Sicuani.

1.3. JUSTIFICACION

El presente trabajo de informe profesional ha sido elaborado con la finalidad de proporcionar información teórica y práctica de los criterios de evaluación crediticia ejecutando un exhaustivo análisis económico-financiero del cliente aplicando los métodos de análisis financiero y procedimientos adecuados en función al reglamento de créditos de la institución que asegure el retorno oportuno del crédito financiado lo cual permitirá el crecimiento sostenido de la cartera de clientes, mayor rentabilidad e utilidades y menor provisión de cartera impaga de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A Agencia Sicuani

1.4. JUSTIFICACION SOCIAL

Los servicios financieros (créditos, ahorros, depósitos etc.) que ofrecen los intermediarios financieros bancarios y no bancarios ha constituido una fuente principal de ingresos para estas empresas financieras estos a la vez impulsan el desarrollo económico de los involucrados generando un dinamismo económico financiando a sectores productivos, comerciales y de servicios de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Sicuani. Esto genera en la sociedad mejoramiento su calidad de vida.

1.5. JUSTIFICACIÓN ECONOMICA

Es muy importante ejecutar una adecuada gestión crediticia para incrementar el portafolio de clientes aumento de capital y rentabilidad así como reducir el índice de morosidad generadas por la deficiente evaluación financiera, el cual generaría mayor provisión de créditos impagos el cual afecta a la rentabilidad y utilidades de La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. porque el capital que posee la empresa es parte de los ahorristas y de los prestamistas externos para lo cual el estado peruano tiene que garantizar la estabilidad financiera y monetaria con baja inflación y crecimiento sostenido de la economía(PBI) dando autonomía administrativa y presupuestal a los entidades reguladores del sistema financiero peruano través de la S.B.S ,SUNAT,BCRP,CONASEV que son entes que supervisan, fiscalizan y controlan a todas las entidades financieras del Perú.

1.6. PROPOSITO DEL INFORME

El propósito del el siguiente trabajo de investigación por la modalidad de servicios profesionales tiene el propósito de adoptar mecanismos de control físico, normativo y tecnológico en la gestión de cartera de créditos, para tener una cartera de créditos sostenible con índices de mora controlada en la institución el cual genera una menor provisión de créditos incobrables y favorece al incremento de rentabilidad e utilidades de La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.La actividad principal de la empresa son las operaciones (activas y pasivas) que consiste en el otorgamiento de créditos y captación de ahorros es su fuente principal de recursos financieros. Esto motiva a desarrollar una adecuada política de créditos con todos los procedimientos en el reglamento de créditos de la empresa para otorgar diferentes tipos de créditos.

1.7. VINCULACIÓN DEL ASPECTO TEORICO CON LA EXPERIENCIA PROFESIONAL

La Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, en su facultad de ciencias contables y financieras, a través de la escuela profesional de contabilidad brinda una formación académica sólida tanto teórica y práctica, que permite al bachiller desenvolverse de una manera eficiente en diferentes campos laborales en el sector público y privado en todo el ámbito nacional. Los conocimientos adquiridos en el aula universitaria me permitieron como analista de créditos realizar una eficiente gestión de la cartera de créditos asignada en La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Logrando a nivel personal e institucional alcanzar los objetivos trazados en el plan operativo institucional, contribuyendo a optimizar el uso eficiente de los recursos de la institución, haciendo más rentable la cartera de créditos a mi cargo, menor índice de morosidad a nivel institucional ,menor provisión por cartera morosa y el incremento el portafolio de clientes (cartera de clientes)

En seguida menciono los cursos asimilados en la universidad estrechamente relacionada con mi desempeño profesional como analista de créditos en La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Sicuani, el cual me consolido en mi experiencia profesional para el logro de objetivos laborales.

a) Cursos generales

- Administración
- economía.
- legislación.
- estadística.
- matemáticas

b) Cursos de formación profesional

- tributación
- finanzas.
- Contabilidad financiera.
- Contabilidad gerencial.
- microeconomía.

- Banca y seguros
- Auditoria
- Gerencia
- peritaje

1.8. VINCULACION DE ASPECTOS PRACTICOS CON LA EXPERIENCIA PROFESIONAL.

Las empresas financieras juegan un papel protagónico muy importante en el desarrollo económico de la sociedad. Se da a través del financiamiento de créditos a las micro y pequeñas empresas que permite financiar nuevos proyectos de emprendimiento en el sector de producción, industria, comercio y servicios que contribuyen al desarrollo de la sociedad. Generando mejor calidad de vida de la sociedad y fortaleciendo la economía de los involucrados y la consolidación económica regional y nacional aportando al crecimiento del PBI de la nación.

1.9. DELIMITACION

1.9.1. Delimitación Espacial

La información recabada en el presente informe se da en el departamento de negocios financieros, en el área de créditos, que pertenece a la gerencia de finanzas de La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Sicuani-Canchis.

1.9.2. Delimitación temporal

La información que se brinda en este informe de experiencia laboral se da en los periodos anuales de 2012 al 2017. En La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia. Sicuani.

1.10. TRAYECTORIA DEL AUTOR

El suscrito, identificado con DNI: 41756011, Egreso de la carrera profesional de contabilidad de la facultad de ciencias contables y financieras de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, obtuve el grado de bachiller de la carrera de contabilidad en el mes de enero del 2012.

Inicie mi experiencia laboral como analista de créditos en la entidad financiera La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. he realizado línea de carrera desde el 09 de marzo del 2012 hasta el 19 de mayo del 2017 como lo demuestra el certificado de trabajo y las boletas

de pago y capacitaciones en la institución que se adjunta en el presente informe de trabajo. Cabe mencionar que el presente informe de profesional se desarrolla en mi experiencia como analista de créditos en La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. En la provincia de canchis departamento del Cusco en los años 2012 al 2017. Esta experiencia laboral lo hice durante 5 años. Durante el tiempo que labore en la entidad financiera he demostrado puntualidad, responsabilidad, confidencialidad y eficiencia en el trabajo encomendado teniendo capacitaciones constantes como parte de la línea de carrera que ofrece la empresa donde se hace mención lo siguiente:

Febrero 2017

- Especialización en informática y manejo de software de oficina
- Capacitación en idiomas nativos-extranjeros(quechua)

Octubre 2015

- Sistema FLAP
- Programa de entrenamiento en ventas PEV. productos financieros
- Capacitación en Liderazgo (Campus Romero)
- Sistema de prevención de lavado de activos
- Gestión integral de riesgo operacional
- Seguridad y continuidad del negocio.
- Sistema de protección al consumidor en servicios
- Calidad de atención al cliente.

CAPITULO II

CONTEXTO GENERAL DE LA EMPRESA

2.1. DESCRIPCION DE LA EMPRESA

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A o Caja Cusco, es una empresa pública con personería Jurídica de derecho privado, que fue creada bajo el ámbito del Decreto Ley N° 23039 del 14 de mayo de 1980, con autorización de funcionamiento mediante Resolución S.B.S. N° 218-88 del 22 de marzo de 1988. El propósito principal de Caja Cusco es apoyar a segmentos socioeconómicos que tienen acceso limitado a la banca tradicional, impulsando el desarrollo de la pequeña y microempresa, fomentando el ahorro en la población y otorgando créditos a las PYME, contribuyendo con la descentralización financiera y democratización del crédito. El objeto de negocio es la intermediación financiera a segmentos socioeconómicos con acceso limitado a la banca tradicional, especialmente enfocados en pequeña y microempresa, con la finalidad de contribuir a la descentralización financiera y democratización del crédito, limitando así la colocación de créditos no minoristas. En la Región Cusco, cuenta con 55.86% del total de sus captaciones y con 45.43% del total de sus colocaciones. Como parte de un proceso continuo de expansión, la Caja cuenta con una red nacional de 92 agencias, 19 oficinas especiales, y 2 oficinas compartidas con el Banco de la Nación, ubicada en el centro y en el sur del país, generando con ello buena cobertura en su zona de influencia. Las CMAC a la fecha están representadas por la FEPCMAC ellos se encargan de recompilar información que permite resumir los logros e indicadores del rendimiento del sistema CMAC La existencia de la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC), fue creada mediante el Decreto Supremo N° 191-86-EF publicado el 05 de junio de 1986 y se rige por el D.S. N° 157-90-EF que norma el funcionamiento en el país de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), modificado por la Ley N° 30607, Ley que Modifica y Fortalece el Funcionamiento de las CMAC. La FEPCMAC goza de autonomía económica, financiera y administrativa; a la fecha está integrada por 11 Cajas Municipales de Ahorro y Crédito que funcionan a lo largo del territorio nacional en forma descentralizada. Representa al Sistema CMAC como facilitador válido en las diversas coordinaciones ante organismos públicos y privados, nacionales e internacionales, que apoyan el desarrollo económico y financiero del sistema (MOODY'S LOCAL PERÚ, 2024).

Fuente: SBS

Tabla 1: CMAC CUSCO S.A y crédito Colocados

Año	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
N° de Personal	1,054	1,183	1,446	1,468	1,705	1,950	2,150	2,444	2,708	2,714
N° de Agencias	41	46	54	65	70	84	91	94	100	104
Créditos (Miles S/)	902,673	1,053,347	1,243,590	1,487,646	1,712,443	1,979,793	2,336,372	2,714,320	3,100,861	4,120,106
Depósitos (Miles S/)	863,787	973,074	1,158,255	1,421,657	1,666,194	1,812,416	2,145,879	2,607,427	3,046,671	3,333,843
N° de Clientes de Ahorros	196,784	205,187	245,629	295,315	347,074	406,641	478,441	564,460	690,379	759,440
N° de Clientes de Créditos	64,901	70,863	86,213	107,776	120,848	157,233	214,837	250,707	309,708	309,941
Utilidad Neta (Miles S/)	36,280.0	37,398.0	39,283.0	46,768.0	52,179.0	57,430.0	63,378.0	72,380.0	78,114	11,553
N° de Regiones	6	7	7	9	9	12	12	12	12	13
Ranking 500 empresas	437	426	400	382	344	306	307	246	243	169
N° de ATM	24	32	43	60	75	95	97	111	122	128
Clasificación de riesgo	B	B	B	B	B	B	B+	B+	B+	B+
Hechos de importancia	Se inicia la construcción de la nueva sede institucional y se adquiere un nuevo local propio en la ciudad de Andahuaylas.	Obtención del premio Cinco Diamantes por el Mi Market, por transparencia de la información.	Se inauguran la nueva Sede Institucional. Se implementa el Centro de Formación de Analistas y se realiza el primer estudio de clima laboral Great Place To Work. Se realizó la automatización del modelo de gestión denominado "Cubo de Crédito" para utilizar información estratégica en la toma de decisiones.	Implementación del servicio CMAC Movil del Sistema Estratégico. Se desarticula además los proyectos "evolucion 1 y II" e "Home Banking Fase I". Se llevaron a cabo más de 50 campañas BTL, generando elevando el nivel de recordación de marca en 12% respecto al año anterior.	Inicio la segunda entrega de su Fondo Editorial. Inicio del proyecto "Más Humano" e implementación del proyecto Home Banking Fase II.	Caja Cusco publica "Copias Christi Casapueblo", tercera entrega de su Fondo Editorial. Desarrollo e implementación del producto "Credialogo" que permitió un crecimiento en el número de clientes superior a los 36 mil clientes.	Caja Cusco publica "Cusco: Tradición y Modernidad", cuarta entrega de su Fondo Editorial. Desarrollo e implementación del programa de voluntariado "Dona Sangre Dona vida" de los colaboradores de Caja Cusco realiza su primera campaña de donación de sangre a los bancos de sangre de la ciudad.	Caja Cusco publica "Cusco: Tradición y Modernidad", cuarta entrega de su Fondo Editorial. Inicio el programa de voluntariado "Dona Sangre Dona vida" de los colaboradores de Caja Cusco realiza su primera campaña de donación de sangre a los bancos de sangre de la ciudad.	Se alcanzó los 3,000 mil millones de soles en saldo de colocaciones y 300 mil clientes. Lanzamiento Wayki App y 300 mil clientes. Lanzamiento de "Wayki", primer asistente virtual del sistema de créditos del programa de Reactivación económica del Gobierno. Caja Cusco no aplicó la suspensión perfecta, manteniendo al 100% de sus trabajadores en planta, velando por el bienestar de sus colaboradoras y más de 2000 familias.	Primer Caja con Autorización para emisión de tarjetas de Crédito. Lanzamiento Wayki App y 300 mil clientes. Alianza con Yape para incrementar nuestros canales de atención. Líderes en el otorgamiento de créditos del programa de Reactivación económica del Gobierno. Caja Cusco no aplicó la suspensión perfecta, manteniendo al 100% de sus trabajadores en planta, velando por el bienestar de sus colaboradoras y más de 2000 familias.

Fuente: SBS, Caja Cusco

2.1.1. Datos generales de la empresa

- **Nombre Comercial:** Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.
- **Ruc:** 20114839176
- **Dirección - Sede Principal:** Av. La cultura 1615 Cusco.
- **Dirección – Agencia sicuani:** Av. centenario N° 215 Sicuani - Canchis

2.1.2. Ámbito Geográfico

La Caja Municipal De Ahorro Y Crédito Cusco S.A. Caja Cusco, inició sus operaciones el 28 de marzo de 1988 en su local institucional de la Calle Afligidos N° 118, con la Asesoría Técnica del Convenio Perú Alemania GTZ y un capital inicial de 100 mil dólares otorgados por el Consejo Provincial del Cusco, presidido entonces por el Ing. Carlos Chacón Galindo. Al inicio, sus operaciones se concentraron en la atención de los créditos prendarios, en el año 1989 la Superintendencia de Banca y Seguros autorizó a Caja Cusco la captación de ahorros del público en sus modalidades de Ahorro Corriente y Plazo Fijo, ese mismo año se empezó a operar en

moneda extranjera en la modalidad de compra- venta y posteriormente el año 1993 captó ahorros en moneda extranjera. La principal área de influencia es la región del Cusco, donde se ha consolidado como una de las instituciones financieras más grandes, participando en el 25,48% de las inversiones otorgadas a esta región y el 32,17% de todos los depósitos. Como parte del proceso de expansión geográfica, la red de oficinas de Caja Cusco se amplió para incluir operaciones en 13 regiones a nivel nacional en el centro y sur del país, dándole una buena cobertura en las áreas geográficas que atiende. Sus actividades se enfocan en atender segmentos de micro y pequeñas empresas, con créditos comerciales o de consumo, incluyendo clientes de zonas rurales que la banca tradicional no las atiende motivo por el cual no reciben financiamiento bancario, promoviendo la inclusión financiera ofreciendo diversos tipos de financiamiento para nuevas oportunidades de negocio. (Chavez Estrada, 2021)

2.1.3. Visión

“Ser la micro financiera más innovadora y rentable, satisfaciendo las necesidades de los peruanos con calidad y vocación de servicio”.

2.1.4. Misión

“Innovamos las micro finanzas para impulsar la creatividad y el crecimiento de los peruanos”.

2.1.5. Valores

- **Superación:** Empeño por lograr experiencia con calidad de trabajo, manteniendo compromisos y determinación en las responsabilidades a cargo.
- **Integridad:** Firmeza y transparencia en las decisiones mostrando coherencia en sus acciones.
- **Cooperación:** conciencia de pertenecer a un equipo y respeto compartiendo responsabilidades y funciones para el logro de objetivos.

2.1.6. Principios de gestión

- transparencia

- transparencia
- Agilidad
- Sostenibilidad financiera
- Tecnología crediticia de inclusión financiera
- Orientación a la oferta de valor
- Pensamiento basado en riesgos financieros.

2.1.7. Ámbito De Acción

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A realiza sus operaciones de conformidad con el Decreto Ley N°23039 (14.05.1980), norma que autorizo la creación de las Cajas Municipales en los concejos provinciales del país; el Decreto Supremo N° 191-86-EF, del 04 de junio de 1986, y Resolución SBS N° 247-87. La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Goza de autonomía económica, financiera y administrativa y su propósito es contribuir al desarrollo socioeconómico de la región otorgando financiamiento al sector de la micro, pequeña y mediana empresa y a la captación de ahorros. Promueve la inclusión financiera. El propósito principal de la Caja Municipal Cusco es apoyar a segmentos socioeconómicos que tienen acceso limitado a la banca tradicional, impulsando el desarrollo de la pequeña y microempresa, fomentando el ahorro en la población y otorgando créditos a las PYME, contribuyendo con la descentralización financiera y democratización del crédito, generando progreso y desarrollo del el micro y pequeño empresario de la región y del país.

Ilustración 1 Distribución de agencias a nivel nacional



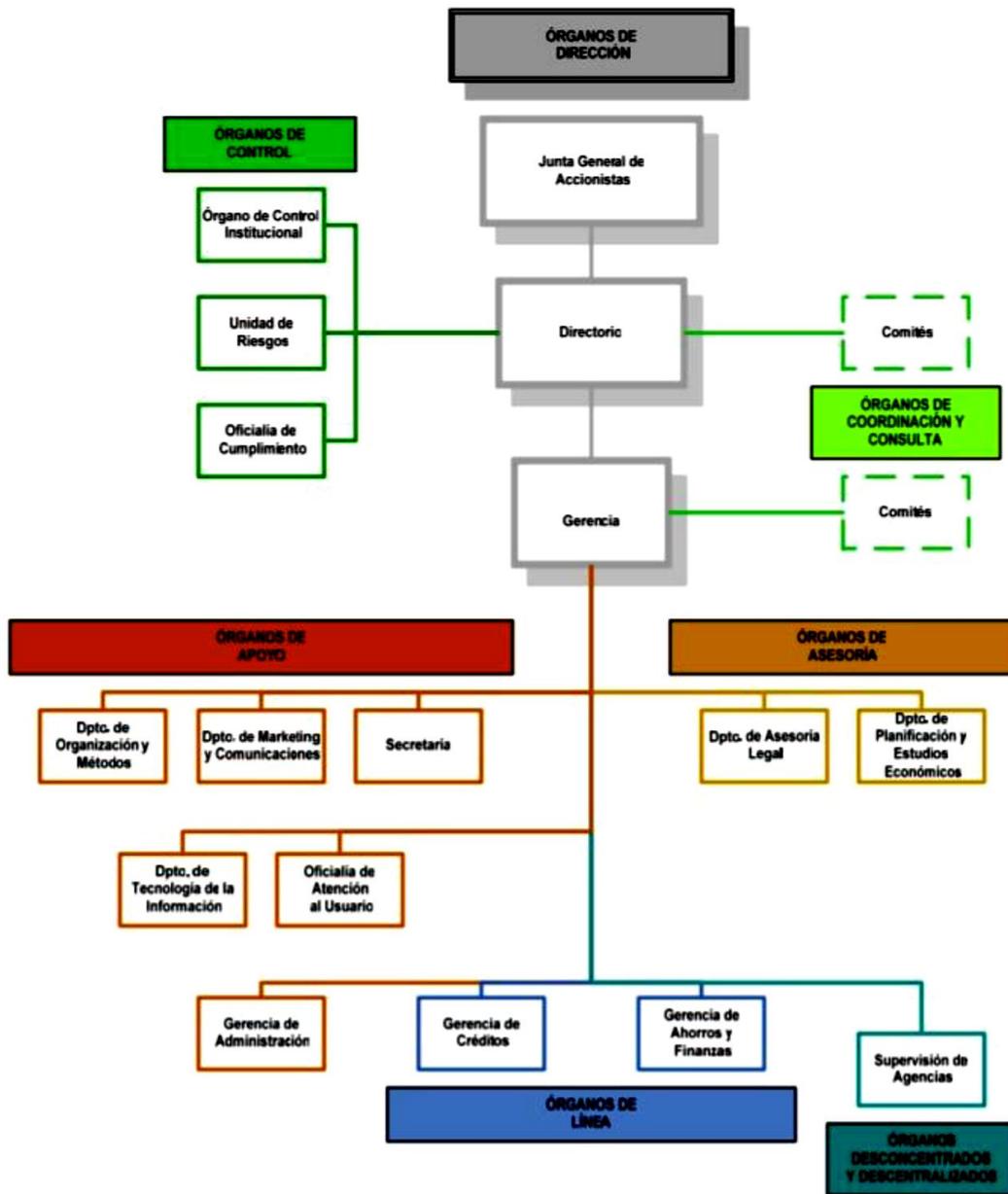
Presencia de la institución en las regiones del Perú

Fuente: archivo de la CMAC CUSCO S.A

2.1.8. Organigrama de La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A

En el organigrama, en primer lugar, está la junta general de accionistas; le siguen el Directorio y la Gerencia. Estos trabajan para cumplir con los objetivos estratégicos de La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A y ampliar la cartera de clientes:

Ilustración 2 organigrama de la CMAC CUSCO S.A

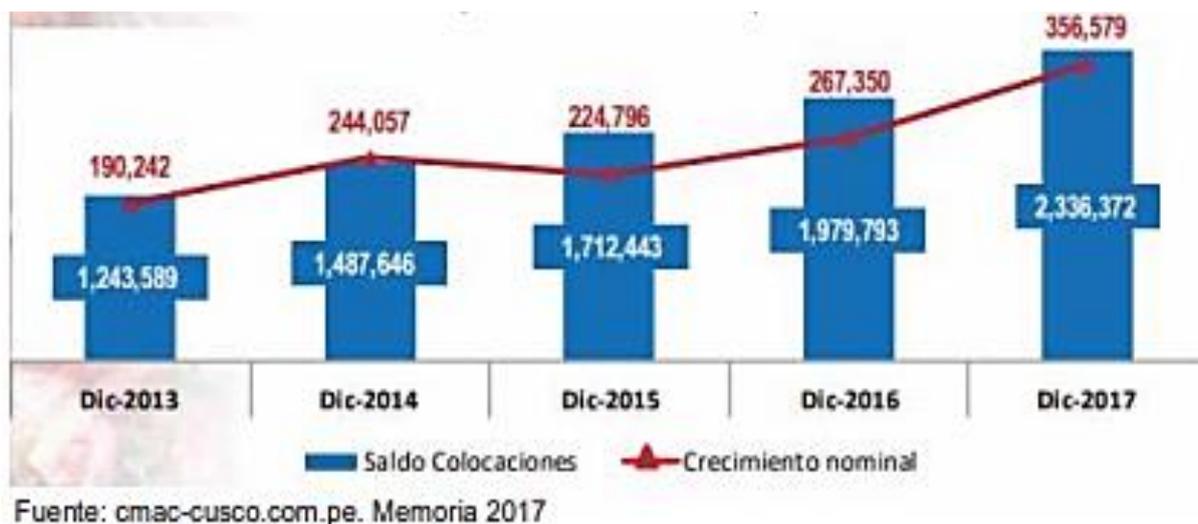


2.1.9. Principios y criterios de evaluación crediticia y perfil del cliente

La facilitación del crédito está supeditado a la capacidad de pago del cliente (perfil económico), la cual a su vez está determinada por el flujo de ingresos de su actividad e historial crediticio. Al evaluar a un solicitante de crédito, además se tiene que tener en cuenta el entorno financiero de la familia, las referencias personales así como las calificaciones vertidas en las centrales de

riesgo que reportan los antecedentes crediticios, capacidad de pago, nivel de endeudamiento, estos indicadores miden la capacidad de cumplir con las obligaciones derivadas del crédito así como las fluctuaciones de tipos de cambio, factores del contexto empresarial, político, económico, financiero. Se tiene que tener en cuenta las garantías que respaldan el crédito, cumplimiento del plan de inversión, acumulación patrimonial y avales.

Ilustración 3 Evolución del saldo de cartera de créditos en miles de soles



2.1.10. Servicios Financieros de La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A ofrece un amplio portafolio de productos financieros direccionados a micro y pequeños empresarios (mypes) y depósitos de ahorros y otros servicios conexos. Se agrupan de la siguiente manera:

Tipos de créditos según Res.11356-SBS

- créditos micro empresa
- créditos mediana empresa.
- Créditos a pequeña empresa
- Créditos a grandes empresas.
- Crédito corporativo.
- Créditos de consumo revolvente- no revolvente.
- Créditos hipotecarios
- leasing

Depósitos de ahorro:

- Cuenta de ahorros
- Ahorro inversión
- Depósito Infantil
- Cuenta Sueldo
- Órdenes de pago
- Depósito juvenil
- Cuenta recaudadora
- Depósito a plazo fijo
- Depósito de ahorro cuenta corriente
- Deposito cts.

Otras operaciones financieras

- cobros por servicios (luz, teléfono, derechos de pago de universidades, etc)
- giros

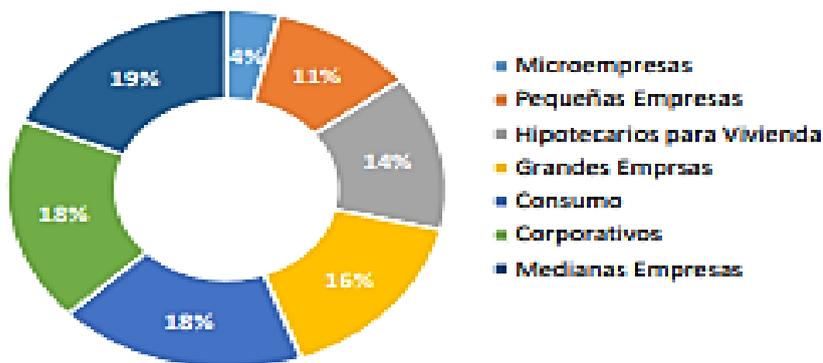
2.1.11. Financiamiento de Actividades Empresariales

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A financia créditos para diferentes actividades empresariales de manera oportuna.

- **Capital de trabajo:** crédito destinado a personas naturales y jurídicas para financiar compra de mercadería, materia prima, insumos (capital de trabajo) compra de mercadería, insumos, materia prima, pago de servicios del negocio etc.
- **Compra de activo fijo:** crédito destinado a la micro y pequeña empresa destinado para la compra de maquinarias y equipos.
- **Locales comerciales:** crédito destinado a los MYPES (persona natural y jurídica) destinado para el mejoramiento, compra, construcción de local comercial.
- **Compra de deuda:** crédito destinado a las MYPES persona natural y jurídica para la consolidación o compra de deudas financieras.

- **Construcción de vivienda:** crédito dirigido a clientes para el mejoramiento de vivienda, remodelar, ampliar, construir etc.
- **Consumo personal:** crédito destinado para libre disponibilidad no vinculada al negocio.
- **Crédito hipotecario:** Es un crédito destinado para la adquisición de vivienda o terreno para uso habitacional, con garantía hipotecaria del bien a ejecutar.

Ilustración 4 Participación de tipos de crédito año 2017



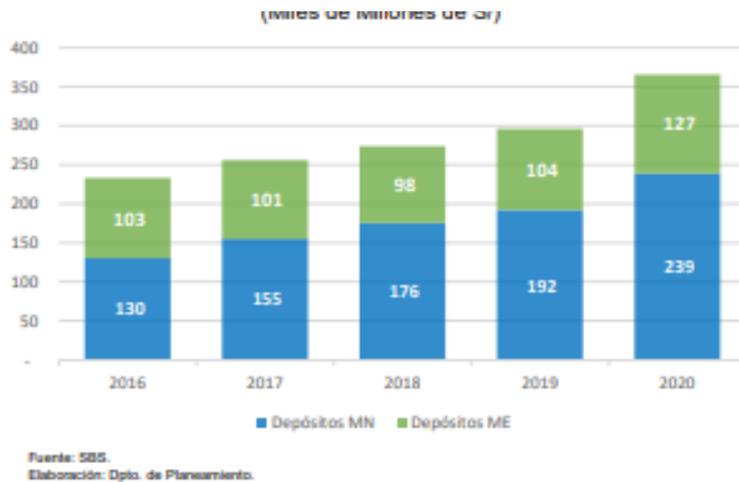
Estructura de colocaciones por tipo de crédito año 2017 en las agencias de regiones del Perú

Fuente: archivo de la CMAC CUSCO S.A

2.1.11.1.Sistema de Ahorro

- **Cuenta de negocios:** cuenta destinada al cliente independiente. que permite realizar transacciones sin costo en diferentes plazas en la emisión de cheque y realizar transferencias interbancarias.
- **Cuenta de ahorro.** Es una cuenta destinada al ahorro a corto y largo plazo.

Ilustración 5 cuadro de captaciones de la Cmac Cusco S.A



Fuente: S.B.S

2.1.11.2. Otros servicios.

- **CTS:** son cuentas que permiten administrar el dinero de los ahorristas producto de su trabajo.
- **Seguro de desgravamen:** Es un tipo de seguro que está ligado al monto prestado, que cubre el saldo insoluto en caso de muerte natural, accidental, invalidez total por accidente o enfermedad.
- **Seguro multiriesgo:** Es un seguro que protege a los prestatarios ante eventualidades causados por fenómenos naturales.
- **Seguro de negocio protegido:** Es un micro seguro que cobertura los bienes del local comercial de propiedad del cliente que cubre hasta el monto de su préstamo.
- **SOAT:** Seguro que cubre los riesgos de muerte, lesiones tanto de los ocupantes del vehículo y de los transeúntes que hayan sido afectados a causa del accidente de tránsito.

- **seguro familiar:** es un micro seguro que se ofrece a los clientes que cubre una muerte accidental, invalidez total, desamparo subito en planes, individual y familiar.

Ilustración 6 Estructura de activos según tipo de crédito

Tipo de Crédito	dic-15	dic-16	dic-17	dic-18	dic-19
Corporativos	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Grandes Empresas	0.3%	0.2%	0.2%	0.1%	0.3%
Medianas Empresas	16.8%	15.2%	12.7%	11.3%	10.1%
Pequeñas Empresas	41.3%	40.8%	41.6%	41.5%	40.7%
Microempresas	18.1%	18.1%	18.7%	18.2%	17.6%
Consumo	17.5%	19.8%	21.9%	24.4%	26.6%
Hipotecarios	6.1%	6.0%	5.0%	4.5%	4.7%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Estructura del Activo CMAC CUSCO.

Fuente: CMAC Cusco y SBS.

CAPITULO III

EXPERIENCIA LABORAL

3. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA LABORAL

El sistema financiero del Perú está conformado por el sistema bancario y no bancario, en el sistema bancario la intermediación financiera lo realizan los bancos comerciales, banco de la nación y el banco central de reserva del Perú. El sistema no bancario está conformado por instituciones no clasificadas como bancos que canalizan y captan recursos de los clientes, lo integran las cajas municipales, las financieras, cajas rurales, EDYPIMES, cooperativas, compañías de seguros, AFPS, COFIDE que puede realizar operaciones múltiples. El Perú cuenta con 54 empresas que realizan operaciones múltiples con activos de s/575,000 millones. La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Para cumplir funciones no bancarias está conformada por una unidad operativa llamada gerencia de créditos.

Funciones generales:

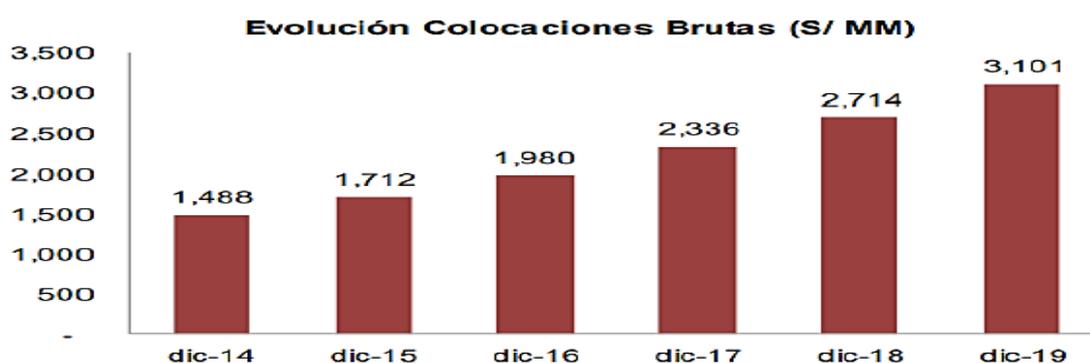
- promocionar los servicios financieros de la empresa, seleccionando al cliente potencial.
- Hacer una evaluación minuciosa al cliente, realizando estimaciones económicas (cuantitativas) y cualitativas con la finalidad de detectar su capacidad y voluntad de pago.
- Participación activa en los comités para la aprobación o desestimar los créditos, sustentando las propuestas de financiamiento debidamente documentadas basado en el análisis cuantitativo y cualitativo del cliente.
- Llevar un control permanente de la morosidad para hacer las visitas, notificaciones oportunas a los clientes deudores.
- Reportar la información del expediente de créditos que sea requerida por el área de control y auditoría.
- Tener bien custodiado los expedientes de créditos.
- Cumplir a cabalidad las funciones encomendadas según el MOF, ROF. Estipuladas.

El otorgamiento del crédito depende de la buena evaluación económica y financiera que

realiza el analista de crédito para determinar la capacidad de pago del cliente, la cual está determinada principalmente por el flujo de ingresos de sus actividades, también se deben considerar las calificaciones y antecedentes crediticios según las centrales de riesgos tanto del titular del crédito y avalistas para ver su nivel de endeudamiento y solvencia económica y la capacidad de hacer frente a sus obligaciones financieras. Así también saber su entorno empresarial para ver su rentabilidad y las garantías que respaldan el crédito, el cumplimiento del plan de inversión y su acumulación patrimonial. De esa evaluación exhaustiva que realiza el analista depende la recuperación del crédito que incide en el bajo índice de mora de cartera de créditos y mayor rentabilidad para la empresa.

Según fuentes recabadas a diciembre del año 2019, el saldo de colocaciones brutas Ascencio a S/3.100,9 Millones, superior en 14.2% a lo registrado al cierre del año anterior (2012-2018) de 17%. De acuerdo al actual enfoque, este crecimiento se concentró en créditos a pequeña empresa, microempresas y consumo, los cuales representaron el 34.8%,13.3% y 42.4% del total de saldo incremental. En el caso específico el crecimiento de las colocaciones en el sistema de cajas municipales fue de 10.3%.

Ilustración 7 Evolución de colocaciones periodo 2014-2019 en las agencias de todo el Perú



Fuente: archivo de la CMAC CUSCO S.A

3.1. ÁREA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL

El área donde se recabo la información del presente informe se da en el departamento de negocios financieros, en el área de créditos, que pertenece a gerencia de finanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A Agencia Sicuani.

3.2. DEFINICIÓN DEL INFORME PROFESIONAL

El presente informe detalla mi experiencia profesional como analista de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Sicuani – Canchis periodo 2012 al 2017 haciendo una experiencia laboral de 5 años en el rubro financiero. En este trabajo se describe detalladamente mi experiencia de trabajo como analista de créditos aplicando los criterios de evaluación crediticia (la promoción del crédito, evaluación, desembolso y recuperación del crédito) en cumplimiento de la política y normativa de créditos estipuladas en el reglamento general de créditos de la institución, al hacer una evaluación minuciosa se debe tener en cuenta el giro de su actividad empresarial su del entorno financiero de la familia, las calificaciones vertidas en las centrales de riesgo donde indican el nivel de endeudamiento, antecedentes crediticios y las referencias personales que son determinantes para el otorgamiento de créditos estos indicadores miden la capacidad de pago(solvencia económica)para cumplir sus obligaciones financieras, así como las garantías que respaldan el préstamo. La presencia de varias empresas financieras en la región hace que haya una amplia oferta financiera esto motiva a que el prestamista se sobre endeude y no pueda pagar sus créditos oportunamente a sus financistas.

La estabilidad económica y el crecimiento sostenido de la economía en este decenio en el Perú, ha generado nuevas oportunidades empresariales en todo el ámbito nacional más que todo en la región delo Cusco. Esto hace que se atraiga nuevas inversiones, se apertura nuevas empresas financieras, se crean nuevos emprendimientos el cual genera mayor dinamismo económico en la provincia de Canchis Sicuani. Los servicios financieros que brindan las empresas del rubro financiero juegan un papel preponderante para la provincia de Canchis ya que canalizan los créditos el cual es un apoyo a los emprendedores de la micro y pequeña empresa, así como la generación de nuevos puestos laborales (formal e informal) elevando la calidad de vida de los involucrados, atrayendo nuevos inversionistas a la ciudad de Sicuani.

3.3. FUNCIONES ESPECÍFICAS DESEMPEÑADAS.

Como analista de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Sicuani estaba a mi cargo la gestión de la cartera de créditos asignada donde desempeñe las funciones competentemente que van desde la promoción del crédito, evaluación, desembolso y recuperación del crédito, En estricto cumplimiento de las normativas, políticas crediticias estipuladas en el reglamento de créditos de la empresa.

3.3.1. Descripción Laboral (Antecedentes)

El 09 de marzo del año 2012 ingrese a laborar a la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A Agencia Sicuani con el cargo de analista de créditos, en la agencia Sicuani, provincia de Canchis, departamento del Cusco, después de haber realizado labores como practicante en el área de créditos en la oficina de Wanchac – Cusco. Luego ejerciendo el cargo de analista de créditos por más de 5 años. Inicie mis labores en la Agencia Sicuani de la CMAC Cusco S.A con una cartera de s/980.000 soles en saldo de cartera con 96 prestamistas, atendiendo a los clientes de las zonas de Sicuani, Espinar, Santo Tomas-Chumbivilcas. La agencia contaba con 18 años de presencia en la ciudad de Sicuani, había que realizar labores de promoción de los productos financieros (créditos, ahorros) de la empresa créditos para el posicionamiento de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Debido a la presencia de otras instituciones financieras que ya estaban bien posicionadas con buen tiempo en la provincia de Canchis- Sicuani. A medida que me recategorizaba para el año 2014, incrementaba mi cartera de créditos, alrededor de S/.1.800.280 de nuevos soles, con 175 clientes aproximados, una mora de, una mora 0.87%; estos resultados óptimos me valieron para seguir escalando de categoría con saldos favorables, y una cartera en constante crecimiento sostenido con bajo índice mora controlada, en el año 2016, incremente mi cartera con 245 clientes con s/3,451,500 nuevos soles, con una mora de 0.75% que estaba dentro de los márgenes permitidos < 1. Maneje una cartera máxima hasta finales del 2017 de s/4,358.600 con 262 clientes y una mora controlada de 0.98%, este último indicador son clientes en mora con más de 15 días de atraso y la mora contable mayor a 30 días es lo que se registra en las centrales de riesgo de Infocorp, Equifax. Sentinel, SBS normados por la SBS.

Funciones realizadas

- Promoción de productos financieros
- Evaluación objetiva
- Desembolso
- Recuperación

3.3.2. Descripción cotidiana como Analista de Créditos CMAC CUSCO S.A Agencia Sicuani.

Mi actividad como analista de créditos se da inicio con el Ingreso a la oficina 8:00 am. A las 8:45 am hasta las 9:00am, reviso los expedientes y la ficha de seguimiento de mora de clientes que están en deuda, antes de pasar a comité de créditos de 9:00 am hasta las 9:30 am, se pasa comité de créditos propuestos para la aprobación o desestimación, de 9:30 am hasta las 10:30 am se atiende a los clientes en oficina, de 10:30 a 1:00 pm se realiza el trabajo en campo(promoción de créditos, verificación, evaluación, visitas de mora, recuperación),de 3:00pm a 4:30 pm, se elabora expedientes para la aprobación de créditos, desde las 5:00 pm a 6:00 pm se pasa comité de créditos y desembolsos simultáneamente, desde 6:00pm a 7:30 pm se realizan llamadas a clientes en mora , impresiones de notificaciones, cartas notariales y trabajos internos.

Ilustración 8 Estructura del proceso crediticio actual



Fuente: elaboración propia

3.3.3. Objetivos

3.3.4. Contribución profesional a los objetivos institucionales

El objetivo más resaltante logrado en mis más de 5 años de experiencia profesional como analista de créditos de la CMAC CUSCO S.A Llegue a administrar una cartera de s/4,358.600 millones con 262 clientes, baja morosidad de clientes. Teniendo un índice de morosidad de 0.98%. En mora contable (más de 30 días) registrados en las centrales de riesgo regulado por la SBS. La cartera de créditos fue administrada sostenidamente con buena rentabilidad, bajo índice de mora por ende menor provisión de créditos castigados, aumento de utilidades e incremento del portafolio de clientes generando beneficio a nivel personal e institucional.

3.3.5. Limitación para el desempeño Laboral y funcional

- Una de las principales limitaciones es el acceso a los datos financieros que está relacionada con la falta de divulgación de información estructurada por parte de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Los informes de los años 2012 a 2017 es restringido para el público y servidores, por ser de carácter confidencial, solo tiene acceso la gerencia y parte del área de administración. De esta forma, para recabar toda la información necesaria para la elaboración de un informe de trabajo o una investigación tiene limitaciones, se requiere acceder a informes y EE. FF, informes de auditoría, OCI entre otros documentos, así como a responsables de dicha difusión a través de canales oficiales. Como el banco central de reserva del Perú (BCRP), SBS, CONASEV, COFIDE, INEI los cuales me sirvieron para realizar este informe.
- Dificultad para recabar la documentación del cliente para fines de evaluación crediticia y el posterior otorgamiento de créditos esto se da porque gran parte de los negocios de los micros y pequeños empresarios no cuentan con formalidad tributaria o también son negocios eventuales etc.
- Limitación para aprobación de montos de créditos superiores a S/ 50,000 a nivel de agencia, porque tiene que ir el expediente de crédito a la unidad de riesgos de control de créditos para su posterior opinión y luego aprobación del jefe regional de créditos esto dificulta la atención oportuna hacia el cliente.
- Lo referente a la jornada laboral fue limitante; ya que el trabajo de oficina es 20/ y el

trabajo de campo 80% de lunes a sábado.

- Equipos informáticos (celulares, tables y computadoras) con poca memoria interna para almacenar las fotos de las verificaciones in situ y fallas en la geo referencia al momento de verificar la actividad del cliente para el otorgamiento de créditos.

3.3.6. Alternativas de solución para Superar las Dificultades Encontradas.

- Solicitar a gerencia la autonomía para la aprobación de créditos de montos mayores a S/ 50.001 a nivel de agencia. Para así agilizar los procedimientos en el otorgamiento de créditos y brindar calidad de atención al cliente cumpliendo los procedimientos del reglamento de créditos.
- Al momento de hacer una evaluación a un cliente que no tiene formalidad tributaria, indicarle los beneficios que trae el ser formal, llevar sus cuentas documentadas para facilitar a la analista de créditos hacer la evaluación financiera para el crédito.
- Hacer la gestión mediante el administrador de agencia para mejorar los equipos informáticos para brindar calidad de atención a los clientes.
- La información de los EEFF. de la empresa debe estar disponible para los investigadores que lo soliciten, esto ayudaría a recopilar sugerencias para mejorar procesos y gestiones más eficientes

CONCLUSIONES

- El éxito o fracaso de una entidad financiera depende de una buena gestión financiera por parte de los colaboradores teniendo exhaustivos sistemas de control crediticio, adecuado reglamento de créditos acorde a las necesidades actuales sin mucho trámite burocrático, capacitación constante a sus colaboradores (buen clima laboral) infraestructura y logística adecuada.
- las instituciones financieras tienen que tener buena estrategia de recuperaciones de créditos, hacer un seguimiento minucioso de los créditos otorgados con áreas legales especializadas y gestores de cobranzas capacitados y buen canal de atención al cliente para persuadirlos y orientarlos los beneficios de ser buen pagador y así el cliente no se atrase en sus cuotas de pago de los créditos, para evitar problemas financieros de provisión por cartera morosa y evitar falta de liquidez de la institución.
- El analista de créditos de un ente financiero juega un papel importante en la sociedad, ayuda a canalizar y financiar proyectos de producción, industria y servicios de los micros y pequeños empresarios y mejorar la calidad de vida de los beneficiarios del crédito y se genere dinamismo económico en la sociedad.

RECOMENDACIONES

- Para el mejor desempeño de los analistas, administradores de agencia y personal adjunto se recomienda capacitación continua en materia de créditos, revisar continuamente las políticas y el reglamento general de créditos, sistemas de control para ejecutar el correcto procedimiento de la canalización de créditos a los sectores que necesitan financiamiento para el desarrollo de proyectos.
- Se debe sensibilizar a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A sobre la ética, calidad profesional y la objetividad en el otorgamiento de créditos.
- Se debe seguir consolidando las colocaciones de crédito y captando ahorros para incrementar la cartera de clientes lo que permite el mayor posicionamiento de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A en el mercado financiero de la provincia, región y del país. Este trabajo debe realizar en coordinación con las demás áreas operativas y de gestión, toda vez que se necesita mejorar las limitaciones encontradas en la empresa financiera.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

Memoria Anual 2017, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2018).

Reporte Regional de Comercio Cusco - Primer Semestre 2018.

Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana. Informe de auditoría a los estados financieros periodo enero a diciembre 2016

Reglamento de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. 2018 Sánchez, ¿Bancos de ahorro y crédito municipales, empresas municipales o empresas fuera del alcance de la supervisión del sector público? Revista Actualidad Empresarial.

Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. - Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS - Superintendencia del Mercado de Valores – SMV - Banco Central de Reserva del Perú – BCRP - Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI

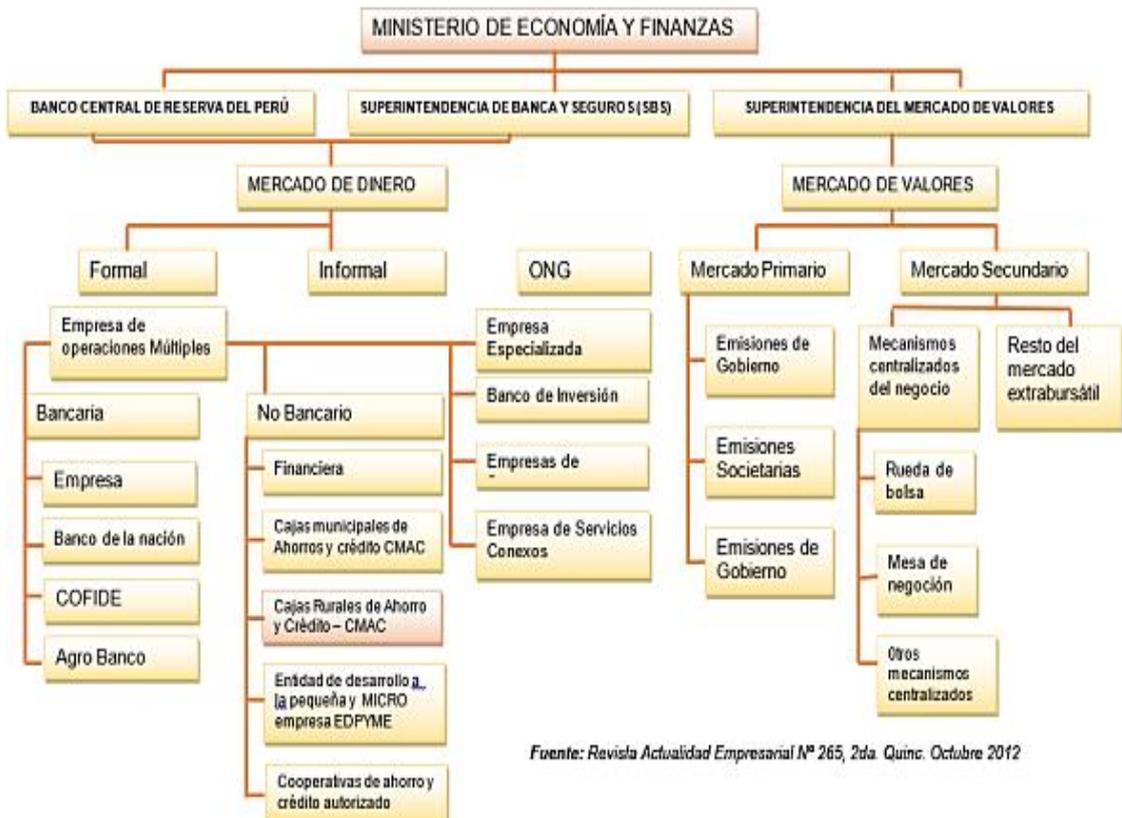
Brigham, Eugene y Houston, Joel (2006). **Fundamentos de Administración Financiera.** (10ª ed.) México: Cengage Learning Editores. pp. 831

Elizondo, Alan y Altman, Edward (2003). **Medición Integral del Riesgo de Crédito.** Limusa. 200 pp.

ANEXOS

ANEXO 1

Figura N° 1 Distribución del Sistema Financiero Peruano



Anexo 2

Figura N° 2: Consulta De Ficha Ruc de La Empresa

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20114839176 - CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. - CMAC CUSCO S.A.		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA		
Nombre Comercial:	.		
Fecha de Inscripción:	25/04/1993	Fecha de Inicio de Actividades:	28/03/1988
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	AV. LA CULTURA NRO. 1624 URB. CHACHACOMAYOC CUSCO - CUSCO - WANCHAQ		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL/COMPUTARIZADO	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL/COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 6419 - OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA		

Anexo 3

Figura N° 3: Distribución geográfica de agencias a nivel nacional



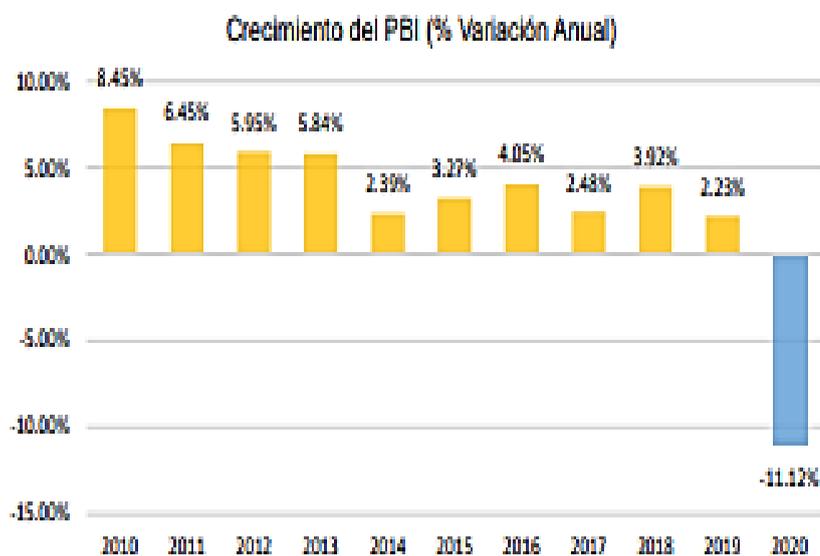
Anexo 4

Figura N° 4: nueva ley de la CMAC



Anexo 5

Figura N° 5: Evolución del crecimiento económico según BCRP.



Fuente: BCRP
Elaboración: Dpto. de Planeamiento

Anexo 5

Figura N° 5: estado de resultados 2015-2017

CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A.						
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES						
AGENCIA SICUANI						
(Expresado en miles de soles)						
	2015		2016		2017	
INGRESOS FINANCIEROS						
Ingresos por disponibles	S/.	373,114.70	S/.	484,250.00	S/.	531,680.20
Inversiones disponibles para la venta	S/.	81,631.20	S/.	108,512.80	S/.	108,518.20
Inversiones por vencimiento	S/.	79.10				
Cartera de créditos directos	S/.	25,985,809.40	S/.	28,985,875.60	S/.	36,007,048.40
	S/.	24,440,634.40	S/.	29,598,619.20	S/.	36,642,538.80
GASTOS FINANCIEROS						
Obligaciones con el público	S/.	-4,564,307.30	S/.	-5,486,668.00	S/.	-6,843,044.20
Depositos de empresas del Sis. Finan. y Org. Finan.	S/.	-19,063.10	S/.	-42,050.80	S/.	-62,718.80
Ayudos y obligaciones financieras	S/.	-340,701.30	S/.	-498,288.80	S/.	-571,543.80
	S/.	-4,824,071.70	S/.	-5,985,007.60	S/.	-7,508,306.80
Margen financiero bruto	S/.	19,616,562.70	S/.	23,573,611.60	S/.	29,134,232.00
Provisiones para incobrabilidad de créditos directos	S/.	-3,096,933.20	S/.	-3,038,011.60	S/.	-3,664,659.80
Margen financiero neto	S/.	16,519,629.50	S/.	20,535,600.00	S/.	25,469,572.20
Ingresos por servicios financieros	S/.	848,031.10	S/.	1,186,136.40	S/.	1,547,650.60
Ingresos por créditos indirectos	S/.	18,748.70				
Ingresos diversos	S/.	809,284.40				
Gastos por servicios financieros	S/.	-920,486.70	S/.	-1,305,344.80	S/.	-1,446,153.80
Gastos por créditos indirectos	S/.	-558.70				
Primas para fondo de seguros	S/.	-516,839.40				
Gastos diversos	S/.	-802,065.60				
Margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros	S/.	15,447,182.90	S/.	20,520,391.60	S/.	25,570,672.00
Resultado por operaciones financieras	S/.	59,008.60	S/.	95,994.00	S/.	67,167.00
Ganancias (Pérdida) en participaciones						
Utilidad - Pérdida en diferencia de cambio	S/.	61,381.60				
Inversiones disponibles para la venta	S/.	-1,375.00				
Margen operacional	S/.	16,506,193.50	S/.	20,581,985.60	S/.	25,638,039.00
GASTOS DE ADMINISTRACION						
Gastos de personal y directorio	S/.	-6,946,324.70	S/.	-9,220,076.80	S/.	-12,278,127.60
Gastos por servicios recibidos de terceros	S/.	-3,178,633.50	S/.	-3,933,823.80	S/.	-4,548,918.00
Impuestos y contribuciones	S/.	-184,369.80	S/.	-181,412.00	S/.	-209,754.20
	S/.	-10,289,328.00	S/.	-13,335,312.60	S/.	-17,036,799.80
DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	S/.	-518,269.20	S/.	-632,852.00	S/.	-737,432.20
Margen operacional neto	S/.	5,698,601.30	S/.	6,553,822.00	S/.	7,863,807.00
VALUACION DE ACTIVOS Y PROVISIONES	S/.	-17,322.90	S/.	-22,822.80	S/.	-37,460.60
Provisiones para créditos indirectos	S/.	-711.90				
Provisiones para bienes reafectados en pago	S/.	-8,228.40				
Provisiones para litigios y demandas	S/.	-8,382.60				
Resultado de operación	S/.	5,681,278.40	S/.	6,530,999.20	S/.	7,826,346.40
OTROS INGRESOS Y GASTOS	S/.	121,418.50	S/.	73,568.00	S/.	164,625.00
utilidad antes de impuesto a las ganancias	S/.	5,802,696.90	S/.	6,604,567.20	S/.	7,990,971.40
Impuesto a la renta	S/.	-1,675,358.00	S/.	-1,803,419.20	S/.	-2,406,353.00
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	S/.	4,127,338.90	S/.	4,801,148.00	S/.	5,584,618.40
Resultados no realizados en inversiones disponibles para la venta	S/.	-47,143.60	S/.	52,333.60	S/.	65,850.00
Impuestos	S/.	-47,143.60				
TOTAL RESULTADOS INTEGRALES DEL AÑO	S/.	4,080,215.30	S/.	4,853,481.60	S/.	5,650,468.40