

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



INFLUENCIA DE LOS FACTORES DE RIESGO CREDITICIO
EN LOS RESULTADOS ECONOMICOS DE LA FINANCIERA
MIBANCO PERIODO 2016

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. NEMESIO REVELINO SALCEDO MACHACA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO - PERÚ

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

TESIS

“INFLUENCIA DE LOS FACTORES DE RIESGO CREDITICIO EN LOS RESULTADOS ECONOMICOS DE LA FINANCIERA MIBANCO PERIODO 2016”

TESIS PRESENTADA POR:

NEMESIO REVELINO SALCEDO MACHACA

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO



APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE

.....
Dr. EDGAR DARIO CALLOHUANCA AVALOS

PRIMER MIEMBRO

.....
MSc. MARCO ENRIQUE COMBORLONOFRE

SEGUNDO MIEMBRO

.....
MSc. OMAR JESUS QUISPE CHOQUE

DIRECTOR DE TESIS

.....
MSc. HUGO FREDY CONDORI MANZANO

TEMA: Evaluación Gestión de Créditos

ÁREA: Finanzas Públicas y Privada

Fecha de Sustentación: 6 de octubre del 2017

DEDICATORIA

*A DIOS por brindarme su hombro en los
Momentos más difíciles y penosos de mi vida con
Su amor infinito.*

*A mis queridos padres Leonardo S. Salcedo Huanca y
Margarita Machaca Mestas por su continuo Apoyo
En mi formación académica y mi superación personal.*

*A mis queridas Hijas Mayra, Alizze y valeska
Quienes son mi razón de seguir adelante.*

AGRADECIMIENTO

- A la **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**, por haberme albergado en su seno durante los años de mi formación profesional; en especial a la Facultad de **CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**, a los docentes de la misma por haberme transmitido sus conocimientos, experiencias y enseñanzas durante mis años de estudio.
- Al MSc. HUGO FREDY CONDORI MANZANO, mi especial reconocimiento y gratitud por su acertada e incondicional apoyo y asesoramiento brindado como Director y Asesor en el presente trabajo de investigación por sus amables y valiosas sugerencias para la realización del presente trabajo de investigación.
- A todos los trabajadores de la Institución financiera Mibanco de la Ciudad de Juliaca, por haberme brindado todas las facilidades en la recolección de la información, que hizo posible culminar el presente trabajo de investigación.

EL AUTOR

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO	i
ÍNDICE	iii
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPITULO I**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS**

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO	11
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	11
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11

CAPÍTULO II**MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

2.1. MARCO TEÓRICO	12
2.1.1. SISTEMA FINANCIERO.....	12
2.1.2. COMPONENTES DE UN SISTEMA FINANCIERO.....	13
2.1.3. ANTECEDENTES DEL CRÉDITO RURAL.....	15
2.1.4. CRÉDITO.....	16
2.1.5. CLASIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS.....	17
2.1.6. CRÉDITO RURAL	19
2.1.7. CLASIFICACIÓN DEL CRÉDITO RURAL	20
2.1.8. EL ROL DEL CRÉDITO	22
2.1.9. PRINCIPIOS BÁSICOS DEL ÉXITO DEL CRÉDITO	23
2.1.10. MANEJO ADMINISTRATIVO DE CRÉDITOS	25
2.1.11. CARTERA.....	26
2.1.12. CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS.....	26
2.1.13. ETAPAS DEL PROCESO DE RECUPERACIÓN	29
2.1.14. MOROSIDAD.....	30
2.1.15. LA IMPORTANCIA DE CONTROLAR LA MOROSIDAD.....	31

2.1.16. CONTROL Y MEDICIÓN DE LA MOROSIDAD.....	32
2.1.17. CLASES DE MOROSOS SEGÚN VOLUNTAD Y CAPACIDAD DE PAGO	34
2.1.18. RIESGO CREDITICIO	34
2.1.19. POSIBILIDADES CONSECUENCIAS DEL RIESGO PARA LAS ENTIDADES FINANCIERAS:	35
2.2. MARCO CONCEPTUAL	35
2.3. HIPÓTESIS	42
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	42
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA	42
CAPÍTULO III	
MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	
3.1. MÉTODOS.....	43
3.1.1. Método Deductivo.....	43
3.1.2. Método Inductivo.	43
3.1.3. Método Analítico Descriptivo	43
3.2. POBLACIÓN	43
3.4.1. ANÁLISIS DOCUMENTARIO	43
3.4.2. ENTREVISTA	44
3.4.3. ENCUESTAS.....	44
CAPÍTULO IV	
CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN	
4.1. UBICACIÓN Y LOCALIZACIÓN DEL ÁREA DEL ESTUDIO	47
4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	49
CAPÍTULO V	
EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	51
CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES	82
BIBLIOGRAFÍA	83

ÍNDICE DE TABLAS

CUADRO 1	ENCUESTA	51
CUADRO 2	¿CÓMO CONSIDERA LAS POLÍTICAS DE CRÉDITOS DE LA FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA?	55
CUADRO 3	¿COMO CONSIDERA SUS CONOCIMIENTOS EN EVALUACIÓN DE CRÉDITOS?	56
CUADRO 4	¿QUE PUNTOS DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS UD. MODIFICARÍA?.....	57
CUADRO 5	¿CONOCE UD. LOS REQUISITOS DOCUMENTARIOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS?.....	58
CUADRO 6	¿VERIFICA QUE LA PRESENTACIÓN DE LOS REQUISITOS DOCUMENTARIOS ESTÉN COMPLETOS Y CORRECTOS?	59
CUADRO 7	¿CUAL ES SU NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE VALUACIÓN DE ACTIVOS?	60
CUADRO 8	¿REALIZA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL ADECUADOS DEL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE LOS CRÉDITOS QUE FORMAN SU CARTERA?.....	61
CUADRO 9	¿DE QUE MANERA CUMPLE SUS TRABAJADORES CON LAS NORMAS DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO?	62
CUADRO 10	¿COMO EVALÚA EL DESEMPEÑO DE SUS TRABAJADORES?.....	63
CUADRO 11	¿CUAL ES SU NIVEL DE INSTRUCCIÓN?	64
CUADRO 12	¿CUAL ES SU PROCEDENCIA?	65
CUADRO 13	¿CUAL ES SU EXPERIENCIA EN EL SECTOR DE CRÉDITOS?	66
CUADRO 14	¿CUAL ES SU NIVEL DE IDENTIFICACIÓN CON EL TRABAJO EN LA FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA?	67
CUADRO 15	¿COMO CONSIDERA A FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA COMO SU INSTITUCIÓN DE TRABAJO?	68
CUADRO 16	¿COMO CONSIDERA EL TRATO DE SUS JEFES EN SU INSTITUCIÓN LABORAL?	69
CUADRO 17	¿RECIBÍ UD. CAPACITACIONES SOBRE CRÉDITOS?.	70
CUADRO 18	¿CUMPLE UD. CON TODAS LAS PAUTAS ESTABLECIDAS EN LA POLÍTICA DE CRÉDITOS?.....	71
CUADRO 19	CUANDO INCUMPLE CIERTAS NORMATIVAS DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS ¿POR QUE MOTIVOS LO HACE?.....	72
CUADRO 20	¿BAJO QUE CIRCUNSTANCIAS REALIZA EL OTORGAMIENTO DE UN CRÉDITO?	74



CUADRO 21	¿CUÁNDO UD. NO LOGRA CON SUS METAS ESTABLECIDOS? ¿QUE ACTITUD TOMA?.....	75
CUADRO 22	¿PARA LOGRAR SUS METAS DEL MES UD.?	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1	¿CÓMO CONSIDERA LAS POLÍTICAS DE CRÉDITOS DE LA FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA	55
GRÁFICO 2	¿COMO CONSIDERA SUS CONOCIMIENTOS EN EVALUACIÓN DE CRÉDITOS?	56
GRÁFICO 3	¿QUE PUNTOS DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS UD. MODIFICARÍA?	57
GRÁFICO 4	¿CONOCE UD. LOS REQUISITOS DOCUMENTARIOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS?	58
GRÁFICO 5	¿VERIFICA QUE LA PRESENTACIÓN DE LOS REQUISITOS DOCUMENTARIOS ESTÉN COMPLETOS Y CORRECTOS?	59
GRÁFICO 6	¿CUAL ES SU NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE VALUACIÓN DE ACTIVOS?	60
GRÁFICO 7	¿REALIZA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL ADECUADO DEL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE LOS CRÉDITOS QUE FORMAN SU CARTERA?	61
GRÁFICO 8	¿DE QUE MANERA CUMPLEN SUS TRABAJADORES CON LAS NORMAS DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS?	62
GRAFICO 9	¿COMO EVALÚA EL DESEMPEÑO DE SUS TRABAJADORES?	63
GRÁFICO 10	¿CUAL ES SU NIVEL DE INSTRUCCIÓN?	64
GRÁFICO 11	¿CUAL ES SU PROCEDENCIA?	65
GRÁFICO 12	¿CUAL ES SU EXPERIENCIA EN EL SECTOR DE CRÉDITOS?	66
GRÁFICO 13	¿CUAL ES SU NIVEL DE IDENTIFICACIÓN CON EL TRABAJO EN LA FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA?	67
GRÁFICO 14	¿COMO CONSIDERA A FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA COMO SU INSTITUCIÓN DE TRABAJO?	68
GRÁFICO 15	¿COMO CONSIDERA EL TRATO DE SUS JEFES EN SU INSTITUCIÓN LABORAL?	69
GRÁFICO 16	¿RECIBE UD. CAPACITACIONES SOBRE CRÉDITOS?..	70
GRÁFICO 17	¿CUMPLE UD. CON TODAS LAS PAUTAS ESTABLECIDAS EN LA POLÍTICA DE CRÉDITOS?.....	71
GRÁFICO 18	CUANDO INCUMPLE CIERTAS NORMATIVAS DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS ¿POR QUE MOTIVOS LO HACE?	73
GRÁFICO 19	¿BAJO QUE CIRCUNSTANCIAS REALIZA EL OTORGAMIENTO DE UN CRÉDITO?	74



GRÁFICO 20	¿CUÁNDO UD. NO LOGRA CON SUS METAS ESTABLECIDOS? ¿QUE ACTITUD TOMA?.....	76
GRAFICO 21	¿PARA LOGRAR SUS METAS DEL MES UD.?	77

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO Nº 01	CUESTIONARIO DIRIGIDO AL GERENTE DE AGENCIA JULIACA DE FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA	85
ANEXO Nº 02	ENCUESTA DIRIGIDA A LOS BENEFICIARIOS DE FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA PERIODO 2016.....	87

RESUMEN

El trabajo de investigación titulado: INFLUENCIA DE LOS FACTORES DE RIESGO CREDITICIO EN LOS RESULTADOS ECONOMICOS DE LA FINANCIERA MIBANCO PERIODO 2016 como herramienta de gestión, sobre el proceso de otorgamiento de créditos, evaluación, y los criterios que determinan y regulan las operaciones crediticias en buen otorgamiento de un crédito. Se ha planteado como objetivo general. Evaluar la influencia de la gestión en el otorgamiento de créditos MIBANCO Agencia Juliaca 2016, primer objetivo específico se ha planteado analizar las políticas de créditos MIBANCO Agencia Juliaca durante el periodo 2016 respecto a la evaluación de los sujetos de crédito. Segundo objetivo específico es Analizar las actitudes y el nivel de cumplimiento de los trabajadores MIBANCO Agencia Juliaca 2016 de la normativa del proceso de otorgamiento de créditos. Así mismo el tercer objetivo específico Determinar cómo se asocia el riesgo Crediticio a la gestión en el proceso de otorgamiento de créditos. Para el logro de los objetivos propuestos se estableció como población a la Institución MIBANCO Agencia Juliaca de 25 trabajadores se utilizaron los siguientes métodos: descriptivo, deductivo y las técnicas e instrumentos básicos, observación directa, análisis documental con cuadros estadísticos, entrevista y las encuestas a los trabajadores MIBANCO Agencia Juliaca 2016 obteniendo resultados que permitieron desarrollar el presente trabajo de Investigación. Se obtuvo las siguientes conclusiones: Las políticas de crédito MIBANCO Agencia Juliaca 2016, están debidamente Estructuradas y van acorde al segmento de mercado al cual se enfocan. Que las actitudes de los trabajadores MIBANCO Agencia Juliaca 2016, no son las más adecuadas Si bien se cumplen con las metas establecidas, no lo hacen respetando todas las pautas establecidas en la política de créditos. La cartera vencida MIBANCO Agencia Juliaca 2016 ha sufrido Un incrementado acelerado durante el 2016

Palabras claves: Crédito, endeudamiento, factores de riesgo, mora, rentabilidad.

ABSTRACT

The research work entitled: INFLUENCE OF CREDIT RISK FACTORS IN THE ECONOMIC RESULTS OF THE FINANCIAL MIBANCO PERIOD 2016 as a management tool, on the process of granting loans, evaluation, and the criteria that determine and regulate credit operations in good granting of a credit. It has been raised as a general objective. To evaluate the influence of the management in the granting of credits MIBANCO Agency Juliaca 2016, first specific objective has been thought to analyze the policies of credits MIBANCO Agency Juliaca during the period 2016 with respect to the evaluation of the subjects of credit. Second specific objective is to analyze the attitudes and the level of compliance of the MIBANCO Agency Juliaca 2016 workers of the regulations of the process of granting credits. Likewise, the third specific objective Determine how credit risk is associated with management in the process of granting loans. To achieve the proposed objectives, the Institution MIBANCO Agencia Juliaca of 25 workers was established as a population. The following methods were used: descriptive, deductive and basic techniques and instruments, direct observation, documentary analysis with statistical tables, interviews and surveys. the workers MIBANCO Agency Juliaca 2016 obtaining results that allowed to develop the present work of Investigation. The following conclusions were obtained: The MIBANCO Agencia Juliaca 2016 credit policies are properly structured and are in line with the market segment to which they are focused. That the attitudes of the MIBANCO Agency Juliaca 2016 workers are not the most appropriate. Although the established goals are met, they do not respect all the guidelines established in the credit policy. The past due portfolio MIBANCO Agencia Juliaca 2016 has suffered an accelerated increase during 2016

Keywords: Credit, indebtedness, risk factors, bank default, profitability.

INTRODUCCIÓN

Todas las instituciones del sistema financiero en general persiguen un solo objetivo que es el de colocar dinero y su utilidad fluye del diferencial entre las tasas de captación y las políticas de otorgamiento del dinero prestado. Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que esta sea.

Una de las preocupaciones de la financiera MIBANCO Agencia Juliaca durante el periodo 2016, es el mejoramiento de la calidad del otorgamiento de créditos, ya que los resultados de morosidad obtenidos durante el periodo 2016 se han elevado con relación a años anteriores; en este contexto es necesario realizar una evaluación de la gestión del otorgamiento de créditos, por lo que me planteé la siguiente interrogante: ¿De qué manera influye la gestión en el proceso de otorgamiento de créditos en la financiera MIBANCO Agencia Juliaca? Para de esta manera establecer las causas que influyen directamente en el cumplimiento de las políticas de crédito, lo cual permitirá, para aporte a la Institución, el mejoramiento de los lineamientos de la gestión de otorgamiento de créditos.

La presente investigación también permitirá, desde el punto de vista Académico contribuir con conocimientos referentes a la gestión de otorgamiento de créditos; así como también servirá de fuente de estudio para posteriores investigaciones.

La estructura del presente trabajo consta de cinco capítulos el primero se refiere al planteamiento de problema, antecedentes y objetivos de la información.

En el capítulo segundo se desarrolla un marco teórico, conceptual, que dará consistencia y respaldo a la investigación, también se señala la formulación de las hipótesis. En el capítulo tercero se establece la metodología de investigación, donde se ha considerado la población y muestra, los métodos descriptivo, deductivo y las técnicas que se utilizaron para la ejecución y el logro de los objetivos del presente trabajo. En el capítulo cuatro se muestra la información relacionada a la caracterización del área de investigación o ámbito de estudio.

En el capítulo cinco, se realiza el análisis de la información y se sustenta los resultados obtenidos, referente a los objetivos del trabajo, además se efectúa la verificación de las hipótesis y finalmente se tiene las respectivos Conclusiones y Recomendaciones.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El financiamiento de la microempresa asume una gran importancia en un país como el Perú, caracterizado por heterogeneidad estructural de su aparato productivo la importancia de las actividades empresariales de pequeña escala.

De esta manera, el micro crédito constituye una de las herramientas más significativas para asignar capital y supervisar su utilización en estos negocios de reducida envergadura, reforzando su productividad y eficiencia, así como contribuyendo a la elevación de los niveles de ingreso y empleo en los sectores de menores recursos.

A pesar de rápido desarrollo del micro crédito en el Perú en los últimos años, se registra aun una amplia demanda insatisfecha y son altos los costos del financiamiento ofertado.

En los años noventa no solo se ha registrado una importante oferta de micro crédito en el Perú, MIBANCO en su afán de brincar una amplia gama de

servicios financieros, ajustados a las necesidades y posibilidades de los pequeños agentes económicos rurales y urbanos del Perú así como también de la Región Andina, mantiene una notable presencia en lo que refiere a Micro créditos.

CUADRO N ° 01
CARTERA DE CRÉDITOS DE MI BANCO

TIPO DE CRÉDITO	Nº DE DEUDORES	%	MUESTRA
COMERCIALES	68	2.64%	8
MICROEMPRESAS	2137	83.02%	238
CONSUMO	369	14.34%	41
TOTAL	2574	100%	287

FUENTE: Tabla Comercial por tipo de crédito al 31 de Dic. del 2016

El presente trabajo de investigación plantea como problema central la cartera morosa (créditos que se consideren como vencidos) y por consiguiente cuál es su incidencia en los resultados que obtiene financiera MIBANCO Agencia Juliaca durante el periodo 2016, en tal sentido se hace necesario efectuar un análisis de la cartera de créditos, ver cuáles son las causas que originan la morosidad y como estas pueden afectar en las utilidades de la empresa.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Problema General:

¿De qué manera influye la gestión en el proceso de otorgamiento de créditos en financiera MIBANCO Agencia Juliaca durante el periodo 2016?

Problema Especifica 01:

¿Cuáles son las Políticas de Crédito de financiera MIBANCO Agencia Juliaca durante el periodo 2016, respecto a la evaluación de los Sujetos de Crédito?

Problema Especifica 02:

¿Cuáles son las actitudes y el nivel de cumplimiento de los trabajadores de la financiera MIBANCO Agencia Juliaca durante el periodo 2016, de la normativa del proceso de otorgamiento de créditos?

Problema Especifica 03:

¿Cómo se asocia el riesgo crediticio a la gestión en el proceso de otorgamiento de créditos de la financiera MIBANCO Agencia Juliaca?

1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Rayan, R. (2011). *Análisis de las colocaciones y su relación con los índices de morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. de la ciudad de Puno 2009,2010* Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye:

1. Con el análisis realizado las colocaciones han explicado claramente las relaciones con las variaciones de los índices de morosidad, tanto como

relación creciente como relación decreciente, de tal manera que nuestros aumentos como disminuciones con respecto a los índices de morosidad.

2. Según la investigación realizada tenemos un índice normal el año de 2009 de 85.76% y el año 2010 de 89.67% índice aceptable que incluso subió y mejoro el año 2010 respecto al 2009. Las colocaciones deficientes en año 2009 representa el 3.11% y para el año 2010 se ve sustancialmente reducida al 1.68% debido a las políticas de recuperación establecidas por la entidad financiera. Se puede apreciar también que 2009 hubo una pérdida de 3.61% y el 2010 una pérdida de 2.59% porcentaje que disminuyo al 2010 debemos comentar también que los índices de morosidad vienen siendo bien manejados y cuya evaluación es favorable en cuanto vienen reduciendo estos últimos años.

3. Con procedimiento de créditos mayormente destinados a sectores con mayor movimiento económico las empresas del sistema financiero en la región tendrán menores tasas de morosidad.

2.3. Borges, A. (2010). Evaluación de la Gestión del Otorgamiento de créditos en la Financiera EDYFICAR Agencia Puno periodos 2009 – 2010. Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye:

1. Las Políticas de crédito de la Financiera EDYFICAR están debidamente estructuradas y van acorde al segmento de mercado al cual se enfocan, que son los micro y pequeños empresarios, sin embargo el problema radica en la aplicación que hacen de estas normas, aparte que no se realiza capacitaciones al personal sobre las políticas, la evaluación de créditos y

valuaciones de activos.

2. Que las actitudes de los trabajadores de la Financiera Edyficar, no son las más adecuadas debido a que a pesar de que consideran a Edificar como una buena institución de trabajo, muchos no se sienten identificados con el trabajo que desempeñan.

2.3. Avalos, K. (2010). Análisis de los Índices de Morosidad de los créditos otorgados y su incidencia en los Resultados Económicos de la CMAC Tacna Ag. Puno, Periodos 2008 y 2009. Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye:

1. El incremento de la mora de un 3% para el año 2008 y 4.07% para el año 2009, este incremento del 1.07% de mora, lo que genera provisiones que afectan directamente a los resultados económicos. Por ello el rendimiento de ingresos está representada por el 16% para el año 2009 y para el año 2008 es de 21%, esto es un resultado de que las utilidades han tenido solo una variación de S/. 47,215.05.

Esto nos demuestra que existió un porcentaje alto en provisiones incobrables tanto de los créditos morosos y créditos refinanciados con retraso mayor a 8 días a más; en cada uno de las líneas de crédito por falta de seguimiento de créditos vencidos lo que ocasiona la incidencia de mora en los resultados económicos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna Agencia Puno.

2. Una de las causas de la incidencia de la evaluación económica y financiera del prestatario en la recuperación de los créditos de la CMAC Tacna Agencia Puno, lo que se debe resaltar es que al otorgar el préstamo

no se toma en cuenta la capacidad de pago del cliente, el riesgo del mercado, la falta de su capacidad de pago y en lo que respecta a créditos PYMES hemos podido observar que los datos no son reales por ello es que hay una evolución de créditos vencidos, esto por la mala evaluación económica financiera por parte del analista de créditos, el incremento de colocaciones se debe a que no se estuvo constatando domicilios, negocios reales, por ello se aprueba créditos que a corto plazo entran en créditos vencidos.

2.4. Comportamiento de créditos del PECSA en puno periodo 1998 – 1999. Se obtuvo las siguientes conclusiones :

- En forma general los procedimientos aplicados por los responsables de la recuperación de los créditos inciden directamente en el comportamiento de la cartera de créditos del fondo rotatorio del PECS, ya que se aplicaron en promedio solo el 32.14% del total de procedimientos mínimos que se debieron aplicar, resultando insuficientes puesto que con ello se logró recuperar el 32.26% del total de créditos otorgados durante los años 1998 y 1999, lo que ocasiono un alto porcentaje de morosidad que representa el 67.74%.
- La cartera de créditos del PECSA de mayor monto se concentra en el año 1998 que representa el 67.23% del total de créditos, beneficiando con ellos al 25% del total de prestatarios los que recibieron un monto promedio de S/. 2296.88 c/u, a diferencia del año 1999 en el que la cartera está constituida por el 32.77% del total de créditos otorgados en ambos años, beneficiando con ellos a mayor cantidad de prestatarios que

representa el 75% del total de prestatarios, los que recibieron en promedio S/. 703.13 c/u.

- Existe gran cantidad de prestatarios morosos que equivale al 81.25% del total de prestatarios que fueron favorecidos con los préstamos otorgados por el PECSA vía fondo rotatorio durante los años 1998 y 1999.
- En la sub. Sede lampa se aplicaron la mayor cantidad de procedimientos que representa 42.86% del total de procedimientos que debieron ser aplicados, zona en la que se registró mayor nivel de recuperación y el menor porcentaje de morosidad, mientras que el responsable de la sub. Sede Melgar solo aplico el 21.43% de procedimientos, zona en la que menor recuperación existió por otro lado es la zona en la que se concentra el mayor monto por recuperar, existiendo en ella mayor porcentaje de morosidad.
- El nivel de recuperación al I semestre del 2001 de los créditos otorgados por el PECSA vía fondo rotatorio en los años 1998 y 1999 es mínimo, ya que solo se recuperó el 32.26% del total de la cartera de créditos, registrándose mayor recuperación de los créditos otorgados en 1999 en el que se recuperó el 52.07% del total de créditos otorgados en este año, por el contrario de los créditos otorgados en 1998 solo se recuperó el 12.46%.
- La sub. Sede lampa es la zona en la que mayor recuperación existe el 49.33% de la cartera de créditos de esta zona, seguida de la sub. Sede puno zona en la que se registró una recuperación de 44.21% del total de créditos otorgados en esta sede, en la sub. Sede Carabaya se logró

recuperar el 24.52% mientras que en la sub. Sede Lampa es la zona en la que menor porcentaje de recuperación existe constituye el 11%

- Del total de prestatarios el 81.25% son morosos los que adeudan el 67.74% de sus créditos, los créditos otorgados en 1998 son los que muestran mayor porcentaje de morosidad 87.54% mientras que los otorgados en 1997 en 47.93% de morosidad. A su vez de la cartera morosa existente al I semestre del 2001, el 44.98% se concentra en la sub. Sede melgar, el 33.33% en Carabaya en la sub. Sede puno, mientras que en la sub. Sede lampa se concentra el menor monto de la cartera morosa que representa solo el 7.35%.
- Al I semestre del 2000 existe un alto porcentaje de morosidad el 87.54% de los créditos de 1998 y 47.93% de los créditos otorgados en 1999, los que tiene un atraso mayor a 360 días que los constituye en la categoría perdida y el 37.46% tiene atraso mayor a 120 días que se encuentran dentro de la categoría de créditos dudosos. (DAVILA CARCAUSTO, 1998, pág. 01).

2.5. Tesis” Análisis de créditos y cobranzas y su incidencia en la situación financiera INTERCOOP Puno. Periodo 1996 – 1997. Las conclusiones que resaltan son :

- El organigrama funcional del área de créditos tiene inconvenientes en actualización y cumplimiento en las funciones específicas de
- poscargos, por la carencia de personal suficiente y capacitados, repercutiendo en una deficiente organización administrativa, lo que

dificultad el cumplimiento de los objetivos del sistema de créditos y cobranzas del INTERCOOP-Puno.

- La buena localización de su local, no se aprovecha efectivamente, tampoco su acondicionamiento y ubicación de créditos es adecuada, el espacio que ocupa es reducido, lo que dificulta el mejor funcionamiento administrativo, en la atención a los socios usuarios, falta una red que automatice la información, con equipos de alta tecnología que permite una mejor administración del sistema de créditos y cobranzas que cree la posibilidades de rentabilizar y buscar el sostenimiento financiero de INTERCOOP-Puno.
- En los periodos de 1996-1997, se presentaron 681 solicitudes (promedio) solo se aprobó 520 solicitudes que presenta 76.75% promedio y se denegó 161 solicitudes del 23.25% promedio. Los motivos más importantes de rechazo fue la falta de capacidad de pago con 28.50%, seguido por 28.15% la mala experiencia que han tenido en el sistema financiero, y la falta de garantías reales de 18.50% y otro aspecto importantes con 9.02% promedio es por solicitar montos elevados, es decir, la cooperativa los denegó por no tener fondos rotatorios y capital suficiente.
- El comité de créditos no cumple sus funciones otorgadas por la ley de cooperativas (DS-074-TR) y el estatuto en lo concerniente a evaluación, aprobación (legalidad) de los créditos control y seguimiento de la política de créditos y cobranzas, tuvo resultado que el responsable de créditos haya aprobado 61.48% de los créditos el 38.52% lo hizo la dirección de la

cooperativa y el comité de crédito no aprobó ningún crédito. Lo que demuestra que la imprevisión en los procedimientos, administración y seguimiento en la recuperación de los préstamos trajo un sistema de créditos y cobranzas deficiente y limitado.

- La deficiente administración del sistema de créditos y cobranzas caracterizado por procedimientos frágiles e improvisados, ante técnicas, en la situación del crédito y de las garantías y una política de cobranzas lenta, carentes de interés en la recuperación de préstamos, trajo una morosidad de s/ 23.405 promedio en los periodos 1996-1999, entonces las perspectivas de crecimiento es nula y pone en peligro la permanencia de INTERCOOP.(IBAÑEZ ESCARCENA,1996)

2.6. Tesis “Análisis de los fondos rotatorios de insumos agrícolas del proyecto WARU WARU del organismo gubernamental CARE-PUNO. Periodo 1998.

Tiene por objeto analizar la recuperación de los créditos de fondos rotatorios destinados a los insumos agrícolas y a su vez en forma específica identificar las causas de la morosidad y proponer alternativas o procedimientos eficaces para la recuperación de los mismos. Las conclusiones son:

- El desconocimiento de los beneficios de créditos fondo rotatorio sobre las características de la misma, un 86.75% manifestaron no conocer y solamente un 27.45% aceptaron conocer las características y finalidad de los créditos.
- El nivel de recuperación de créditos también es afectado por la escasa visita de los asistentes técnicos a las unidades operativas, por tanto, el

27.40% no recibe visitas y un 8.22% no responde notándose la indiferencia por parte de los beneficiarios de créditos destinados a insumos agrícolas. (MELENDEZ FLORES,1998)

1.3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la influencia de la gestión en el otorgamiento de créditos en financiera MIBANCO Agencia Juliaca durante el periodo 2016

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.3.2.1. Analizar las políticas de crédito, de la financiera MIBANCO Agencia Juliaca durante el periodo 2016 respecto a la evaluación de los sujetos de crédito.
- 1.3.2.2. Analizar las actitudes y el nivel de cumplimiento de los trabajadores de la financiera MIBANCO Agencia Juliaca, de la normativa del proceso de otorgamiento de créditos.
- 1.3.2.3. Determinar cómo se asocia el riesgo crediticio a la gestión en el proceso de otorgamiento de créditos, en la financiera MIBANCO Agencia Juliaca durante el periodo 2016.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. SISTEMA FINANCIERO

El sistema financiero está formado por todas las entidades y empresas que manejan y utilizan el dinero emitido por el Banco Central de Reserva del Perú, y los títulos, valores y documentos de crédito en general que lo sustituyen, como son los cheques, giros, pagares, órdenes de pago, cartas fianzas, cartas de crédito, warrants, pólizas de seguros, acciones, bonos, cédulas, etc. La cabeza del sistema financiero es el Banco Central de Reserva y por lo tanto es también la máxima autoridad en materia monetaria y manejo de los medios de pago en general. (ORDOÑEZ MARIO, 1991, pág. 11).

El sistema financiero abarca a los mercados, los intermediarios, las empresas de servicios y otras instituciones cuyo propósito es llevar a la práctica las decisiones financieras de los individuos, las empresas y los gobiernos.

2.1.2. COMPONENTES DE UN SISTEMA FINANCIERO

Un Sistema Financiero Rural para que tenga éxito debe contar con cuatro componentes principales, tres de ellos desde el punto de vista financiero y uno desde la perspectiva técnica:

a) CRÉDITO

El crédito es un acto de confianza (creer) que implica el intercambio de dos prestaciones distintas en el tiempo: los bienes valores o dinero entregado, contra una promesa de reembolso más un interés.

En el ámbito rural es posible y viable conceder crédito a las unidades El alquiler o renta de dinero, es el interés que cubre el costo que los prestamistas tienen durante el tiempo que no pueden disponer fondos. Por otra parte. El riesgo de insolvencia del prestatario, que aumenta con la duración del préstamo, justifica una especie prima que añade a la renta del dinero en función de personalidad del prestatario y de las ganancias que tiene el crédito económico, siempre y cuando se cumplan determinadas condiciones por parte del campesino y de las instituciones financieras. Sin embargo, es importante señalar que decir que no se puede dar crédito a los pobres, no es una verdad absoluta y muchas veces se puede convertir en una afirmación demográfica. Se puede dar crédito a los pobres que tiene experiencia en alguna actividad económica que genera excedentes.

SUBVENCIÓN

Es un gasto otorgado a título definitivo a una persona pública o privada a fin de aligerar o compensar una carga o fomentar una actividad determinada.

Término utilizado.

Para expresar la transferencia de recursos puede ser directa o indirecta.

La subvención a proyectos, es una transferencia que se otorga para obras de infraestructura o de servicio de interés público y no se devuelven. Está orientada a financiar obras de infraestructura ligada a proyectos, para los más rentables y con ello dar mayor ingreso a los campesinos y acelerar la devolución de los créditos. (DAVILA CARCAUSTO, 1998, pág. 18)

En un sistema Financiero Rural, como el peruano que cubre todo aquello de largo plazo a que suponen cambios tecnológicos, la subvención se convierte en un componente vital para la implementación de proyectos de desarrollo rural, porque hay elementos que no soportan el crédito mucho menos si son tasas reales y de mercado.

También es aplicable a aquellos pequeños productores cuya actividad económica es calificada de estacionaria (no genera excedente) o subsistente, solamente se les puede convertir en productores excedentarios si se combina adecuadamente crédito con subvención o determinadas componentes de los proyectos que se implementan.

Gran responsabilidad de diseñar proyectos alternativos e introducir mejoras tecnológicas en la agricultura tradicional.

c) AHORRO

Es un acto económico deliberado de las personas, mediante el cual retiene una parte de sus ingresos para utilizarlos en el futuro en inversión o consumo.

El Sistema Financiero Rural es un mecanismo para disponer de liquidez y poderlo invertir en créditos. (DAVILA CARCAUSTO, 1998, pág. 21)

d) ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN.

Es en el componente no financiero que posibilita la concesión de créditos, la implementación de adecuadas obras de infraestructura y la capitalización de ahorro. En el campo económico y sobre todo productivo, la asistencia técnica tiene una

Gran responsabilidad de diseñar proyectos alternativos e introducir mejoras tecnológicas en la agricultura tradicional. También debe orientar la comercialización. Normalmente los proyectos no son bien elaborados por que no tiene sustentación técnica.

La capacitación es otro componente importante para que el crédito sea exitoso y tiene que orientarse a transferir tecnologías e instrumentos de gestión.

2.1.3. ANTECEDENTES DEL CRÉDITO RURAL

La evaluación de la política de financiamiento agropecuario en el Perú, hace dos décadas presenta características muy particulares, todo el financiamiento correspondía a la Banca Estatal mediante el Banco Agrario financiaba casi la totalidad de crédito de corto plazo, mientras que el financiamiento a largo plazo fue compartido entre este el Banco Industrial y la corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE)... "(SANCHEZ AGUILAR, 1985, pág. 08).

En los últimos 20 años, la participación del Banco Agrario ha cubierto más del 80% de los créditos otorgados al sector agrario, observándose un repliegue de la Banca Comercial atiende muy pocas solicitudes del crédito del sector agropecuario por la falta de garantías reales y altas tasas de interés.

La falta de fuentes de financiamiento en el departamento de puno, además de la reestructuración de las empresas asociativas, trajo la adjudicación de tierras a favor de las comunidades, lo que ha condicionado que la mayor parte de ellos, se encuentren en abandono y sin títulos saneados.

Todo este panorama obligo a los agricultores, por un lado, a buscar fuentes informales de financiamiento que generalmente imponen condiciones desventajosas, por otro lado mediante instituciones públicas descentralizadas el gobierno empezó a promover y apoyar sistemas alternativos como las Cajas Rurales, los fondearos Regionales y los Fondos Rotatorios. (PRADERA, 2000, pág. 05)

2.1.4. CRÉDITO

Es aquella operación por medio del cual los Bancos prestan, a quien no cuenta con el dinero necesario para comprar bienes-autos, casas, pagar servicios –educación, salud o realizar inversión-poner negocios. (EMPRESA EDITORA EL COMERCIO, 2003, pág. 04)

El crédito es un acto de confianza (creer) que implica el intercambio de dos prestaciones distintas en el tiempo: los bienes valores o dinero entregado, contra una promesa de reembolso más un interés. Esta operación lleva

implícito una remuneración que tiene dos elementos tiempo y riesgo...”
(PRADERA, 1990, pág. 15)

Capacidad de comprar u obtener un préstamo respaldado por una promesa de pago dentro de un periodo. Un origen del crédito es el hecho de que en muchos intercambios de compra procede a la venta, es decir el pago. De esta manera se compra con una promesa de pago. (MELENDEZ FORES, 1999, pág. 17)

2.1.5. CLASIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS

CLASIFICACIÓN EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA:

CRÉDITOS DIRECTOS

Son aquellas que originan la utilización de los fondos disponibles de la institución como consecuencia del acuerdo a convenios preestablecidos con los usuarios/socio o de terceros.

CRÉDITOS INDIRECTOS

Son aquellos que no desembolsados, se otorga a través de la emisión de un documento llamado carta fianza o aval a solicitud del usuario/socio o de terceros.

CRÉDITOS CUBIERTOS

Son aquellos que en atención y cumplimiento de los reglamentos y normas internas se encuentran debidamente respaldados por los depósitos aportaciones, garantías y otros derechos que mantuviera el usurario en la institución financiera.

CRÉDITO DECUBIERTO

Son los créditos que no se encuentran respaldados por garantías suficientes o por otros derechos que los usuarios pueden disponer en el ente eficiente.

CLASES DE CRÉDITO POR SU USO:

CRÉDITO OPERATIVO (O PRODUCCIÓN)

Los términos crédito operativo o de producción, significan el crédito que se utiliza para fines operativos como semillas, insumos, mano de obra, materiales, alquiler de maquinaria, cosecha, transporte, venta, etc. En el sector urbano se utiliza el término “capital de trabajo” pero significa algo parecido.

CRÉDITO DE INVERSIÓN

Se refiere al crédito utilizado para la adquisición de bienes fijos y otros de mayor duración. Estos créditos tienden a requerir mayor análisis y planificación.

CRÉDITO DIRIGIDO

Significa crédito cuyo uso es Pre-destinado por la organización prestamista. Es común en programas de gobierno y ONG; normalmente tiene una componente de capacitación técnica y supervisión. (CALVIN MILLER, 1983. Pág. 07)

CRÉDITO PARA MERCADEO (COMERCIALIZACIÓN)

Significa el uso del crédito para fines de comercialización que abarca uno o varios productos y con un capital mayor. Su manejo en general es en forma

de un fondo rotativo de capital, otorgado a una organización o un grupo de inversionistas.

CRÉDITO COMERCIAL.

Se usa el término para referirse a toda clase de actividades comerciales grandes y pequeñas.

CRÉDITO DE CONSUMO.

Se refiere a la clase de préstamos usados para fines personales de consumo o uso familiar. Esto incluye tanto créditos formales como también compra de bienes de consumo para pagar a plazos y compra con tarjetas de crédito.

CRÉDITO PARA VIVIENDA.

El uso de créditos para compra y /o mejora de la vivienda es común en todo el mundo; tiene características muchas veces condiciones especiales para tratarse de un apoyo directo a una necesidad social. También las condiciones reflejan bajos costos relativos a su administración". (CALVIN MILLER, 1983, pág. 09)

2.1.6. CRÉDITO RURAL

El crédito rural tiende a ser más difícil de manejar que aquel para el sector urbano, las razones principales son :

- Mayor riesgo al ser más afectado por factores incontrolables como el clima.
- La naturaleza cíclica de la producción, afecta en gran manera el flujo de fondo de la organización financiera y a toda la economía rural.

- El mayor costo de comunicación o supervisión.
- La dificultad para conseguir garantías sólidas como hipotecas, prendas y letras de pago.
- La poca capacidad de endeudarse del pequeño productor real.

Por estas razones los bancos no tienen interés en prestar al sector rural.

Un problema más difícil de tratar es que el retorno del capital es relativamente bajo en el sector, lo que se debe a su velocidad de rotación de capital es un préstamo para fines de comercio, la rotación de capital puede ser mensual, semanal o diaria, sin embargo en la producción agropecuaria puede ser semestral o anual.

Es de consenso que el crédito en sí mismo no es el principal instrumento de desarrollo, es una condición necesaria pero no suficiente, puesto que por sí solo no puede resolver los problemas estructurales del pequeño productor campesino.

Debe ir acompañado del programa de asistencia técnica, capacitación, sistema de riesgo, acopio y comercialización.

El crédito rural tiene que ser visto como un negocio, en el negocio, en el sentido de que debe cubrir sus costos desde el inicio de su financiamiento.

(MELENDEZ FORES, 1999, pág. 20)

2.1.7. CLASIFICACIÓN DEL CRÉDITO RURAL

“Desde el punto de vista de la utilización del crédito de los clientes, tenemos:

1.- EL CRÉDITO DIRIGIDO Y SUPERVISADO:

Se tiene buenos resultados en proyectos orientados al mejoramiento o cambio de tecnología, producción o la creación de servicios productivos, son de mediano y largo plazo, soportan un interés entre el 10% a 14% requieren de un fuerte y sostenido apoyo en asistencia técnico y capacitación. El grupo de las familias que lo implementan necesitan estar convencidos de la viabilidad y rentabilidad del proyecto y tener una cohesión sólida.

2.- EL CRÉDITO DE LIBRE DISPONIBILIDAD:

Tiene éxito cuando se destina para las actividades económicas en que las familias ya tienen una experiencia positiva y no quiere de asistencia técnica.

Es un tipo de crédito que permite dar liquidez a los clientes para realizar actividades a corto plazo y de rentabilidad”.

“Desde la perspectiva del tipo sujeto al crédito tenemos:

1.- EL CRÉDITO ASOCIATIVO:

Se orienta a proyectos de corto, mediano, y largo plazo, la producción puede ser colectivo o familiar pero no se asocian para conseguir crédito y para servicios comunes como la mecanización o comercialización, es muy riesgosa cuando se fuerza a una producción colectiva.

2.- EL CRÉDITO FAMILIAR:

Es apropiada para actividades a corta plazo. Se organiza en grupos solidarios para acceder al crédito y agiliza los trámites de solicitud y procedimientos por parte de la entidad financiera”.

“Desde el punto de vista del destino económico del crédito se diferencia el crédito para capital de operación y el crédito para capital de inversión:

1.- EL CRÉDITO PARA CAPITAL DE OPERACIÓN:

También llamado capital de trabajo, es el que se destina a la compra de insumos, herramientas y equipos pequeños agropecuarios, para la producción de bienes o servicios, son de corto plazo.

3.- EL CRÉDITO PARA CAPITAL DE INVERSIÓN:

Es aquel destinado a la compra de bienes que no se transforman en el proceso productivo, como maquinarias y equipos agrícolas, construcción de infraestructuras productivas, generalmente son de mediano plazo”.

2.1.8. EL ROL DEL CRÉDITO

“El crédito es como el fuego muy útil pero peligroso; si se utiliza bien sirve como una buena herramienta y si no se quema no solamente uno mismo sino también a los amigos.

Es necesario saber cuándo y cómo se debe usar, crédito es dinero prestado, es capital y es un pasivo exigible, el crédito aumenta oportunidades y los riesgos por ser instrumento que sirve de palanca para lograr mejores resultados al producir ganar más o perder más rápido.

El propósito de un programa de crédito es proveer servicios de crédito que incluyen análisis y supervisión por parte de personas capacitadas, para asegurar la buena marcha del mismo. (CALVIN MILLER, 1983, pág. 15).

2.1.9 PRINCIPIOS BÁSICOS DEL ÉXITO DEL CRÉDITO

“Los principios básicos del éxito de la administración del crédito incluyen:

COMPROMISO Y CAPACITACIÓN:

- La solidaridad social y el compromiso son críticos para que los grupos puedan ser efectivos.
- El proceso de confirmación, capacitación y compromisos de un grupo es esencial para su éxito.
- La comprensión y aplicación de los conceptos de cooperación y empresa son claves para organizaciones socio-económicas como las operativas.
- Las garantías del crédito para un grupo son tan sólidas como el de cada uno en el grupo.
- Las obligaciones de educación y los requisitos de ahorro y /o la capitalización ayudan en la auto-selección de participantes de su organización.
- La educación practica en el manejo del capital es muy efectiva, es buen comenzar facilitando prestamos pequeños y a corto plazo y paulatinamente aumentareis según la experiencia y necesidad.

ADMINISTRACIÓN

- El buen análisis de una petición de crédito depende de sus méritos y no de los sentimientos personales, como la amistad o necesidad.

- Para el crédito es mejor ser precavido que arrepentido.
- La extensión agropecuaria y/o la introducción de nuevas tecnologías no debe ser mezclada con la administración del crédito.
- Un control contable preciso es indispensable para un programa de crédito.
- El uso de grupos solidarios es efectivo como mecanismos de entrega de crédito y garantía, especialmente para el micro-empresario y demás actividades de alta rotación de capital de trabajo.
- El ofrecimiento de servicios financieros completos de ahorro y crédito tienden a mejorar la eficiencia, bajar el riesgo y el costo financieros.
- La movilización del ahorro entre la gente pobre es muy efectiva y puede servir de base para el auto-financiamiento de un crédito.

COSTOS DE LOS SERVICIOS

- La eficiencia y minimización de los costos de transacción son más importantes que la tasa de interés para muchos usuarios.
- Toda persona puede ser sujeto de crédito, pero la condición tiene que reflejar los costos asociados.
- Los costos de transacción y las garantías exigidas son los elementos críticos para acceso o marginamiento del crédito.
- El compromiso y la solidaridad son efectivos para tener un control menor costo para prestatario.

- Externalización o traspaso de costos al emplear servicios voluntarios o grupos solidarios para control, promoción, etc. son efectivos para bajar los costos del programa de créditos.
- La seguridad de servicios continuos con oportunidad de nuevos préstamos es el incentivo para el buen repago del crédito. (CALVIN MILLER, 1983, pág. 18)

2.1.10. MANEJO ADMINISTRATIVO DE CRÉDITOS

“Para poder reaccionar de inmediato al retraso de los pagos es recomendable elaborar una lista mensual, indicando que créditos vencen y que suma debería ingresar a fin de mes, dicha lista debería compararse luego con los reembolsos realmente recibidos y así detectar donde hay problemas; además la lista permite conocer cuánto dinero se tiene a disposición a nuevos créditos.

También es recomendable realizar estadísticas internas, que permitan ver la capacidad de reembolso según el tipo de prestatario (Ejm: grupo, cooperativas, familias, personas particulares, etc.) con estas estadísticas se puede determinar cuáles proyectos tiene posibilidades de éxito y cuáles no. (AACHEN, 1997, pág. 12)

“Los encargados de la administración de los créditos deberían estar constantemente informados sobre el estado del mismo, a fin de poder informar lo siguiente:

- Número y volumen de los créditos.
- Numero de primeros créditos.

- Número de créditos de continuación.
- Causas de la anulación de créditos.
- Monto de morosidad.
- Números de créditos negociables
- Número de usuarios.
- Monto de la cartera activa.
- Monto de la cartera morosa. (AACHEN, 1997, pág. 13).

2.1.11. CARTERA

“Es aquella que se utiliza para denominar las inversiones de las instituciones financieras en general. Se emplea para indicar valores, acciones, bonos, etc. Son llevados en los libros de dicha institución. (APAZA MIRANDA, 1999, pág. 27).

CARTERA DE CRÉDITOS.- “... Es la parte del activo constituido por los documentos en la cartea y en general portado los créditos o colocaciones que se efectuó. Esta se utiliza para el control y así conocerla situación crediticia de la institución.

CARTERA VENCIDA.- “Es la parte del activo constituido por los documentos en cartera y en general todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.

2.1.12. CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS

“Para evaluar la cartera de créditos comerciales deberá utilizarse cinco categorías de clasificación, los factores básicos para la evaluación están

referidos al comportamiento histórico del deudor en el servicio de sus obligaciones y a su capacidad de pago derivada de los recursos generados con relación a las características de mercado interno y externo en que se desarrollan sus actividades.”

CATEGORÍA DE CRÉDITOS NORMAL

“cuando los análisis de flujo de fondo demuestran que el deudor es capaz de atender holgadamente todos sus compromisos financieros. (SENATI, 1998, pág. 12).

“Los deudores que permiten esta clasificación, son aquellos que hayan cumplido oportunamente con sus obligaciones y que al momento de su evaluación no presentan duda acerca de la recuperabilidad del crédito en las fechas convenidas.”

CATEGORÍA DE CRÉDITOS CON PROBLEMAS POTENCIALES

“El análisis de flujos del deudor demuestra que, al momento de realizarse, puede atender la totalidad de situaciones que de no ser controladas o corregidas oportunamente podrían comprometer la capacidad futura de pago del deudor. (APAZA MIRANDA, 1999, pág. 30).

“Los deudores clasificados en esta categoría corresponde aquellos que a la fecha de la evaluación revelan ciertas deficiencias, implicarían riesgos mayores en su recuperación presentan incumplimientos menores a 60 días.”

CATEGORÍAS DE CRÉDITOS DEFICIENTES

“El análisis de flujos del deudor demuestra que tiene problemas para atender normalmente la totalidad de sus compromisos financieros y que de no ser

corregidas, esos problemas pueden resultar en una pérdida para la empresa del sistema financiero. Presentan incumplimientos entre 60 a 120 días. (SENATI, 1998, pág. 13).

Los deudores incluidos en esta categoría” presentan un mayor agravamiento en su situación financiera.

Los deudores de estas categorías presentan dificultades en cuanto a su capacidad generadora de recursos, que no serán superados en el corto plazo.”

CATEGORÍA DE CRÉDITO DUDOSO

“El análisis de flujos de fondos del deudor que presentan demuestra que es altamente improbable que puede atender la totalidad de sus compromisos financieros, presentan incumplimiento entre 120 y 365 días. (APAZA MIRANDA, 1999, pág. 31).

“Los deudores incluidos bajo esta clasificación son aquellos que presentan características de crédito con alto riesgo que hacen dudosa su recuperación, estos deudores presentan dificultades en cuanto a su capacidad generadora de recursos que no serán superados en el mediano plazo, siendo elevada la posibilidad de irrecuperabilidad, no obstante debido a ciertos factores que pueden mejorar la posición del deudor en el corto plazo, la clasificación del crédito irrecuperable es temporalmente diferida de aquel, en el entendido que continua operando, generando ingresos y efectuando pagos en cuenta.”

CARTERA DE CRÉDITO PÉRDIDA

“Las deudas de deudores incorporados a esta categoría se consideran incobrables, si bien podrían tener un valor de recuperación bajo un cierto conjunto de circunstancias futuras, la incobrabilidad es evidente al momento del análisis, presentan incumplimientos mayores a 365 días. (SENATI, 1998,

“Los deudores incluidos en esta categoría, muestran un agravamiento de las características consideradas en las categorías anteriores y presentan una más de las características siguientes:

- Deudas consideradas incobrables
- Muy alto nivel de endeudamiento
- Desmedro ostensible a su patrimonio.
- Deudores que hayan cesado sus operaciones.

Por lo tanto, las posibilidades de recuperación son escasas o nulas”.

2.1.13. ETAPAS DEL PROCESO DE RECUPERACIÓN

COBRANZA REGULAR.- Debe aplicarse para evitar que el beneficiario incurra en mora, donde se deberá brindar información clara al beneficiario, explicarle que un beneficiario que se atrase en sus pagos se convierte en riesgoso por lo tanto no sujeto al crédito.

Asignación de cartera desembolsada

Monitoreo de prestatarios

Cobro puntual del préstamo.

COBRANZA ADMINISTRATIVA.- Es aquella etapa en la que se realiza todas la acciones necesarias antes de la demanda judicial, como el envío de cartas recordatorias, citaciones, notificaciones y utilizar medios de persuasión, también se debe considerar en esta etapa la posibilidad de refinanciamiento de la deuda.

Evaluación de la cartera morosa

Cobro o presión caso por caso

Rehabilitación de préstamos

COBRANZA JUDICIAL.- Es aquella que realiza (el acceso legal, comité de crédito y el jefe de créditos) después de haber agotado la posibilidad de cobranza administrativa, este es el recurso más drástico que consiste en el cobro del crédito vía judicial.

2.1.14. MOROSIDAD

“Morosidad es el monto atrasado de pago de préstamos e indica el valor relativo del volumen de la cartera que tiene problemas, el indicador es importante excepto cuando haya un crecimiento significativo en la cartera, en caso de otro crecimiento y préstamos recién otorgados, el indicador puede desestimar los problemas potenciales de pago.

Morosidad = $\frac{\text{Monto de cuotas morosas de la cartera total}}{\text{Cartera Total}}$

Cartera Total

Lo recomendable es un nivel de morosidad menos del 5% hasta el 7% de la cartera vigente, aunque muchas organizaciones pueden operar programas con un 10% sin tener mayores dificultades, en el sector rural lo difícil es

como tratar los casos de morosidad por desastres naturales, si fuera justificado aprobar un financiamiento, se deberá efectuar antes de que el prestamos sea moroso. (CALVIN MILLER, 1983, pág. 54).

2.1.15. LA IMPORTANCIA DE CONTROLAR LA MOROSIDAD

“La cartera de préstamos del programa financiero en una micro-empresa constituye su principal activo, la cartera de préstamos permite a una institución financiera continuar proporcionando un servicio necesario: crédito a micros-empresarios, la cartera de préstamos también es crucial para la supervivencia de una institución crediticia, pues genera los ingresos de la institución, principalmente mediante el cobro de los intereses, está ya tratado la protección de la cartera y por encargo de cómo proteger la capacidad de la institución para proporcionar servicios crediticios a los usuarios.

Una cartera de préstamos es diferente a otros activos de un programa, pues si bien pertenecen a la institución crediticia, se utiliza por otras personas que están fuera de la institución los prestatarios, la institución que otorga el préstamo no siempre puede estar seguro de que va a recuperar el dinero prestado, razón por la cual la cartera encierra un riesgo, el monto y la calidad (monto del riesgo) de la cartera cambian también continuamente a medida que se desembolsa los préstamos, se realizan los pagos y van venciendo los plazos de los préstamos y de los pagos.

Proteger una cartera puede resultar una tarea difícil. Esta guía tiene el propósito de ayudar a los administrativos de programas crediticios a enfrentar tres aspectos cruciales en el manejo de la cartera.

MEDIR Y VIGILAR EL GRADO DE RIESGO DE LA CARTERA.- Solamente con un cabal entendimiento de la calidad de la cartera los administradores podrían diseñar y llevar a cabo estrategias efectivas para protegerlas.

COMPRENDER DE QUE MANERA LA CALIDAD DE LA CARTERA AFECTA LOS INGRESOS Y LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA INSTITUCIÓN.- Las instituciones financieras obtienen sus ingresos de sus carteras de préstamos y en consecuencia deben administrarlas de manera que aumenten al máximo sus ingresos.

TENER INFORMACIÓN VERAZ Y EFICIENTE DEL MOVIMIENTO DE LA CARTERA.- Esto nos permitirá tener un mejor control ya sea de la cartera activa, cartera morosa y cartera expuesta, con esta información al día se podrá tomar decisiones adecuadas en su momento oportuno. (STEARSK, 1991, pág. 18).

2.1.16. CONTROL Y MEDICIÓN DE LA MOROSIDAD

❖ CONTROL DE LA MOROSIDAD

“La falta de control de la morosidad resulta ser el mayor problema de los programas de crédito rural, es el cáncer que debilita a una organización y que es difícil o hasta imposible curar cuando ha llegado a un estado avanzado, la morosidad es un círculo vicioso que afecta en las siguientes formas:

- ✓ Crea un ambiente de falta de responsabilidad-sincera entre los clientes para cumplir con sus pagos.

- ✓ Disminuye la rotación de los fondos de crédito de la organización acusándole una escasez de fondo para desembolsar nuevos préstamos.
- ✓ Aumenta los costos operativos de la organización financiera para efectuar el seguimiento de los préstamos en mora. De estas formas afectan a la institución, la más difícil de curar es la primera, es imprescindible que los clientes tengan una conciencia de compromiso de pago

En resumen, el control de la morosidad depende de los pasos claros, firmes y oportunos no hay otra medida. (CALVIN MILLER, 1983, pág. 63).

❖ CONTROL LEGAL

El control legal no es un factor importante en el pago para un programa de crédito rural a nivel de pequeños productores artesanos, es un factor que en la práctica llega a ser más una presión psicológica puede ser importante, la poca fuerza legal se debe:

- ✓ A los pocos prestamos que presentan garantías reales de hipoteca o prenda.
- ✓ El alto costo y demora en el proceso legal con relación al préstamo a recuperar.

Aunque el control legal no es más fructífero para el buen pago, es todavía necesario dar la atención debida a la elaboración de los contratos de préstamo y al registro de garantías y personas o grupos que los avalan. Se recomienda que todo programa de crédito tenga acceso a un abogado

calificado para la asesoría legal y jurídica necesaria. (CALVIN MILLER, 1983, pág. 64).

2.1.17. CLASES DE MOROSOS SEGÚN VOLUNTAD Y CAPACIDAD DE PAGO

“QUIEREN PAGAR PUEDEN PAGAR.- Son aquellos que muestran capacidad de pago y voluntad para cumplir con sus obligaciones financieras.

“NO QUIEREN PAGAR Y PUEDEN PAGAR.- Son aquellos que no tiene capacidad de pago pero si tiene voluntad para cumplir con sus obligaciones financieras.

“NO QUIEREN PAGAR Y NO PUEDEN PAGAR.- Son aquellos que no demuestran voluntad ni capacidad de pago, poniendo de manifiesto que el crédito fue mal otorgado.(IBAÑEZ ESCARCENA, 1999, pag. 29).

2.1.18. RIESGO CREDITICIO

“Es el principal riesgo que enfrentan las instituciones de micro finanzas por cuanto a la cartera de créditos representa el mayor activo, su incidencia en los resultados de la empresa es gravitante ya que el deterioro en la calidad de la cartera implica una mayor provisión de la cartera y ello finalmente se refleja en el estado de resultados de la institución de micro finanzas, a través de un mayor gasto.

El riesgo crediticio se define como la posibilidad de que el deudor no cumpla con pagar su prestamos en las condiciones pactadas, originado la posibilidad de incurrir pérdidas financieras, se genera principalmente como consecuencia de una débil evaluación y por falta de un seguimiento

permanente, así como de otros factores tales como eventos adversos no previstos que afectan la capacidad y voluntad de pago.(MODELO DE EVALUACIÓN MIBANCO BANCO DE LA MICROEMPRESA, 2008, pág. 25).

2.1.19. POSIBILIDADES CONSECUENCIAS DEL RIESGO PARA LAS ENTIDADES FINANCIERAS:

- Perdidas económicas
- Mayor exigencia de capital
- Mayor costo de fondos
- Daño de la reputación
- Perdidas de depósitos
- Liquidación de la entidad

PARA EL SISTEMA FINANCIERO:

- Cierre de las entidades
- Corridas bancarias
- Crisis generalizadas en el sistema financiero
- Inestabilidad económica y subsiguientemente político
- Incremento d riesgo en el Perú.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Abono: ingreso de dinero hecho por el banco a la cuenta corriente, este concepto sirve para distinguirlo de los depósitos, que son los ingresos realizados por los clientes.

Activo: conjunto de bienes y dinero pertenecientes a una persona natural o social (empresa o institución). Por ejemplo, se consideran activos de una persona natural tales como casa, auto y el dinero que tenga, los activos de una persona social incluyen maquinarias, inmuebles dinero invertido.

Ahorro: diferencia entre renta disponible y consumo, es una forma de acumular el dinero que obtiene, al aguardar la parte de los ingresos que no se destina al consumo.

Amortización: pago parcial o total de un crédito.

Aval: es una garantía personal que se formaliza con la firma del avalista puesto en el anverso de un título-valor o efecto negociable.

Banco Central: entidad autónoma nacional encargada de formular las políticas monetarias y financieras y de la emisión de moneda de un país. El Banco Central no es un banco comercial y por tanto, no recibe fondos del público.

Banco Comercial: empresa que se dedica a captar y prestar fondos. Capta dinero mediante el ahorro y los depósitos a plazo;

Presta fondos mediante créditos, así mismo cobra comisiones por los diferentes servicios que presta.

Caja: lugar físico en el cual se realizan operaciones bancarias, tales como cobrar cheques, hacer depósitos en la cuenta corriente, pagar servicios.

Capacidad de endeudamiento: cálculo que se realiza un banco para decidir préstamo, al establecer la proporción de ingresos y gastos habituales.

Captación: actividad bancaria a través de la cual el banco recibe el dinero de los clientes, con el fin de obtener ganancias. Incluye ahorros y depósitos a plazo.

Cargo: cobros que realizaba el banco, en general se debitan ala cuenta corriente. Por ejemplo, cobros por mantener una cuenta corriente, por el uso de las tarjetas de crédito, o impuestos por talonarios de cheques.

Cartas de Crédito: son un medio de pago garantizado por un banco y cuya realización está en funciona que el beneficiario de dicha carta de crédito, cumpla con ciertos requisitos dentro de un plazo determinado.

Cheque: es un documento de pago inmediato, a diferencia de la letra de cambio y el pagare, que son documentos de crédito, los cheques son girados a cargo de los bancos.

Cliente: comprador de bienes y servicios.

Consumo: empleo de un bien o servicio para satisfacer una necesidad.

Corto plazo: tiempo establecido para transacciones bancaria, menor a un año.

Crédito: préstamo que el banco hace a una persona natural o social, por extensión, saldo del flujo del dinero.

Cuenta corriente: desde la perspectiva del cliente, la cuenta corriente es un medio que le permite acceder a los distintos servicios bancarios y administrar su dinero.

Cuota: monto pactado para cumplir una obligación de pago, durante un periodo determinado de tiempo que corresponde a una porción del total de

una deuda. Por ejemplo, al pedir un préstamo a un banco, éste se puede pagar en cuotas.

Debito: saldo negativo del flujo de dinero en una cuenta corriente.

Depósito a plazo: captación en dinero que incrementa el capital de quien lo deposita, al aplicarse una tasa de interés variable., este es un instrumento de inversión, pues las personas entregan su dinero al banco y reciben, al cabo de un tiempo, una cantidad de dinero mayor que lo que depositaron.

Deposito: ingreso e dinero a la cuenta corriente, realizado por el cliente.

Deuda: corresponde a la cantidad de dinero pendiente para completar una obligación de pago, contraída con el banco al acordar un crédito.

Devaluación: deterioro de los términos de cambio de una moneda frente a otra. Por ejemplo, en un periodo de alza del dólar, se necesitan más pesos que antes para adquirir un dólar.

Dinero: instrumento de pago general.

Dólar: nombre particular de una moneda.

Endoso: firma del beneficiario de un cheque puesta en su reverso, con la cual se transfiere en dominio del documento o se entrega en cobro.

Fianza: es una garantía personal, donde el fiador (persona natural o jurídica) garantiza el cumplimiento de una obligación del fiado.

Fluctuación: variación en el tiempo de índices económicos, tales como precios o tasas de interés.

Fondos: dinero disponible en la cuenta corriente.

Gasto: medición del consumo.

Gastos de manutención: conjunto de gastos que se originan en la administración de una cuenta corriente y que el banco cobra a los clientes.

Giro: retiro de fondos de una cuenta corriente.

Hipoteca: es una garantía real, que nace de un contrato mediante el cual se constituye un gravamen sobre un bien inmueble de propiedad del solicitante del crédito, para asegurar dicho, las hipotecas pueden ser a su vez: Predial común (inmuebles) Naval (nave) Mineras (concesiones mineras, integrantes y accesorios), de Aeronaves (aeronaves civiles).

Indicador: Índice en cifras. Por ejemplo, el alza de precios de un mes.

Índice: instrumento que mide la variación de una magnitud en el tiempo. Por ejemplo, el Índice de Precios al Consumidor, (IPC), se establece sobre la base de un conjunto de bienes y servicios de consumo.

Inflación: fenómeno general de ajuste, por vía monetaria, que se caracteriza por el alza del nivel de precios y la devaluación de la moneda, en la experiencia de una persona, se expresa en el hecho de que pueda comprar menos cosas, con la misma cantidad de dinero de un periodo anterior.

Interés compuesto: forma de cálculo aplicada a los créditos, en que el interés obtenido en un periodo pasa a formar parte del capital.

Interés nominal: Interés que incluye reajustes por el alza de precios.

Interés real: Lo que un cliente obtiene de ganancia al hacer un depósito a plazo, o paga por un crédito, sin considerar el reajuste por el alza de precios.

Interés simple: forma de cálculo aplicada a las captaciones, en el cual el interés generado en un cierto periodo no pasa al siguiente periodo a incrementar el capital.

Interés: suma de dinero que el banco cobra sobre préstamos, o paga sobre captaciones de dinero.

Largo plazo: establecido para una transacción bancaria, mayor de un año.

Letra de cambio: La letra de cambio es una orden escrita, revestida de las formalidades establecidas por la cual una persona encarga a otra el pago de una suma de dinero.

Moneda: unidad de medida de los valores de cambio.

Moratoria: no cumplimiento de una deuda en el plazo estipulado.

Nivel de vida: indicador de la capacidad de una persona, una familia o un grupo social, para satisfacer sus necesidades

Pagare: El pagare, es un título, a través del cual deudor (cliente) reconoce haber recibido y se obliga a devolver al acreedor (Banco) una cantidad de dinero dentro de un plazo determinado.

Precio: cantidad de dinero que se necesita para un bien o servicio.

Prenda: Es una garantía real que nace de un contrato mediante el cual se hace entrega al acreedor, o a un tercero de bien mueble para asegurar un crédito otorgando la facultad de venderlo y pagarse con el producto de su venta, con preferencia a otros acreedores, cuando el deudor no cumple con la obligación garantizada.

Pago automático: servicio que prestan los bancos a sus clientes para debitar de la cuenta corriente diversos cobros, sin que tenga que ir al banco para hacer un pago.

Peso: nombre particular de una moneda.

Protesto: certificado al dorso del cheque, que indica negativa de pago, expresando la causa, expresando la causa, el día y la hora del rechazo.

Puja: ofrecer en un remate más de lo que se ha ofrecido anteriormente.

Recensión: aminoración de la actividad económica.

Renta: lo que se percibe producto de la remuneración del trabajo o del capital.

Saldo contable: es el que refleja una cuenta corriente conteniendo todo su movimiento de depósitos de cualquier tipo.

Saldo contable: corresponde a la cantidad de dinero que la persona tiene una cuenta corriente, en una fecha determinada.

Sistema económico: concepto que define el conjunto de políticas, actividades y fenómenos financieros, monetarios y productivos de un país o de una región.

Sobregiro: giros efectuados en la cuenta sin que existan fondos disponibles.

Tipo de cambio: relación entre distintos tipos de moneda.

Transacción: movimiento de dinero, acciones, bonos y bienes.

Trueque: intercambio directo de un bien por otro.

Valores en cobro: depósitos con documentos que están sujetos a restricciones para su disponibilidad, en un plazo determinado.

2.3. HIPÓTESIS

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

En la financiera MIBANCO Agencia Juliaca presenta deficiencias en la gestión del otorgamiento de créditos, debido al no cumplimiento de las Políticas de crédito en el periodo 2016.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA

2.3.2.1. Políticas de crédito en financiera MIBANCO Agencia Juliaca durante el periodo 2016 permite la evaluación de los sujetos de crédito.

2.3.2.2. Con las actitudes y el cumplimiento de las políticas de créditos se logra una óptima gestión del otorgamiento de créditos en la financiera MIBANCO Agencia Juliaca.

2.3.2.3. La mala gestión en el otorgamiento de créditos, es una de las principales causas del riesgo crediticio en la en financiera MIBANCO Agencia Juliaca durante el periodo 2016.

CAPÍTULO III

MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODOS

3.1.1. Método Deductivo. - Este método nos permitió demostrar nuestra hipótesis (probables soluciones a nuestro problema).

3.1.2. Método Inductivo.- Este método nos permitió lograr nuestros objetivos (resultados que se pretende lograr en nuestra investigación).

3.1.3. Método Analítico Descriptivo.- Este método nos facilitó el logro de nuestros objetivos.

3.2. POBLACIÓN

La población está conformada por la totalidad de beneficios de los créditos de financiera MIBANCO Agencia Juliaca durante el periodo 2016.

3.4.1. ANÁLISIS DOCUMENTARIO

Son conjuntos de datos internos del banco, para esto se analizaron los siguientes documentos:

* Reportes de amortización

- * Normativa de financiera MIBANCO Agencia Juliaca durante el periodo 2016

- * Expedientes de los créditos

- * Cartera de clientes

- * Estados financieros

3.4.2. ENTREVISTA

Es una técnica que nos permitió obtener información de primera mano sobre las propiedades del problema y de esa manera lograr nuestros objetivos. Las personas a las que se entrevista son las siguientes:

- * Responsable del área de Negocios

- * Funcionaria de operaciones

3.4.3. ENCUESTAS

Es una técnica que nos permitió acopiar datos mediante interrogantes a un cierto número de clientes con la cuenta financiera MIBANCO Agencia Juliaca durante el periodo 2016.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

- **ÓRGANOS DE GOBIERNO**

- * Junta de Accionistas

- * Directorio

- **ASESORÍA Y CONTROL**

- * Auditoria Interna

- **ÓRGANO DE GESTIÓN CENTRAL**

- * Gerencia general

- **ÓRGANOS DE LÍNEA**

- * **ÁREA DE NEGOCIOS:**

- **Plataforma**
 - **Asesores de Negocios**
 - **Capacitación**

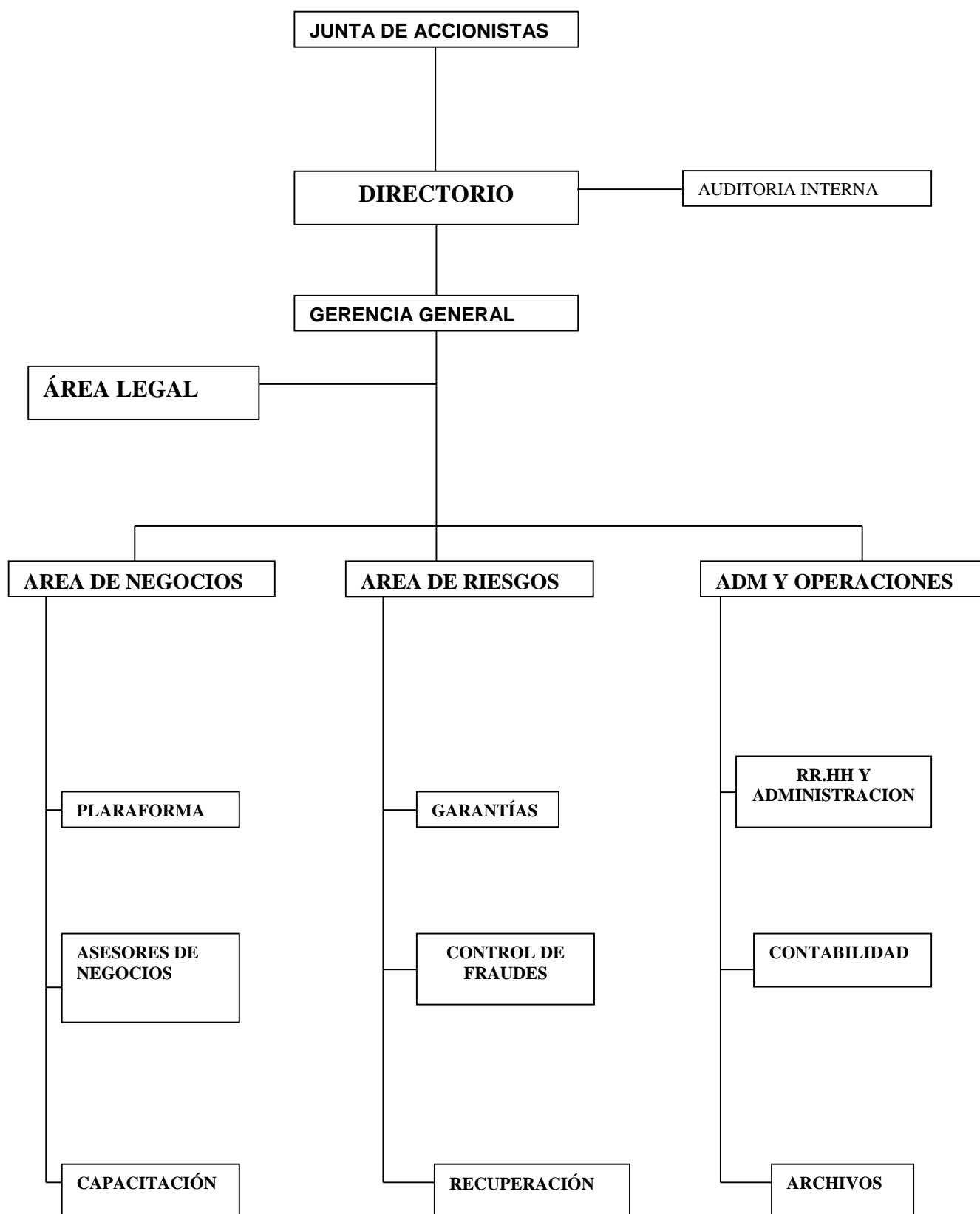
- * **ÁREA DE RIESGOS:**

- **Garantías**
 - **Control de Fraudes**
 - **Recuperaciones**

- * **ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIONES:**

- **Recursos Humanos Y ADM**
 - **Contabilidad**
 - **Archivos**

GRAFICO 01



CAPÍTULO IV

CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

4.1. UBICACIÓN Y LOCALIZACIÓN DEL ÁREA DEL ESTUDIO

El presente trabajo de investigación tiene como ámbito de estudio la oficina sede Juliaca de MIBANCO, financiera MIBANCO Agencia Juliaca durante el periodo 2016, la unidad de estudio de la investigación son los beneficiarios de la misma Financiera MIBANCO Agencia Juliaca, se encuentra ubicado en la parte céntrica de la Ciudad de Juliaca, en Jr. Huayna Capac No 130. Juliaca es un distrito en la provincia de San Román, región de Puno.

La provincia peruana de San Román es una de las trece provincias que conforman el Departamento de Puno, también llamado Región Puno, bajo la administración del Gobierno Regional de Puno. Limita por el norte con la Provincia de Azángaro y la Provincia de Lampa; por el este con la Provincia de Huancané; al sur con la Provincia de Puno; y, por el oeste con los departamentos de Arequipa y Moquegua.

Historia.- Corresponde al antiguo Corregimiento de Cabana - Cabanillas. La Provincia de San Román fue creada por Ley N° 5463, la misma que fue

promulgada por el Presidente de la República Augusto Bernardino Leguía y Salcedo el 6 de septiembre de 1926. Lleva tal denominación en homenaje al ilustre puneño Miguel de San Román y Meza, quien fue Presidente de la República del Perú entre los años 1862 y 1863. Desde el 6 de setiembre de 1926 hasta el 28 de julio de 2016, la Provincia de San Román, formalmente, estuvo constituida por cuatro distritos: Juliaca, Caracoto; Cabanillas y Cabana; pero desde el 28 de julio de 2016, fecha en que el Presidente de la República Ollanta Humala Taso, promulgó la Ley N° 30490 por cuanto la comisión pertenece al congreso de la republica este último distrito se desdobra originando al quinto distrito denominado San Miguel. Es decir que, en la actualidad, la provincia de San Román tiene cinco distritos, a saber: Juliaca, con su capital Juliaca, que a su vez es capital de la provincia; Caracoto, con su capital Caracoto; Cabana, con su capital Cabana; y Cabanillas, con su capital Deustua y San Miguel; con su capital San miguel

Geografía.- Esta provincia tiene una extensión de 2 277,63 kilómetros cuadrados y se encuentra en el lado nor-Oeste del Lago Titicaca y ocupa el 3,2% de la superficie territorial del Departamento de Puno o Región Puno. En 2007 tenía una población de 240 776 habitantes, la mayoría de los cuales reside en su ciudad capital Juliaca (225 146 habitantes). Además la provincia concentra alrededor del 30 % de la población urbana y el 41 % del comercio en la región Puno.

Economía.- La mayor parte de la población provincial se concentra en la ciudad de Juliaca que se ha convertido en el emporio comercial, financiero e industrial del sur del Perú, y en donde la industria de la construcción avanza.

La población de los demás distritos se caracteriza por su ruralidad siendo sus actividades preponderantes las siguientes:

La agricultura, destacando los cultivos de papa, quinua, cebada y avena forrajera. En pleno siglo XXI predomina aún el uso de herramientas ancestrales como la chakitajlla, la raukana, la wajtana, la k'upana, etc. La construcción de canales de irrigación, que ya está en marcha, viene ampliando los campos de sembrío.

Clima.- El clima de la provincia de San Román, es inestable, y tiene las siguientes características generales:

Es frígido, ventoso y con escasa humedad.

Predomina el contraste térmico. Hay períodos en que el frío y el calor devienen en insoportables.

En épocas de lluvias, generalmente entre enero y marzo, suelen hacerse presente granizadas, *nevadas, truenos, relámpagos y rayos.

Los vientos de diversa forma e intensidad son frecuentes.

División administrativa.- La provincia se divide en cinco distritos: Cabana Cabanillas Caracoto Juliaca San Miguel.

4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

El presente trabajo de investigación tiene como ámbito de estudio la oficina sede Juliaca de MIBANCO, financiera MIBANCO Agencia Juliaca durante el periodo 2016, la unidad de estudio de la investigación son los beneficiarios de la misma Financiera MIBANCO Agencia Juliaca, se encuentra ubicado en

la parte céntrica de la Ciudad de Juliaca, en Jr. Huayna Capac No 130.

Juliaca es un distrito en la provincia de San Román, región de Puno.

La provincia peruana de San Román es una de las trece provincias que conforman el Departamento de Puno, también llamado Región Puno, bajo la administración del Gobierno Regional de Puno. Limita por el norte con la Provincia de Azángaro y la Provincia de Lampa; por el este con la Provincia de Huancané; al sur con la Provincia de Puno; y, por el oeste con los departamentos de Arequipa y Moquegua.

CAPÍTULO V

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Según la recolección de información podemos ver lo siguiente:

CUADRO 1
ENCUESTA

PREGUNTAS GENERALES	Si	No
1.- Esta Ud. de acuerdo con todas las políticas de crédito de su Institución?	X	
2.- Se actualizan las políticas de crédito de su Institución permanentemente?	X	
3.- La Tecnología crediticia está diseñada en un análisis económico financiero relacionando la unidad familiar y empresarial?	X	
4.- Existe unificación de criterios para la aprobación de los créditos?	X	
5.- Esta Ud. de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de créditos?	X	
6.- Existe un adecuado plan de recuperación oportuna sobre los créditos otorgados en la Agencia Juliaca?	X	

En el cuadro Nro. 01 Según la entrevista realizada al gerente de la financiera MIBANCO Agencia Juliaca, se arribó a los siguientes resultados:

PREGUNTA 1: El gerente de la Agencia indica estar de acuerdo con todas las políticas de crédito de su institución, indicando que estas se ajustan al

requerimiento del segmento de mercado de la financiera MIBANCO Agencia Juliaca atiende, sin embargo considera que se debe actualizar constantemente con los cambios del mercado.

PREGUNTA 2: Se indica que las políticas de créditos de la institución si se actualizan permanentemente, esto se ve reflejado en Las Políticas de Crédito de la financiera MIBANCO Agencia Juliaca, que tiene como fecha ultima de modificación el 15 de junio del 2013, lo que demuestra que estas políticas si se actualizan continuamente.

PREGUNTA 3: El gerente Indica que la tecnología crediticia si está diseñada en un análisis económico financiero relacionando la unidad familiar y empresarial, como se indica en el Capítulo II, numeral 2.2 del Manual de Créditos y Recuperaciones, en el que se considera como actividades relacionadas con la Tecnología Crediticia:

- Análisis del entorno familiar del cliente.
- Análisis de la voluntad de pago y capacidad de pago, con un análisis in situ.
- Análisis de la gestión empresarial
- Plan de inversión del crédito.
- Riesgos inherentes a la actividad (estacionalidad, niveles de informalidad).
- El seguimiento oportuno de la cartera en mora.

PREGUNTA 4: El gerente considera que si existe unificación de criterios para la aprobación de los créditos ya que realizan comités de crédito en él se

encuentra normado en el numeral 1.8.1 del Manual de créditos y recuperaciones en el que indica que al Comité de crédito es una instancia de decisión colectiva de las solicitudes de crédito; pero también es un espacio de aprendizaje. Sus resoluciones se emiten teniendo en cuenta lo siguiente:

- Revisión documentaria del expediente.
- Evaluación del riesgo de la operación crediticia y viabilidad financiera de la misma.
- Determinación de las condiciones (monto, plazo de gracia, plazo total, tasa de interés).
- Evaluación del tipo de garantías/garantes de la operación.
- Otros aspectos relevantes de la evaluación.

PREGUNTA 5: A respuesta del gerente indica que si está de acuerdo con la cobertura de las garantías ya que como se establece en el punto 1.7.2.1 del Manual de Políticas de créditos y Recuperaciones, todas las garantías reales deberán ser valorizadas por un perito tasador. La cobertura de las garantías se basa en el valor de realización, el que deberá reflejar apropiadamente su valor de venta en el mercado. No se basan en el valor comercial La constitución de, garantías reales es obligatoria para los siguientes casos, aceptándose excepciones según normativa específica:

- Clientes Nuevos: Saldo capital igual o mayor a S/, 50,000.00 o equivalente en dólares.
- Clientes Recurrentes: Saldo capital igual o mayor a S/.70,000.00 o equivalente en dólares.

- Clientes A 1 con máximo 2 acreedores, Saldo mayor a S/.70,000.00 o equivalente en dólares.

Por lo tanto esto va a facilitar otorgar créditos de menores montos en los que solo se necesita una garantía simple.

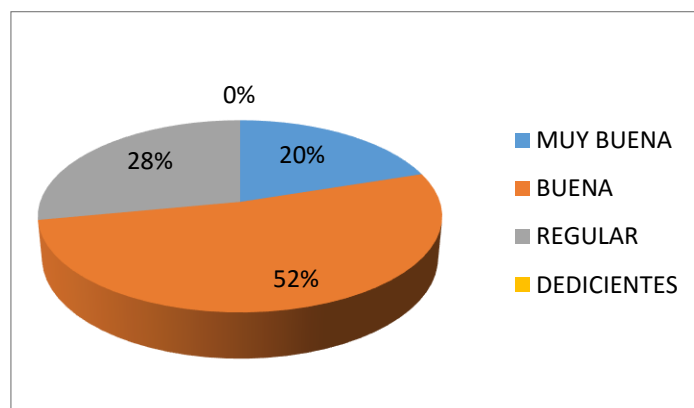
PAEGUNT A 6: En esta pregunta se indica que si existe un adecuado plan de recuperación oportuna sobre los créditos otorgados en la financiera MIBANCO Agencia Juliaca ya que este se encuentra debidamente reglamentado en el Manual de Políticas de Créditos y Recuperaciones, pero sin embargo en muchos de los casos los analistas no realizan las visitas a los clientes que entran en mora desde el primer día de retraso dado que la política de recuperación claramente indica que uno de criterios para gestionar la recuperación de carácter Preventivo, la que dice que las gestiones se inician antes de la fecha de vencimiento establecida en el cronograma de pagos y comprenden todas las acciones del Analista de Créditos efectuadas con la finalidad de conseguir el pago puntual de las mismas.

CUADRO 2
¿CÓMO CONSIDERA LAS POLÍTICAS DE CRÉDITOS DE LA
FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	MUY BUENA	5	20%
2	BUENA	13	52%
3	REGULAR	7	28%
4	DEFICIENTES	0	0%
	TOTAL	25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca
Elaboración Propia

GRÁFICO 1
¿CÓMO CONSIDERA LAS POLÍTICAS DE CRÉDITOS DE LA
FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA



Como observamos en el gráfico N° 01 según los analistas de crédito, el 20% considera que las políticas de crédito establecidas en la financiera MIBANCO agencia Juliaca son muy buenas, un 52% las considera buenas, el 28% como regular, esto nos indica que la mayor parte de los trabajadores

consideran buenas las políticas de su institución, lo cual permitirá una óptima evaluación económica y financiera del sujeto de crédito.

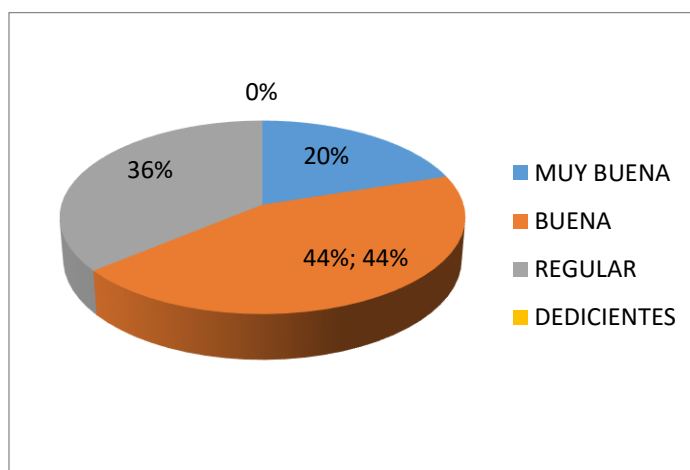
CUADRO 3
¿COMO CONSIDERA SUS CONOCIMIENTOS EN EVALUACIÓN DE CRÉDITOS?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	MUY BUENA	5	20%
2	BUENA	11	44%
3	REGULAR	9	36%
4	DIFICIENTES	0	0%
	TOTAL	25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

Elaboración Propia.

GRÁFICO 2
¿COMO CONSIDERA SUS CONOCIMIENTOS EN EVALUACIÓN DE CRÉDITOS?



En el grafico N° 02, se observa a respuesta de los trabajadores de la Agencia que un 44% considera como bueno sus conocimientos en evaluación de créditos, un 20% lo considera muy bueno, y un 36% lo considera regular. Esto refleja que existe un buen porcentaje de,

trabajadores que necesita, más capacitación en lo que se refiere a evaluación de créditos, esto se debe a que una cantidad considerable de analistas provienen de Instituciones superiores egresados, donde el tipo de evaluación que realizan, es grupal y en Agencia Juliaca se evalúan créditos individuales, además que la, empresa no brinda capacitación sobre evaluación de créditos.

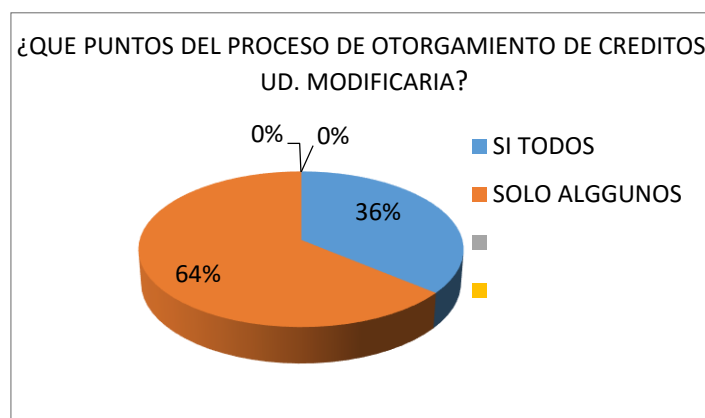
CUADRO 4
¿QUE PUNTOS DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS UD. MODIFICARÍA?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	SI TODOS	9	36%
2	SOLO ALGUNOS	16	64%
3			
4			
	TOTAL	25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

Elaboración Propia

GRÁFICO 3
¿QUE PUNTOS DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS UD. MODIFICARÍA?



En el gráfico N° 03 vemos que los encuestados respondieron frente a la pregunta que puntos del proceso de otorgamiento de créditos modificaría, el

36% considera que modificaría las tasas de interés que ofrece en el mercado, esto debido a que la competencia que existe en el mercado maneja tasas más bajas sobre todo en lo que se refiere a créditos consumo, y las tasas que se ofrecen a clientes A 1, el 64% modificaría algunos requisitos que exige la política de créditos, como el tiempo mínimo de funcionamiento de la actividad económica a evaluar.

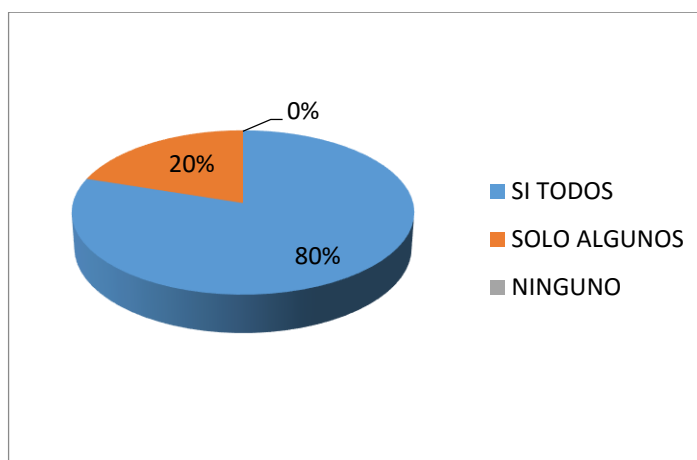
CUADRO 5
¿CONOCE UD. LOS REQUISITOS DOCUMENTARIOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	SI TODOS	20	80%
2	SOLO ALGUNOS	5	20%
3	NINGUNO	0	0%
	TOTAL	25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

Elaboración Propia

GRÁFICO 4
¿CONOCE UD. LOS REQUISITOS DOCUMENTARIOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS?



Como observamos en el gráfico N° 04 según los analistas de crédito el 80% conoce todos los requisitos, esto se debe que es un aspecto muy importante

y necesario para el otorgamiento de créditos, y un 20% indican que no tienen conocimiento pleno sobre los requisitos debido a que tienen poco tiempo de permanencia en esta institución y no recibieron capacitación.

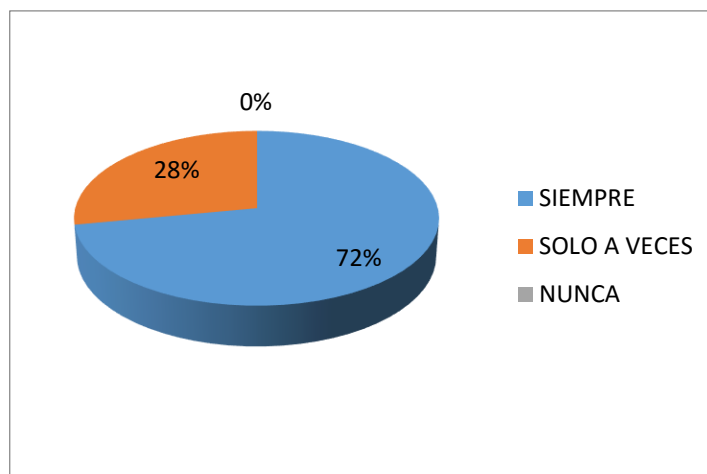
CUADRO 6
¿VERIFICA QUE LA PRESENTACIÓN DE LOS REQUISITOS DOCUMENTARIOS ESTÉN COMPLETOS Y CORRECTOS?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	18	72%
2	SOLO A VECES	7	28%
3	NUNCA	0	0%
	TOTAL	25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

Elaboración Propia

GRÁFICO 5
¿VERIFICA QUE LA PRESENTACIÓN DE LOS REQUISITOS DOCUMENTARIOS ESTÉN COMPLETOS Y CORRECTOS?



Según el gráfico N° 05 los encuestados en un 72% verifica que la documentación presentada por los clientes este completa y correcta ya que consideran que el trabajo que realizan debe de ser correcto, un 28% solo lo

hace a veces lo que genera un incremento en el riesgo de que estos créditos entren en mora.

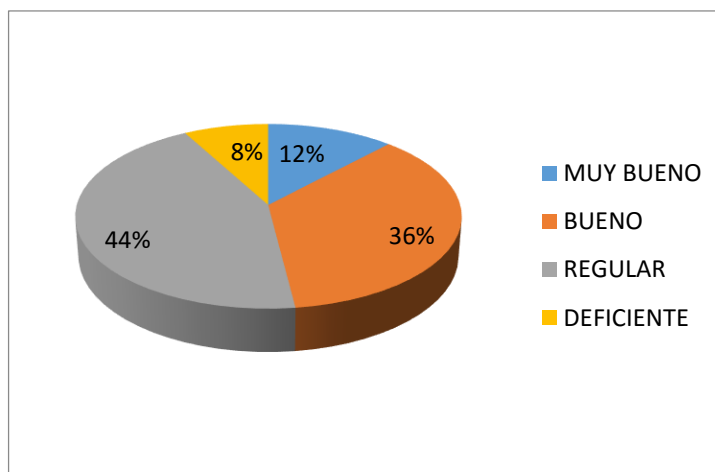
CUADRO 7
¿CUAL ES SU NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE VALUACIÓN DE
ACTIVOS?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	MUY BUENO	3	12%
2	BUENO	9	36%
3	REGULAR	11	44%
4	DEFICIENTE	2	8%
	TOTAL	25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

Elaboración Propia

GRÁFICO 6
¿CUAL ES SU NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE VALUACIÓN
DE ACTIVOS?



El 44% de los encuestados considera como regular su nivel de conocimiento sobre valuación de activos, el 36% lo considera bueno, un 12% como muy bueno y un 8% como deficiente, esto nos muestra que se deben realizar capacitaciones en cuanto a valuación de activos para que el personal mejore

sus conocimientos y así realicen una buena evaluación de créditos, además que nos ayudara a reducir los riesgos de operación en cuanto a mora.

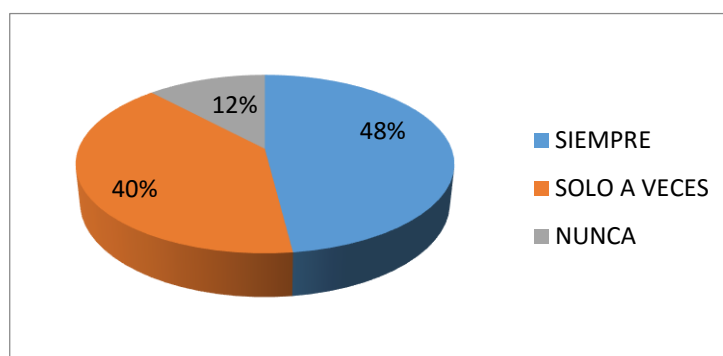
CUADRO 8
¿REALIZA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL ADECUADOS DEL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE LOS CRÉDITOS QUE FORMAN SU CARTERA?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	12	48%
2	SOLO A VECES	10	40%
3	NUNCA	3	12%
	TOTAL	25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

Elaboración Propia

GRÁFICO 7
¿REALIZA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL ADECUADO DEL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE LOS CRÉDITOS QUE FORMAN SU CARTERA?



Del total de los encuestados el 48% siempre realiza el seguimiento y control del cumplimiento de las obligaciones de los créditos, como visitas expos a créditos ya desembolsados, un 40% solo a veces y esto se debe a la carga de trabajo o tamaño de cartera que tiene el analista y un 12% nunca, esto se debe a la mala gestión de cartera por parte del analista de créditos.

5.2.- ANÁLISIS DE LAS ACTITUDES Y EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA DE LA NORMATIVA DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.

CUADRO 9

¿DE QUE MANERA CUMPLE SUS TRABAJADORES CON LAS NORMAS DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO?

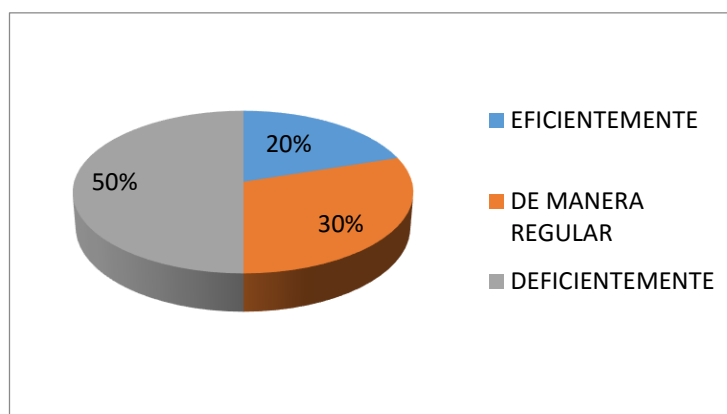
NRO	ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
1	EFICIENTEMENTE	20%
2	DE MANERA REGULAR	30%
3	DEFICIENTEMENTE	50%
TOTAL		100%

FUENTE: Agencia Juliaca

Elaboración Propia

GRÁFICO 8

¿DE QUE MANERA CUMPLEN SUS TRABAJADORES CON LAS NORMAS DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS?



En el grafico Nro. 08, se observa respuesta del Gerente de la Agencia que un 50% de los trabajadores cumple de manera deficiente Con las Normas del proceso de otorgamiento de créditos, porque considera que la mayoría de analistas presentan una mala evaluación, y no minimizan los riesgos de operación, además que presentan requisitos mínimos para el otorgamiento del crédito un 30% lo hace de manera regular y solo un 20% lo cumple de manera eficiente.

CUADRO 10

¿COMO EVALÚA EL DESEMPEÑO DE SUS TRABAJADORES?

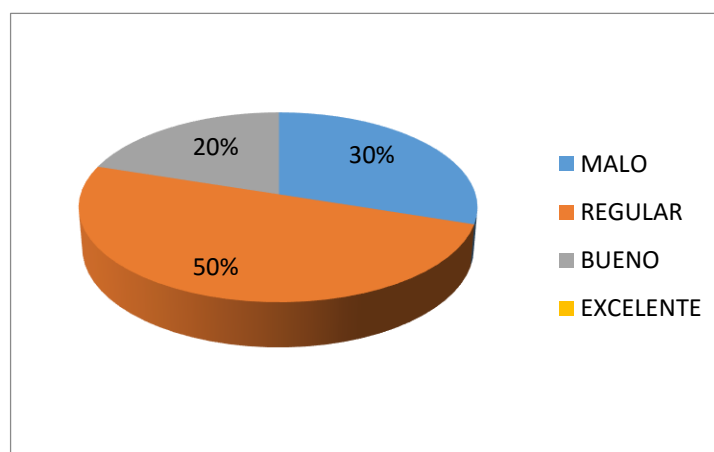
NRO	ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
1	MALO	30%
2	REGULAR	50%
3	BUENO	20%
4	EXCELENTE	0%
	TOTAL	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

Elaboración Propia

GRAFICO 9

¿COMO EVALÚA EL DESEMPEÑO DE SUS TRABAJADORES?



A respuesta del gerente, podemos observar que evalúa en un 50% de sus trabajadores como un desempeño regular, porque no todo el personal cumple con las metas establecidas mes a mes, en un 30% como malo y un 20% se desempeña como bueno.

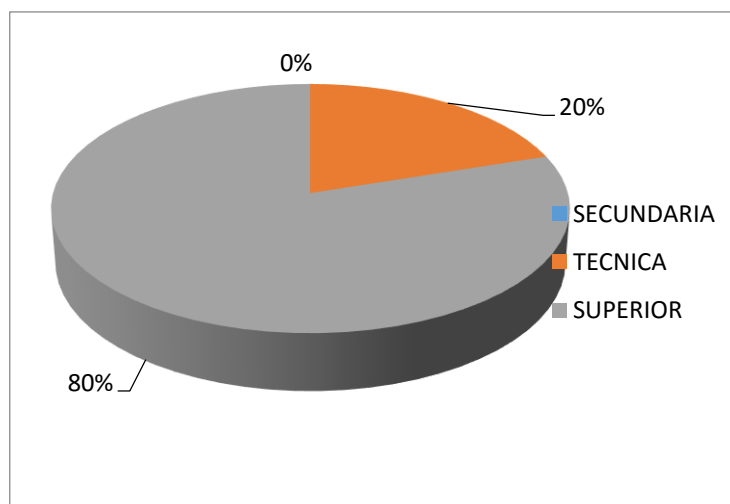
CUADRO 11
¿CUAL ES SU NIVEL DE INSTRUCCIÓN?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	SECUNDARIA	0	0%
2	TECNICA	5	20%
3	SUPERIOR	20	80%
	TOTAL	25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

Elaboración Propia

GRÁFICO 10
¿CUAL ES SU NIVEL DE INSTRUCCIÓN?



Como podemos observar en el presente cuadro el 80% tiene un grado de instrucción superior y el 20% cuenta con educación técnica, esto demuestra que es considerable el índice del personal de **FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA** que cuenta con estudios universitarios.

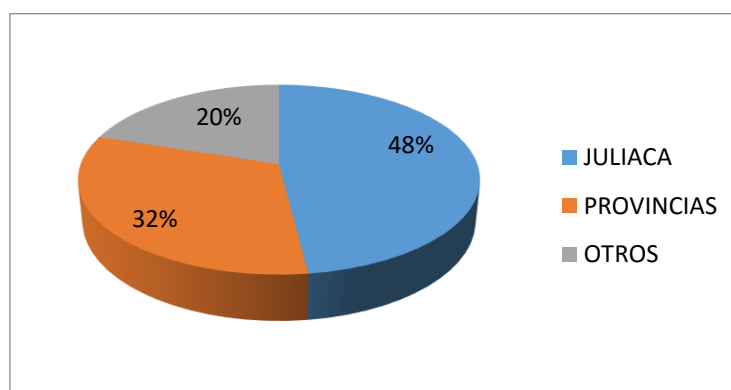
CUADRO 12
¿CUAL ES SU PROCEDENCIA?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	PUNO	12	48%
2	PROVINCIAS	8	32%
3	OTROS	5	20%
	TOTAL	25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

Elaboración Propia

GRÁFICO 11
¿CUAL ES SU PROCEDENCIA?



En el gráfico N° 11 el personal de la financiera MIBANCO agencia Juliaca el 48% provienen de misma ciudad de Juliaca, el 32% proviene de provincias y el 20% provienen de otros lugares fuera de Juliaca.

CUADRO 13

¿CUAL ES SU EXPERIENCIA EN EL SECTOR DE CRÉDITOS?

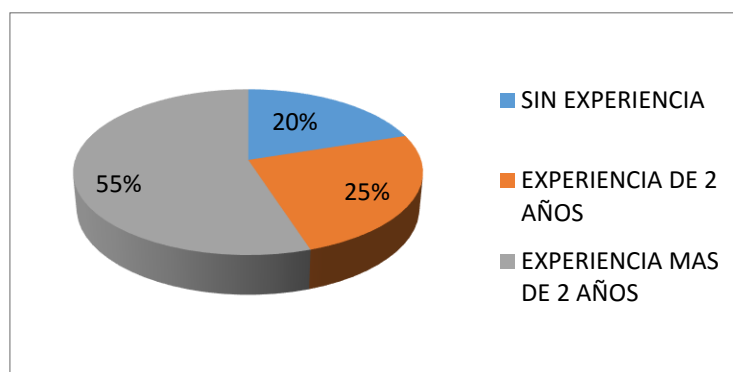
NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	SIN EXPERIENCIA	5	20%
2	EXPERIENCIA DE 2 AÑOS	7	28%
3	EXPERIENCIA DE MAS DE 2 AÑOS	13	52%
	TOTAL	25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

Elaboración Propia

GRÁFICO 12

¿CUAL ES SU EXPERIENCIA EN EL SECTOR DE CRÉDITOS?



En este cuadro podemos notar que el 55% de los trabajadores de FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA, tiene más de 2 años de experiencia en el sector de créditos, el 25% cuenta con 2 años y el 20% no cuenta con ningún tipo de experiencia en este tipo de trabajo, demostrando que la mayoría tiene experiencia sobre la gestión de cartera.

CUADRO 14

¿CUAL ES SU NIVEL DE IDENTIFICACIÓN CON EL TRABAJO EN LA FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA?

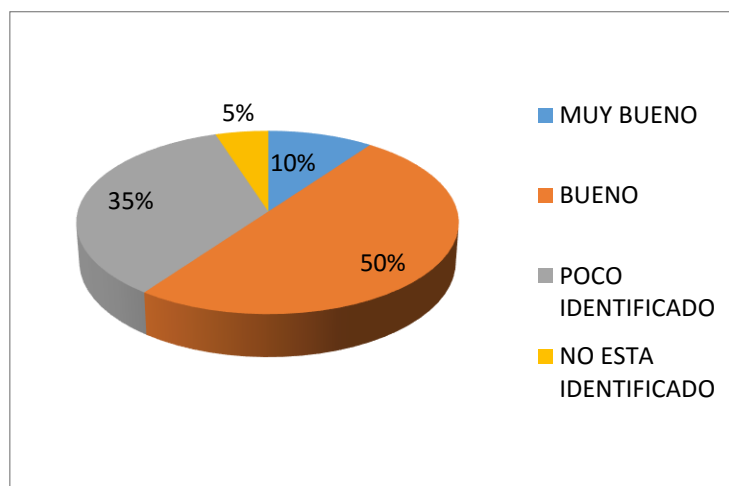
NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	MUY BUENO	4	16%
2	BUENO	12	48%
3	POCO IDENTIFICADO	8	32%
4	NO ESTA IDENTIFICADO	1	4%
	TOTAL	25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

Elaboración Propia

GRÁFICO 13

¿CUAL ES SU NIVEL DE IDENTIFICACIÓN CON EL TRABAJO EN LA FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA?



En el gráfico N° 13, los trabajadores indican sobre su nivel de identificación con el trabajo en la FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA , de los cuales consideran que es muy buena solo el 10%, bueno el 50%, el 35% se siente poco identificado, y el 5% dice no estar identificado esto significa que la mayoría de los trabajadores se sienten identificados con su trabajo sin

embargo existe un buen porcentaje que demuestran no estar comprometidos totalmente con su trabajo en FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA

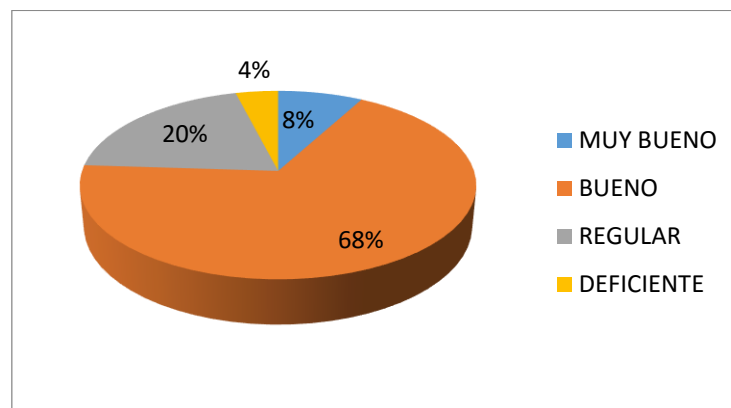
CUADRO 15
¿COMO CONSIDERA A FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA
COMO SU INSTITUCIÓN DE TRABAJO?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	MUY BUENO	2	8%
2	BUENO	17	68%
3	REGULAR	5	20%
4	DEFICIENTE	1	4%
	TOTAL	25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

Elaboración Propia

GRÁFICO 14
¿COMO CONSIDERA A FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA
COMO SU INSTITUCIÓN DE TRABAJO?



Esta pregunta es importante porque permite conocer como consideran los trabajadores a su Institución de Trabajo, considerando como bueno el 68%, regular el 20%, muy bueno el 8% y como deficiente el 4%. Podemos notar que la mayoría considera como buena a FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA

Como Institución de Trabajo, demostrando que existe gran nivel de confianza con esta institución crediticia, por parte de sus trabajadores.

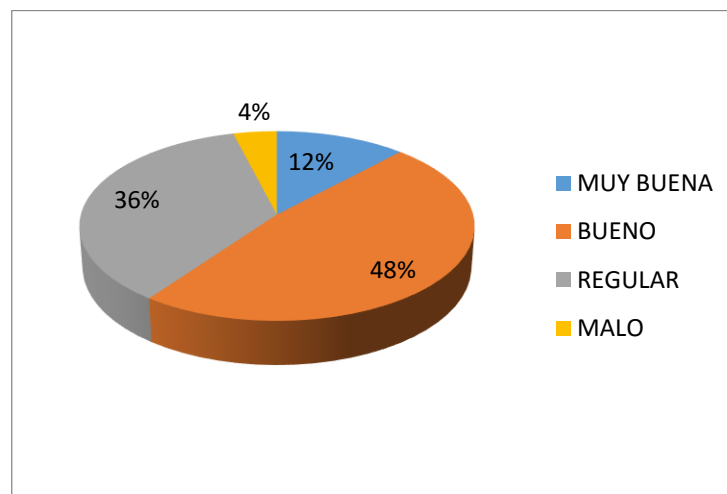
CUADRO 16
¿COMO CONSIDERA EL TRATO DE SUS JEFES EN SU INSTITUCIÓN LABORAL?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	MUY BUENO	3	12%
2	BUENO	12	48%
3	REGULAR	9	36%
4	MALO	1	4%
	TOTAL	25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

Elaboración Propia

GRÁFICO 15
¿COMO CONSIDERA EL TRATO DE SUS JEFES EN SU INSTITUCIÓN LABORAL?



En el gráfico N° 15 vemos que el 48% de los encuestados consideran bueno en trato de sus jefes, 12 % como bueno, así mismo el 36% lo considera como regular y el 4% como malo, esto nos indica que la gran mayoría consideran como bueno el trato de sus jefes en la financiera MIBANCO agencia Juliaca.

CUADRO 17

¿RECIBÍ UD. CAPACITACIONES SOBRE CRÉDITOS?

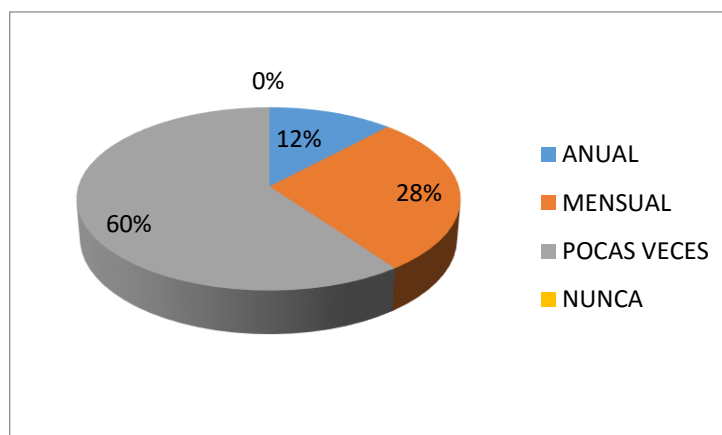
NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	ANUAL	3	12%
2	MENSUAL	7	28%
3	POCAS VECES	15	60%
4	NUNCA	0	0%
	TOTAL	25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

Elaboración Propia

GRÁFICO 16

¿RECIBE UD. CAPACITACIONES SOBRE CRÉDITOS?



En el gráfico N° 16 vemos que el 60 % considera que son muy pocas las veces que recibe capacitaciones sobre créditos, el 28% recibe capacitaciones mensualmente y el 12% solo recibe una capacitación por año, por lo que podemos decir que son muy pocas las veces que la Institución da capacitación a sus trabajadores.

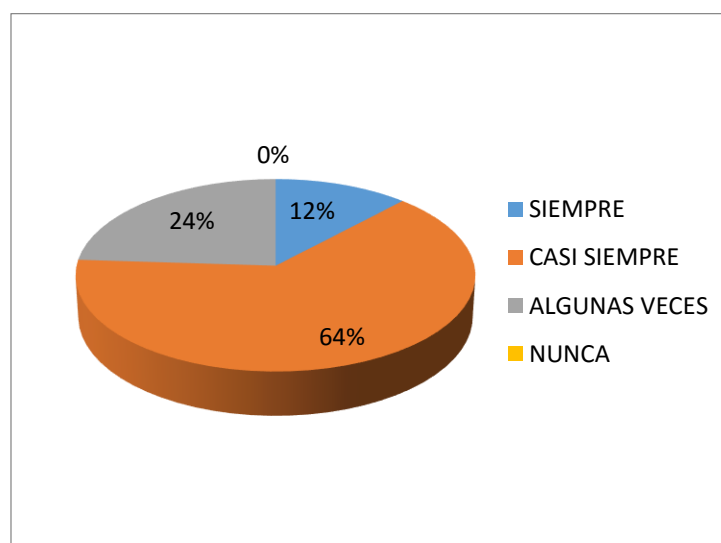
CUADRO 18
¿CUMPLE UD. CON TODAS LAS PAUTAS ESTABLECIDAS EN LA
POLÍTICA DE CRÉDITOS?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	3	12%
2	CASI SIEMPRE	16	64%
3	ALGUNAS VECES	6	24%
4	NUNCA	0	0%
	TOTAL	25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

Elaboración Propia

GRÁFICO 17
¿CUMPLE UD. CON TODAS LAS PAUTAS ESTABLECIDAS EN LA
POLÍTICA DE CRÉDITOS?



Según la encuesta efectuada, el 12% indica que cumple con todas las pautas establecidas porque consideran que las políticas de crédito de su institución están bien estructuradas, un 64% casi siempre porque en algunos casos no cumplen con los requisitos que manda la políticas de crédito sin embargo en algunos casos pueden justificarse pidiendo excepciones, los cuales son autorizados por el Gerente de Agencia o Gerente Regional

dependiendo de la autonomía que corresponda y un 24% solo algunas veces.

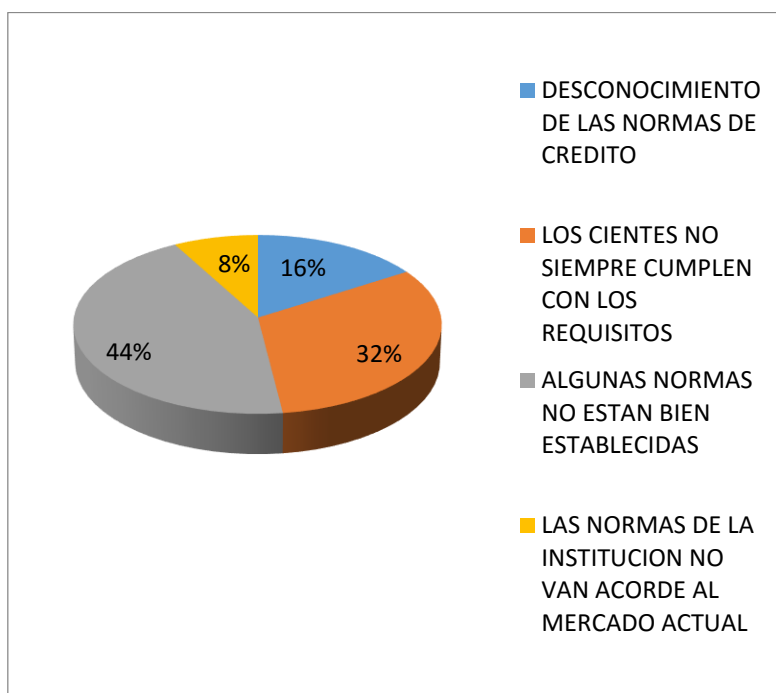
CUADRO 19
CUANDO INCUMPLE CIERTAS NORMATIVAS DEL OTORGAMIENTO DE
CRÉDITOS ¿POR QUE MOTIVOS LO HACE?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	DESCONOCIMIENTO DE LAS NORMAS DE CRÉDITO	4	16%
2	LOS CLIENTES NO SIEMPRE CUMPLEN CON LOS REQUISITOS	8	32%
3	ALGUNAS NORMAS NO ESTÁN BIEN ESTABLECIDOS	11	44%
4	LAS NORMAS DE LA INSTITUCIÓN NO VAN ACORDE EL MERCADO ACTUAL	2	8%
	TOTAL	25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

Elaboración Propia

GRÁFICO 18

CUANDO INCUMPLE CIERTAS NORMATIVAS DEL OTORGAMIENTO DE
CRÉDITOS ¿POR QUE MOTIVOS LO HACE?

Vemos en el gráfico N° 18, que el 44% los trabajadores de financiera MIBANCO agencia Juliaca incumplen con ciertas normas del otorgamiento de créditos debido a que estas no están bien establecidas, el 32% porque los clientes no siempre cumplen con los requisitos exigidos, un 16% que dice desconocer muchas de las normas de créditos y el 8% piensa que las normas no van acorde al mercado actual, demostrando que muchos de los trabajadores consideran que las normas no son bien establecidas.

CUADRO 20

¿BAJO QUE CIRCUNSTANCIAS REALIZA EL OTORGAMIENTO DE UN CRÉDITO?

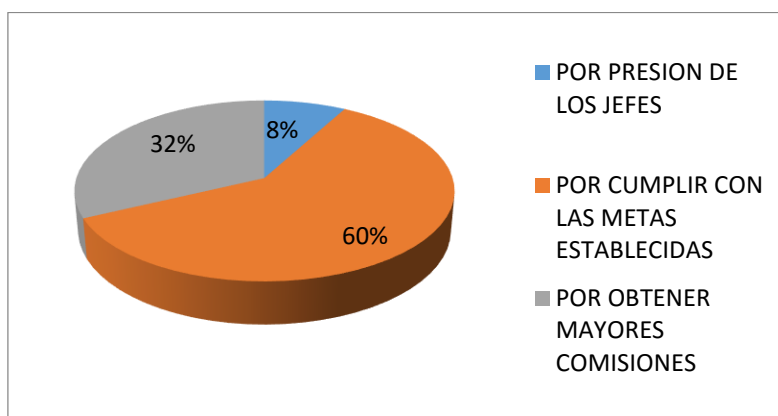
NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	POR PRESION DE LOS JEFES	2	08%
2	POR CUMPLIR CON LAS METAS ESTABLECIDAS	15	60%
3	POR OBTENER MAYORES COMISIONES	8	32%
	TOTAL	25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

Elaboración Propia

GRÁFICO 19

¿BAJO QUE CIRCUNSTANCIAS REALIZA EL OTORGAMIENTO DE UN CRÉDITO?



Vemos en este gráfico que el 60% de los encuestados indican que las circunstancias bajo las cuales otorgan créditos, es por cumplir con las metas que mensualmente son establecidas por la institución tanto en monto como en número de clientes, el 32% lo hace por percibir más comisiones en compensación por los créditos que otorga y un 8% lo hace por la presión que sus jefes le imponen.

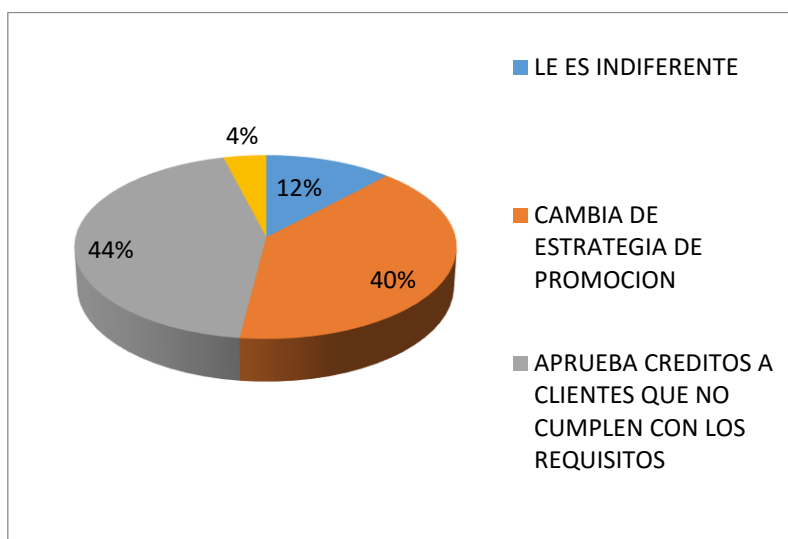
CUADRO 21
¿CUÁNDO UD. NO LOGRA CON SUS METAS ESTABLECIDOS? ¿QUE
ACTITUD TOMA?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	LE ES INDIFERENTE	3	5%
2	CAMBIA DE ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN	10	45%
3	APRUEBA CRÉDITOS A CLIENTES QUE NO CUMPLEN CON LOS REQUISITOS	11	45%
4	CONSULTA AL JEFE DE CRÉDITO	1	5%
	TOTAL	25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

Elaboración Propia

GRÁFICO 20
¿CUÁNDO UD. NO LOGRA CON SUS METAS ESTABLECIDOS? ¿QUE ACTITUD TOMA?



En el grafico 20 vemos que el 44% de los encuestados desarrolla nuevas técnicas de promoción para poder lograr con sus metas establecidas, un 40% aprueba créditos a clientes que no cumplen con los requisitos, esto va a generar que haya un incremento en la morosidad y perjudique a la institución, un 12% realiza la consulta a su jefe de créditos, así mismo también un 4% dice ser indiferente a esta institución.

CUADRO 22
¿PARA LOGRAR SUS METAS DEL MES UD.?

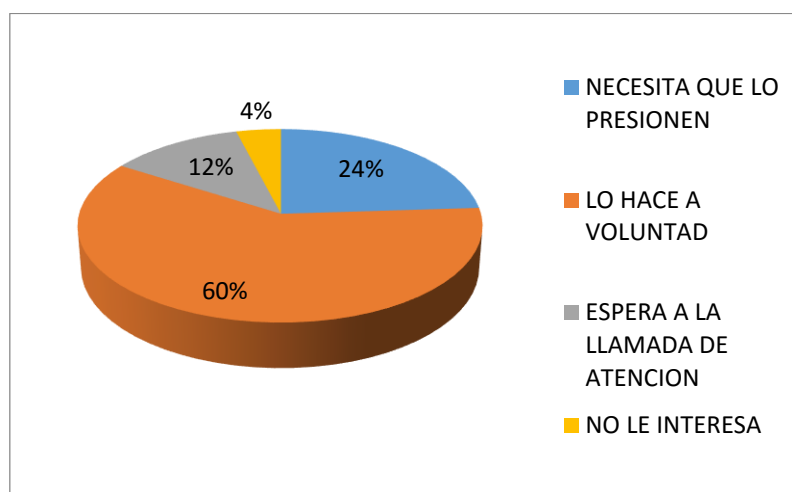
NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	NECESITA QUE LO PRESIONEN	6	24%
2	LO HACE A VOLUNTAD	15	60%
3	ESPERA A LA LLAMADA DE ATENCION	3	12%
4	NO LE INTERESA	1	4%
	TOTAL	25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

Elaboración Propia

GRAFICO 21

¿PARA LOGRAR SUS METAS DEL MES UD.?



En el gráfico N° 21 vemos que un 60% voluntariamente cumple con sus metas, lo cual confirma una buena actitud frente a su compromiso con la institución, un 24% necesita la presión de sus jefes, un 12% espera la llamada de atención y un 4% no le interesa.

5.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS CON LOS OBJETIVOS

5.4.1. HIPÓTESIS ESPECÍFICA No 01

LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO DE FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA PERMITEN LA BUENA EVALUACIÓN DE LOS SUJETOS DE CRÉDITO

De acuerdo al análisis realizado, se ha demostrado que las políticas de crédito de la financiera MIBANCO agencia Juliaca permiten la buena evaluación de los sujetos de crédito, el problema radicaría en la aplicación que dan sus trabajadores a estas políticas de créditos. Esto queda demostrado en los cuadros Nos del 01 al 07, en los que señala que sus políticas están debidamente estructuradas, también son actualizadas constantemente y estas se ajustan al requerimiento del segmento del

mercado. Otro aspecto esencial en las políticas de crédito de esta institución es que si existe unificación de criterios para la aprobación de los créditos, mediante los comités de créditos: y existe un adecuado plan de recuperación oportuna sobre los créditos, reglamentado en el manual de políticas de créditos y recuperaciones, por lo tanto la hipótesis planteada queda confirmada

5.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2:

“CON LAS ACTITUDES Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS DE CRÉDITOS SE LOGRA UNA ÓPTIMA GESTIÓN DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS”

Como hemos visto en los gráficos Nro. 8 al 18, podemos observar que existe un gran porcentaje de trabajadores que debido a sus actitudes y al incumplimiento de las políticas de créditos no logran una óptima gestión del otorgamiento de créditos; Mostrando a un 50% de los trabajadores que cumplen de manera deficiente con las Normas del Proceso de Otorgamiento de Créditos, 45% los trabajadores de financiera MIBANCO agencia Juliaca; incumplen con ciertas normas del otorgamiento de créditos, el 45% aprueba créditos a clientes deficientes para cumplir con sus metas. Sobre su nivel de identificación con su trabajo, el 35% de los trabajadores de la financiera MIBANCO agencia Juliaca se siente poco identificado. Por lo tanto, la hipótesis planteada queda desaprobada.

5.4.3. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3:

"LA MALA GESTIÓN EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS ES UNA DE LAS PRINCIPALES CAUSAS DEL RIESGO CREDITICIO"

Debido a que, se comprobó créditos que realizan los analistas, así como el incremento del riesgo crediticio, lo cual observamos en los gráficos Nro. 19, 20, 21. La hipótesis queda aceptada.

CONCLUSIONES

Según el trabajo de investigación realizado se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

1. Las políticas de crédito de financiera MIBANCO agencia Juliaca, están debidamente estructuradas y van acorde al segmento de mercado al cual se enfocan, que son los micro y pequeños empresarios, sin embargo, el problema radica en la aplicación que hacen de estas normas, aparte que no se realiza capacitaciones al personal sobre las políticas, la evaluación de créditos y valuaciones de activos.
2. Que las actitudes de los trabajadores de financiera MIBANCO agencia Juliaca, no son las más adecuadas debido a que a pesar de que consideran a financiera MIBANCO agencia Juliaca, como una buena institución de trabajo, mucho no se siente identificados con el trabajo que desempeñan.
3. Si bien se cumplen con las metas establecidas, no lo hacen respetando todas las pautas establecidas en la política de créditos, y muchas veces para llegar a estas metas tanto en número de clientes como en monto, recurren a la aprobación de créditos a clientes que no cumplen con los requisitos, esto en el caso de que sus autonomías de aprobación lo permitan.
4. La cartera vencida de financiera MIBANCO agencia Juliaca ha sufrido un incremento acelerado durante el año 2016. Siendo la cartera con más riesgo potencial la que corresponde a créditos otorgados a plazos mayores de 18 meses, al igual que los préstamos (Recurrente con

Saldo) son los que presentan mayor saldo vencido, seguido por los prestamos paralelos.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones alcanzadas se propone las siguientes recomendaciones:

1. Realizar capacitaciones al personal de financiera MIBANCO agencia Juliaca sobre sus Políticas de crédito, para que conozcan afondo y puedan aplicarlo en cada una de sus operaciones, así también se recomienda implementar talleres sobre evaluación de créditos y sobre valuación de activos, lo que permitirá que el personal este altamente capacitado.
2. Se recomienda implementar cursos de motivación e integración para todo el personal que labora en esta entidad, para lograr la fidelización e identificación del personal con la empresa.
3. Se recomienda que todos los créditos se revisen en comité de créditos o sean revisados por el jefe inmediato antes de su desembolso. Se debe definir la función del analista, especializándose exclusivamente en la evaluación económica y financiera del sujeto de crédito.
4. Se recomienda a los analistas de crédito prestar mayor atención a los prestatarios con recurrente con saldos son los que representan mayor índice de morosidad, realizando visitas de verificación, esto ayudara a minimizar los riesgos. Así mismo se recomienda el monitoreo constante del cumplimiento de estas visitas por parte del Gerente de Agencia, Jefes de oficina especial y jefes de créditos.

BIBLIOGRAFÍA

- AACHEN, sugerencias para la administraron de fondos de créditos y fondos rotatorios, Misereor E.V., 1997
- ANTHONY Robert (1998): "Administración Financiera". Edit. San Marcos. Lima-Perú
- AYALA VILLEGAS (2004) Sabino.- Artículo de "Gestión Empresarial"
- ARIAS Galicia, L. Fernando (2006) Administración de recursos Humanos para el alto desempeño México.
- APAZA MIRANDA, Marlene, "incidencia de los créditos otorgados por INTERCOOP en las principales actividades de la ciudad de puno, 1995-1998", FACA-UNA-PUNO 1999
- BERGÉS, Ángel (2000) "Internacionalización de la banca" Madrid: España-Calpe, Análisis completo, profundo y de gran interés
- BELLIDO SÁNCHEZ, Pedro (2003): " Administración Financiero Ed. Técnico-científico. Lima -Perú.
- CAMPOVERDE VÉLEZ, Félix (2008).- Separata "Riesgo crediticio, su administración y control"
- CHRUDEN J., Herbert (1999) "Administración de personal". Editorial Continental, México.
- IBAÑEZ ESCARCENA, Rodolfo, "Análisis del sistema del crédito y cobranza y su incidencia en la institución financiera, periodo, 1996-1997 caso INTERCOOP", Puno, FCCA-PUNO, 1999.
- MEZA VASQUEZ, Gabriel (2001). Medición de Riesgo del Crédito a la Microempresa"
- Memorial Anual 2008.- Caja Municipal Arequipa Agencia Juliaca
- ORDOÑEZ, Mario B. y CASAS A, Agustín. (2000) Contabilidad en las Instituciones Financieras. Lima.
- SAMPSON, Anthony (2001) "Los bancos y la crisis mundial" Barcelona: Planeta-Agostini. Reflexión sobre el papel de la banca en la economía mundial.

SANCHEZ AGUILAR. Aníbal, Evolución del Crédito Agropecuario y el rol del Estado en su Desarrollo. 1985, Pág. 08.

SENTATI, "Evaluación y clasificaron de la cartera de créditos de una empresa bancaria", Juliaca- Perú, 1998.

STEARNS K. "Metodología para administra la morosidad" proyecto de crecimiento de equidad mediante inversiones e instituciones micro empresariales 1991.

WESTON FRED, Brigham (2000): "Manual de Administración financiera. Ed. Interamericana España".

<http://www.gestiopoluis.com/recursos/doeumentos/fulidocs/fin/iscréditos.htm>.

www.mex-inca.com.mx.

<http://definición de.com>.

ANEXO N° 01**CUESTIONARIO DIRIGIDO AL GERENTE DE AGENCIA JULIACA DE
FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA**

Se le ruega a Ud. por favor responder a las siguientes interrogantes con toda la veracidad posible, para poder recabar la información necesaria sobre el proceso de otorgamiento de créditos en la financiera MIBANCO agencia Juliaca. El análisis de sus respuestas nos permitirá conocer las incidencias de este proceso.

- 1.- ¿Esta Ud. de acuerdo con todas las políticas de crédito de su institución?
Si () No () ¿Por qué?
- 2.- ¿Se actualizan las políticas de Crédito de su institución permanentemente?
Si () No ()
- 3.- ¿De qué manera cumplen sus trabajadores con las normas del proceso de otorgamiento de créditos?
Eficiente
Regular
Deficiente -
- 4.- ¿Cómo evalúa el desempeño de sus trabajadores?
Malo
Regular
Bueno
Excelente
- 5.- ¿La tecnología crediticia está diseñada en un análisis económico financiero relacionando la unidad familiar y empresarial?
Si () No ()
- 6.- ¿Existe unificación de Criterios para la aprobación de los créditos?
Si () NO () ¿Por qué lo considera así?
- 7.- ¿Existe unificación de criterios para la aprobación de créditos?
Si () NO ()
- 8.- ¿Existe un adecuado plan de recuperación oportuna sobre los créditos otorgados en la Agencia Juliaca?
SI () NO () ¿Por qué motivo lo considera así?

- 9.- ¿Los reglamentos de crédito tanto para el otorgamiento y recuperación oportuna se encuentran debidamente estructurados como procesos confortantes de la política de créditos de la Institución?
Si () No () ¿Por qué motivo lo considera así?
- 11 ¿Esta Ud. De acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de créditos?
Si () No () ¿Por qué?

ANEXO N° 02**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS BENEFICIARIOS DE FINANCIERA
MIBANCO AGENCIA JULIACA PERIODO 2016**

ESTIMADO SEÑOR (A) SE LE RUEGA RESPONDER A LAS SIGUIENTES
INTERROGANTES CON TODA VERACIDAD POSIBLE:

1. ¿Conoce usted las características y finalidad de los créditos de
FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA PERIODO 2016?

SI ()

NO ()

2. ¿Es la primera vez que usted obtiene un crédito?

SI ()

NO ()

3. ¿Recibe usted visitas de los asesores y de los recuperadores de
crédito?

SI ()

NO ()

4. ¿Cumplió usted con los requisitos exigidos para obtener el
crédito?

SI ()

NO ()

5. Una vez vencida sus cuotas ¿usted se acerca a la institución para
ver su situación crediticia?

SI ()

NO ()

6. ¿el crédito que usted obtiene lo destina para la actividad de
negocio a la que se dedica?

SI ()

NO ()

ENCUESTA

Estimado Sr. (a) le suplicamos que sus respuestas sean dadas con toda honestidad para permitir recabar la información de manera objetiva y veraz. Agradecemos su gentil colaboración.

1. ¿Cuál es su nivel de instrucción?
 - a. Secundaria
 - b. Técnica
 - c. Superior
2. ¿Cuál es procedencia?
 - a. Juliaca
 - b. Provincias
 - c. Otros (especifique).
3. ¿Cuál es su experiencia en el sector de créditos?
 - a. Sin experiencia
 - b. Experiencia de 2 años
 - c. Experiencia de más de 2 años
4. ¿Cuál es su nivel de identificación con él trabajo en la financiera MIBANCO agencia Juliaca?
 - a. Muy bueno
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. No está comprometido
5. ¿Cómo considera a financiera MIBANCO agencia Juliaca como su Institución de trabajo?
 - a. Muy buena
 - b. Buena
 - c. Regular
 - d. Deficiente
6. ¿Cómo considera el trato de sus jefes en su Institución laboral?
 - a. Muy buena
 - b. Buena
 - c. Regular
 - d. Malo
7. ¿Recibe Ud. capacitaciones sobre créditos?

- a. Anual
 - b. Mensual
 - c. Pocas veces
 - d. Nunca
8. ¿Cómo considera las políticas de créditos de financiera MIBANCO agencia Juliaca?
- a. Muy buena
 - b. Buena
 - c. Regular
 - d. Deficientes
9. ¿Cómo considera sus conocimientos en evaluación de créditos?
- a. Muy buena
 - b. Buena
 - c. Regular
 - d. Deficientes
10. ¿Cuál es su nivel de conocimiento de las normas y reglamentos sobre el otorgamiento de créditos de su Institución?
- a. Muy buena
 - b. Buena
 - c. Regular
 - d. Deficiente
11. ¿Cumple Ud. con todas las pautas establecidas en la política de créditos?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Nunca
12. Cuando incumple ciertas normativas del otorgamiento de créditos ¿Por qué motivos lo hace?
- a. Desconocimiento de las normas de créditos
 - b. Los clientes no siempre cumplen con los requisitos
 - c. Algunas normas no están bien establecidas
 - d. Las normas de la institución no van acorde el mercado actual
13. ¿Bajo qué circunstancias realiza el otorgamiento de un crédito?

- a. Por presión *de los jefes*.
 - b. Por cumplir con las metas establecidas
 - c. Por obtener mayores *comisiones*
14. Cuando Ud. no logra sus meta establecidas que actitud toma?
- a. Le es indiferente
 - b. Cambia de estrategia de promoción
 - c. Aprueba créditos a clientes deficientes
 - d. Consulta al Jefe de Créditos
15. Para lograr sus metas del mes Ud.:
- a. Necesita que lo presionen
 - b. Lo hace a voluntad
 - c. Espera a la llamada de atención
 - d. No le interesa
16. ¿Qué puntos *del* proceso de otorgamiento de créditos Ud. cambiaría o anularía?
- a. Requisitos
 - b. Tasas
 - c. Plazos
 - d. Garantías
17. Conoce Ud. Los requisitos documentarios para el otorgamiento de créditos?
- a. Si todos
 - b. Solo algunos
 - c. ninguno
18. Verifica que la presentación de los requisitos documentarios estén completos y correctos?
- a. *Siempre*
 - b. *Solo* a veces
 - c. Nunca
19. ¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre *valuación* de activos?
- a. Muy bueno
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. Deficiente.

20. Realiza el seguimiento y control adecuados del cumplimiento de la obligación de los créditos que forman su cartera?

- a. Siempre
- b. Solo a veces
- c. Nunca

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
Escuela Profesional de Ciencias Contables

ARTICULO CIENTÍFICO

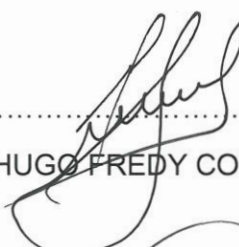
INFLUENCIA DE LOS FACTORES DE RIESGO CREDITICIO EN LOS RESULTADOS
ECONOMICOS DE LA FINANCIERA MIBANCO PERIODO 2016

INFLUENCE OF CREDIT RISK FACTORS IN THE FINANCIAL REPORT ECONOMIC
REPORTS MIBANCO PERIOD 2016

PRESENTADO POR:


NEMESIO REVELINO SALCEDO MACHACA

DIRECTOR DE TESIS

.....


MSc. HUGO FREDY CONDORI MANZANO

CORDINADOR DE
INVESTIGACIÓN

.....


Dr. GERMAN ALBERTO MEDINA COLQUE

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional de Ciencias Contables

INFLUENCIA DE LOS FACTORES DE RIESGO CREDITICIO EN LOS RESULTADOS
ECONOMICOS DE LA FINANCIERA MIBANCO PERIODO 2016

INFLUENCE OF CREDIT RISK FACTORS IN THE FINANCIAL REPORT ECONOMIC
REPORTS MIBANCO PERIOD 2016

NEMESIO REVELINO SALCEDO MACHACA
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

“INFLUENCIA DE LOS FACTORES DE RIESGO CREDITICIO EN LOS RESULTADOS ECONOMICOS DE LA FINANCIERA MIBANCO PERIODO 2016”

“ INFLUENCE OF CREDIT RISK FACTORS IN THE FINANCIAL REPORT ECONOMIC REPORTS MIBANCO PERIOD 2016”

Autor: Nemesio Revelino Salcedo Machaca

Correo Electrónico: mesama22@hotmail.com

Institución en estudio: Financiera MIBANCO JULIACA

Provincia San Román - Departamento de Puno – Jr. Huayna Cápac N° 130 Juliaca

RESUMEN

El presente trabajo de investigación lleva por título: “INFLUENCIA DE LOS FACTORES DE RIESGO CREDITICIO EN LOS RESULTADOS ECONOMICOS DE LA FINANCIERA MIBANCO PERIODO 2016” donde se constituye como una herramienta de gestión que permitirá conocer la gestión realizada por los analistas de crédito, sobre el proceso de otorgamiento de créditos, a los cuales se vinculan tanto el análisis, evaluación, y los criterios que determinan y regulan las operaciones crediticias que conllevan a la buena toma de decisiones en cuanto al otorgamiento de un créditos. Para ello se ha planteado como objetivo general: Evaluar la influencia de la gestión en el otorgamiento de créditos en la financiera MIBANCO Agencia Juliaca durante el periodo 2016 Como primer objetivo específico se ha planteado "analizar las políticas de créditos de la MIBANCO Agencia Juliaca durante el periodo 2016 respecto a la evaluación de los sujetos de crédito." El segundo objetivo específico es "Analizar las actitudes y el nivel de cumplimiento de los trabajadores de MIBANCO Agencia Juliaca durante el periodo 2016 de la normativa del proceso de otorgamiento de créditos." Así mismo el tercer objetivo específico es "Determinar cómo se asocia el riesgo Crediticio a la gestión en el proceso de otorgamiento de créditos. Para el logro de los objetivos propuestos se estableció como población a la Institución de MIBANCO Agencia Juliaca , en un número de 25 trabajadores, quienes se dedican a la gestión crediticia y se utilizaron los siguientes métodos: descriptivo, deductivo y del mismo modo se aplicó técnicas e instrumentos básicos como: observación directa, análisis documental, que permitió analizar toda la documentación existente referido al otorgamiento de créditos de la Agencia Juliaca, de igual modo se utiliza la entrevista y las encuestas a los trabajadores de la MIBANCO Agencia Juliaca durante el periodo 2016 Obteniendo resultado validos que permitieron desarrollar el presente trabajo de Investigación. Con la ejecución del presente trabajo de investigación se obtuvo las siguientes conclusiones: primero, Las políticas de crédito de la MIBANCO Agencia Juliaca durante el periodo 2016, están debidamente Estructuradas y van acorde al segmento de mercado al cual se enfocan. Segundo, Que las actitudes de los trabajadores de la MIBANCO Agencia Juliaca durante el periodo 2016, no son las más adecuadas. Tercero; Si bien se cumplen con las metas establecidas, no lo hacen respetando todas las pautas establecidas en la política de

créditos. Cuarta; La cartera vencida de la MIBANCO Agencia Juliaca durante el periodo 2016 ha sufrido Un incrementado acelerado durante el 2016

Palabras clave: Evaluación – Créditos – Morosidad – Gestión – Políticas – Riesgo

ABSTRACT

This research work is titled: "INFLUENCE OF CREDIT RISK FACTORS IN THE FINANCIAL REPORT OF THE FINANCIAL MIBANCO PERIOD 2016" where it is constituted as a management tool that will allow to know the management carried out by the credit analysts, the process of granting credits, to which the analysis, evaluation, and the criteria that determine and regulate credit operations that lead to good decision-making regarding the granting of credits are linked. To that end, the general objective was to: Evaluate the influence of the management in the granting of credits in the financial agency MIBANCO Juliaca during the 2016 period. As the first specific objective, it was proposed "to analyze the credit policies of the MIBANCO Agencia Juliaca during the 2016 period with respect to the evaluation of credit subjects. " The second specific objective is "Analyze the attitudes and the level of compliance of the workers of MIBANCO Agency Juliaca during the 2016 period of the regulations of the process of granting credits." Likewise, the third specific objective is "Determine how credit risk is associated with management in the process of granting credits." To achieve the proposed objectives, the institution of MIBANCO Agencia Juliaca was established as a population, in a number of 25 workers, who are engaged in credit management and the following methods were used: descriptive, deductive and in the same way applied basic techniques and instruments such as: direct observation, documentary analysis, which allowed analyzing all the existing documentation referred to the granting of credit the Juliaca Agency, the interview and the surveys of the workers of the MIBANCO Agencia Juliaca during the 2016 period were also used, obtaining valid results that allowed the development of the present research work, with the execution of the present research work the following Conclusions: first: Credit policies or of the MIBANCO Agencia Juliaca during the 2016 period, they are properly structured and are in accordance with the market segment to which they focus. Second: That the attitudes of the workers of the MIBANCO Agencia Juliaca during the 2016 period are not the most appropriate. Third: Although the established goals are met, they do not respect all the guidelines established in the credit policy. Fourth: The past due portfolio of the MIBANCO Agencia Juliaca during the 2016 period has suffered an accelerated increase during 2016

Keywords: Evaluation - Credits - Delinquency - Management - Policies - Risk.

INTRODUCCIÓN

Todas las instituciones del sistema financiero en general persiguen un solo objetivo que es el de colocar dinero y su utilidad fluye del diferencial entre las tasas de captación y las políticas de otorgamiento del dinero prestado. Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que esta sea.

Una de las preocupaciones de MIBANCO Agencia Juliaca durante el periodo 2016, es el mejoramiento de la calidad del otorgamiento de créditos, ya que los resultados de morosidad obtenidos durante el periodo 2016 se han elevado con relación a años anteriores; en este contexto es necesario realizar una evaluación de la gestión del otorgamiento de créditos, por lo que me planteé la siguiente interrogante: ¿De qué manera influye la gestión en el proceso de otorgamiento de créditos en la MIBANCO Agencia Juliaca? Para de esta manera establecer las causas que influyen directamente en el cumplimiento de las políticas de crédito, lo cual permitirá, para aporte a la Institución, el mejoramiento de los lineamientos de la gestión de otorgamiento de créditos.

La presente investigación también permitirá, desde el punto de vista Académico contribuir con conocimientos referentes a la gestión de otorgamiento de créditos; así como también servirá de fuente de estudio para posteriores investigaciones.

La estructura del presente trabajo consta de cinco capítulos el primero se refiere al planteamiento de problema, antecedentes y objetivos de la información.

En el capítulo segundo se desarrolla un marco teórico, conceptual, que dará consistencia y respaldo a la investigación, también se señala la formulación de las hipótesis. En el capítulo tercero se establece la metodología de investigación, donde se ha considerado la población y muestra, los métodos descriptivo, deductivo y las técnicas que se utilizaron para la ejecución y el logro de los objetivos del presente trabajo. En el capítulo cuatro se muestra la información relacionada a la caracterización del área de investigación o ámbito de estudio.

En el capítulo cinco, se realiza el análisis de la información y se sustenta los resultados obtenidos, referente a los objetivos del trabajo, además se efectúa la verificación de las hipótesis y finalmente se tiene las respectivos Conclusiones y Recomendaciones.

.METODOS Y MATERIALES

Deductivo.- Este método nos permitió demostrar nuestra hipótesis (probables soluciones a nuestro problema).

Método Analítico Descriptivo.- Este método nos facilitó el logro de nuestros objetivos.

POBLACION.

La población está conformada por la totalidad de beneficios de los créditos de financiera MIBANCO Agencia Juliaca durante el periodo 2016.

ANÁLISIS DOCUMENTARIO

Son conjuntos de datos internos del banco, para esto se analizaron los siguientes documentos:

** Reportes de amortización*

** Normativa de financiera MIBANCO Agencia Juliaca durante el periodo 2016*

** Expedientes de los créditos*

- * Cartera de clientes
- * Estados financieros
- * Indicé de morosidad

ENTREVISTA

Es una técnica que nos permitió obtener información de primera mano sobre las propiedades del problema y de esa manera lograr nuestros objetivos. Las personas a las que se entrevista son las siguientes:

- * Responsable del área de Negocios
- * Funcionaria de operaciones

ENCUESTAS.

Es una técnica que nos permitió acopiar datos mediante interrogantes a un cierto número de clientes con la cuenta financiera MIBANCO Agencia Juliaca durante el periodo 2016.

MATERIALES

Los materiales que fueron necesarios para el agrupamiento y análisis de los resultados para el presente trabajo de investigación son: cartera de morosidad de la entidad, productos crediticios, políticas de créditos, cartera de clientes, calificaciones de riesgo

RESULTADOS

En este apartado se expone los resultados de la investigación como producto de la aplicación de métodos y técnicas mencionadas, para aceptar o rechazar las hipótesis asumidas en el proyecto de investigación, incluye Tablas, Tablas estadísticas y el análisis crítico de la validez de fiabilidad de los resultados.

De conformidad a la información obtenida mediante el análisis documentario así como la aplicación de cuestionarios previamente elaborados, se han obtenido un conjunto de datos e información que han sido procesados en relación a los objetivos establecidos.

TABLA N°1

PREGUNTAS GENERALES	Si	No
1.- Esta Ud de acuerdo con todas las políticas de crédito de su X Institución?		
2.- Se actualizan las políticas de crédito de su Institución X permanentemente?		
3.- La Tecnología crediticia está diseñada en un análisis económico X financiero relacionando la unidad familiar y empresarial?		
4.- Existe unificación de criterios para la aprobación de los créditos? X		
5.- Esta Ud. de acuerdo con la cobertura de garantías para el X otorgamiento de créditos?		
6.- Existe un adecuado plan de recuperación oportuna sobre los X créditos otorgados en la Agencia Juliaca?		

Fuente; encuestas financiera MIBANCO

En el Tabla Nro. 01 Según la entrevista realizada al gerente de la financiera MIBANCO Agencia Juliaca, se arribó a los siguientes resultados:

PREGUNTA 1: El gerente de la Agencia indica estar de acuerdo con todas las políticas de crédito de su institución, indicando que estas se ajustan al requerimiento del segmento de mercado de la financiera MIBANCO Agencia Juliaca atiende, sin embargo considera que se debe actualizar constantemente con los cambios del mercado.

PREGUNTA 2: Se indica que las políticas de créditos de la institución si se actualizan permanentemente, esto se ve reflejado en Las Políticas de Crédito de la financiera MIBANCO Agencia Juliaca, que tiene como fecha ultima de modificación el 15 de junio del 2016, lo que demuestra que estas políticas si se actualizan continuamente.

PREGUNTA 3: El gerente Indica que la tecnología crediticia si está diseñada en un análisis económico financiero relacionando la unidad familiar y empresarial, como se indica en el Capítulo II, numeral 2.2 del Manual de Créditos y Recuperaciones, en el que se considera como actividades relacionadas con la Tecnología Crediticia:

- Análisis del entorno familiar del cliente.
- Análisis de la voluntad de pago y capacidad de pago, con un análisis in situ.
- Análisis de la gestión empresarial
- Plan de inversión del crédito.
- Riesgos inherentes a la actividad (estacionalidad, niveles de informalidad).
- El seguimiento oportuno de la cartera en mora.

PREGUNTA 4: El gerente considera que si existe unificación de criterios para la aprobación de los créditos ya que realizan comités de crédito en él se encuentra

normado en el numeral 1.8.1 del Manual de créditos y recuperaciones en el que indica que al Comité de crédito es una instancia de decisión colectiva de las solicitudes de crédito; pero también es un espacio de aprendizaje. Sus resoluciones se emiten teniendo en cuenta lo siguiente:

- Revisión documentaria del expediente.
 - Evaluación del riesgo de la operación crediticia y viabilidad financiera de la misma.
 - Determinación de las condiciones (monto, plazo de gracia, plazo total, tasa
- PREGUNTA 5: A respuesta del gerente indica que si está de acuerdo con la cobertura de las garantías ya que como se establece en el punto 1.7.2.1 del Manual de Políticas de créditos y Recuperaciones, todas las garantías reales deberán ser valorizadas por un perito tasador. La cobertura de las garantías se basa en el valor de realización, el que deberá reflejar apropiadamente su valor de venta en el mercado. No se basan en el valor comercial La constitución de, garantías reales es obligatoria para los siguientes casos, aceptándose excepciones según normativa específica:

- Clientes Nuevos: Saldo capital igual o mayor a S/, 50,000.00 o equivalente en dólares.
- Clientes Recurrentes: Saldo capital igual o mayor a S/.70,000.00 o equivalente en dólares.
- Clientes A 1 con máximo 2 acreedores, Saldo mayor a S/.70,000.00 o equivalente en dólares.

Por lo tanto esto va a facilitar otorgar créditos de menores montos en los que solo se necesita una garantía simple.

PAEGUNT A 6: En esta pregunta se indica que si existe un adecuado plan de recuperación oportuna sobre los créditos otorgados en la financiera MIBANCO Agencia Juliaca ya que este se encuentra debidamente reglamentado en el Manual de Políticas de Créditos y Recuperaciones, pero sin embargo en muchos de los casos los analistas no realizan las visitas a los clientes que entran en mora desde el primer día de retraso dado que la política de recuperación claramente indica que uno de criterios para gestionar la recuperación de carácter Preventivo, la que dice que las gestiones se inician antes de la fecha de vencimiento establecida en el cronograma de pagos y comprenden todas las acciones del Analista de Créditos efectuadas con la finalidad de conseguir el pago puntual.

TABLA N°2

¿CÓMO CONSIDERA LAS POLÍTICAS DE CRÉDITOS DE LA FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	MUY BUENA	5	20%
2	BUENA	13	52%
3	REGULAR	7	28%
4	DIFICIENTES	0	0%
TOTAL		25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

Como observamos en el Tabla N° 02 según los analistas de crédito, el 20% considera que las políticas de crédito establecidas en la financiera MIBANCO agencia Juliaca son muy buenas, un 52% las considera buenas, el 28% como regular, esto nos indica que la mayor parte de los trabajadores consideran buenas las políticas de su institución, lo cual permitirá una óptima evaluación económica y financiera del sujeto de crédito.

TABLA N°3

¿COMO CONSIDERA SUS CONOCIMIENTOS EN EVALUACIÓN DE CRÉDITOS

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	MUY BUENA	5	20%
2	BUENA	11	44%
3	REGULAR	9	36%
4	DIFICIENTES	0	0%
TOTAL		25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

En el gráfico N° 03, se observa a respuesta de los trabajadores de la Agencia que un 44% considera como bueno sus conocimientos en evaluación de créditos, un 20% lo considera muy bueno, y un 36% lo considera regular. Esto refleja que existe un buen porcentaje de, trabajadores que necesita, más capacitación en lo que se refiere a evaluación de créditos, esto se debe a que una cantidad considerable de analistas provienen de Instituciones superiores egresados, donde el tipo de evaluación que realizan, es grupal y en Agencia Juliaca se evalúan créditos individuales, además que la, empresa no brinda capacitación sobre evaluación de créditos.

TABLA N°4

¿QUE PUNTOS DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CREDITOS UD. MODIFICARÍA?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	SI TODOS	9	36%
2	SOLO ALGUNOS	16	64%
TOTAL		25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

En el Tabla N° 04 vemos que los encuestados respondieron frente a la pregunta que puntos del proceso de otorgamiento de créditos modificaría, el 36% considera que modificaría las tasas de interés que ofrece en el mercado, esto debido a que la competencia que existe en el mercado maneja tasas más bajas sobre todo en lo que se refiere a créditos consumo, y las tasas que se ofrecen a clientes A 1, el 64% modificaría algunos requisitos que exige la política de créditos, como el tiempo mínimo de funcionamiento de la actividad económica a evaluar.

TABLA N°5

¿CONOCE UD. LOS REQUISITOS DOCUMENTARIOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	SI TODOS	20	80%
2	SOLO ALGUNOS	5	20%
3	NINGUNO	0	0%
TOTAL		25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

Como observamos en el Tabla N° 05 según los analistas de crédito el 80% conoce todos los requisitos, esto se debe que es un aspecto muy importante y necesario para el otorgamiento de créditos, y un 20% indican que no tienen conocimiento pleno sobre los requisitos debido a que tienen poco tiempo de permanencia en esta institución y no recibieron capacitación.

TABLA N°6

¿VERIFICA QUE LA PRESENTACIÓN DE LOS REQUISITOS DOCUMENTARIOS ESTÉN COMPLETOS Y CORRECTOS?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
		MUESTRA	
1	SIEMPRE	18	72%
2	SOLO A VECES	7	28%
3	NUNCA	0	0%
TOTAL		25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

Según el Tabla N° 06 los encuestados en un 72% verifica que la documentación presentada por los clientes este completa y correcta ya que consideran que el trabajo que realizan debe de ser correcto, un 28% solo lo hace a veces lo que genera un incremento en el riesgo de que estos créditos entren en mora.

TABLA N°7

¿CUAL ES SU NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE VALUACION DE ACTIVOS?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
		MUESTRA	
1	MUY BUENO	3	12%
2	BUENO	9	36%
3	REGULAR	11	44%
4	DEFICIENTE	2	8%
TOTAL		25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

El 44% de los encuestados considera como regular su nivel de conocimiento sobre valuación de activos, el 36% lo considera bueno, un 12% como muy bueno y un 8% como deficiente, esto nos muestra que se deben realizar capacitaciones en cuanto a valuación de activos para que el personal mejore sus conocimientos y así realicen una buena evaluación de créditos, además que nos ayudara a reducir los riesgos de operación en cuanto a mora.

TABLA N°8

¿REALIZA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL ADECUADOS DEL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE LOS CRÉDITOS QUE FORMAN SU CARTERA?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	12	48%
2	SOLO A VECES	10	40%
3	NUNCA	3	12%
TOTAL		25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

Del total de los encuestados el 48% siempre realiza el seguimiento y control del cumplimiento de las obligaciones de los créditos, como visitas expos a créditos ya desembolsados, un 40% solo a veces y esto se debe a la carga de trabajo o tamaño de cartera que tiene el analista y un 12% nunca, esto se debe a la mala gestión de cartera por parte del analista de créditos.

ANÁLISIS DE LAS ACTITUDES Y EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA DE LA NORMATIVA DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.

TABLA N°9

¿DE QUE MANERA CUMPLE SUS TRABAJADORES CON LAS NORMAS DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO?

NRO	ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
1	EFICIENTEMENTE	20%
2	DE MANERA REGULAR	30%
3	DEFICIENTEMENTE	50%
TOTAL		100%

FUENTE: Agencia Juliaca

En el grafico Nro. 09, se observa respuesta del Gerente de la Agencia que un 50% de los trabajadores cumple de manera deficiente Con las Normas del proceso de otorgamiento de créditos, porque considera que la mayoría de analistas presentan una mala evaluación, y no minimizan los riesgos de operación, además que presentan requisitos mínimos para el otorgamiento del crédito un 30% lo hace de manera regular y solo un 20% lo cumple de manera eficiente.

TABLA N°10

¿COMO EVALÚA EL DESEMPEÑO DE SUS TRABAJADORES?

NRO	ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
1	MALO	30%
2	REGULAR	50%
3	BUENO	20%
4	EXCELENTE	0%
TOTAL		100%

FUENTE: Agencia Juliaca

A respuesta del gerente, podemos observar que evalúa en un 50% de sus trabajadores como un desempeño regular, porque no todo el personal cumple con las metas establecidas mes a mes, en un 30% como malo y un 20% se desempeña como bueno.

TABLA N°11

¿CUAL ES SU NIVEL DE INSTRUCCIÓN?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	SECUNDARIA	0	0%
2	TECNICA	5	20%
3	SUPERIOR	20	80%
TOTAL		25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

Como podemos observar en el presente Tabla el 80% tiene un grado de instrucción superior y el 20% cuenta con educación técnica, esto demuestra que es considerable el índice del personal de **FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA** que cuenta con estudios universitarios.

TABLA N°12

¿CUAL ES SU PROCEDENCIA?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	JULIACA	12	48%
2	PROVINCIAS	8	32%
3	OTROS	5	20%
TOTAL		25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

En el Tabla N° 12 el personal de la financiera MIBANCO agencia Juliaca el 48% provienen de misma ciudad de Juliaca, el 32% proviene de provincias y el 20% provienen de otros lugares fuera de Juliaca.

TABLA N°13

¿CUAL ES SU EXPERIENCIA EN EL SECTOR DE CRÉDITOS?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	SIN EXPERIENCIA	5	20%
2	EXPERIENCIA DE 2 AÑOS	7	28%
3	EXPERIENCIA DE MAS DE 2 AÑOS	13	52%
TOTAL		25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

En este Tabla podemos notar que el 55% de los trabajadores de FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA, tiene más de 2 años de experiencia en el sector de créditos, el 25% cuenta con 2 años y el 20% no cuenta con ningún tipo de experiencia en este tipo de trabajo, demostrando que la mayoría tiene experiencia sobre la gestión de cartera.

TABLA N°14

¿CUAL ES SU NIVEL DE IDENTIFICACIÓN CON EL TRABAJO EN LA FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
		MUESTRA	
1	MUY BUENO	4	16%
2	BUENO	12	48%
3	POCO IDENTIFICADO	8	32%
4	NO ESTA IDENTIFICADO	1	4%
TOTAL		25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

En el Tabla N° 14, los trabajadores indican sobre su nivel de identificación con el trabajo en la FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA , de los cuales consideran que es muy buena solo el 10%, bueno el 50%, el 35% se siente poco identificado, y el 5% dice no estar identificado esto significa que la mayoría de los trabajadores se sienten identificados con su trabajo sin embargo existe un buen porcentaje que demuestran no estar comprometidos totalmente con su trabajo en FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA

TABLA N°15

¿COMO CONSIDERA A FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA COMO SU INSTITUCIÓN DE TRABAJO?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
		MUESTRA	
1	MUY BUENO	2	8%
2	BUENO	17	68%
3	REGULAR	5	20%
4	DEFICIENTE	1	4%
TOTAL		25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

Esta pregunta es importante porque permite conocer como consideran los trabajadores a su Institución de Trabajo, considerando como bueno el 68%, regular el 20%, muy bueno el 8% y como deficiente el 4%. Podemos notar que la mayoría considera como buena a FINANCIERA MIBANCO AGENCIA JULIACA Como Institución de Trabajo,

demonstrando que existe gran nivel de confianza con esta institución crediticia, por parte de sus trabajadores.

TABLA N°16

¿COMO CONSIDERA EL TRATO DE SUS JEFES EN SU INSTITUCIÓN LABORAL?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	MUY BUENO	3	12%
2	BUENO	12	48%
3	REGULAR	9	36%
4	MALO	1	4%
TOTAL		25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

En el Tabla N° 15 vemos que el 48% de los encuestados consideran bueno en trato de sus jefes, 12 % como bueno, así mismo el 36% lo considera como regular y el 4% como malo, esto nos indica que la gran mayoría consideran como bueno el trato de sus jefes en la financiera MIBANCO agencia Juliaca

TABLA N°17

¿RECIBI UD. CAPACITACIONES SOBRE CRÉDITOS?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	ANUAL	3	12%
2	MENSUAL	7	28%
3	POCAS VECES	15	60%
4	NUNCA	0	0%
TOTAL		25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

En el Tabla N° 17 vemos que el 60 % considera que son muy pocas las veces que recibe capacitaciones sobre créditos, el 28% recibe capacitaciones mensualmente y el 12% solo recibe una capacitación por año, por lo que podemos decir que son muy pocas las veces que la Institución da capacitación a sus trabajadores.

TABLA N°18

¿CUMPLE UD. CON TODAS LAS PAUTAS ESTABLECIDAS EN LA POLITICA DE CREDITOS?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	3	12%
2	CASI SIEMPRE	16	64%
3	ALGUNAS VECES	6	24%
4	NUNCA	0	0%
TOTAL		25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

Según la encuesta efectuada, el 12% indica que cumple con todas las pautas establecidas porque consideran que las políticas de crédito de su institución están bien estructuradas, un 64% casi siempre porque en algunos casos no cumplen con los requisitos que manda la políticas de crédito sin embargo en algunos casos pueden justificarse pidiendo excepciones, los cuales son autorizados por el Gerente de Agencia o Gerente Regional dependiendo de la autonomía que corresponda y un 24% solo algunas veces.

TABLA N°19

¿CUANDO INCUMPLE CIERTAS NORMATIVAS DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS ¿POR QUE MOTIVOS LO HACE?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	DESCONOCIMIENTO DE LAS NORMAS DE CREDITO	4	16%
2	LOS CLIENTES NO SIEMPRE CUMPLEN CON LOS REQUISITOS	8	32%
3	ALGUNAS NORMAS NO ESTAN BIEN ESTABLECIDOS	11	44%
4	LAS NORMAS DE LA INSTITUCION NO VAN ACORDE EL MERCADO ACTUAL	2	8%
TOTAL		25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

Vemos en el Tabla N° 19, que el 44% los trabajadores de financiera MIBANCO agencia Juliaca incumplen con ciertas normas del otorgamiento de créditos debido a que estas no están bien establecidas, el 32% porque los clientes no siempre cumplen con los requisitos exigidos, un 16% que dice desconocer muchas de las normas de créditos y el 8% piensa que las normas no van acorde al mercado actual, demostrando que muchos de los trabajadores consideran que las normas no son bien establecidas.

TABLA N°20

¿BAJO QUE CIRCUNSTANCIAS REALIZA EL OTORGAMIENTO DE UN CREDITO?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
		MUESTRA	
1	POR PRESION DE LOS JEFES	2	08%
2	POR CUMPLIR CON LAS METAS ESTABLECIDAS	15	60%
3	POR OBTENER MAYORES COMISIONES	8	32%
TOTAL		25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

Vemos en este Tabla que el 60% de los encuestados indican que las circunstancias bajo las cuales otorgan créditos, es por cumplir con las metas que mensualmente son establecidas por la institución tanto en monto como en número de clientes, el 32% lo hace por percibir más comisiones en compensación por los créditos que otorga y un 8% lo hace por la presión que sus jefes le imponen.

TABLA N°21

¿Cuándo UD. NO LOGRA CON SUS METAS ESTABLECIDOS ¿QUE ACTITUD TOMA?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
		MUESTRA	
1	LE ES INDIFERENTE	3	5%
2	CAMBIA DE ESTRATEGIA DE PROMOCION	10	45%
3	APRUEBA CREDITOS A CLIENTES QUE NO CUMPLEN CON LOS REQUISITOS	11	45%
4	CONSULTA AL JEFE DE CREDITO	1	5%
TOTAL		25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

En el grafico 21 vemos que el 44% de los encuestados desarrolla nuevas técnicas de promoción para poder lograr con sus metas establecidas, un 40% aprueba créditos a clientes que no cumplen con los requisitos, esto va a generar que haya un incremento en la morosidad y perjudique a la institución, un 12% realiza la consulta a su jefe de créditos, así mismo también un 4% dice ser indiferente.

TABLA N°22

¿PARA LOGRAR SUS METAS DEL MES UD.?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	NECESITA QUE LO PRESIONEN	6	24%
2	LO HACE A VOLUNTAD	15	60%
3	ESPERA A LA LLAMADA DE ATENCION	3	12%
4	NO LE INTERESA	1	4%
TOTAL		25	100%

FUENTE: Agencia Juliaca

En el Tabla N° 22 vemos que un 60% voluntariamente cumple con sus metas, lo cual confirma una buena actitud frente a su compromiso con la institución, un 24% necesita la presión de sus jefes, un 12% espera la llamada de atención y un 4% no le interesa.

DISCUSIÓN

Rayan, R. (2011). Análisis de las colocaciones y su relación con los índices de morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. de la ciudad de Puno 2009,2010 Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye: Primero: con el análisis realizado las colocaciones han explicado claramente las relaciones con las variaciones de los índices de morosidad, tanto como relación creciente como relación decreciente, de tal manera que nuestros aumentos como disminuciones con respecto a los índices de morosidad. 2. Según la investigación realizada tenemos un índice normal el año de 2009 de 85.76% y el año 2010 de 89.67% índice aceptable que incluso subió y mejoro el año 2010 respecto al 2009. Las colocaciones deficientes en año 2009 representa el 3.11% y para el año 2010 se ve sustancialmente reducida al 1.68% debido a las políticas de recuperación establecidas por la entidad financiera. Se puede apreciar también que 2009 hubo una pérdida de 3.61% y el 2010 una pérdida de 2.59% porcentaje que disminuyo al 2010 debemos comentar también que los índices de morosidad vienen siendo bien manejados y cuya evaluación es favorable en cuanto vienen reduciendo estos últimos años. 3. Con procedimiento de créditos mayormente destinados a sectores con mayor movimiento económico las empresas del sistema financiero en la región tendrán menores tasas de morosidad.

Borges, A. (2010). Evaluación de la Gestión del Otorgamiento de créditos en la Financiera EDYFICAR Agencia Puno periodos 2009 – 2010. Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye: 1. Las Políticas de crédito de la Financiera EDYFICAR están

debidamente estructuradas y van acorde al segmento de mercado al cual se enfocan, que son los micro y pequeños empresarios, sin embargo el problema radica en la aplicación que hacen de estas normas, aparte que no se realiza capacitaciones al personal sobre las políticas, la evaluación de créditos y valuaciones de activos. 2. Que las actitudes de los trabajadores de la Financiera Edyficar, no son las más adecuadas debido a que a pesar de que consideran a Edyficar como una buena institución de trabajo, muchos no se sienten identificados con el trabajo que desempeñan.

Avalos, K. (2010). Análisis de los Índices de Morosidad de los créditos otorgados y su incidencia en los Resultados Económicos de la CMAC Tacna Ag. Puno, Periodos 2008 y 2009. Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye: 1. El incremento de la mora de un 3% para el año 2008 y 4.07% para el año 2009, este incremento del 1.07% de mora, lo que genera provisiones que afectan directamente a los resultados económicos. Por ello el rendimiento de ingresos está representada por el 16% para el año 2009 y para el año 2008 es de 21%, esto es un resultado de que las utilidades han tenido solo una variación de S/. 47,215.05. Esto nos demuestra que existió un porcentaje alto en provisiones incobrables tanto de los créditos morosos y créditos refinanciados con retraso mayor a 8 días a más; en cada uno de las líneas de crédito por falta de seguimiento de créditos vencidos lo que ocasiona la incidencia de mora en los resultados económicos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna Agencia Puno. 2. Una de las causas de la incidencia de la evaluación económica y financiera del prestatario en la recuperación de los créditos de la CMAC Tacna Agencia Puno, lo que se debe resaltar es que al otorgar el préstamo no se toma en cuenta la capacidad de pago del cliente, el riesgo del mercado, la falta de su capacidad de pago y en lo que respecta a créditos PYMES hemos podido observar que los datos no son reales por ello es que hay una evolución de créditos vencidos, esto por la mala evaluación económica financiera por parte del analista de créditos, el incremento de colocaciones se debe a que no se estuvo constatando domicilios, negocios reales, por ello se aprueba créditos que a corto plazo entran en créditos vencidos

De acuerdo a lo observado los problemas existentes con la institución MIBANCO-Juliaca, se puede observar que las deficiencias se repiten con los antecedentes tomados como referencia respecto a la cartera morosa estableciendo un marco problemático a nivel de la mayoría de entidades financieras los cuales deberían ser mejorados con la aplicación de las recomendaciones que se presentan en los trabajos de investigación con el afán de reducir los riesgos crediticios.

CONCLUSIONES

Según el trabajo de investigación realizado se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

1. Las políticas de crédito de financiera MIBANCO agencia Juliaca, están debidamente estructuradas y van acorde al segmento de mercado al cual se enfocan, que son los micro y pequeños empresarios, sin embargo el problema radica en la aplicación que

hacen de estas normas, aparte que no se realiza capacitaciones al personal sobre las políticas, la evaluación de créditos y valuaciones de activos.

2. Que las actitudes de los trabajadores de financiera MIBANCO agencia Juliaca, no son las más adecuadas debido a que a pesar de que consideran a financiera MIBANCO agencia Juliaca, como una buena institución de trabajo, muchos no se sienten identificados con el trabajo que desempeñan.

3. Si bien se cumplen con las metas establecidas, no lo hacen respetando todas las pautas establecidas en la política de créditos, y muchas veces para llegar a estas metas tanto en número de clientes como en monto, recurren a la aprobación de créditos a clientes que no cumplen con los requisitos, esto en el caso de que sus autonomías de aprobación lo permitan.

4. La cartera vencida de financiera MIBANCO agencia Juliaca ha sufrido un incremento acelerado durante el año 2016. Siendo la cartera con más riesgo potencial la que corresponde a créditos otorgados a plazos mayores de 18 meses, al igual que los préstamos (Recurrente con Saldo) son los que presentan mayor saldo vencido, seguido por los préstamos paralelos.

BIBLIOGRAFÍA

AACHEN, *sugerencias para la administraron de fondos de créditos y fondos rotatorios*, Misereor E.V., 1997

ANTHONY Robert (1998): "*Administración Financiera*". Edit. San Marcos. Lima-Perú

AYALA VILLEGAS (2004) Sabino.- Artículo de "*Gestión Empresarial*"

ARIAS Galicia, L. Fernando (2006) *Administración de recursos Humanos para el alto desempeño México*.

APAZA MIRANDA, Marlene, "*incidencia de los créditos otorgados por INTERCOOP en las principales actividades de la ciudad de puno, 1995-1998*", FACA-UNA-PUNO 1999

BERGÉS, Ángel (2000) "*Internacionalización de la banca*" Madrid: España-Calpe, *Análisis completo, profundo y de gran interés*

BELLIDO SÁNCHEZ, Pedro (2003): "*Administración Financiero Ed. Técnico-científico*. Lima -Perú.

CAMPOVERDE VÉLEZ, Félix (2008).- *Separata "Riesgo crediticio, su administración y control"*

CHRUDEN J., Herbert (1999) "*Administración de personal*". Editorial Continental, México.

IBAÑEZ ESCARCENA, Rodolfo, "*Análisis del sistema del crédito y cobranza y su incidencia en la institución financiera, periodo, 1996-1997 caso INTERCOOP*", Puno, FCCA-PUNO, 1999.

MEZA VASQUEZ, Gabriel (2001). *Medición de Riesgo del Crédito a la Microempresa"*

Memorial Anual 2008.- *Financiera MIBANCO*

ORDOÑEZ, Mario B. y CASAS A, Agustín. (2000) *Contabilidad en las Instituciones Financieras. Lima.*