

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

Facultad de Ciencias Contables y Administrativas

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



**“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN
EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y
CREDITO DE PIURA AGENCIA JULIACA PERIODO 2013 – 2014”**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. UBALDO PALLY CANAZA

PARA OPTAR EL TITULO DE:

CONTADOR PÚBLICO

Promoción 2006

PUNO - PERU

2016

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

"ANALISIS DE LA GESTION DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA AGENCIA JULIACA PERIODO 2013 - 2014"

TESIS PRESENTADO POR:





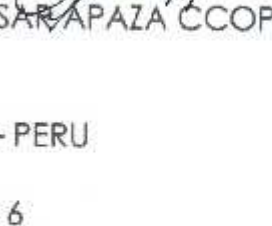
(Bach. UBALDO PALLY CANAZA)

PARA OPTAR EL TITULO DE:

CONTADOR PÚBLICO

FECHA DE SUSTENTACION: Puno, 18 de Enero del 2016.

APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE	:	 Dr. GERMAN ALBERTO MEDINA COLQUE
PRIMER MIEMBRO	:	 MSc. HUGO FREDDY CONDONI MANZANO
SEGUNDO MIEMBRO	:	 MSc. BALBINA ESPERANZA CUTIPA QUILCA
DIRECTOR DE TESIS	:	 CPC. LUIS ANGEL YUPANQUI AZA
ASESOR DE TESIS	:	 CPC. CESAR APAZA CCOPA

PUNO - PERU

2016

DEDICATORIA

A Dios.

Por haberme dado la oportunidad de llegar a este lugar y brindarme salud y perseverancia para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi padre Sabino.

Por su disciplina y rectitud que muestra en sus acciones y por las palabras de apoyo y reflexión que me brinda.

A mi madre Juana.

Por su abnegada lucha y preocupación por el bienestar de mi persona y mis hermanos.

A mis hermanos, amigos y familiares.

Por el apoyo moral e incondicional y los buenos deseos para lograr al ansiado logro profesional.

AGRADECIMIENTOS

Un agradecimiento y reconocimiento profundo a nuestra alma mater la Universidad Nacional del Altiplano, a nuestra querida Escuela Profesional de Ciencias Contables, que en sus aulas nos permitieron asimilar y aprender todo el conocimiento, valores personales y profesionales.

Agradecer al director de tesis CPC. Luis Ángel Yupanqui Aza por su motivación constante y preocupación por ejecutar y concluir dicho trabajo de investigación, al asesor de tesis CPC Cesar Apaza Ccopa, por las facilidades, correcciones y observaciones que me brindo; a su vez a los jurados por la enseñanza y exigencia para el buen resultado de dicha investigación.

Un agradecimiento especial al Gerente Regional del Sur de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura MSc. Nelson Orestes Tapia Ojeda, quien no dudo en ningún momento darme las facilidades del caso para el inicio y ejecución del presente trabajo de investigación, a mi amiga Gladys Luz Mery Quispe Fernández quien sin interés alguno me brindó su apoyo incondicional en el proceso del trabajo de investigación, así también a la institución por brindarme la oportunidad de laborar por primera vez en el sistema financiero y conocer el mundo de las finanzas.

Mi gratitud a los compañeros de trabajo de la institución y clientes crediticios por apoyar el trabajo de investigación realizado y a todos aquellos que me brindaron sus buenos deseos en esta etapa profesional.

INDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
INDICE	iii
RESUMEN	iv
INTRODUCCION	v
CAPITULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	4
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
CAPITULO II	8
MARCO TEORICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	
2.1. MARCO TEORICO	8
2.2. MARCO CONCEPTUAL	36
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	40
CAPITULO III	43
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
CAPITULO IV	48
CARACTERÍSTICAS DEL AREA DE INVESTIGACIÓN	
CAPITULO V	53
EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES	77
BIBLIOGRAFÍA	78
ANEXOS	79

RESUMEN

El trabajo de investigación que lleva como título; “Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 – 2014”, tiene como objetivos específicos, explicar las políticas y reglamentos de créditos respecto al nivel de morosidad y determinar el nivel de cumplimiento de las funciones del sectorista de créditos y su influencia en la gestión del riesgo crediticio de la institución. Para el cumplimiento de dichos objetivos se realizó el análisis e investigación en una muestra de 10 colaboradores del área de créditos de la institución y 20 clientes crediticios, realizándose una selección al azar y por conveniencia. Para dicho análisis se hizo uso del método analítico, deductivo y descriptivo haciéndose uso de la técnica e instrumento de encuesta a través de la aplicación del cuestionario, observación directa y revisión documentaria, los cuales nos permitieron obtener datos de manera confiable y directa. Para la contrastación de hipótesis se estudió e interpreto los cuadros y gráficos de las encuestas realizadas, el cual nos permitió aceptar las hipótesis propuestas, llegando a cumplir los objetivos establecidos. En tanto se concluyó que hubo una disminución de la cartera de créditos y colocaciones e incremento del nivel de morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca en los periodos 2013 – 2014, así también lo reglamentos y políticas de créditos son de conocimiento y aplicación por parte del personal involucrado, como a su vez el sectorista de créditos cumple con sus funciones de promoción de crédito, evaluación crediticia, aprobación de créditos, seguimiento de inversión, todo esto permite disminuir el nivel de morosidad a través de un buena gestión de riesgo crediticio. En consecuencia con el presente estudio se puede afirmar que existe una relación directa entre la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca.

Palabras clave: gestión riesgo crediticio, nivel de morosidad, caja municipal.

INTRODUCCION

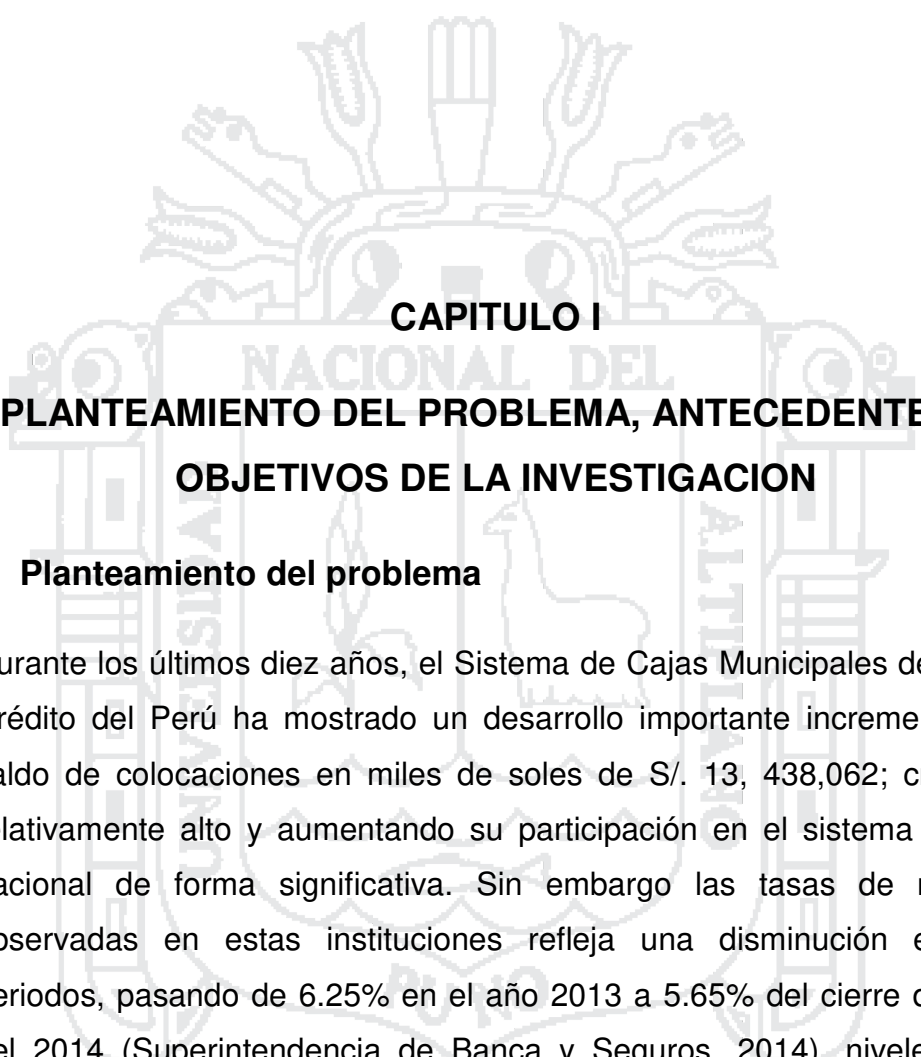
Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito tienen como actividad principal la intermediación financiera de ahorros y créditos. Esta actividad los lleva a asumir el riesgo del impacto de los créditos que otorga, el riesgo de liquidez que enfrenta la institución cuando no es capaz de hacer frente a sus obligaciones con sus depositantes y el riesgo de mercado que afecta a su cartera de activos. El primer tipo de riesgo es llamado también riesgo de crédito, y está relacionado con los factores que afecta el incumplimiento de los pagos de un crédito (capital e interés) de los clientes morosos. Por ello nuestra investigación se justifica teóricamente en esta doctrina, la que permitirá contar con un marco útil para la mejor toma de decisiones financieras y el control de riesgos de la cartera de crédito, lo que finalmente reducirá el índice de morosidad.

De esta forma se ha considerado que es muy importante realizar este trabajo de investigación con el fin de poner en conocimiento y concientizar sobre la gestión de riesgo crediticio y como la misma incide directamente en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca, el cual está dirigido a todo el personal involucrado del área de créditos y ahorros, así también a los clientes crediticios quienes tienen que conocer y saber cuáles son los requisitos y procedimientos del proceso de otorgamiento de créditos que la caja Piura solicita y exige, para poder realizar una adecuada atención crediticia.

Su relevancia se basa en los beneficios que obtendrá la empresa al optimizar el plan de mejora de gestión del riesgo crediticio que permitan controlar y minimizar la posible morosidad e incobrabilidad de créditos. Siendo esto de gran importancia porque la agencia Juliaca recuperara sus ingresos financieros y aportara con los objetivos y fines de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura.

Para lo cual en el primer capítulo se aborda y plantea los antecedentes de la investigación y los objetivos de estudio los cuales nos permitirá llegar al propósito de la investigación, así también el segundo capítulo muestra la fundamentación teórica conceptual que argumentara el propósito de la investigación, se propone respuestas tentativas en las hipótesis, el cual nos llevará a una exposición y análisis de los resultados, y son plasmados en el capítulo cinco a través del uso de un método de investigación técnicas, instrumentos y recolección de datos.

Arribándose así a la contrastación de las hipótesis, para determinar las conclusiones y alcanzar algunas precisiones del presente trabajo de investigación.



CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.1 Planteamiento del problema

Durante los últimos diez años, el Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú ha mostrado un desarrollo importante incrementando su saldo de colocaciones en miles de soles de S/. 13, 438,062; crecimiento relativamente alto y aumentando su participación en el sistema financiero nacional de forma significativa. Sin embargo las tasas de morosidad observadas en estas instituciones refleja una disminución en dichos periodos, pasando de 6.25% en el año 2013 a 5.65% del cierre de periodo del 2014 (Superintendencia de Banca y Seguros, 2014), niveles que se mantienen en los últimos 5 años observados en el sistema bancario.

Dado que existe la condición en que haya la posibilidad de que un evento ocurra e impacte negativamente sobre los objetivos de la institución financiera, esto suscitara a que exista la incertidumbre del no cumplimiento de las obligaciones de pago por parte del deudor, el cual conlleva a que no se cumplan los objetivos estratégicos y metas de la institución financiera.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura muestra una mejora de su cartera de créditos. La morosidad institucional alcanzó el 8.45% al finalizar el año 2013, y por consiguiente hasta el cierre del cuarto trimestre de 2014, presentó una tendencia decreciente en su morosidad hasta llegar a niveles de 6.11%, sin embargo hay probabilidad de que el índice de morosidad incremente en el próximo periodo, a ello se suma los elevados castigos de cartera que se realizaron, cartera judicializada sumado a la constante rotación del personal y el deterioro en el margen financiero bruto a la fecha de dicha investigación, no le posibilitaron tener una calificación de riesgo superior a B-.

Es así que el ratio de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, agencia Juliaca mostró una tendencia de incremento del saldo de cartera morosa, provocando que los sectoristas de créditos ocupen más tiempo en la recuperación de los créditos morosos que en las colocaciones; repercutiendo en el incrementando del riesgo crediticio afectando los objetivos estratégicos y tácticos de la agencia, principalmente en su rentabilidad puesto que por los créditos en atraso se tienen que realizar provisiones las cuales disminuyen la rentabilidad de la agencia, así como en su liquidez, viéndose afectados no solo económicamente ocasionando un descalce de liquidez, donde los sectoristas de créditos tienen la preocupación de lograr disminuir los altos índices de mora.

A la fecha no existe un estudio de impacto del riesgo crediticio en el incremento de la morosidad, de continuar esta situación podría afectar la estabilidad como agencia Juliaca, deteriorar su imagen financiera, no permitir la mejora de su calificación de riesgos y afectar seriamente el alcance de sus objetivos institucionales.

En respuesta a lo antes mencionado, consideramos indispensable estudiar el riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad en los clientes de

la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca en el periodo 2013 -2014, de tal forma que permita a la institución financiera cumplir sus objetivos y la sostenibilidad en el negocio.

1.1.1. Formulación del Problema

Del enunciado anterior se plantea y formula las siguientes interrogantes concernientes al problema de investigación.

Problema General

¿Cómo influye la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 - 2014?

Problema específico N° 01

¿Cuáles son las Políticas y Reglamentos de créditos respecto al nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca?

Problema específico N° 02

¿Cómo influye el cumplimiento de funciones del sectorista de créditos en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca?

Problema específico N° 03

¿Cómo optimizar la gestión del riesgo para controlar el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca?

1.2 Antecedentes de la investigación

Jaño Callo Adolfo, (2005), en su tesis titulada: “Factores del riesgo crediticio y su incidencia en la sostenibilidad del programa de micro finanzas caritas Perú agencia Juli 2002-2003”, en sus conclusiones manifiesta:

Para disminuir el riesgo crediticio, el Programa de Micro finanzas de Caritas del Perú agencia Juli, lo que se ha podido identificar es que, tiene implementado políticas de crédito, a través de Manuales de Promoción, de Políticas, de Procedimiento, de Evaluación de clientes, de Seguimiento, de Control por metodología, entre otros. Sin embargo, no se advirtió en a) Procurar que el crédito se destine a la producción, comercio y servicios en general, es decir el crédito debe ser destinado para capital de trabajo; b) Se identificó créditos otorgados a las ABC y GGSS para sus actos de liberalidad (libre disponibilidad), sin advertir la voluntad y capacidad de pago de los clientes en la etapa de pre crédito; c) Escaso seguimiento de la cartera activa de parte de los Promotores de crédito; d) Igualmente se identificó sobre créditos con relación a sus negocios sin advertir el tamaño del préstamo requerido.

Los factores de riesgo crediticio determinados, y que afectan la sostenibilidad del programa de Microfinanzas de Caritas son: a) Escasa evaluación de parte de los responsables de esta labor en los aspectos de capacidad de pago (solventía económica) y voluntad de pago; antecedentes e historia crediticia; rentabilidad del negocio del cliente y de los asociados, experiencia, responsabilidad y capacidad de convocatoria y de gestión de las personas que dirigen las ABC y GS; b) No se tomó debida importancia, el grado de legalidad y registro de actividad del negocio que desarrollan los integrantes de las ABC o GS, puesto que los créditos son para este fin y su recuperación depende de la rentabilidad del negocio, c) Descuido en el registro a la central de riesgo de los nombres de los clientes morosos y filtro

de información sobre endeudamiento de los usuarios integrantes de una ABC o GS en el sistema financiero, porque fácilmente venían accediendo al crédito en otras instituciones financieras estos mismos clientes morosos.

Rojas Marquez Ketty I., (2004), en su tesis titulado “Evaluación de la gestión crediticia en la agencia de desarrollo de recursos asistenciales Adra – Perú, ciudad de Juliaca periodos 2002-2003”, en sus conclusiones manifiesta:

El proceso de colocaciones limita la evaluación de los clientes, sabemos que el proceso de colocaciones comienza con la promoción del crédito, el Programa Bancos Comunales realiza la promoción mediante volantes que lo realiza el ejecutivo de crédito y también personal de apoyo, una vez promocionado y existiendo un número de 25-30 socios interesados se procede a la capacitación pre crédito que consiste en dar a conocer aspectos del programa y dar a conocer las políticas de crédito ADRA. Posteriormente se procede a la recepción de documentos de acuerdo a los requisitos establecidos, continua después la verificación de domicilio de necio, esta etapa es vital porque es ahí donde se decide si la persona accederá al crédito o no, ocurre que no siempre las señoras dicen la verdad hasta incluso la casa o bienes no son propios y pueden ser prestados, es por el factor tiempo que no se evalúa minuciosamente a la socia y se dejan pasar por alto algunos puntos importantes como tener créditos vigentes en otras ONG y no figuran en la central de riesgo.

Castañeda Muñoz, Elvis Efraín y Tamayo Bocanegra, Jenny Johana, (2013) en su tesis titulado “La morosidad y su impacto en el incumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2010 - 2012”, en una de sus conclusiones señala:

La morosidad tuvo un impacto negativo en el alcance de los objetivos, pues el incremento de la morosidad provoca menos colocaciones, deterioro de la cartera; provisiones: rotación de los colaboradores y por ende poca

rentabilidad; gastos y pérdida en la Ag. Real Plaza lo cual se corroboró en la encuesta y entrevista realizada a los colaboradores y administradora de la agencia en estudio.

Larico Ari, Joaquín R., (2006), en su tesis “La gestión crediticia del programa PAM de la cámara de comercio y políticas de recuperación de créditos otorgados a las pyme en el departamento de puno 2002-2003”, en una de sus conclusiones señala:

La gestión crediticia del Programa PAM, se realiza buena información a la PYME sobre los créditos que otorga esta institución no financiera menciona aspectos como la importancia del analista en cuanto a la información y el apoyo que brinda a los prestatarios. En cuanto a las garantías resalta la hipoteca de inmuebles y en otros casos el título valor. No se ha previsto si el prestatario tiene otra fuente de trabajo que pueda garantizar la devolución del crédito, tampoco se ha previsto que los prestatarios tengan más de dos créditos, ya que esta situación pone en peligro la devolución de crédito.

1.3 Objetivos de la investigación.

1.3.1 Objetivo General

Establecer la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 - 2014.

Objetivo Especifico N° 01

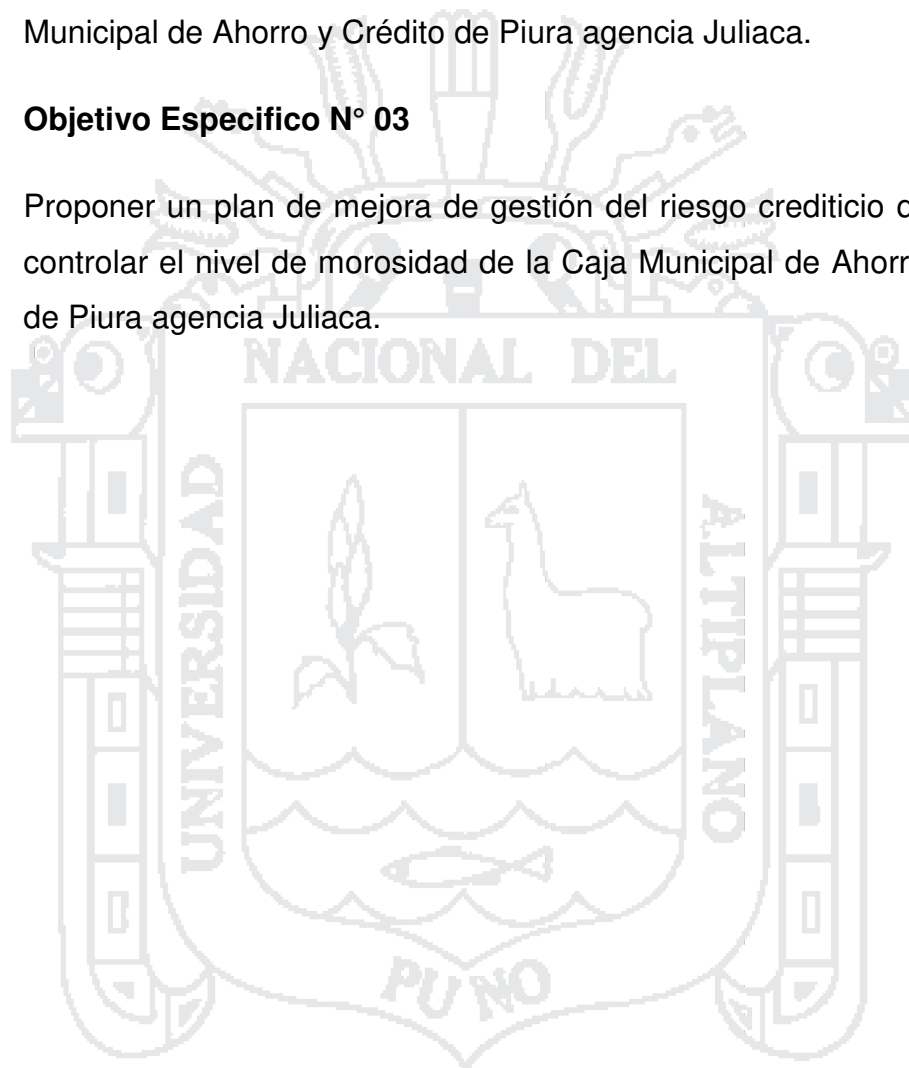
Explicar las políticas y reglamentos de créditos respecto al nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca.

Objetivo Especifico N° 02

Determinar el nivel de cumplimiento de las funciones del sectorista de créditos y su influencia en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca.

Objetivo Especifico N° 03

Proponer un plan de mejora de gestión del riesgo crediticio que permita controlar el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca.



CAPITULO II

MARCO TEORICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION.

2.1 Marco Teórico

2.1.1 Sistema Financiero

Berges, (2000) Dentro del sistema bancario podemos distinguir entre banca pública y banca privada que, a su vez, puede ser comercial, industrial o de negocios y mixta. La banca privada comercial se ocupa sobre todo de facilitar créditos a individuos privados. La industrial o de negocios se especializa en empresas industriales, adquiriéndolas y dirigiéndolas. La banca privada mixta combina ambos tipos de actividades. En el siglo XIX fueron muy comunes los bancos industriales, aunque éstos han ido perdiendo fuerza a lo largo del siglo XX en favor de la banca mixta. Dentro de la banca pública debemos destacar, en primer lugar, el banco emisor o banco central, que tiene el monopolio de emisión de dinero y suele pertenecer al Estado. Asimismo, destacan las instituciones de ahorro y dentro de éstas, en España, las cajas de ahorro. (pág. 14)

Organización del sistema financiero peruano

Ordoñez, (2000) El Sistema Financiero Peruano está formado por todas las entidades y empresas que manejan y utilizan el dinero emitido por el Banco Central de Reserva del Perú BCR y los título valores, y documentos de crédito en general que lo sustituyen, como son: Las letras, cheques, giros, pagarés, órdenes de pago, cartas fianza, cartas de crédito, Warrants, pólizas de seguro, acciones, bonos, cédulas, etc. La cabeza del sistema financiero, es el Banco Central de Reserva del Perú, es por tanto la máxima autoridad en materia monetaria y manejo de los medios de pago en general. (pág. 17)

El sistema Financiero Peruano, está integrado por dos grandes Grupos, estos son:

2.1.2 Sistema de intermediación financiero indirecto

Bancaria, (2008) La intermediación indirecta se da a través de instituciones financieras especializadas (empresas bancarias, empresas financieras y otras instituciones de operaciones múltiples), las que efectúan las transferencias de excedentes acumulados, es decir de ahorros de personas o empresas, hacia los agentes deficitarios. El análisis de riesgo es realizado por las mismas empresas intermediarias (pág. 3)

Las principales entidades que participan en el proceso de intermediación indirecta son:

- El Banco Central de Reserva del Perú
- El Banco de la Nación
- Las Empresas de Operaciones Múltiples: Bancos, Financieras, Cajas Rurales, Cajas Municipales, Empresas de Desarrollo de la

Pequeña y Micro-empresa (Ed pymes), Cooperativas de Ahorro y Crédito.

- Las Empresas Especializadas: Empresa de Capitalización Inmobiliaria, Empresa de Arrendamiento Financiero o Leasing, Empresa de Factoring, Empresa Afianzadora y de Garantías, Empresas de Servicio Fiduciario.

2.1.3 Sistema de intermediación financiero indirecto

El sistema de intermediación financiero directo, canaliza recursos a través de los sectores financieros: 1) Bancario 2) No Bancario. Son intermediarios que movilizan sus recursos de corto, mediano y largo plazo, estas instituciones han operado tradicionalmente con niveles de riesgo mínimo y con rentabilidades fijas, han evolucionado diversificando sus operaciones sobre la base de concepto que es la Banca Múltiple.

- El sub sistema financiero bancario

Está compuesto por las empresas que operan en el país cuyo negocio principal consiste en recibir dinero del público, en depósitos o bajo cualquier otra modalidad contractual y en utilizar ese dinero, más el que se obtenga de otras fuentes de financiamiento en conceder créditos en la forma de préstamo o descuento de documentos.

En el Perú se pueden distinguir, la institución monetaria Central (Banco Central de Reserva), el agente financiero del gobierno (Banco de la Nación), y las empresas bancarias en el corto y mediano plazo, conocidas también como Banca Comercial

- **El sub sistema financiero no bancario**

“Está integrado por un conjunto de instituciones financieras que tienen como actividad principal, la intermediación de mediano y largo plazo.

La estructura institucional es heterogénea y su operatividad es diversificada. La característica principal de las instituciones que la conforman es la de no crear dinero.

Definiéndose sus obligaciones como casi dinero, esto es activo no aceptado directamente en la cancelación de saldos de transferencias financieras o las que signifiquen las derivadas de bienes y servicios, siendo para ello necesario su previa conservación de dinero.

Bancaria, (2008) El sistema no bancario se encuentra poco desarrollado y tiene sólo una importancia marginal en el proceso de Intermediación financiera, está compuesta por los siguientes intermediarios: Las Empresas Financieras, Empresas de Crédito de Consumo, Empresas de Seguros, Empresas de Reaseguros, Mutuales de Ahorro y Préstamos para Vivienda, Cooperativas de Ahorro y Crédito, La Corporación Financiera de Desarrollo, Cajas Rurales de Ahorro y Crédito, Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, y Empresas de Inversión. (pág. 2)

2.1.4 Superintendencia de banca y seguros (Sbs).

Superintendencia de Banca y Seguros, (2010) La misión de la superintendencia de Banca y Seguros (SBS) es proteger los intereses de los depositantes y asegurados, preservando la solvencia del sistema financiero y de seguros. La labor de la SBS abarca dos tareas concretas: Regular y Supervisar. (pág. 10)

La regulación establece las reglas de juego sobre las cuales las empresas supervisadas deben competir, así mismo la regulación se la SBS se basa en el principio de ejecutabilidad, este principio busca que las normas dictadas por la SBS sean fácilmente entendibles por las empresas supervisadas y que sean exigibles y supervisables.

La supervisión se ocupa de verificar en la práctica que dichas reglas de juego se estén cumpliendo. El estilo de regulación y de supervisión que se está poniendo práctica busca preservar los intereses de los depositantes y de los asegurados contribuyendo a generar un sistema financiero y de seguros sano, solvente y viable en el largo plazo.

2.1.5 Ley del Sistema Financiero N° 26702

Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros N° 26702, (1998) Esta ley establece el marco de regulación y supervisión a que se someten las empresas que operan en el sistema financiero y de seguros, así como aquellos que realizan actividades vinculadas o complementarias al objeto social de dichas personas. Salvo mención expresa en contrario, presente ley no alcanza al Banco Central. El objetivo principal de la ley 26702 es propender el funcionamiento de un sistema financiero y un sistema de seguros competitivos, sólidos y confiables, que contribuyan al desarrollo nacional.

Para el funcionamiento de las empresas y sus subsidiarias, se requiere que el capital social, aportado en efectivo, alcance las siguientes cantidades mínimas. (pág. 6)

2.1.6 Créditos

En un sentido más general y más apegado a la etimología de la palabra, crédito deriva de la palabra “creer”, comercialmente entonces digamos que crédito significaría el compromiso de pago que adquiere una persona o una institución sobre la base de la opinión que se tiene de ellos en cuanto a que cumplirán puntualmente sus compromisos económicos. Entonces tener crédito significa poseer las características o cualidades requeridas para que otros confíen en una persona o institución y le otorguen su confianza.

El crédito permite que usted tome prestado el dinero de mañana para obtener algo hoy. Cuando usted usa el crédito para comprar algo, en realidad está prometiendo que cancelará su deuda. Usted está usando hoy su ingreso del futuro

La esencia de una transacción crediticia es la promesa de pago en una fecha a futuro. Tal promesa puede ser formal y escrita, como en las letras de cambio cheques, hipotecas. El comercio y la industria funcionan sobre la base del crédito generalmente a corto plazo entre proveedores y compradores de insumos o productos terminados.

Un crédito también se define como una prerrogativa de comprar ahora y pagar en una fecha futura, en la actualidad es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor); en cual los pagos de las mercancías se aplazan a través del uso general de documentos negociables. Ej. Letras de cambios, cartas de créditos, factura conformada, etc.

Historia y desarrollo del crédito

Ordoñez, (2000) El crédito en sus postrimerías nace como cosa mal vista, penada por la religión sumamente gravosa y de riesgo extraordinario, pero que forzosamente tuvo que surgir como una necesidad imperiosa de las finanzas.

El origen del crédito para algunos investigadores puede encontrarse en la antigua Asiria, Fenicia, Egipto, Los libros de Manu y contienen disposiciones regulando esta institución y en ellas se citan diversas clases de instrumentos de crédito; pero las operaciones crediticias con verdadero carácter se encuentran en Grecia y en Roma, donde aparecen los primeros cambistas que aprovechando la abundancia de monedas distintas colocaban un pequeño banco en las iglesias o en los portales de los establecimientos y de él se servían para cambiar unas monedas por otras obteniendo alguna utilidad en esas transacciones.

Por la forma que realizaban sus operaciones estos cambistas fueron llamados banqueros. Para alguna deriva la palabra banco del vocablo alemán "Bank" aplicado a un fondo común y que más tarde fue empleado por los italianos que llamaron banco a la acumulación de dinero.

Para algunos autores fue en el reino de Aragón y en las repúblicas italianas donde aparecieron los primeros banqueros. Para otros fueron los catalanes, desde los primeros tiempos los que ejercieron de banqueros en concordancia con los judíos y lombardos. (pág. 17)

Aun cuando otros sostienen que el primer banco surgió en Génova en 1409 con el nombre de Banco de San Jorge, parece ser que desde Enero de 1401 existía ya en Barcelona al decir Rahola (los antiguos banqueros de Cataluña) la Taula de Cambi.

En 1587 se constituye el Banco de Rialti en Venecia y veintidós años después se estableció en Ámsterdam que tuvo una organización adelantada.

Está compuesto por:

- Solicitante del Crédito (Clientes deudores)
- Otorgante del Crédito (Acreedores)
- Documentos a cobrar: Facturas, letras, pagares; etc
- Deudores Morosos
- Garantías Reales o Prendarias
- Tasa de Interés Pactada
- Monto del Crédito
- Plazos y modalidad de pago.

Tipos de créditos

Ahora bien, así como no todas las entidades financieras son iguales (existen bancos, cajas, prestamistas privados, etc.), “no todos los créditos son iguales.” Existen tipos de créditos distintos y acordes a las distintas necesidades de cada persona o empresa. La SBS reconoce 8 tipos distintos de créditos en el Perú:

Créditos corporativos

Estos créditos son otorgados a personas jurídicas que tengan ventas de al menos s/. 200 millones al año. Es necesario que esa cifra sea real al menos en los dos últimos años antes de solicitar el crédito.

Créditos a las grandes empresas

Estos créditos se otorgan a personas jurídicas con ventas anuales mayores a s/. 20 mil pero menores a s/. 200 millones en los dos últimos años antes de solicitar el crédito.

Créditos a medianas empresas

Este tipo de créditos se otorga a personas jurídicas que tengan un endeudamiento de al menos s/. 300 mil en el Sistema Financiero en los últimos seis meses y que no cumplen con las características para ubicarse entre los corporativos y las grandes empresas. Asimismo, este crédito se otorga a las personas naturales con deudas que no sean hipotecarias mayores a s/.300 mil en el SF en los últimos seis meses siempre y cuando parte de este crédito este destinado a pequeñas empresas o microempresas.

Créditos a pequeñas empresas

Es un crédito otorgado a personas jurídicas o naturales para fines de prestación de servicios, comercialización o producción, cuyo endeudamiento en el SF sea de al menos s/. 20 mil y menor a s/. 300 mil en los últimos seis meses.

Créditos a microempresas

Es un crédito otorgado a personas jurídicas o naturales para fines de iguales a los de las pequeñas empresas, salvo que en este caso el endeudamiento en el SF debe ser menor de s/. 20 mil.

Créditos de consumo revolvente

Este tipo de crédito se otorga a las personas naturales con la finalidad de pagar servicios, bienes o deudas no empresariales. El crédito revolvente

se refiere a que estos créditos pueden ser pagados por un monto inferior al de la factura, acumulándose la diferencia (a la que se le aplica la tasa de interés correspondiente) para posteriores facturas.

Créditos de consumo no revolvente

Es, igual, un crédito que se otorga a personas naturales para fines distintos de la actividad empresarial. La diferencia está en que en este caso el crédito se debe pagar por el mismo monto facturado y no de manera diferida.

Créditos hipotecarios

Estos créditos se otorgan a personas naturales para la compra, construcción, reparación, remodelación, ampliación, etc., de vivienda propia siempre y cuando esos créditos se amparen en hipotecas inscritas.

Asimismo, cabe resaltar que también se pueden clasificar los tipos de créditos de acuerdo a la institución que los emite. En ese sentido, encontramos los siguientes tipos de créditos.

Créditos gubernamentales

Son los créditos que emiten las instituciones públicas para distintas actividades generalmente de financiamiento a proyectos empresariales y de inversión privada. Entre las principales instituciones públicas de financiamiento están:

- Corporación Financiera de Desarrollo: También conocida como COFIDE, esta institución es un banco que realiza préstamos para instituciones financieras y empresas con intereses bajos y plazos

cómodos, siendo una de las instituciones que brinda gran parte de los créditos de actividad empresarial en el Perú.

- Agro banco: El Agro banco brinda créditos para el sector agrícola, la ganadería, y la industrialización de los productos agrícolas y ganaderos.
 - Banco de Materiales: El Banco de Materiales brinda créditos para la construcción de viviendas, ampliaciones, remodelaciones, etc.
- Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero: El Fondepes otorga créditos destinados a actividades de acuicultura y pesca artesanal.

Créditos de instituciones financieras privadas locales

Son los más frecuentes, generalmente bancos y cajas que prestan ya sea a personas naturales o a empresas (especialmente pymes) para actividades comerciales y empresariales.

Finalmente, es necesario remarcar que todo el tema de los créditos es supervisado por la Superintendencia de Banca y Seguros, que brinda una amplia información de las distintas tasas de interés y plazos de las distintas entidades financieras. Es cuestión de visitar su sitio web o llamar a uno de sus teléfonos de contacto.

2.1.6.1 Principios de la administración de créditos

IPAE, (2012) Rentabilidad: Todos los esfuerzos de los recursos humanos y la administración de recursos materiales relacionados con el sistema de crédito, debe orientarse al objetivo de la rentabilidad.

Función: El sistema de crédito debe ser compatible, con la función específica de la gestión financiera y la estrategia de marketing.

Innovación: Todo sistema de crédito tiene un periodo de vigencia en el mercado, por lo tanto los procesos son susceptibles de revisión y mejora en forma permanente.

Competitividad: Son políticas, procedimientos y medios de servicio de atención al cliente, mediante el sistema de crédito, para alcanzar una posición de liderazgo en el mercado competitivo.

Sistematización: Debe sistematizarse acorde el avance tecnológico y la protección futura de la empresa.

Objetividad: Las solicitudes de crédito deben ser evaluadas y calificadas son considerar prejuicios, simpatías ni presiones externas.

Investigación: Trabajo técnico para toma de decisión efectiva y la obtención de un resultado favorable en la gestión de créditos.

Garantía: Los créditos concedidos deben estar ampliamente respaldados con garantía real a favor de la organización a fin de salvaguardar el patrimonio de la empresa.

Auditoría: Puede hacerse uso indebido de los beneficios, tanto dentro como fuera de la organización. Por ello es imperativa la función de auditoría periódica de la gestión de créditos. (pág. 36)

2.1.6.2 Sujetos del crédito

Es la persona natural o jurídica que reúne los requisitos para ser evaluado y posteriormente ser favorecido con el otorgamiento de un crédito, en efectivo o venta de un artículo con facilidades de pago. Estos requisitos están comprendidos en la política de créditos de la empresa que otorga dicho crédito.

2.1.6.3 Objetivo básico del otorgamiento de un crédito

Otorgamiento del crédito

Actividades que realiza una empresa para otorgar plazo en el pago de los productos o servicios que proporciona sus clientes, sujeto a ciertas condiciones y características que regulan su recuperación. (Julio, 1988)

Desde el punto de vista empresarial, el establecer un sistema de créditos tiene como objetivo principal incrementar el volumen de las ventas mediante el otorgamiento de facilidades de pago al cliente, pudiendo ser este comerciante, industrial o público consumidor que no presente disponibilidad para comparar bienes o servicios con dinero en efectivo y de esta forma, cumplir con el objetivo principal de la organización el cual es generar mayores ingresos y rentabilidad para la empresa

2.1.6.4 Requisitos básicos de crédito

- a) Documento de identidad: mediante los cuales podemos identificar a los clientes solicitantes de crédito (DNI, Carnet de Identidad, Carnet de extranjería para el caso de personas naturales y RUC en caso de empresas jurídicas)
- b) Documentos de Ubicación: mediante los cuales se podrá realizar el lugar específico donde se puede ubicar a los solicitantes de crédito puede ser domicilio o centro de trabajo (recibos de servicios públicos en caso de personas naturales y Licencia de funcionamiento en caso de empresas)
- c) Documentos de Ingresos y/o gastos: nos permitirá verificar los ingresos mensuales sobre los cuales los solicitantes de crédito

podrán disponer para el pago de su cuota mensual (Boletas de Pago para trabajadores dependientes, Recibos por honorarios para Profesionales independientes, Declaraciones mensuales de IGV en caso de empresas y / o personas con negocio propio, boletas de compra y venta, facturas de compra y venta, guías de remisión y otros)

- d) Documentos de Patrimonio: mediante los cuales podrán sustentar la propiedad sobre inmuebles y / o vehículos (Ficha de propiedad de Registros Públicos).
- e) Otros documentos referenciales: Estado de cuenta de tarjetas de crédito, estado de cuentas corrientes

2.1.7 Principios básicos de política crediticia

- El tipo de cliente debe corresponder al mercado objetivo definido por la institución ya que la evaluación y administración es completamente distinta
- El mercado objetivo debe al menos definir un mercado objetivo de clientes a operar, el riesgo que está dispuesto a aceptar, la rentabilidad mínima con que se trabajará, el control y seguimiento que se tendrán
- Salvo excepciones no debe otorgarse crédito a empresas sin fines de lucro, como cooperativas, clubes, etc.

Políticas generales

- Riesgo de la cartera
- Riesgo por cliente
- Posición respecto al destino
- Requerimiento de información

2.1.7.1 Factores mínimos para una política crediticia

Existen ciertos factores mínimos que forman las bases para una política de crédito sana:

- a) Tipos de Crédito.- La decisión sobre los tipos de préstamos a ser otorgados, debe estar basada teniendo en cuenta el nivel de conocimiento del personal de crédito, la estructura de depósitos y la anticipada demanda de la comunidad. Créditos complejos o respaldados por una garantía que requiera un seguimiento más de lo usual, deben ser evitados. Tipos de créditos que han ocasionado pérdidas en el pasado deben ser profundamente analizados.
- b) Vencimientos Máximos.- Los créditos deben ser otorgados basados en programas reales de pago. El programa de vencimiento debe tener relación con la fuente de pago, el propósito del préstamo y el término de vida de la prenda o garantía. En créditos a largo plazo, debe fijarse un número máximo de meses en los cuales el crédito debe ser amortizado.
- c) Intereses sobre Créditos.- Los intereses a recibirse sobre los diferentes tipos de créditos establecidos, deben ser suficientes para que se pueda cubrir el precio de los recursos obtenidos y proporcione una razonable utilidad. Una revisión periódica dentro de los márgenes establecidos por la ley, permitirá que las tasas de intereses sean examinadas para reconocer cambios en el costo de estos recursos y otros factores competitivos.

- d) Limitaciones sobre Crédito.- Se deben establecer relaciones con otros rubros del balance. El control sobre la cartera de créditos está relacionado con el total de depósitos, capitales y reserva legal y total de activos.
- e) Concentraciones de Créditos.- La política crediticia debe esforzarse por desarrollar la diversificación en la cartera y obtener un balance entre máxima utilidad y riesgo mínimo. Cuando se desarrolla una debilidad de un factor clave, todo préstamo que forma parte de esa concentración es afectado.
- f) Niveles de autorización de Créditos.- La política crediticia debe determinar límites a todo funcionario autorizado para otorgar préstamos si estos son claramente establecidos y cumplidos, las limitaciones pueden ser un poco más altas, basadas principalmente en el conocimiento, experiencia y tiempo de servicio de cada funcionario. Limitaciones también deben ser fijadas para grupos de funcionarios, permitiendo que una combinación de estos o comité, pueda aprobar préstamos de mayor cantidad a las que pudieran hacer individualmente. Los procedimientos de informes y frecuencia de reuniones del comité, en todo caso deben ser definidos.
- g) Cobranzas y Castigos.- (Continental, 2011) La política crediticia debe definir créditos morosos de todo tipo y determinar los informes a ser sometidos al directorio de la institución. La política debe requerir un seguimiento para la cobranza del crédito, que sea sistemática a medida que el préstamo está más tiempo en mora. Deben establecerse pautas para asegurar que todos los préstamos en mora, informados y revisados para su castigo según ley. (pág. 29)

2.1.7.2 El porqué de una política crediticia

El negocio de los bancos implica asumir riesgos. Las instituciones bancarias tienen éxito en tanto asumen riesgos que sean razonables, controlables de acuerdo a determinados parámetros y que las asume dentro de sus disponibilidades financieras y su competencia crediticia. Los activos de un banco y fundamentalmente las colocaciones deben ser administrados de tal manera de proporcionar la liquidez necesaria para poder enfrentar los retiros de depósitos, cubrir los gastos, inclusive las posibles pérdidas que se generen en operaciones específicas y aun así arrojar una utilidad suficiente comparado con otros tipos de inversión.

La esencia del negocio bancario es el manejo de la liquidez, de la disponibilidad de fondos. Los Bancos comerciales prestan a muchos tipos de clientes, a diferentes plazos, en modalidades diferentes y por una variedad de razones. Los créditos por lo tanto varían en liquidez y riesgo y la concentración de las colocaciones deberán tener un límite a fin de que no tenga un impacto adverso de significación en la situación financiera del banco.

2.1.8 Evaluación crediticia

Luego de las acciones de captación de clientes y entendiendo que todo programa de crédito debe ser eficiente, oportuno y flexible, es necesario que el sectorista, promotor o especialista de crédito tenga y/o logre un profundo conocimiento del cliente.

“En una primera operación de crédito es imprescindible tener en cuenta que se debe lograr desde un adecuado ambiente de evaluación en la visita al cliente hasta un cierre adecuado de la operación.

(Dic, 2005) En este marco, se debe mantener una relación de mutuo respeto entre el funcionario y el cliente, siempre con una visión de lograr una relación de largo plazo entre la institución y el cliente. Esta relación de largo plazo, también se verá favorecida con una explicación completa y transparente al cliente de los requisitos, condiciones financieras, cobro de comisiones, tiempo de trámite, etc. De esta manera, más adelante el cliente no podrá decir que no conocía algún detalle de las condiciones del crédito que recibió. (pág. 30)

Aspectos necesarios en la evaluación de un crédito

- En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos.
- Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma institución como de las demás instituciones.
- La decisión crediticia se la debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes.
- Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas.
- Después de haber realizado un análisis concienzudo del crédito es necesario tomar una decisión por lo que se recomienda escoger 4 o 5 variables de las tantas que se dieron para su elaboración.
- En lo que se refiere a casos de garantía, debe tratarse en la mejor forma posible tener la mejor garantía y que tenga una relación con el préstamo de 2 a 1 esto con el fin de poder cubrir ampliamente el crédito.

Aspectos necesarios en el análisis

- Seriedad
- Simulación de capacidad de pago
- Situación patrimonial
- Garantías

2.1.9 Análisis del crédito

El análisis de créditos se considera un arte, ya que no hay esquemas rígidos y que por el contrario es dinámico y exige creatividad por parte del sectorista de crédito, sin embargo es importante dominar las diferentes técnicas de análisis de crédito, y complementarla con una buena experiencia y un buen criterio, así mismo es necesario contar con la información necesaria y suficiente que nos permita minimizar el número de incógnitas para poder tomar la decisión correcta.

Aspectos cuantitativos del análisis de créditos

Disponibilidad de información para evaluar un crédito, cuando se analiza un crédito a una empresa, se deberá tener presente la calidad de información con la que se dispuso para ello, por eso es importante la primera entrevista. Nunca será posible tener el 100% de la información que uno quisiera pero lo que no puede ser es que se omita información que son fáciles de obtener tales como:

- Información de clientes sobre el sector
- Información de proveedores
- Información de Bancos
- Base de datos internas
- Base de datos externas
- Centrales de riesgo

- Registro Públicos y Reniec
- Otras fuentes de información

Aspectos necesarios en la evaluación del crédito

El análisis de crédito debe contemplar un análisis de los aspectos cualitativos (honorabilidad, administración, competencia) y cuantitativos (balances, estado de pérdidas y ganancias, flujo de caja).

- El comportamiento de pago de un cliente con una institución es un elemento muy importante para la decisión de futuros créditos.
- La decisión de crédito definitiva es prever si un cliente podrá pagar o no en determinadas condiciones.
- De preferencia se debe analizar balances de las tres últimas gestiones.
- Tipo de empresa solicitante del crédito (SRL, SA, Empresas familiares, etc.)
- Análisis del sector a donde pertenece la empresa solicitante

Análisis de las cuentas del Balance

- Cuentas comerciales por cobrar
- Inventario
- Activo Fijo
- Obligaciones Bancarias
- Obligaciones comerciales
- Razones o ratios financieros (análisis)

Aspectos cualitativos del análisis de crédito

Gestiopolis, (2010) Es importante dominar los aspectos cuantitativos, pero no es suficiente. El análisis de los aspectos o información cualitativa es uno de los aspectos más importantes y al mismo tiempo más difíciles

de evaluar de una empresa. Su dificultad se debe a que son aspectos subjetivos, para lo cual debemos tener presente los siguientes aspectos:

- Análisis del negocio del solicitante (actividad y gestión de la empresa).
- Historial del solicitante (años en el negocio, evolución del negocio, tipo de sociedad)
- Historial crediticio del solicitante (Experiencia crediticia con terceros, proveedores, instituciones financieras)
- Análisis del sector al cual pertenece el solicitante. (pág. 02)

2.1.10 El riesgo crediticio

Félix, (2008) En términos muy simples existe riesgo en cualquier situación en que no sabemos con exactitud lo que ocurrirá en el futuro. En otros conceptos “riesgo” es sinónimo de incertidumbre, es la dificultad de poder predecir lo que ocurrirá.

El riesgo crediticio está asociado a la incertidumbre sobre los créditos aprobados a terceros y la recuperación de estos en los plazos definidos, tratando de evitar la morosidad de la cartera de cuentas por cobrar. (pág. 3)

Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contra parte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.

Principales factores que determinan el riesgo en las empresas

Factores Internos, dependen directamente de la administración propia y capacidad de los ejecutivos de cada empresa.

Factores externos, tales como la inflación, tipo de cambio, tasas de interés, todo aquello que afecte la capacidad de pago de los prestatarios.

Determinación del riesgo creditico

Al querer implementar un sistema de créditos que se adecue a las necesidades de una organización, se encuentran factores inherentes al cliente, factores externos al cliente que afectan de forma directa o indirecta la generación de recursos para atender adecuadamente los compromisos de pago y factores relacionados con el proceso de otorgamiento de créditos dentro de una empresa.

A continuación precisaremos la determinación del riesgo del crédito:

- a) Etapa de Definición de los Límites del Riesgo del Crédito.- En esta etapa los límites del crédito estarán supeditados a la capacidad económica de la empresa otorgante del crédito. Las garantías a constituirse a favor de la organización serán tan flexibles como los objetivos de orden social o económico lo permitan, para el otorgamiento de los financiamientos, por último el riesgo puede encontrar en la definición de la política crediticia, el tratamiento de las evaluaciones y los requisitos para ser sujeto de crédito en el caso de haberse estandarizado la metodología de evaluación de clientes.
- b) Características del solicitante de crédito.- El riesgo de otorgamiento de un crédito puede definirse en relación al tipo de sujeto de crédito a quien se va a evaluar, dado que la mayor

demanda de información y la complejidad de su análisis puede determinarse sobre este factor. Una entidad bancaria utiliza muchas más variable y cuenta con una mayor infraestructura en relación con un empresa industrial o comercial, para evaluar a un cliente. Por esta razón es importante definir una metodología de análisis para cada tipo de sujeto de crédito, bien sea para empresas o para personas naturales.

- c) Evaluación del destino del Crédito.- Muchos clientes solicitan un crédito o financiamiento para un objetivo en especial; pero se dan muchos casos, sobre todo, en las entidades bancarias, que el destino inicial del crédito fue cambiado por otras necesidades de interés personal del cliente, generalmente cuando este es un empresa, lo cual afecta considerablemente el cumplimiento adecuado del servicio de la deuda, al no contar con recursos para la generación de ingresos.

Factores de evaluación del riesgo del crédito

IPAE, (2012) Evaluar a un cliente y considerarlo como sujeto de crédito, implica un análisis complejo de diferentes factores y/o variables. Pueden ser percibidos desde el primer contacto con el cliente definido, bien sea en una entrevista o una comunicación escrita. Por lo tanto, la eficiencia del ejecutivo de créditos se dará en virtud de una adecuada metodología de análisis del riesgo que puede presentar la operación.

En esta metodología se debe considerar los principales factores de riesgo que puede presentar la importante decisión del otorgamiento del crédito. Estos factores son:

- El carácter: Define claramente la personalidad del cliente. La integridad personal, la solvencia moral y la honorabilidad, son las

mejores garantías que puede presentar un cliente para el inicio de una transacción.

- La capacidad: Es la habilidad para cumplir en las fechas de vencimiento con sus obligaciones de pago. Esta habilidad se da por diferentes factores. Si es una persona natural, serán sus ingresos, profesión, edad, estabilidad de su empleo y de la empresa donde trabaja, la cantidad de hijos que tuviera.
- En el caso de una empresa, se evaluara su capacidad económica financiera para poder generar los ingresos, de tal forma que pueda cumplir con sus obligaciones de pago. El aspecto principal de este factor es la capacidad de obtener y lograr en su gestión resultados positivos, factor definido por la capacidad gerencial que presentan los principales ejecutivos de la compañía evaluada.
- El capital: Es la solidez financiera que presenta el cliente determinada por sus activos, para afrontar el pago de su deuda en el caso de que incurra en un estado de morosidad. Este aspecto nos asegura la recuperación del crédito bien sea a mediano o largo plazo.
- Las garantías: Está representada por el capital que se ha señalado anteriormente y la disponibilidad con la que cuenta un cliente para obtener un garante que avale la operación de crédito.

(pág. 40)

2.1.11 Gestión

Guillermo, (2006) En términos generales los conceptos de administración, gerencia y gestión, son sinónimos a pesar de los grandes esfuerzos y discusiones por diferenciarlos.

Por el término de gestión se referirá a la acción y al efecto de administrar o gestionar un negocio. A través de una gestión se llevarán a cabo diversas diligencias, trámites, las cuales, conducirán al logro de un objetivo determinado, de un negocio o de un deseo que lleva largo tiempo en carpeta, como se dice popularmente. (pág. 2)

También y a la par de esto, en una gestión habrá que dirigir, gobernar, disponer, organizar y ordenar en orden a lograr los objetivos propuestos. De lo dicho se desprende que la gestión es una tarea que requerirá de mucha conciencia, esfuerzo, recursos y buena voluntad para ser llevada a cabo satisfactoriamente.

Una gestión, entonces, podrá estar orientada a resolver un problema específico, a concretar un proyecto, un deseo, pero también puede referir a la dirección y administración que se realiza en una empresa, una organización, un negocio, e incluso a nivel gobierno, es común que la tarea que lleva a cabo el gobierno de un determinado país sea también denominada como gestión.

Gestión del crédito

La gestión de créditos permite determinar el riesgo de crédito especificando un límite de crédito para un cliente. De esta forma se puede estimar la salud financiera de un cliente o grupo de clientes, identificar señales de aviso con prontitud y desarrollar la búsqueda de decisiones en cuanto a créditos. Esto resulta muy útil si los clientes se encuentran en industrias o empresas financieramente inestables o si realiza operaciones comerciales con países que son políticamente inestables o utilizan una política de tipo de cambio restrictiva.

Gestión de riesgos

Mientras la gestión de créditos permite reducir los riesgos de créditos, la gestión de riesgos de deudores proporciona una herramienta eficiente para garantizar el pago de los valores de facturación.

En el componente de gestión de riesgos están disponibles las siguientes formas de garantía de pago:

- Operaciones documentarias
- Tarjetas de pago
- Seguro de crédito (enlace externo)

La forma de garantía de pago controla cómo se garantiza el pago de una posición de documento de ventas (por ejemplo, con una garantía particular, una tarjeta de pago, carta de crédito documentario confirmada o sin confirmar, o un seguro de crédito).

En el primer paso se puede utilizar una forma segura de pago como una carta de crédito documentario para probar y reducir el riesgo de pago tanto como sea posible. Si esto no es suficiente, la gestión de créditos le permite crear un límite de crédito para restringir el riesgo. De esta forma, puede utilizar la gestión de créditos para asegurar valores aún por facturar que no podrían estar asegurados usando una forma de garantía de pago.

La Gestión de riesgos es un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades humanas que incluyen evaluación de riesgo, estrategias de desarrollo para manejarlo y mitigación del riesgo utilizando recursos gerenciales. Las estrategias incluyen transferir el riesgo a otra parte,

evadir el riesgo, reducir los efectos negativos del riesgo y aceptar algunas o todas las consecuencias de un riesgo particular.

Gestión del riesgo crediticio

Vásquez, (2001) El riesgo de crédito es un tema en el que aún hay mucho trabajo teórico y aplicado por hacer, provocado por cambios inesperados en la calidad crediticia de los deudores o de quienes emiten deuda, la técnica de gestión del riesgo crediticio consiste en estudiar las pérdidas posibles debido al incumplimiento parcial o total de los deudores o a la disminución de la calidad de la deuda.

Este riesgo, por lo tanto, da lugar a la pérdida crediticia que se traduce en dinero no reembolsado en plazos y condiciones pactadas por los prestatarios y, gastos incurridos por la entidad al intentar recuperarlo.

Esta pérdida que afecta a casi todas las unidades de negocio de una entidad financiera puede ser estimada y su análisis nos puede servir para establecer un ambiente más adecuado para la gestión de créditos y el riesgo inherente a las colocaciones de fondos (préstamos e inversiones financieras). (pág. 28)

Evaluación de gestión

El concepto de evaluación se refiere a la acción y efecto de evaluar, un verbo cuya etimología se remonta al francés évaluer y que permite señalar, estimar, apreciar o calcular el valor de algo.

Del latín gestio, el concepto de gestión hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Gestionar es realizar diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. Administrar, por otra parte, consiste en gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar”.

El término gestión, por lo tanto, implica al conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una empresa o de un negocio.

De estos conceptos de gestión y evaluación, podríamos definir evaluación de gestión como un examen que nos va a permitir calificar como se están desarrollando las actividades de planeación, organización, dirección y control de un determinado proyecto.

2.1.12 Las actitudes y la conducta humana

Las actitudes de los empleados y la realización de su trabajo

Para que una organización funcione adecuadamente se debe organizar el trabajo. Para realizarlo con efectividad se necesita desarrollar por medio de puestos. Los puestos sirven para establecer las obligaciones, las responsabilidades y las relaciones interpersonales de los empleados que van a desempeñar el puesto. El dividir el trabajo por medio de puestos ayuda a la gerencia a colocar a las personas que tengan las aptitudes necesarias para cumplir ese trabajo.

Los empleados de una organización tienden a tomar diferentes actitudes frente al trabajo, ya que el trabajo no solo debe de proporcionarle una retribución económica, sino debe de satisfacer sus necesidades más elevadas, de las cuales se hablará más adelante.

Es común observar a empleados frustrados en las organizaciones, ya que su trabajo no los satisface del todo y solo lo realizan por subsistir. Cuando el empleado no está satisfecho puede enajenarse con respecto a él y a la organización. Esta situación de enajenación es una situación en la cual el empleado tiene poco o ningún sentimiento de identificación

con su trabajo, con la organización o con la sociedad. Es una situación que también puede presentarse entre ciertos grupos de individuos.

La enajenación puede ser causa de un individuo busque otro empleo o no realicen eficientemente el propio.

2.2 Marco conceptual

Análisis.- Es la separación en elementos o parte que integran un todo a fin de evaluarlas. Es la técnica que fundamenta en métodos, procedimientos y normas indicados por la ciencia.

Analista de créditos/sectorista de créditos.- Persona que dentro de una empresa del sistema financiero, se encarga de evaluar las condiciones favorables para el otorgamiento de créditos

Ahorro.- Viene a ser la reserva de una parte de algún dinero y/o ingreso ello con la finalidad de cubrir gastos posteriores o para especular con alguna posible compra posterior, el ahorro viene a ser también evitar un gasto o consumo al del normal.

Administración del crédito.- Esta involucra el seguimiento de la situación del cliente una vez que se le ha otorgado el crédito

Capacidad.- Se refiere al estudio de las posibilidades de la empresa para cubrir sus deudas a corto y largo plazo. Las deudas a corto plazo, se cubren mediante el uso de los activos corrientes (efectivo, caja, bancos, cuentas por cobrar) y se calculan mediante la siguiente relación.

Cartera de colocaciones.- La cartera de colocaciones de las instituciones de crédito está formada, en sentido amplio, por el saldo de las utilidades de todo tipo de crédito directo e indirecto otorgado en moneda nacional y en moneda extranjera. En sentido estricto, las colocaciones corresponden

solamente al saldo de las utilizaciones por caja, en moneda nacional y moneda extranjera. En otros términos, los intermediarios del sistema efectúan colocaciones de los depósitos captados, al neto encaje.

Contabilidad.- Es una ciencia que consiste en clasificar, recopilar, computar e interpretar oportuna y verazmente los hechos mercantiles.

Cartera morosa.- Es aquella mora que se considera a partir del 1er día de retraso de pago de una cuota de crédito.

Cartera vencida.- Es aquella mora que no es pagada en su fecha y cuenta con retraso de 30 días la cuota de un crédito.

Crédito.- Es la promesa de pago a cambio de algún bien, servicio de dinero, en el futuro. El crédito al confiar en un comportamiento futuro del deudor, corre un riesgo y adopta formas diversas de garantía.

Crédito bancario.- Se trata de una operación en virtud de la cual el banco, a la vista de la confianza que le merece el solicitante, concede a éste el poder de disposición o concurso de sus capitales, con la condición de la devolución del principal más los intereses pactados dentro de un plazo máximo fijado.

Créditos castigados.- Los créditos castigados son aquellos que son retirados de la cartera después de haber estado clasificados y provisionados en calidad de Pérdida como mínimo por un mes. El castigo se produce siempre que exista evidencia real y comprobable de su irrecuperabilidad o cuando el monto del crédito no justifique iniciar un proceso judicial.

Comité de créditos.- Reunión del personal que se reúne para la revisión y aprobación o desaprobación de créditos en la caja Piura agencia Juliaca.

Eficiencia.- Es la optimización de la relación insumo- producto. Es la utilización racional de los recursos material - potencial humano y el tiempo en la producción de bienes y Servicios.

Eficacia.- Es un parámetro que nos da la información de lo que hemos cumplido, es decir consiste en ampliar en forma oportuna y con Eficiencia lo que se ha programado.

Evaluación de créditos.- Método mediante el cual se mide la capacidad económica y solvencia moral para afrontar pagos mensuales de un préstamo de recursos monetarios.

Evaluación de gestión.- Examen que nos va a permitir calificar como se están desarrollando las actividades de planeación, organización, dirección y control de un determinado proyecto.

Finanzas.- Significa otorgar a las familias más pobres, pequeños préstamos (micro crédito) para apoyarlos económicamente en actividades productivas (negocios - autoempleo).

Gestión.- En términos generales, por el término de gestión se referirá a la acción y al efecto de administrar o gestionar un negocio. A través de una gestión se llevarán a cabo diversas diligencias, trámites, las cuales, conducirán al logro de un objetivo determinado, de un negocio o de un deseo que lleva largo tiempo en carpeta, como se dice popularmente.

Gestión Administrativa.- Conjunto de acciones mediante la cual, el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del Proceso Administrativo, planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Gestión de cartera.- Un eficaz monitoreo de la cartera de créditos debe conjugar tanto los aspectos normativos como aquellos de gestión y operativos.

Intereses.- Es el dinero que gana un capital o una suma prestada. Puede ser simple o compuesto, según el interés ganado al fin del periodo se sume o no al capital.

Línea de crédito.- Acceso a préstamos sucesivos dados sobre un período extendido de tiempo si se cumplen los términos de pago.

Micro financieras.- Son organizaciones e instituciones, que brindan servicios financieros (ahorro y crédito) a las personas de menores recursos económicos.

Ofrecen servicios financieros sólo a sus clientes, a través de pequeñas cuentas de ahorro, individuales o grupales, y créditos que van de acuerdo a sus necesidades y a su situación económica.

Morosidad.- Lentitud, demora, falta de diligencia en el cumplimiento de un deber u obligación. En el ámbito financiero y comercial se conoce como morosa la persona que demora repetidas veces el pago de las obligaciones contraídas muy especialmente, la que registra aceptaciones impagadas, se le conocen malos antecedentes e incumple todo tipo de contratos y deberes.

Organigrama.- Es un esquema constituido por líneas, rectángulos o símbolos que ayuden a predecir las interrelaciones de los diversos escalones de la organización o esquema que representa una estructura orgánica.

Pago.- Entrega de dinero o especie que se debe, con la cual se dice que la deuda queda saldada.

Políticas de crédito.- La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de este.

Prestamista.- El que da dinero a préstamo.

Prestatario.- El que recibe dinero en préstamo.

Rendimiento.- Habilidad para obtener beneficios en cada operación financiera.

Riesgo.- Contingencia o posibilidad de que suceda un daño, desgracia o contratiempo.

Tasa de interés.- Precio que se paga por el uso de dinero ajeno ya sea por crédito o préstamo. Se expresa en porcentajes.

Tasas activas.- Son porcentajes del capital que periódicamente cobra el banco por concepto de intereses en sus operaciones activas constituye lo que se conoce como ingresos financieros.

Venta.- Es la transferencia del otro, del dominio sobre una cosa, que puede ser o no, propiedad del vendedor, mediante un contrato donde se fijan las condiciones para su entrega y las formas del pago a que se obliga el comprador.

2.3 Hipótesis de la investigación

2.3.1 Hipótesis General

La gestión de riesgo crediticio influye directamente en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca.

Hipótesis Especifica N° 01

La aplicación y seguimiento de las políticas y reglamentos de créditos reducen el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca.

Hipótesis Especifica N° 02

El cumplimiento de la funciones del sectorista de créditos incide directamente en la gestión del riesgo crediticio de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca.

2.3.2 Operacionalización de variables

Para la hipótesis específica N° 01

- Variable Independiente: Cumplimiento de políticas y reglamentos de créditos.
- Variable Dependiente: Nivel de Morosidad

Para la hipótesis específica N° 02

- Variable Independiente: Cumplimiento de funciones del sectorista de créditos.
- Variable Dependiente: Gestión de riesgo crediticio

2.3.3 Indicadores

Para la hipótesis específica N° 01

- Procedimientos y requisitos para otorgar créditos
- Evaluación del riesgo crediticio
- Valorización y actualización de garantías
- Unidad de riesgos
- Comité de riesgos

Para la hipótesis específica N° 02

- Promoción de créditos
- Evaluación crediticia
- Aprobación de créditos
- Desembolso de créditos
- Seguimiento y control
- Recuperación de créditos
- Ética profesional
- Variable Dependiente: Nivel de Morosidad





CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 Métodos de investigación

Método deductivo

Parte de lo general a lo particular, puede afirmarse que va de arriba hacia abajo. Este método sirvió de apoyo para deducir la información de todo el material disponible, respecto a la información que maneja la institución financiera y los requerimientos de sus clientes, analizando las partes sistemáticamente de las partes ya existentes con respecto a las variables o las condiciones de una situación.

Método analítico

Proceso de conocimientos que se inicia por la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad, de esa manera se estableció la relación causa - efecto entre los elementos que componen el objeto de investigación.

Consiste en descomponer de un todo, se utiliza pasos como observar, enumeración de las partes, ordenamiento y clasificación de todo el material

de investigación disponible. Se analiza las partes sistemáticamente con respecto a las variables o las condiciones de los recursos de información y la documentación existente relacionada a la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad.

Método descriptivo

Consiste en describir e interpretar todo el conjunto de hechos relacionados al tema de investigación, por lo que se describe de manera sistemática las variables de estudio de esta investigación, y de esta manera se obtuvo las notas que caracterizan a la gestión del riesgo de créditos.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Está comprendida por el personal y clientes de créditos de la Caja Municipal de ahorro y crédito Piura, por lo tanto se considera la Agencia Juliaca.

3.2.2 Muestra

Para desarrollar el presente trabajo de investigación se consideró al personal de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura - agencia Juliaca, en un número de 10 trabajadores entre administrador y sectoristas de créditos, quienes se dedican a la gestión crediticia. Y así también una muestra de 20 clientes escogidos al azar y por conveniencia de la cartera de créditos de la institución, de los cuales el 40% corresponden a clientes puntuales, 6 clientes con mora mayor a 8 días que tiene una representación del 30%, clientes con retraso mayor a 30 días en 15% y finalmente los clientes provisionados al 100% que se encuentran en castigo un total de 3 que refleja un 15%, todos ellos hacen una sumatoria del 100% de la muestra total de los clientes de créditos.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Revisión documentaria

Técnica usada al utilizar para la formulación bibliográfica o el marco teórico del trabajo de investigación por lo cual se obtuvo información de diversos documentos.

3.3.2 Observación

Esta técnica permitió conocer de cerca las políticas y reglamentos de créditos, nivel de morosidad de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca.

3.3.3 Encuesta

Mediante esta técnica se logró obtener información de una muestra representativa de 10 trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito agencia Juliaca, así también de una muestra de 20 clientes de créditos. Es un proceso a través del cual conseguimos datos de información primaria que nos permitirán explicar el problema, para lo cual utilizamos un cuestionario de preguntas.

3.3.4 Entrevista personal

Esta técnica permite conocer de cerca los procedimientos de otorgamiento de créditos, políticas y reglamentos de créditos en la Caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca.

3.3.5 Cuestionario

El cuestionario es un instrumento compuesto por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los

objetivos del estudio; es un plan formal para recabar información de cada unidad de análisis objeto de estudio y que constituye el centro del problema de investigación.

Se eligió y selecciono preguntas según a la persona encuestada haciéndose una particularidad en la forma y contenido entre los sectoristas y administrador de la institución, y de igual forma un cuestionario diferenciado hacia los clientes. El cuestionario estuvo conformado por un total de 20 preguntas para los sectoristas de créditos con 5 alternativas, otro cuestionario dirigido a los clientes con un contenido de 10 preguntas con 4 alternativas y solo un cuestionario dirigido al administrador con solo 2 alternativas en la mayoría de las preguntas. Se optó realizar la encuesta en el campo así también en ventanilla de atención, esto debido a que en ocasiones no se ubicaba al cliente en su domicilio o negocio.

3.4 Técnica de procesamiento de datos

La información obtenida fue ordenada, seleccionada, analizada y presentada en cuadros (tabulada) con una entrada - En este proceso se realizaron las siguientes actividades:

Análisis de la información obtenida cantidades y porcentajes.

Para el tratamiento e interpretación de la información obtenida, materia en estudio, se realizara el proceso siguiente:

- a) Desarrollo de encuestas y entrevistas.
- b) Tabulación de datos
- c) Análisis de datos
- d) Ordenamiento de los datos
- e) Procesamiento de los datos a través del método descriptivo y analítico

- f) Análisis, interpretación y evaluación de los resultados a través del método descriptivo y analítico.
- g) Contrastación de las hipótesis planteadas con los resultados obtenidos



CAPITULO IV

CARACTERISTICAS DEL AREA DE INVESTIGACION

4.1 Descripción de la localidad

Juliaca

La ciudad de Juliaca (en quechua: *Hullaqa*) es la capital de la provincia de San Román y del distrito homónimo, ubicada en la jurisdicción de la región Puno, en el sudeste de Perú. Cuenta con una población de 278,444 habitantes (2015), situada a 3824 msnm en la meseta del Collao, al noroeste del lago Titicaca. Es el mayor centro económico de la región Puno, y una de las mayores zonas comerciales del Perú. Se halla en las proximidades de la laguna de Chacas, del Lago Titicaca, del río Maravillas y las ruinas conocidas como las Chullpas de Sillustani.

La ciudad de Juliaca según el Instituto Nacional de Estadística e Informática es la decimotercera ciudad más poblada del Perú y albergaba en el año 2007 una población de 216.716 habitantes.

Ubicación geográfica

Distrito : Puno
Provincia : San Román
Departamento : Juliaca

La ciudad de Juliaca está ubicada en la parte norte de la provincia de San Román, en el centro del departamento de Puno. La capital distrital se localiza a 15° 29' 27" de latitud sur, 70° 07' 37" de longitud oeste, a 3824 msnm. Ubicándose en el puesto 45 entre las ciudades más altas del mundo.

Ubicación

La ciudad de Juliaca está ubicada en la parte norte de la provincia de San Román y al lado noroeste del Lago Titicaca y a 35 Km. De ésta. El área geográfica del distrito de Juliaca ocupa la parte céntrica del departamento de Puno y la meseta del Collao. Debido a su importancia geoeconómica, 1926 Juliaca se integra a la Provincia de San Román como su capital.

Limites

Los límites del distrito de Juliaca son:

Noroeste : Distrito de Calapuja
Norte : Distrito de Calapuja y distrito de Caminaca
Noreste : Distrito de Caminaca
Oeste : Distrito de Lampa y distrito de Cabanilla
Este : Distrito de Pusi (provincia de San Román)

El mismo que cuenta con las siguientes características:

Altitud

Diversas mediciones indican las siguientes altitudes:

3824 m.s.n.m. en la zona del aeropuerto.

3825 m.s.n.m. en la zona de la estación de tren.

3828 m.s.n.m. en la zona del puente Maravillas.

La altitud promedio y oficial es de 3824 m.s.n.m.

Relieve

En Juliaca distinguimos dos clases de relieve:

Relieve plano.- Constituido por extensas pampas con ligeras ondulaciones, que constituye la mayor extensión de su superficie.

Relieve saliente.- Constituido por pequeñas y medianas elevaciones o cerros agrupados en el mayor de los casos.

Clima

En lo referente al clima, la ciudad de Juliaca presenta una amplia oscilación entre el día y la noche; aunque predomina el frío, siendo éste más intenso en el invierno, principalmente en los meses de junio y julio, alcanzando valores inferiores a 0 °C.

En cuanto a su temperatura media esta es de entre 4 a 10 °C, la temperatura máxima se mantiene uniforme a lo largo del año durante todos los meses con un promedio de 17,08 °C, no de la misma manera la temperatura mínima que tiene como un promedio los -7,5 °C durante el mes de julio.

Generalmente el verano es la estación húmeda, incluye los meses de diciembre a marzo, en los cuales la precipitación media varía entre los valores de 85,9 mm a 183.3 mm, la mejor temporada para visitar Juliaca es la primavera, comprendida entre septiembre y diciembre, ya que es soleada y con poca humedad.

4.2 Descripción de la entidad

Nombre Corto : CMAC PIURA S.A.C.

Número de RUC : 20113604248

Inicio de Operaciones : 04 de enero de 1982

Giro del Negocio : Ahorro y Crédito

Régimen Laboral : Actividad privada.

Ubicación geográfica de la entidad

Región : Puno

Provincia : San Román

Distrito : Juliaca

Inicio de operaciones : 04 de diciembre del 2009.

Dirección : Jirón Unión N° 204, Esq. Bolívar

Teléfono : 051324757

Historia

En el año de 1981, el 08 de julio, mediante Decreto Supremo N° 147-81-EFC, se reglamenta el D.L. 23039, estableciéndose los requisitos para la constitución de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en los Concejos Provinciales del país. Mediante Decreto Supremo N° 248-81-EFC del 04 de noviembre se autorizó el funcionamiento de la primera CMAC en la ciudad de Piura. Año 1982.- La CMAC Piura inició sus operaciones el día lunes 04 de enero, con un capital aportado por la Municipalidad de Piura de US\$ 82,000 siendo el crédito prendario su primer producto financiero. Inició su

funcionamiento siendo Alcalde de la Ciudad de Piura el Ing. Francisco Hilbck Eguiguren, el señor Frank Mac Lauchlan García en la Presidencia del Directorio y el Sr. Samuel Morante Seminario como su primer Gerente. Inició sus operaciones con seis empleados en oficinas cedidas en uso por la Municipalidad Provincial de Piura.

Durante el año 2009 entraron en funcionamiento 17 nuevas agencias, logrando la mayor cobertura del sistema de Cajas Municipales con 76 oficinas operativas. Asimismo, se cuenta con autorización de la SBS para la entrada en funcionamiento de 11 nuevas agencias. Las 17 agencias que entraron en funcionamiento se ubican en Celedín, Chilote (Cajamarca), Independencia, Comas (Lima), Paita, Talara, Sullana (Piura), Iquitos (Loreto), Lambayeque (Lambayeque), Juliaca (Puno), Ica, Ayacucho, Andahuaylas y Abancay (Apurímac), Huancavelica, Chupaca (Junín), Trujillo. Con ello se logró un nivel de cobertura del 75% del territorio nacional, con presencia en 18 de los 24 departamentos.

Misión

“Impulsar la inclusión financiera innovadora para mejorar la calidad de vida de nuestros clientes”.

Visión

“Líder en soluciones financieras innovadoras, accesibles y de calidad”.



CAPITULO V

EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

En las técnicas de recolección de datos se mencionó que el instrumento de recopilación de datos a utilizar fue el uso del cuestionario y encuestas elaboradas, las cuales han sido dirigidas al administrador de la caja municipal de ahorro y crédito Piura agencia Juliaca, sectoristas de créditos y clientes activos de créditos. Se aprecia en una primera parte la evolución de la cartera de créditos y comportamiento del nivel de morosidad en los periodos 2013 - 2014, según información recopilada de la revisión documentaria, memoria anual 2013 – 2014 y archivos de sistema de la base de datos de la institución financiera. Seguidamente se muestra el desarrollo y análisis de la información obtenida a través del trabajo de campo realizado para el logro de resultados según los objetivos propuestos y la contrastación de las hipótesis.

Evolución de la cartera de créditos y nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito Piura de la agencia Juliaca periodos 2013 - 2014.

Cuadro N° 01:

Evolución cartera de créditos y nivel de morosidad agencia Juliaca 2013

Mes	Colocación de cartera	% nivel de morosidad	Saldo cartera atrasada
Enero	10,909,902.42	7.45%	812,787.73
Febrero	10,857,458.45	8.34%	905,512.03
Marzo	10,957,752.47	8.92%	977,431.52
Abril	11,082,345.74	8.15%	903,211.18
Mayo	11,110,458.28	9.80%	1,108,824.91
Junio	11,258,482.65	9.92%	1,116,841.48
Julio	11,458,334.53	10.78%	1,235,208.46
Agosto	11,558,455.38	10.62%	1,227,507.96
Septiembre	11,702,779.37	11.25%	1,316,562.68
Octubre	11,503,849.72	12.29%	1,413,823.13
Noviembre	11,267,605.65	9.68%	1,090,704.23
Diciembre	11,488,593.89	8.24%	946,660.14

Fuente: Información obtenida Caja municipal de ahorro y crédito de Piura, agencia Juliaca.

Cuadro N° 02:

Evolución cartera de créditos y nivel de morosidad agencia Juliaca 2014

Mes	Colocación de cartera	% nivel de morosidad	Saldo cartera atrasada
Enero	11,084,442.04	9.62%	1,066,323.32
Febrero	11,045,202.63	10.74%	1,186,254.76
Marzo	11,596,943.54	12.39%	1,436,861.30
Abril	9,297,957.06	15.17%	1,410,500.09
Mayo	8,794,481.34	16.27%	1,430,862.11
Junio	8,632,079.55	23.01%	1,986,241.50
Julio	8,348,650.11	19.74%	1,648,023.53
Agosto	8,307,318.96	16.60%	1,379,014.95
Septiembre	8,111,631.00	17.18%	1,393,578.21
Octubre	8,116,857.90	16.69%	1,354,703.58
Noviembre	8,335,573.05	16.29%	1,357,864.85
Diciembre	7,496,565.41	11.39%	853,858.80

Fuente: Información obtenida caja municipal de ahorro y crédito de Piura, agencia Juliaca.

Análisis: El total de colocaciones de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura en la agencia Juliaca al 31.12.2014 alcanzo la suma de s/. 7, 496,565.41 habiendo disminuido en 34.75% respecto a los s/.11,488,593.89 del 31.12.2013. La variación se debe principalmente a la disminución de la cartera de colocaciones, rotación de personal, envío a castigo y cobranza judicial.

Así también el nivel de morosidad alcanzo a un 11.39% al 31.12.2014 siendo este al cierre del 31.12.2013 de 8.24% la variación es principalmente a la disminución de la cartera de colocaciones.

Objetivo N° 01: Explicar las políticas y reglamentos de créditos respecto al nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca.

Para el desarrollo del objetivo en mención se realizó la encuesta a los tres sectores involucrados teniendo al administrador de agencia y los sectoristas de créditos y en contraste y/o divergencia a los clientes de créditos según se presenta.

Cuadro N° 03

Nivel de instrucción del sectorista de créditos

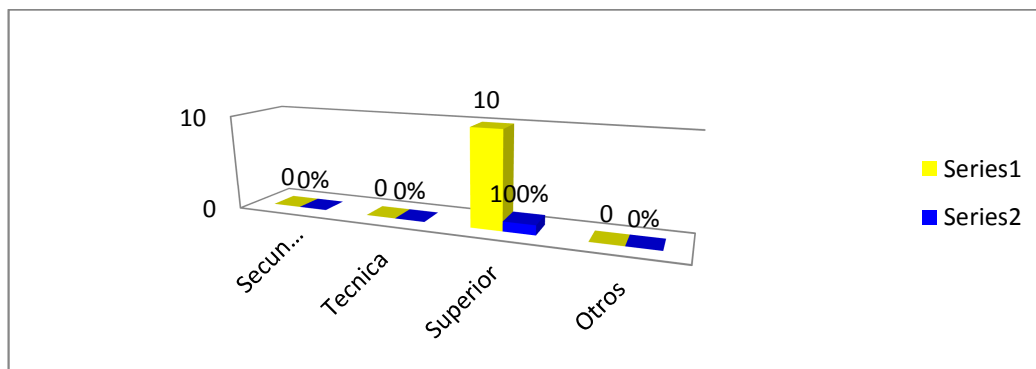
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria	0	0%
Técnica	0	0%
Superior	10	100%
Otros	0	0%

Fuente: Cuestionario realizado a los sectoristas de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito Piura, agencia Juliaca.

Elaboración: Propia

Grafico N° 01

Nivel de instrucción del sectorista de créditos



Análisis: El cuadro N° 03 y grafico N° 01 muestra el nivel de instrucción que poseen los sectoristas de créditos, el grado de instrucción superior está reflejado en un 100% de un total de 10 sectoristas, 0% con otros grados de instrucción. Esto hace entrever la capacidad de análisis, percepción, preparación y razonamiento del mismo para el conocimiento, comprensión y entendimiento de las políticas y reglamentos de créditos que tiene la caja municipal de ahorro y crédito Piura, es preciso señalar que el nivel de preparación es constante por el cambio de políticas y reglamentos de créditos.

Cuadro N° 04

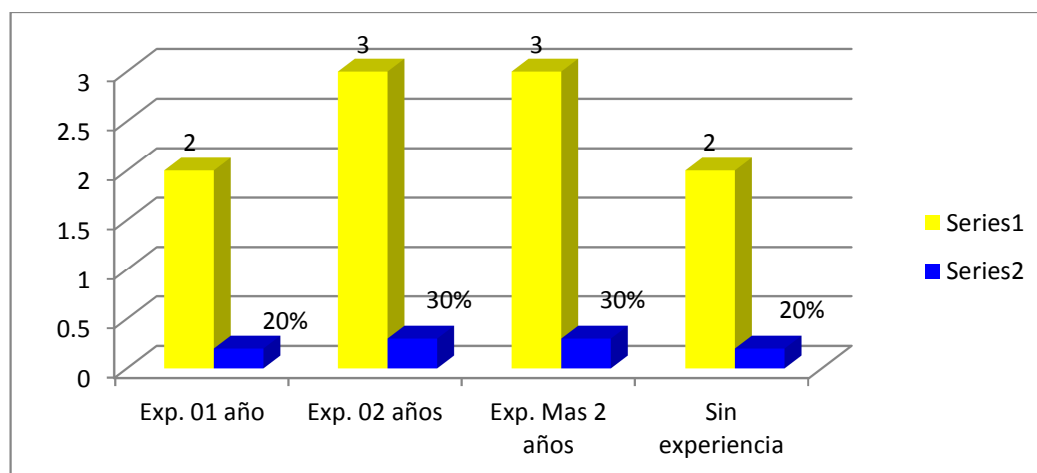
Experiencia en créditos del sectorista de créditos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Exp. 01 año	2	20%
Exp. 02 años	3	30%
Exp. Mas 2 años	3	30%
Sin experiencia	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario a los sectoristas de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito Piura, agencia Juliaca.
Elaboración: Propia.

Grafico N° 02

Experiencia en créditos del sectorista de créditos



Análisis: El siguiente cuadro muestra los años de experiencia que un sectorista de créditos posee en el sector financiero, llámese en la caja municipal de ahorro y crédito Piura, agencia Juliaca o en otras instituciones financieras, según se puede apreciar 03 sectoristas de crédito tienen una experiencia de 2 años y mayor a 2 años respectivamente que representa en sumatoria un 60%, quienes a su vez poseen la competencia, capacidad de análisis y evaluación que requiere dicha labor, de igual forma el 20% cuenta con una año de experiencia donde van desarrollándose y adecuando a la forma y estilo de trabajo de la institución y aquellos sectoristas sin experiencia representa en un 20%, quienes con el apoyo y ayuda de parte de sus superiores van adquiriendo y conceptualizando el procedimiento y evaluación de créditos de la institución.

Cuadro N° 05

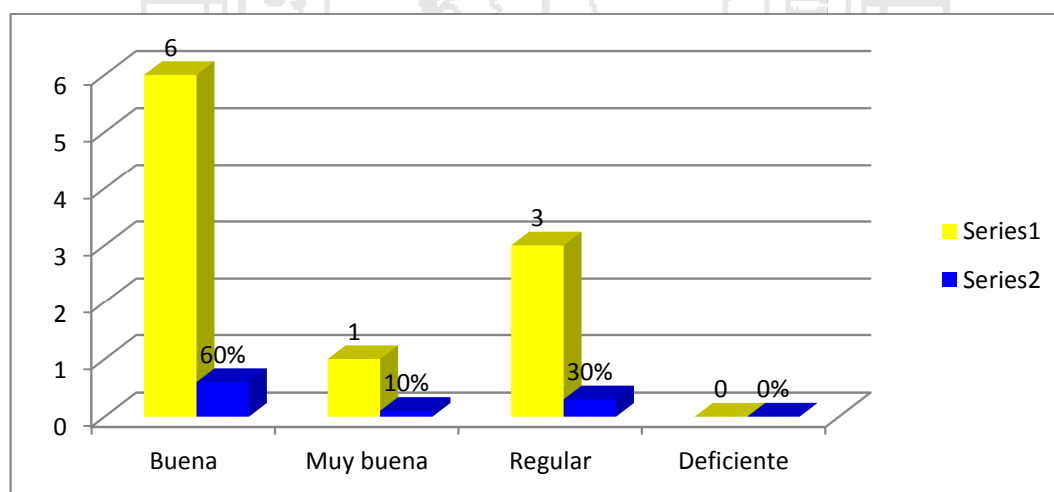
Conocimiento de reglamentos y políticas de créditos del sectorista de créditos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Buena	6	60%
Muy buena	1	10%
Regular	3	30%
Deficiente	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los sectoristas de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito Piura, agencia Juliaca.
Elaboración: Propia.

Grafico N° 03

Conocimiento de reglamentos y políticas de créditos del sectorista de créditos



Análisis: Según el cuadro N° 05 el nivel de conocimiento de las políticas y reglamentos de créditos que poseen los sectoristas de créditos, muestra en un 60% de bueno, un 30% con conocimiento regular y un 10% de muy buena, es importante subrayar que por el monto y tipo de cartera que llevan y a la vez por el número de clientes, tienen que realizar diferentes tipos de operaciones

llámese reprogramaciones, ampliaciones y refinanciaciones y por ende realizan la consulta constante de las políticas y reglamentos de créditos es necesario en importante.

Cuadro N° 06

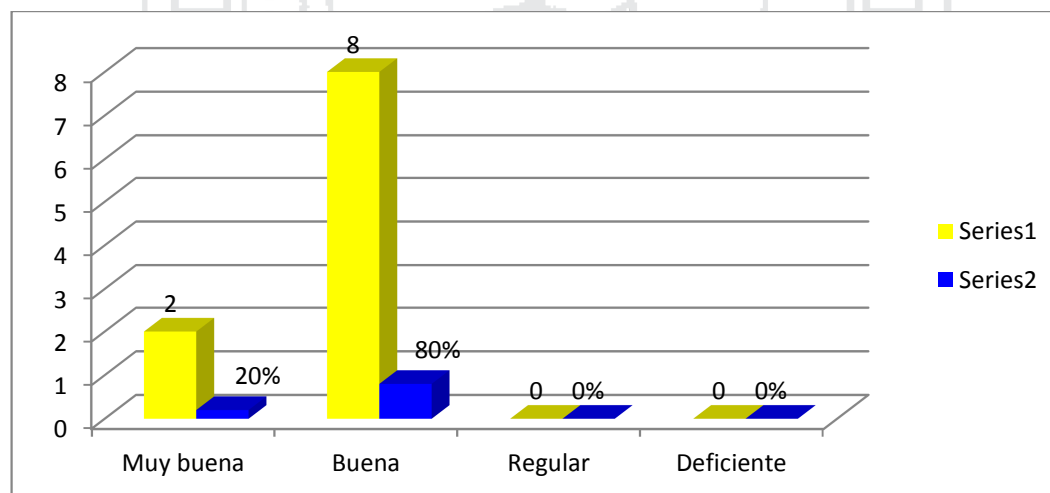
Las políticas de créditos de la Caja Piura son

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	2	20%
Buena	8	80%
Regular	0	0%
Deficiente	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los sectoristas de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito Piura, agencia Juliaca.
Elaboración: Propia

Grafico N° 04

Las políticas de créditos de la Caja Piura son



Análisis: Del cuadro anterior, 02 sectoristas de crédito los cuales representan un 20% de los encuestados, considera que las políticas y reglamentos de créditos de la institución son muy buenas y que están orientados al proceso de otorgamiento de créditos en sí y el contenido de las mismas cumplen con el procedimiento de crédito que la superintendencia de banca y seguro sugiere, a su vez un 80% hace entrever que es buena y aplicable, así también cumple con el procedimiento de crédito, a la vez consideran que se podría adicionar pautas de acorde a región, zona y estrato de población solicitante, y complementando en un 0% que consideran en forma regular y deficiente.

Cuadro N° 07

Su sectorista al tramitar su crédito le comenta sus políticas de crédito

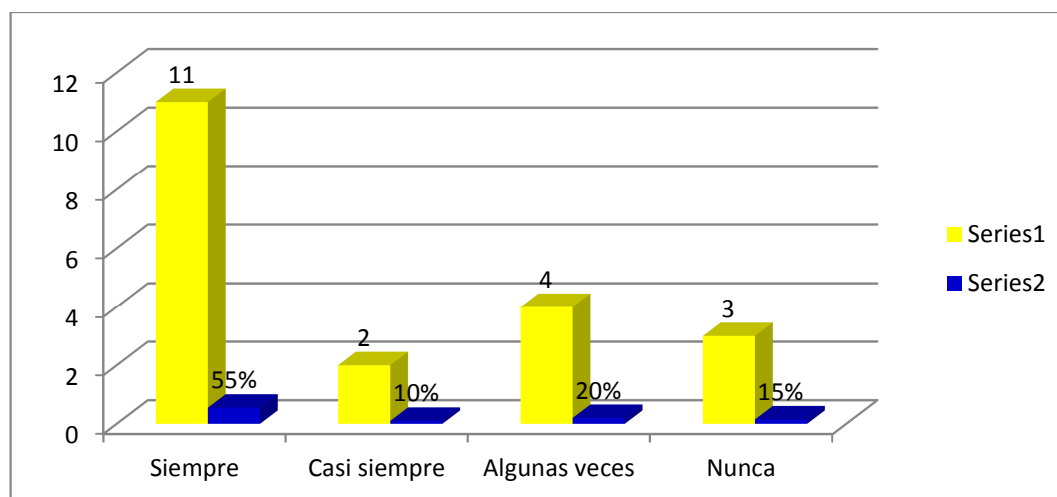
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	55%
Casi siempre	2	10%
Algunas veces	4	20%
Nunca	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los clientes de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito Piura, agencia Juliaca.

Elaboración: Propia

Grafico N° 05

Su sectorista al tramitar su crédito le comenta sus políticas de crédito



Análisis: Los clientes de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Piura agencia Juliaca, hacen en mención en un 55% de un total de 20, que su sectorista de créditos siempre le comenta de las políticas y reglamentos de crédito de la institución, dándoles a conocer así los procedimientos, requisitos, tipos de créditos, excepciones, sujetos de créditos y el endeudamiento que tienen que poseer con las demás instituciones financieras, a su vez un 10% manifiesta que casi siempre tienen conocimiento de las políticas transmitidos por sus sectoristas de créditos y un 20% indica que algunas veces le hicieron referencia de las políticas de créditos y el 15% indica que nunca tuvieron conocimiento de las normas con las que cuenta la institución. El conocimiento de las políticas y reglamentos permite al cliente conocer los requisitos y procedimientos de crédito, como así también el controlar su endeudamiento, conocer las tasas de interés, ampliaciones, reprogramaciones y refinanciaciones a las que pudiera acceder.

Cuadro N° 08

Tabla de cuestionario dirigido al administrador de agencia Juliaca.

Ítem	SI	NO
¿Está de acuerdo con las políticas y reglamentos de créditos de su institución?	x	
¿Se actualizan las políticas y reglamentos de créditos de su institución?	x	
¿Cuenta la caja municipal de ahorro y crédito de Piura con una política de garantías?	x	
¿Está usted de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de créditos?		x
¿Cuenta la caja municipal de ahorro y crédito de Piura con un reglamento de riesgo crediticio?	x	
¿Conoce usted el reglamento de riesgo crediticio?	x	
¿La caja municipal de ahorro y crédito Piura cuenta con un comité de riesgo crediticio?	x	

Fuente: Cuestionario realizado al administrador de la caja municipal de ahorro y crédito agencia Juliaca.

Elaboración: Propia

Análisis: Dentro del cuadro se puede apreciar que la institución si cuenta con un reglamento de riesgo crediticio conformado por el comité de riesgo crediticio, los cuales están integrados por representantes del directorio gerente de créditos unidad de riesgos auditora, los cuales son responsables de ver el cumplimiento e implementación de normatividad interna y otros. Así también se puede apreciar en el cuadro que la institución si cuenta con un reglamento y políticas de crédito los cuales son actualizados permanentemente de acuerdo al comportamiento del, disposiciones que emita la superintendencia de banca y seguros y otros.

Objetivo N° 02: El cumplimiento de las funciones del sectorista de créditos incide directamente en la gestión del riesgo crediticio de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca.

Cuadro N° 09

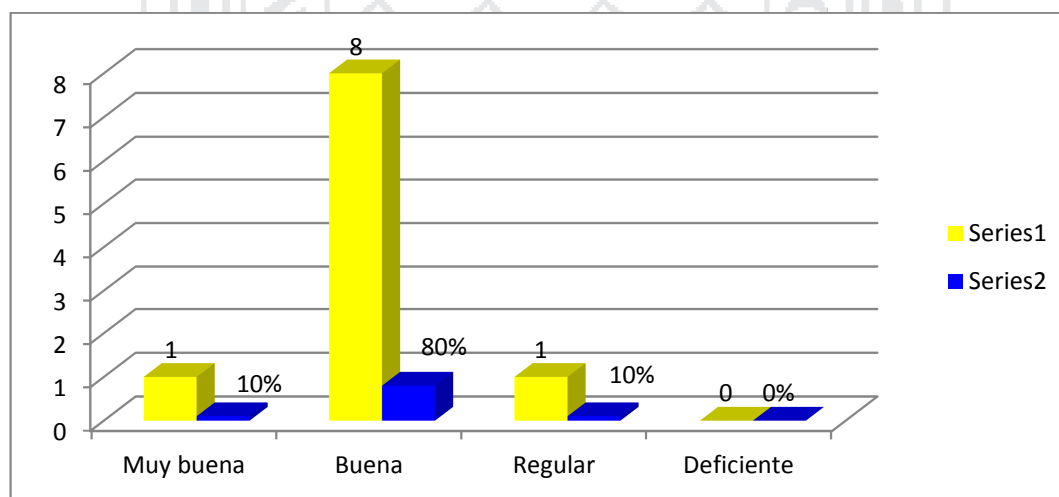
Conocimiento evaluación de créditos del sectorista

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	1	10%
Buena	8	80%
Regular	1	10%
Deficiente	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los sectoristas de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito Piura, agencia Juliaca.
Elaboración: Propia.

Grafico N° 06

Conocimiento evaluación de créditos del sectorista



Análisis: Dentro de las funciones del sectorista de créditos esta la evaluación de créditos teniendo en consideración el aspecto cuantitativo y cualitativo, el

siguiente cuadro N° 09 está en concordancia con el cuadro N° 03, donde los sectoristas de crédito tienen que contar con amplia experiencia y conocimiento para la evaluación del crédito, Por ende se puede apreciar que un 80% de los sectoristas de crédito tienen un conocimiento bueno para la evaluación de crédito, en un 10% muy buena, 10% regular y 0% con un conocimiento deficiente.

Cuadro N° 10

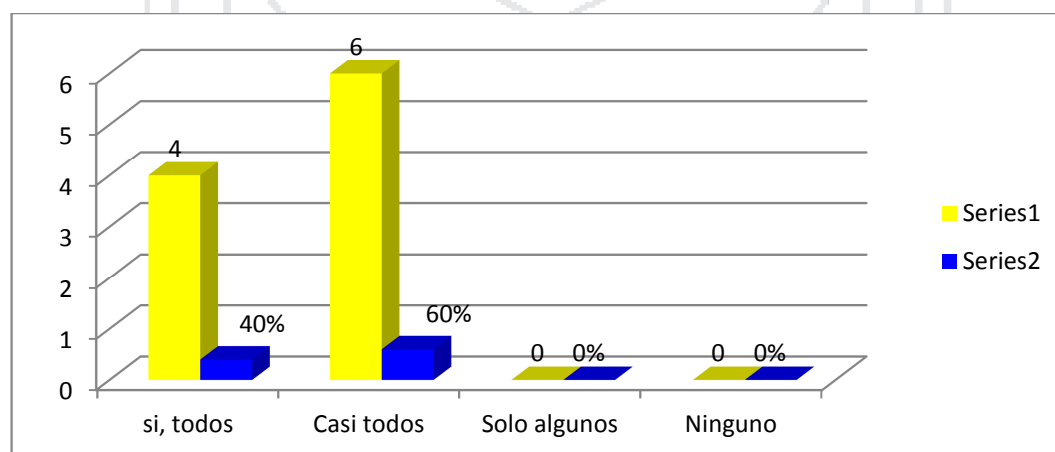
El sectorista de créditos conoce los requisitos de créditos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
sí, todos	4	40%
Casi todos	6	60%
Solo algunos	0	0%
Ninguno	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los sectoristas de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito Piura, agencia Juliaca.
Elaboración: Propia.

Grafico N° 07

El sectorista de créditos conoce los requisitos de créditos



Análisis: Los requisitos de créditos son documentos sustentarlos y fidedignos que muestran los datos personales del cliente, negocio del cliente, documentación de propiedad y algunos requisitos tienen una variación significativa, pues se solicitan y adicionan otro tipo de documentación, tal es así que el 40% de los sectoristas encuestados manifiestan que conocen todos los requisitos de crédito y un 60% que conoce casi todos y 0% solo algunos y ninguno respectivamente, esta variación es debido al tipo de crédito, nivel endeudamiento del cliente, clasificación crediticia en el RCC e importe solicitado por lo que se ve claramente la variación en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 11

El sectorista de créditos verifica y fedatea los requisitos de créditos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	70%
Casi siempre	3	30%
Solo a veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los sectoristas de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito Piura, agencia Juliaca.
Elaboración: Propia.

Análisis: En concordancia con el cuadro anterior se puede observar que un 70% de los encuestados hace un control y filtro riguroso de la verificación y fedateo de los requisitos de créditos pues la correcta presentación de los mismos y su control respectivo asegura el buen otorgamiento de crédito, cabe indicar que un 30% casi siempre cumple con la verificación y fedateo por factores de tiempo o por la condición de recurrente del cliente que dan esa fiabilidad por el historial crediticio que han manejado en la institución, así también en un 0% nunca o solo a veces revisan y fedatean los requisitos de créditos.

Cuadro N° 12

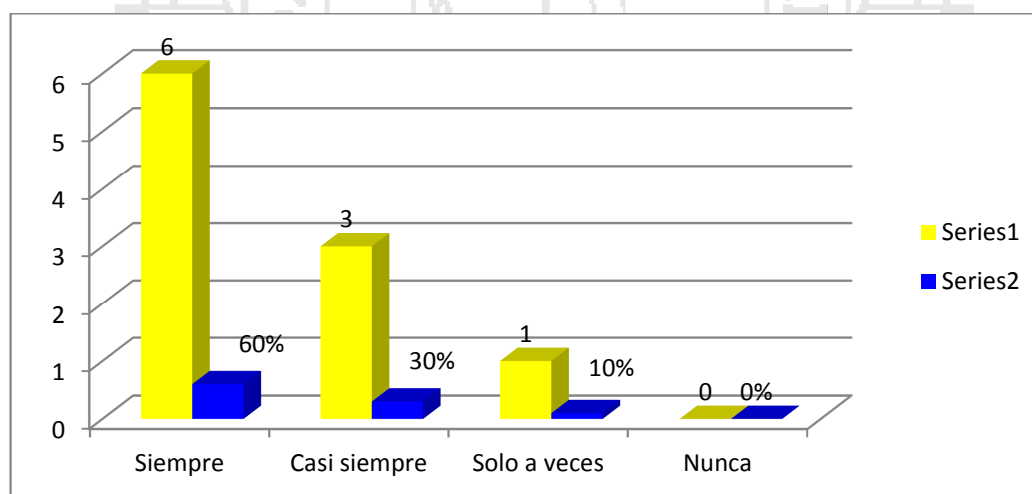
El sectorista de créditos realiza el seguimiento de créditos otorgados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	60%
Casi siempre	3	30%
Solo a veces	1	10%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los sectoristas de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito Piura, agencia Juliaca.
Elaboración: Propia.

Grafico N° 08

El sectorista de créditos realiza el seguimiento de créditos otorgados



Análisis: Al evaluar y otorgar un crédito se tiene por condición el objetivo del crédito o la inversión a realizar, esta puede ser para la compra de un activo, para el incremento de capital de trabajo, construcciones u otros, sin embargo es necesario precisar que se tiene que realizar el seguimiento del crédito desembolsado, si fuese para la compra de un vehículo adjuntar la boleta informativa del bien adquirido, si se realiza la compra de deuda de otra institución financiera adjuntar el boucher de cancelación, entonces el siguiente

cuadro muestra que el 60% de los sectoristas de crédito, siempre realiza el seguimiento del crédito en contraste con 10% que solo a veces hace el seguimiento y en una parte media el 30% casi siempre y un 0% nunca.

Cuadro N° 13

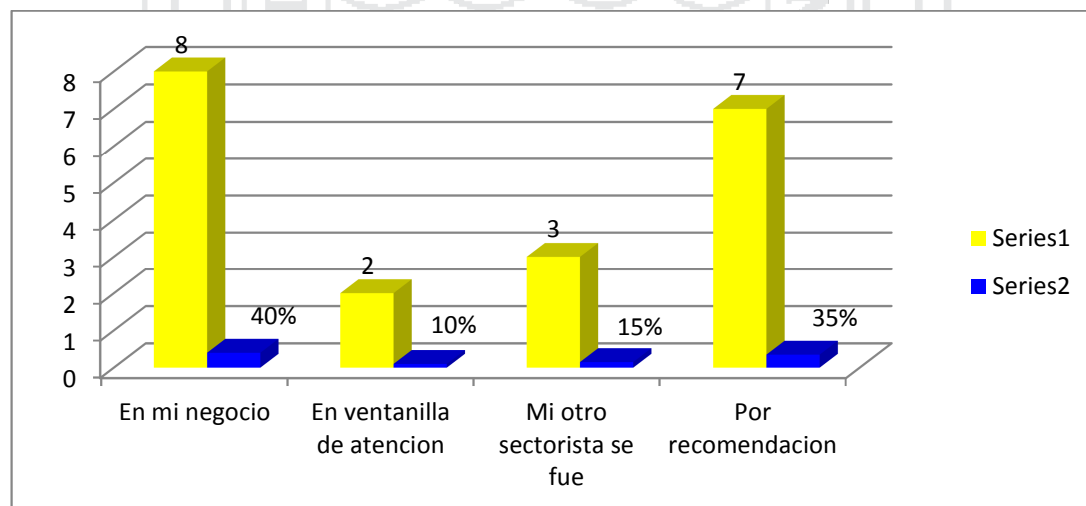
El cliente conoció a su sectorista de créditos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
En mi negocio	8	40%
En ventanilla de atención	2	10%
Mi otro sectorista se fue	3	15%
Por recomendación	7	35%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los clientes de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito Piura, agencia Juliaca.
Elaboración: Propia.

Grafico N° 09

El cliente conoció a su sectorista de créditos



Análisis: La interacción del cliente con la institución se inicia al momento de realizar la labor de promoción del sectorista de créditos, donde se hace la visita

y se ofrece los diversos productos que la caja Piura posee, entonces el siguiente cuadro N° 13 muestra bajo qué circunstancias el cliente conoce a su sectorista, en donde un 40% manifiesta que fue en su negocio es decir el sectorista fue al cliente, un 35% aduce que fue por recomendación un 10% manifiesta que fue atendido en ventanilla de atención y un 15% aduce que no encontró a su sectorista inicial por motivo de rotación, cese de personal, vacaciones u otros.

Cuadro N° 14

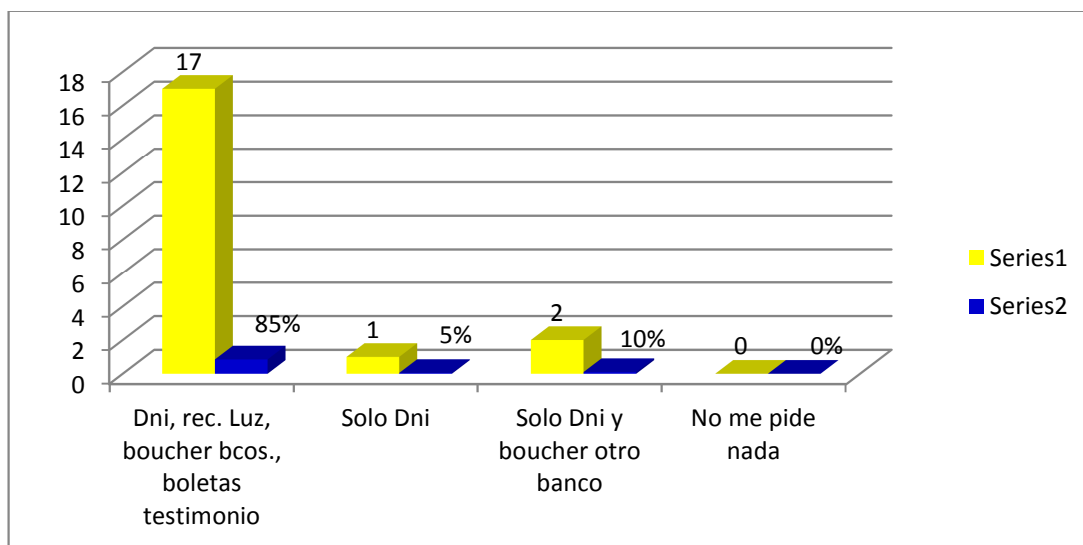
Los requisitos que le pide su sectorista de créditos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Dni, rec. Luz, boucher bcos., boletas testimonio	17	85%
Solo Dni	1	5%
Solo Dni y boucher otro banco	2	10%
No me pide nada	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los clientes de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito Piura, agencia Juliaca.
Elaboración: Propia.

Grafico N° 10

Los requisitos que le pide su sectorista de créditos



Análisis: En el cuadro N° 14 se muestra que un 85% de sectoristas de créditos solicita a los clientes sus requisitos indispensables para acceder a un crédito llámese Dni, Recibo de luz o agua, facturas de compra venta, boletas de compra venta, declaraciones Pdts, ficha ruc, documentos de propiedad vehicular o predial, esto para poder realizar una evaluación adecuada y obtener una información veraz y oportuna, así también el 10% de los clientes menciona que solo les piden su Dni y Boucher y un 5% les solicita solo Dni, por lo tanto se puede apreciar que el sectorista de créditos considera un punto importante que el cliente adjunte toda la documentación requerida para la correcta evaluación y retorno del crédito.

Cuadro N° 15

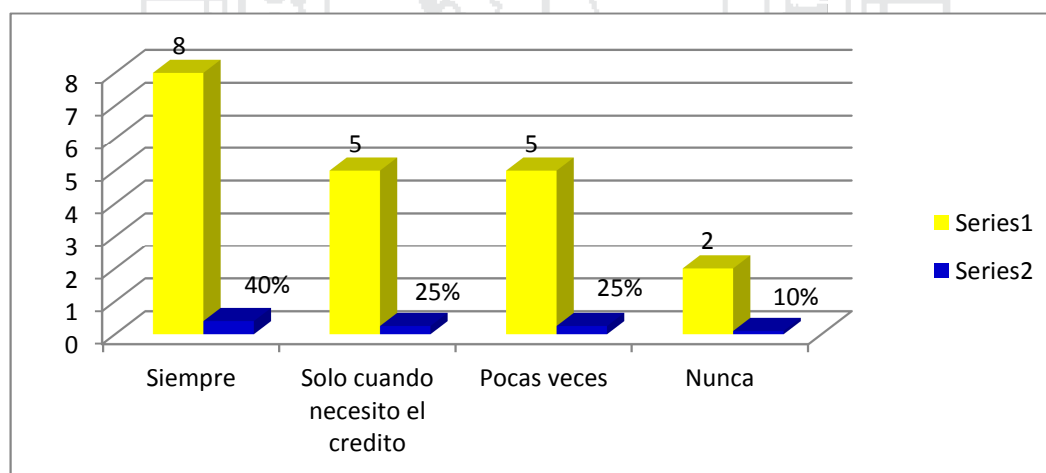
Visita que le hace el sectorista de créditos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	40%
Solo cuando necesito el crédito	5	25%
Pocas veces	5	25%
Nunca	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los clientes de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito Piura, agencia Juliaca.
Elaboración: Propia.

Grafico N° 11

Visita que le hace el sectorista de créditos



Análisis: En concordancia con el cuadro N° 12 seguimiento de créditos, las visitas y verificaciones in situ son importantes para ver, conocer y dar la conformidad de la existencia del negocio, tal es así que el siguiente cuadro muestra un 40% de sectoristas de crédito siempre realizan visitas de rutina o de seguimiento, un 25% solo cuando el cliente solicita el crédito, un 25% pocas

veces y en contraste el 10% manifiesta que nunca les fueron a visitar después de otorgarse el primer crédito, este caso se refleja más en los cliente recurrentes.

Cuadro N° 16

Verificación de otro funcionario a su negocio

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	30%
Casi siempre	4	20%
Solo a veces	7	35%
Nunca	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los clientes de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito Piura, agencia Juliaca.

Elaboración: Propia.

Análisis: La verificación de la existencia del negocio es importante para tener la confiabilidad del retorno del crédito que se está otorgando por ende es necesario realizar dichas visitas por otro funcionario de la institución, para que realice su informe de visita, quien a su vez aprueba el crédito solicitado, por lo que este cuadro muestra que a un 30% de clientes siempre les hace la visita de verificación otro funcionario, un 20 indica que casi siempre le visitan y solo a veces está representado en 35% y nunca reflejado en un 15%, este último porcentaje debido a la condición de cliente recurrente y el historial de pagos con las que cuenta, permite de alguna u otra forma tener la confianza de que el negocio está ahí, según criterio que maneja el aprobador.

Contrastación de hipótesis

En la hipótesis específica 01 se plantea el seguimiento y el cumplimiento de las políticas y reglamentos de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito

Piura, agencia Juliaca; por parte del personal de créditos llámese sectoristas de créditos, sectorista líder y administrador de agencia según sea el caso, cabe resaltar que la institución si cuenta con un reglamento y políticas de créditos para los procesos crediticios, los cuales son actualizados constantemente de acuerdo a los cambios que se producen en el mercado crediticio, los cuales son de conocimiento pleno por parte de todos los integrantes antes mencionados. A su vez dichas normas están establecidas y dirigidas de acuerdo al perfil del cliente y denota que este tiene conocimiento, de que toda institución financiera cuenta con políticas y reglamentos de crédito.

Por lo tanto se acepta la hipótesis de que la aplicación y seguimiento de las políticas y reglamentos de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Piura, agencia Juliaca, permitirán reducir el nivel de morosidad de la agencia Juliaca, y esta a su vez coadyudará a cumplir los fines y objetivos con las que cuenta la caja municipal de ahorro y crédito de Piura.

En la hipótesis específica N° 02 el funcionario de créditos, analista de créditos, asesor de negocios, en este caso sectorista de créditos juega un rol principal e importante para la interacción de la caja municipal de ahorro y crédito Piura, agencia Juliaca con el cliente crediticio, pues el sectorista de crédito cumple un procedimiento y proceso de colocación de crédito de acuerdo a lo que está establecido en el reglamento y políticas de créditos y el Mof del sectorista de créditos como son: Promoción, evaluación, aprobación, desembolso de créditos, seguimiento y control y recuperación de créditos. Y es de suma importancia que estas funciones sean cumplidas a cabalidad, conciencia y libre de presiones de los superiores inmediatos, en donde se reduce el riesgo de no retorno del crédito otorgado. Por lo que se acepta la hipótesis de que el cumplimiento de las funciones del sectorista de créditos incide directamente en la gestión del riesgo crediticio de la caja municipal de ahorro y crédito Piura, agencia Juliaca.

Objetivo N° 03: Proponer un plan de mejora de gestión del riesgo crediticio que permita controlar el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca.

El presente plan está dirigido a mejorar la gestión del riesgo crediticio y así controlar el nivel de morosidad de la agencia Juliaca, para que así se pueda recuperar e incrementar la cartera de colocaciones, disminuir las provisiones y aportar en el cumplimiento de los fines y objetivos de la caja Piura, dicho plan de mejora está dividido en tres partes según se presenta:

Captación del agente deudor

Al momento de captar al cliente se tiene que realizar las referencias personales y familiares a tres personas como mínimo, consultando y preguntando toda la información cualitativa del agente crediticio, tener en cuenta pedir su números telefónicos (Nombre, edad, estado civil, domicilio, tiempo de residencia, Actitud con los vecinos de negocio y domicilio, sentido de cooperación con los vecinos, referencias de otros bancos obligatorio, no haber tenido calificación 1 o CPP como mínimo en todo el historial crediticio de las centrales riesgo. Referencias de pago a instituciones públicas y privadas (Sunat, Sunass, Sutran, Fogapy, Derrama magisterial, Empresas telefónicas y telecomunicaciones, proveedores).

Evaluación y colocación de crédito al agente Deudor

Al realizar la evaluación del crédito se tiene que solicitar y tener presente lo siguiente;

- Tener endeudamiento solo en 2 instituciones financieras están incluidas los créditos por consumo revolvente y no revolvente además del crédito pyme, están incluidos los crédito adicionales y

paralelos que tengan en una institución financiera, así también se tiene que considerar el código CIU.

- En el Domicilio declarado solo se tiene otorgar y atender el crédito a 01 integrante de la Unidad Económica Familiar.
- La documentación presentada tiene que ser fedateado obligatoriamente por el sectorista de créditos, quien tiene que haber visto el documento original.
- El cliente tiene que tener residencia fija no menor a 02 años, caso no tuviese residencia, se tiene que proponer al crédito un garante con domicilio fijo.
- No se tienen que otorgar créditos paralelos ni adicionales a agentes deudores nuevos.
- El monto máximo a otorgar al agente deudor por primera vez no será mayor a S/. 20,000.00.
- Realizar visitas de negocio y domicilio obligatoriamente por parte del sectorista de crédito y el sub jefe de créditos.
- Introducir un manual de aplicación de las políticas y reglamentos de crédito actualizado, según los cambios que se den en la normativa crediticia de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura.

Retorno y recuperación: Se establece lo siguiente.

- Realizar 2 llamadas telefónicas antes y durante el primer día de vencimiento.
- Al tercer día realizar visitas de seguimiento
- Proponer ampliaciones y reprogramaciones antes del vencimiento de 8 días.
- Realizar visitas de post desembolso haciendo el seguimiento de la inversión realizada el cual tiene que estar sustentado a través de un informe de seguimiento.

Este plan será propuesto en círculo de calidad y aprobado para el uso y aplicación dentro de la agencia Juliaca, para disminuir el riesgo crediticio para mantener el nivel de morosidad e incrementar la cartera de colocaciones de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura, agencia Juliaca.



CONCLUSIONES

Habiéndose realizado el análisis correspondiente, las conclusiones a las que se llegó son las siguientes:

1. La cartera de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca en el periodo 2013 – 2014, se aprecia que hubo un decrecimiento de s/. 3,992,028.48, esta variación negativa fue debido a la disminución de colocaciones, reducción y rotación de personal incremento de la cartera atrasada mayor a 30 y 60 días respectivamente siendo estos enviados a castigo y cobranza judicial, por ende se dio un incremento del nivel de morosidad de 8.24% a 11.39%, mostrando una variación de 3.15% de morosidad.
2. Cuenta con una política y reglamento de créditos los cuales son de conocimiento y aplicación por parte del personal involucrado (sectoristas de crédito, en los cuadros N° 05,06 y 07 se puede apreciar que un 60% cuenta con conocimiento bueno a su vez un 10% de clientes menciona que sus sectorista si les menciona sobre dichos políticas y reglamentos y estas son actualizadas constantemente de acuerdo a cambios y parámetros que establece la superintendencia de banca y seguros. Así el cumplimiento de las mismas llevaran a la disminución y control adecuado del nivel de morosidad en la agencia Juliaca.
3. Como se pudo apreciar en los cuadros N° 12, 13, 14, 15 Y 16 los clientes manifiestan que el sectorista de créditos realiza, visitas de seguimiento, promociones de créditos y llamadas telefónicas de pago, así también realiza seguimiento de la inversión propuesta, todo esto está plasmado en las funciones del sectorista de crédito, cumpliendo así su labor y obligaciones dentro de la agencia Juliaca, por lo tanto se minimiza el riesgo crediticio que pudiera darse al no cumplirse dichas funciones.

RECOMENDACIONES

Teniendo en consideración las conclusiones mencionadas se plasma las siguientes recomendaciones:

1. Se sugiere realizar un recalcu de metas por crecimiento y por nivel de morosidad trasladando la cartera vencida y sobre vencida a castigo y demanda judicial, incrementando el nivel de colocaciones con metas alcanzables y manteniendo el nivel de morosidad, evitar la fuga de personal y la alta rotación de la misma.
2. Se debe realizar capacitaciones mensuales de los cambios y actualizaciones de las políticas y reglamentos de créditos en círculos de calidad y seminarios en la misma sede principal, así también se debería adecuar las política y reglamentos de créditos de acuerdo a las regiones y zonas en las que se encuentra caja Piura, teniendo en consideración que todos cuentan con un caso particular. Para que así el personal involucrado de créditos tenga mayor amplitud de aplicación y cumplimiento de las normas antes mencionadas y consecuentemente un nivel de morosidad controlado.
3. Las visitas inopinadas al negocio por parte del sectorista de crédito y el post seguimiento de la inversión por los superiores inmediatos, así también adicionar referencias obligatorias antes del proceso y evaluación de crédito deben ser puntos importantes a tomar para la reducción de la gestión del riesgo crediticio.

BIBLIOGRAFIA

Bergés, A. (2000). *“Internacionalización de la banca”*. Madrid: España-Calpe.

Conceptos (2014), www.sbs.gob.pe

Campoverde, F. (2008). Separata *“Riesgo crediticio, su administración y control.”*

Definiciones (2015). <http://es.slideshare.net/>

Evaluación Crediticia Y Sistema De Cobranza En Micro finanzas. (2005).

Evaluacion de créditos (2013) www.elanalista.com.pe

Manual de normas y doctrinas de créditos. (2011)

Meza, G. (2001). *Medición de Riesgo del Crédito a la Microempresa”*

Memoria Anual Caja Piura. (2013). Piura

Memoria Anual Caja Piura. (2014). Piura

Ordoñez, M., Casas, A. (2000). *Operaciones Contabilidad en las Instituciones Financieras.* Lima.

Panez, J. (1988). *Diccionario de Contabilidad Economía y Finanzas.*

Ley del sistema financiero N° 26702. (1998)

Restrepo, G. (2006). *“El Concepto y Alcance de la Gestión”*

Separata Instituto de Formación Bancaria. (2008)

Tipos de crédito (2013, junio). Piura. Recuperado en www.cajapiura.pe.



CUESTIONARIO DIRIGIDO AL ADMINISTRADOR DE LA CAJA PIURA
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. El análisis de sus respuestas nos permitirá conocer las incidencias de este proceso.

1. ¿Esta Ud. de acuerdo con todas las políticas y reglamentos de crédito de su institución? Si () NO () ¿Por qué?

3. ¿Se actualizan las políticas y reglamentos de créditos de su institución permanentemente?

Si () NO ()

4. ¿De qué manera cumplen sus trabajadores con las normas del proceso de otorgamiento de créditos?

- a. Muy Bueno
- b. Bueno
- b. Regular
- c. Deficiente

5. ¿Cómo evalúa el desempeño de sus trabajadores?

- a. Malo
- b. Regular
- c. Bueno
- d. Muy Bueno

6. ¿La tecnología crediticia está diseñada en un análisis económico financiero relacionando la unidad familiar y empresarial?

Si () NO ()

7. ¿Existe unificación de criterios para la aprobación de los créditos?

Si () NO () ¿Por qué lo considera así?

8. ¿Existe un adecuado plan de recuperación oportuna sobre los créditos otorgados en la CMAC Piura?

Si () NO () ¿Por qué motivo lo considera así?

9. ¿El reglamento 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?

10. ¿Está usted de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de créditos?

Si () NO () ¿Por qué?

11. ¿Cuenta la CMAC Piura con una política de garantías?

Si () NO ()

12. ¿Cuenta la CMAC Piura con un reglamento de riesgo crediticio?

Si () NO ()

13. ¿Conoce usted el reglamento de riesgo crediticio?

Si () NO ()

14. ¿Quiénes son responsables de la aplicación del reglamento de riesgo crediticio?

- a) El gerente de la CMAC Piura
- b) El directorio de la CMAC Piura
- c) Los sectoristas de crédito
- d) Ninguno de los anteriores

15. ¿La CMAC Piura cuenta con un comité de riesgo crediticio?

Si () NO () ¿Quiénes lo conforman?

ENCUESTA

Estimado Sr. (ta) 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
- d. Otro

2. ¿Cuál es procedencia?

- a. Juliaca
- b. Provincias
- c. Piura
- d. Otros (especifique).....

3. ¿Cuál es su experiencia en el sector de créditos?

- a. Sin experiencia
- b. Experiencia 01 año
- c. Experiencia de 2 años
- d. Experiencia de más de 2 años

4. ¿Cuál es su nivel de identificación con el trabajo?

- a. Muy bueno
- b. Bueno
- c. Regular
- d. No está comprometido

5. ¿Cómo considera a CMAC PIURA como su institución de trabajo?

- a. Muy buena
- b. Buena
- c. Regular
- d. Deficiente

6. ¿Cómo considera el trato de sus superiores y/o 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 CMAC PIURA?

- a. Muy buena
- b. Buena
- c. Regular
- d. Deficiente

9. ¿Cómo considera sus conocimientos en evaluación de créditos?

- a. Muy buena
- b. Buena
- c. Regular
- d. Deficiente

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
- d. Por atender al cliente

14. Cuando Ud. no logra sus metas establecidas ¿qué 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. Lo hace porque está en sus funciones

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. sí, todos
- b. Casi todos
- b. solo algunos
- c. ninguno

18. ¿Verifica que la presentación de los requisitos documentarios estén completos, correctos y fehacientes?

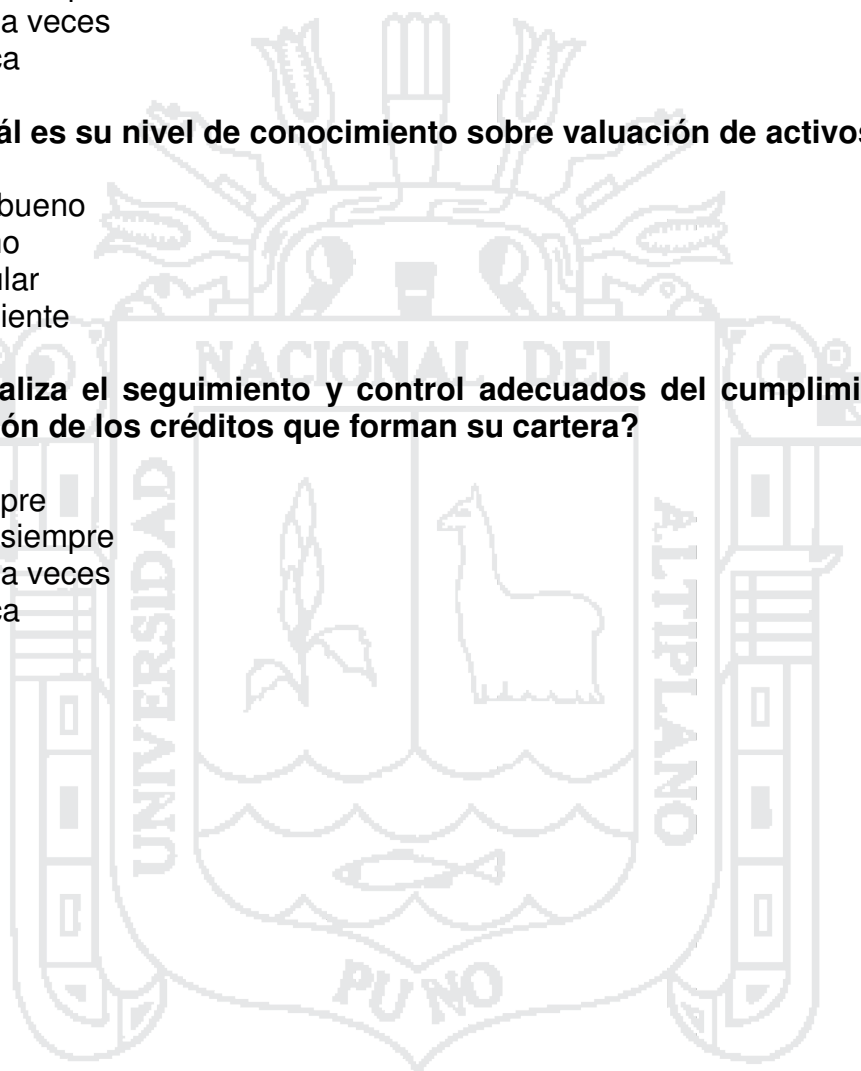
- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Solo a veces
- d. Nunca

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. Casi siempre
- c. Solo a veces
- d. Nunca



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. ¿Cómo es la atención que le brinda su sectorista de créditos?

- a. Muy buena
- b. Buena
- c. Regular
- d. Malo

2. ¿Cómo conoció a su sectorista de créditos?

- a. En mi negocio
- b. Por recomendación
- c. En ventanilla de atención
- d. Mi otro sectorista se fue

3. ¿Usted confía en su sectorista de créditos?

- a. Sí, confió
- b. Confío regular
- c. Confío poco
- d. No confió

4. ¿Qué requisitos le pide su sectorista para el trámite del crédito?

- a. DNI, Recibo luz, Boucher de otros bancos, boletas, testimonio casa, otros.
- b. Solo me pide DNI
- c. Solo me pide recibo luz y Boucher de otro banco,
- d. No me pide nada

5. ¿Cuántas veces le visita su sectorista de créditos?

- a. Siempre
- b. Solo cuando necesito el crédito
- c. Pocas veces
- d. Nunca

6. **Cuando solicita el crédito ¿viene otro funcionario de la CMAC Piura a verificar su negocio?**
- Siempre
 - Casi siempre
 - Solo a veces
 - Nunca
7. **¿Su sectorista le explica sobre el crédito que le otorga la CMAC Piura?**
- Siempre
 - Casi siempre
 - Algunas veces
 - Nunca
8. **¿Usted se siente perjudicado cuando su sectorista no le explico su cuota su interés, y la fecha a pagar?**
- Sí, me sucedió
 - Casi siempre me sucedió
 - Algunas veces me sucedió
 - No me sucedió
9. **¿Su sectorista le hace recordar el pago de su cuota?**
- Sí, me llama
 - Sí, me visita y notifica.
 - No me llama
 - No me llama y no me visita.
10. **Su sectorista de créditos al momento de tramitar el crédito solicitado ¿le comenta sobre sus reglamentos de créditos?**
- Siempre
 - Casi Siempre
 - Algunas veces
 - Nunca

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO DE PROYECTO DE INVESTIGACION: ANALISIS DE LA GESTION DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA AGENCIA JULIACA PERIODO 2013 - 2014

PREGUNTA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES
<p>GENERAL</p> <p>¿Cómo influye la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 - 2014?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Establecer la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 - 2014.</p>	<p>GENERAL</p> <p>La gestión del riesgo crediticio influye directamente en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura Agencia Juliaca.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE Gestión del Riesgo Crediticio</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE Nivel de Morosidad</p>
<p>ESPECIFICO 1</p> <p>¿Cuáles son las Políticas y Reglamentos de créditos respecto al nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura Agencia Juliaca?</p>	<p>Explicar las políticas y reglamentos de créditos respecto al nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura Agencia Juliaca.</p>	<p>La aplicación y seguimiento de las políticas y reglamentos de créditos reducen el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura Agencia Juliaca.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE de Cumplimiento de políticas de créditos</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE Nivel de morosidad</p>
<p>ESPECIFICO 2</p> <p>¿Cómo influye el cumplimiento de funciones del sectorista de créditos en la gestión del riesgo crediticio de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca?</p>	<p>Determinar el nivel de cumplimiento de las funciones del sectorista de créditos y su influencia en la gestión del riesgo crediticio de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca.</p>	<p>El cumplimiento de las funciones del sectorista de créditos incide directamente en la gestión del riesgo crediticio de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE de Cumplimiento de funciones</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE Gestión de riesgo crediticio</p>
<p>ESPECIFICO 3</p> <p>¿Cómo optimizar la gestión del riesgo crediticio para controlar el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca?</p>	<p>Proponer un plan de mejora de gestión del riesgo crediticio que permita controlar el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca.</p>		

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO DE PROYECTO DE INVESTIGACION: ANALISIS DE LA GESTION DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA AGENCIA JULIACA PERIODO 2013 – 2014

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	METODOLOGIA
Morosidad de clientes de la CMAC Piura agencia Juliaca Gestión de riesgo crediticio	<ul style="list-style-type: none"> - Índice de morosidad en el periodo 2013-2014 - Cartera atrasada y de colocaciones en el periodo 2013-2014 		
Reglamento de gestión de riesgo crediticio Reglamento y políticas de créditos de la CMAC Piura Políticas de Garantías de la CMAC Piura. Memoria Anual 2013 y 2014	<ul style="list-style-type: none"> - Unidad de riesgos - Comité de riesgos - Procedimientos y requisitos para otorgar créditos - Evaluación del riesgo crediticio - Valorización y actualización de garantías 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario - Observación - Revisión Documentaria 	<ul style="list-style-type: none"> - Método Deductivo - Método Analítico - Método descriptivo
Cumplimiento pleno del manual de organizaciones y funciones del sectorista de créditos Solvencia Moral del sectorista de créditos	<ul style="list-style-type: none"> - Promoción de créditos - Evaluación crediticia - Aprobación de créditos - Desembolso de créditos - Seguimiento y control - Recuperación de créditos - Ética profesional - Valores personales 		

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

ARTICULO CIENTIFICO


“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA
EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y
CREDITO DE PIURA AGENCIA JULIACA PERIODO 2013 – 2014”

"ANALYSIS OF CREDIT RISK MANAGEMENT AND ITS IMPACT ON THE
LEVEL OF LATE PAYMENT OF MUNICIPAL HOUSING CREDIT UNIONS
PIURA JULIACA AGENCY PERIOD 2013 - 2014"

PRESENTADO POR:


UBALDO PALLY CANAZA

DIRECTOR:




Msc. Luis Ángel Yupanqui Aza

ASESOR:



CPC. Cesar Apaza Ccopa

COORDINADOR
DE INVESTIGACION:



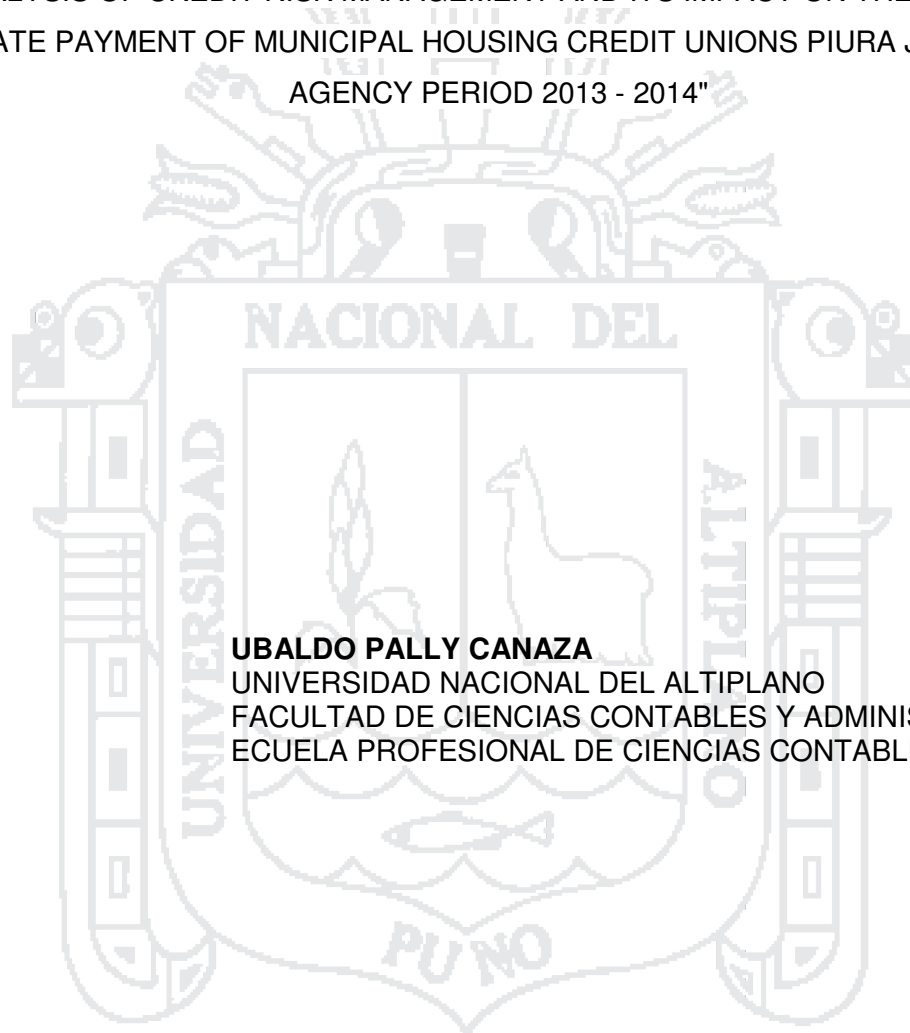
Msc. Percy Quispe Pineda

Puno – Perú

2016

“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA AGENCIA JULIACA PERIODO 2013 – 2014”

"ANALYSIS OF CREDIT RISK MANAGEMENT AND ITS IMPACT ON THE LEVEL OF LATE PAYMENT OF MUNICIPAL HOUSING CREDIT UNIONS PIURA JULIACA AGENCY PERIOD 2013 - 2014"



UBALDO PALLY CANAZA
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ECUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA AGENCIA JULIACA PERIODO 2013 – 2014”

"ANALYSIS OF CREDIT RISK MANAGEMENT AND ITS IMPACT ON THE LEVEL OF LATE PAYMENT OF MUNICIPAL HOUSING CREDIT UNIONS PIURA JULIACA AGENCY PERIOD 2013 - 2014"

AUTOR: UBALDO PALLY CANAZA

CORREO ELECTRONICO: waldosmusic@gmail.com

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS - UNA PUNO

RESUMEN

El trabajo tiene como objetivos específicos, explicar las políticas y reglamentos de créditos respecto al nivel de morosidad y determinar el nivel de cumplimiento de las funciones del sectorista de créditos y su influencia en la gestión del riesgo crediticio de la institución. Para el cumplimiento de dichos objetivos se realizó el análisis e investigación en una muestra de 10 colaboradores del área de créditos de la institución y 20 clientes crediticios, realizándose una selección al azar y por conveniencia. Para dicho análisis se hizo uso del método analítico, deductivo y descriptivo haciéndose uso de la técnica e instrumento de encuesta a través de la aplicación del cuestionario, observación directa y revisión documentaria, los cuales nos permitieron obtener datos de manera confiable y directa. Para la contrastación de hipótesis se estudió e interpreto los cuadros y gráficos de las encuestas realizadas, el cual nos permitió aceptar las hipótesis propuestas, llegando a cumplir los objetivos establecidos.

En tanto se concluyó que hubo una disminución de la cartera de créditos y colocaciones e incremento del nivel de morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca en los periodos 2013 – 2014, así también lo reglamentos y políticas de créditos son de conocimiento y aplicación por parte del personal involucrado, como a su vez el sectorista de créditos cumple con sus funciones

de promoción de crédito, evaluación crediticia, aprobación de créditos, seguimiento de inversión, todo esto permite disminuir el nivel de morosidad a través de un buena gestión de riesgo crediticio. En consecuencia con el presente estudio se puede afirmar que existe una relación directa entre la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca.

El presente trabajo está estructurado en los siguientes capítulos: Capítulo I: Planteamiento del Problema, Antecedentes y Objetivos de la investigación, Capítulo II: Marco Teórico, Marco Conceptual e Hipótesis de la Investigación, Capítulo III: Metodología de la investigación, Capítulo IV: Características del área de investigación, Capítulo V: Exposición y Análisis de los Resultados.

Palabras clave: gestión riesgo crediticio, nivel de morosidad, caja municipal.

ABSTRACT

The work has as specific objectives, explain policies and regulations regarding credit default level and determine the level of compliance functions sectorista credit and its influence on credit risk management of the institution. To fulfill these objectives the analysis and research was conducted on a sample of 10 employees from the credits of the credit institution and 20 customers, performing a random selection and convenience. For this analysis was done using the analytical, deductive and descriptive method making use of the art and survey instrument through the application of the questionnaire, direct observation and document review, which allowed us to obtain data reliably and directly. For hypothesis testing was studied and interprets charts and graphs of surveys, which allowed us to accept the proposed hypotheses, reaching meet targets.

While they concluded that there was a decrease in the loan portfolio and loans and increased level of delinquency in the municipal savings and credit Piura agency Juliaca in the periods 2013-2014 and also regulations and credit policies are knowledge and application by the personnel involved, and in turn the sectorista credit fulfills its role in promoting credit, credit assessment, credit approval, monitoring investment, this helps reduce the level of bad debts through a good credit risk management. Consistent with

this study we can say that there is a direct relationship between credit risk management and its impact on the level of arrears of municipal savings and credit agency Juliaca Piura.

This paper is divided into the following chapters: Chapter I: Problem Statement, Background and Objectives of research, Chapter II: Theoretical Framework, Framework and Hypotheses Research, Chapter III: Research Methodology, Chapter IV: Features the area of research, Chapter V: Discussion and Analysis of Results.

Keywords: credit risk management, default rate, municipal box.

INTRODUCCION

Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito tienen como actividad principal la intermediación financiera de ahorros y créditos. Esta actividad los lleva a asumir el riesgo del impacto de los créditos que otorga, el riesgo de liquidez que enfrenta la institución cuando no es capaz de hacer frente a sus obligaciones con sus depositantes y el riesgo de mercado que afecta a su cartera de activos. El primer tipo de riesgo es llamado también riesgo de crédito, y está relacionado con los factores que afecta el incumplimiento de los pagos de un crédito (capital e interés) de los clientes morosos. Por ello nuestra investigación se justifica teóricamente en esta doctrina, la que permitirá contar con un marco útil para la mejor toma de decisiones financieras y el control de riesgos de la cartera de crédito, lo que finalmente reducirá el índice de morosidad.

De esta forma se ha considerado que es muy importante realizar este trabajo de investigación con el fin de poner en conocimiento y concientizar sobre la gestión de riesgo crediticio y como la misma incide directamente en el nivel de morosidad de la caja municipal de Piura agencia Juliaca, el cual está dirigido a todo el personal involucrado del área de créditos y ahorros, así también a los clientes crediticios quienes tienen que conocer y saber cuáles son los requisitos y procedimientos del proceso de otorgamiento de créditos que la caja Piura solicita y exige, para poder realizar una adecuada atención crediticia.

Su relevancia se basa en los beneficios que obtendrá la empresa al optimizar el plan de mejora de gestión del riesgo crediticio que permitan controlar y minimizar la posible morosidad e incobrabilidad de créditos. Siendo esto de gran importancia porque la agencia Juliaca recuperara sus ingresos financieros y aportara con los objetivos y fines de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura.

Del enunciado anterior se plantea y formula la interrogante general de ¿cómo influye la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 – 2014, en ese sentido se desarrolla como objetivo general el de establecer la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 – 2014, planteándose así la hipótesis general de que la gestión del riesgo crediticio influye directamente en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura, agencia Juliaca.

Arribándose así a la contrastación de las hipótesis, para determinar las conclusiones y alcanzar algunas precisiones del presente trabajo de investigación realizando capacitaciones mensuales en los cambios y actualizaciones de las políticas de créditos en círculos de calidad como también la adecuación de las políticas de créditos a la zona geográfica, así mismo realizar visitas inopinadas al negocio por parte del sectorista de crédito y el post seguimiento de la inversión realizada por el crédito financiado.

MATERIALES Y METODOS

Los métodos de investigación utilizados fueron descriptivo; que consiste en describir e interpretar todo el conjunto de hechos relacionados al tema de investigación, por lo que se describe de manera sistemática las variables de estudio de esta investigación, y de esta manera se obtuvo las notas que caracterizan a la gestión del riesgo de créditos, método analítico; este método nos permitió deducir con la información que tiene la institución y los requerimientos de crédito de los clientes y el método analítico; porque se analiza las partes sistemáticamente con respecto a las variables o las condiciones de los recursos de información y la documentación existente relacionada a la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad.

Población y muestra: La población total para el trabajo de investigación estuvo comprendida por el personal del área de créditos y administrador de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca nos servirá como unidad de análisis y clientes del área de créditos de la institución. Tomándose una muestra de 20 clientes de la cartera de créditos y un total de 10 trabajadores del área de créditos

Técnicas: La técnica de observación nos permitió interactuar y conocer de cerca las políticas de créditos y reglamentos de créditos y los datos estadísticos e históricos del nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca y la aplicación de la encuesta a través del cual nos accedió obtener datos de información primaria que nos permitirán explicar el problema para los cual utilizaremos el cuestionario de preguntas.

Materiales: Los materiales que fueron necesarios para el agrupamiento y análisis de los resultados para el presente trabajo de investigación son:

Índice de morosidad en el periodo 2013, Índice de morosidad en el periodo 2014, Cartera atrasada y de colocaciones en el periodo 2013-2014, Unidad de riesgos, Comité de riesgos, Procedimientos y requisitos para otorgar créditos, Evaluación del riesgo crediticio, Valorización y actualización de garantías, Promoción de créditos, Evaluación crediticia, Aprobación de créditos, Desembolso de créditos, Seguimiento y control, Recuperación de créditos, Ética profesional, Valores personales.

RESULTADOS

En el análisis inicial se aprecia en una primera parte la evolución de la cartera de créditos y comportamiento del nivel de morosidad en los periodos 2013 - 2014, según información recopilada de la revisión documentaria, memoria anual 2013 – 2014 y archivos de sistema de la base de datos de la institución financiera. Seguidamente se muestra el desarrollo y análisis de la información obtenida a través del trabajo de campo realizado para el logro de resultados según los objetivos propuestos y la contrastación de las hipótesis a través del análisis y comparación de datos que se realizó.

Cuadro 01

Evolución cartera de créditos y nivel de morosidad agencia Juliaca 2013

Mes	Colocación de cartera	% nivel de morosidad	Saldo cartera atrasada
Enero	10,909,902.42	7.45%	812,787.73
Febrero	10,857,458.45	8.34%	905,512.03
Marzo	10,957,752.47	8.92%	977,431.52
Abril	11,082,345.74	8.15%	903,211.18
Mayo	11,110,458.28	9.80%	1,108,824.91
Junio	11,258,482.65	9.92%	1,116,841.48
Julio	11,458,334.53	10.78%	1,235,208.46
Agosto	11,558,455.38	10.62%	1,227,507.96
Septiembre	11,702,779.37	11.25%	1,316,562.68
Octubre	11,503,849.72	12.29%	1,413,823.13
Noviembre	11,267,605.65	9.68%	1,090,704.23
Diciembre	11,488,593.89	8.24%	946,660.14

Fuente: Información obtenida Caja municipal de ahorro y crédito de Piura, agencia Juliaca.

El total de colocaciones de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura en la agencia Juliaca al 31.12.2013 alcanzo la suma de s/. 11, 488,593.89 con un saldo de morosidad de s/. 946,660.14.

EL cual muestra un variación porcentual de 7.45% en el mes de enero del año 2013 a 8.24% al mes de diciembre del mismo años, esto debido a que existe una cartera atrasada de créditos refinanciados, castigados y en demanda judicial.

Cuadro 02:

Evolución cartera de créditos y nivel de morosidad agencia Juliaca 2014

Mes	Colocación de cartera	% nivel de morosidad	Saldo cartera atrasada
Enero	11,084,442.04	9.62%	1,066,323.32
Febrero	11,045,202.63	10.74%	1,186,254.76
Marzo	11,596,943.54	12.39%	1,436,861.30
Abril	9,297,957.06	15.17%	1,410,500.09
Mayo	8,794,481.34	16.27%	1,430,862.11
Junio	8,632,079.55	23.01%	1,986,241.50
Julio	8,348,650.11	19.74%	1,648,023.53
Agosto	8,307,318.96	16.60%	1,379,014.95
Septiembre	8,111,631.00	17.18%	1,393,578.21
Octubre	8,116,857.90	16.69%	1,354,703.58
Noviembre	8,335,573.05	16.29%	1,357,864.85
Diciembre	7,496,565.41	11.39%	853,858.80

Fuente: Información obtenida caja municipal de ahorro y crédito de Piura, agencia Juliaca.

El saldo de cartera total al 31.12.2014 tuvo una disminución a s/. 7, 496,565.41 y un porcentaje de morosidad de 11.39% con respecto al 8.24% del cierre al 31.12.2013. La variación se debe principalmente a la disminución de la cartera de colocaciones, rotación de personal, envío a castigo y cobranza judicial.

Cuadro 03**Nivel de instrucción del sectorista de créditos**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria	0	0%
Técnica	0	0%
Superior	10	100%
Otros	0	0%

Fuente: Cuestionario realizado a los sectoristas de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito Piura, agencia Juliaca.

Elaboración: Propia

Análisis: El cuadro presente muestra el nivel de instrucción que poseen los sectoristas de créditos, el grado de instrucción superior está reflejado en un 100% de un total de 10 sectoristas, 0% con otros grados de instrucción. Esto hace entrever la capacidad de análisis, percepción, preparación y razonamiento del mismo para el conocimiento, comprensión y entendimiento de las políticas y reglamentos de créditos que tiene la caja municipal de ahorro y crédito Piura, es preciso señalar que el nivel de preparación es constante por el cambio de políticas y reglamentos de créditos.

Cuadro 04**Experiencia en créditos del sectorista de créditos**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Exp. 01 año	2	20%
Exp. 02 años	3	30%
Exp. Mas 2 años	3	30%
Sin experiencia	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario a los sectoristas de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito Piura, agencia Juliaca.

Elaboración: Propia.

Análisis: El siguiente cuadro muestra los años de experiencia que un sectorista de créditos posee en el sector financiero, llámese en la caja municipal de ahorro y crédito Piura, agencia Juliaca o en otras instituciones financieras, según se puede apreciar 03 sectoristas de crédito tienen una experiencia de 2 años y mayor a 2 años respectivamente que representa en sumatoria un 60%, quienes a su vez poseen la competencia, capacidad de análisis y evaluación que requiere dicha labor, de igual forma el 20% cuenta con un año de experiencia donde van desarrollándose y adecuando a la forma y estilo de trabajo de la institución y aquellos sectoristas sin experiencia representan en un 20%, quienes con el apoyo y ayuda de parte de sus superiores van adquiriendo y conceptualizando el procedimiento y evaluación de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca en los periodos 2013 – 2014.

Cuadro 05**Conocimiento de reglamentos y políticas de créditos del sectorista de créditos**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Buena	6	60%
Muy buena	1	10%
Regular	3	30%
Deficiente	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los sectoristas de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito Piura, agencia Juliaca.

Elaboración: Propia.

Dentro de las funciones del sectorista de créditos está la evaluación de créditos teniendo en consideración el aspecto cuantitativo y cualitativo, por lo tanto tienen que contar con amplia experiencia y conocimiento para la evaluación del crédito, por ende se puede apreciar que un 80% de los sectoristas de crédito tienen un conocimiento bueno para la evaluación de crédito, en un 10% muy buena, 10% regular y 0% con un conocimiento deficiente.

Cuadro 06**Conocimiento evaluación de créditos del sectorista**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	1	10%
Buena	8	80%
Regular	1	10%
Deficiente	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los sectoristas de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito Piura, agencia Juliaca.

Elaboración: Propia.

Análisis: Dentro de las funciones del sectorista de créditos esta la evaluación de créditos teniendo en consideración el aspecto cuantitativo y cualitativo, el siguiente cuadro N° 06 está en concordancia con el cuadro N° 03, donde los sectoristas de crédito tienen que contar con amplia experiencia y conocimiento para la evaluación del crédito, Por ende se puede apreciar que un 80% de los sectoristas de crédito tienen un conocimiento bueno para la evaluación de crédito, en un 10% muy buena, 10% regular y 0% con un conocimiento deficiente.

Cuadro 07**El sectorista de créditos conoce los requisitos de créditos**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
sí, todos	4	40%
Casi todos	6	60%
Solo algunos	0	0%
Ninguno	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los sectoristas de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito Piura, agencia Juliaca.

Elaboración: Propia.

Análisis: Los requisitos de créditos son documentos sustentarlos y fidedignos que muestran los datos personales del cliente, negocio del cliente, documentación de propiedad y algunos requisitos tienen una variación significativa, pues se solicitan y adicionan otro tipo de documentación, tal es así que el 40% de los sectoristas encuestados manifiestan que conocen todos los requisitos de crédito y un 60% que conoce casi todos y 0% solo algunos y ninguno respectivamente, esta variación es debido al tipo de crédito, nivel endeudamiento del cliente, clasificación crediticia en el RCC e importe solicitado por lo que se ve claramente la variación en el siguiente cuadro.

Cuadro 08

El sectorista de créditos verifica y fedatea los requisitos de créditos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	70%
Casi siempre	3	30%
Solo a veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los sectoristas de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito Piura, agencia Juliaca.

Elaboración: Propia.

Análisis: En concordancia con el cuadro anterior se puede observar que un 70% de los encuestados hace un control y filtro riguroso de la verificación y fedateo de los requisitos de créditos pues la correcta presentación de los mismos y su control respectivo asegura el buen otorgamiento de crédito, cabe indicar que un 30% casi siempre cumple con la verificación y fedateo por factores de tiempo o por la condición de recurrente del cliente que dan esa fiabilidad por el historial crediticio que han manejado en la institución, así también en un 0% nunca o solo a veces revisan y fedatean los requisitos de créditos.

Cuadro 09**El sectorista de créditos realiza el seguimiento de créditos otorgados**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	60%
Casi siempre	3	30%
Solo a veces	1	10%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los sectoristas de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito Piura, agencia Juliaca.

Elaboración: Propia.

Análisis: Al evaluar y otorgar un crédito se tiene por condición el objetivo del crédito o la inversión a realizar, esta puede ser para la compra de un activo, para el incremento de capital de trabajo, construcciones u otros, sin embargo es necesario precisar que se tiene que realizar el seguimiento del crédito desembolsado, si fuese para la compra de un vehículo adjuntar la boleta informativa del bien adquirido, si se realiza la compra de deuda de otra institución financiera adjuntar el boucher de cancelación, entonces el siguiente cuadro muestra que el 60% de los sectoristas de crédito, siempre realiza el seguimiento del crédito en contraste con 10% que solo a veces hace el seguimiento y en una parte media el 30% casi siempre y un 0% nunca.

Cuadro 10**Verificación de otro funcionario a su negocio**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	30%
Casi siempre	4	20%
Solo a veces	7	35%
Nunca	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los clientes de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito Piura, agencia Juliaca.

Elaboración: Propia.

Análisis: La verificación de la existencia del negocio es importante para tener la confiabilidad del retorno del crédito que se está otorgando por ende es necesario realizar dichas visitas por otro funcionario de la institución, para que realice su informe de visita, quien a su vez aprueba el crédito solicitado, por lo que este cuadro muestra que a un 30% de clientes siempre les hace la visita de verificación otro funcionario, un 20 indica que casi siempre le visitan y solo a veces está representado en 35% y nunca reflejado en un 15%, este último porcentaje debido a la condición de cliente recurrente y el historial de pagos con las que cuenta, permite de alguna u otra forma tener la confianza de que el negocio está ahí, según criterio que maneja el aprobador y el comité de aprobación integrado por el sectorista de créditos, administrador de agencia y gerente regional y otros aprobadores según sea el caso.

DISCUSION

Según Larico Ari, Joaquín R., (2006), indica de la importancia del analista en cuanto a la información y el apoyo que brinda a los prestatarios, en cuanto a las garantías resalta la hipoteca de inmuebles y en otros caso el título valor. Por ende el presente trabajo de investigación hace entrever que el sectorista de créditos cumple un rol principal a importante para la interacción de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura, agencia Juliaca con el cliente crediticio, donde se cumple con los procedimientos y procesos de colocación de créditos de acuerdo a lo que está establecido en el reglamento y políticas de créditos y el manual de organizaciones y funciones del sectorista de créditos.

La caja Municipal de ahorro y crédito de Piura, agencia Juliaca cuenta con un reglamento y políticas de créditos para el proceso de otorgamiento de créditos, los cuales son de conocimiento pleno por parte de todos los trabajadores del área de créditos de la institución, el cual tiene relación directa con lo mencionado por Jaño Callo Adolfo, (2005), quien concluye que el Programa de Micro finanzas de Caritas del Perú agencia Juli, tiene implementado políticas de crédito, a través de manuales de promoción, de políticas, de procedimiento, de evaluación de clientes, de seguimiento, de control de metodología, entre otros; más bien hace entrever que no se advirtió el destino y cumplimiento del objetivo de crédito.

Por lo que nosotros afirmamos que es importante que una institución financiera cuente con políticas, reglamentos y procedimientos de créditos para la evaluación, proceso, otorgamiento y recuperación de créditos, así también de como el funcionario de créditos en este caso sectorista de créditos cumple y es el artífice y responsable de todo el proceso crediticio realizado y tiene una relación directa con el nivel de morosidad a través de las buenas prácticas y del buen manejo del riesgo crediticio.

CONCLUSIONES

La cartera de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca en el periodo 2013 – 2014, se aprecia que hubo un decrecimiento de s/. 3,992,028.48, esta variación negativa fue debido a la disminución de colocaciones, reducción y rotación de personal incremento de la cartera atrasada mayor a 30 y 60 días respectivamente siendo estos enviados a castigo y cobranza judicial, por ende se dio un incremento del nivel de morosidad de 8.24% a 11.39%, mostrando una variación de 3.15% de morosidad.

Cuenta con una política y reglamento de créditos los cuales son de conocimiento y aplicación por parte del personal involucrado (sectoristas de crédito, en los cuadros N° 05,06 y 07 se puede apreciar que un 60% cuenta con conocimiento bueno a su vez un 10% de clientes menciona que sus sectorista si les menciona sobre dichos políticas y reglamentos y estas son actualizadas constantemente de acuerdo a cambios y parámetros que establece la superintendencia de banca y seguros. Así el cumplimiento de las mismas llevara a la disminución y control adecuado del nivel de morosidad en la agencia Juliaca.

Los clientes manifiestan que el sectorista de créditos realiza, visitas de seguimiento, promociones de créditos y llamadas telefónicas de pago, así también realiza seguimiento de la inversión propuesta, todo esto está plasmado en las funciones del sectorista de crédito, cumpliendo así su labor y obligaciones, por lo tanto se minimiza el riesgo crediticio que pudiera darse al no cumplirse dichas funciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bergés, A. (2000). *"Internacionalización de la banca"*. Madrid: España-Calpe.

Conceptos (2014), www.sbs.gob.pe

Campoverde, F. (2008). Separata *“Riesgo crediticio, su administración y control.”*

Definiciones (2015). <http://es.slideshare.net/>

Evaluación Crediticia Y Sistema De Cobranza En Micro finanzas. (2005).

Evaluación de créditos (2013) www.elanalista.com.pe

Manual de normas y doctrinas de créditos. (2011)

Meza, G. (2001). *Medición de Riesgo del Crédito a la Microempresa”*

Memoria Anual Caja Piura. (2013). Piura

Memoria Anual Caja Piura. (2014). Piura

Ordoñez, M., Casas, A. (2000). *Operaciones Contabilidad en las Instituciones Financieras. Lima.*

Panez, J. (1988). *Diccionario de Contabilidad Economía y Finanzas.*

Ley del sistema financiero N° 26702. (1998)

Restrepo, G. (2006). *“El Concepto y Alcance de la Gestión”*

Separata Instituto de Formación Bancaria. (2008)

WEBGRAFIA

Tipos de crédito (2013, junio). Piura. Recuperado en www.cajapiura.pe.