



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



EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL OTORGAMIENTO DE
CRÉDITOS EN MIBANCO AGENCIA PUNO PERIODO 2014

TESIS

PRESENTADA POR:

YESSENIA DORIS PINTO BLANCO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

PUNO - PERU

2018



DEDICATORIA

Esta Tesis está dedicada A:

Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

Mis padres; Daniel y Doris, por ser los pilares fundamentales en mi vida, quienes a lo largo de ella han velado por mi bienestar y educación, demostrándome siempre su amor y su apoyo incondicional.

Mi amado Hijo Iosu Adriel; por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así luchar para que la vida nos depare un mejor futuro.

Mi hermano Paul Danny quien, con sus palabras de aliento, no me dejaban decaer para que siguiera adelante en logro de mi carrera Universitaria.

Yessenia Doris Pinto Blanco



AGRADECIMIENTOS

A Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mi carrera Universitaria.

De manera especial a mi familia, por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa Universidad y haber sido mi apoyo durante toda mi carrera Universitaria.

A la Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Escuela Profesional de Administración.

A mi director de Tesis MSc. Wily Leopoldo Velásquez Velásquez, quien con su experiencia, conocimiento y motivación me oriento en la presente investigación.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	
RESUMEN	8
ABSTRACT	9

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	11
1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	11
Hipótesis general.....	11
Hipótesis específica	12
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	12
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
Objetivo general.....	12
Objetivos específicos.....	12

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	14
2.2. MARCO TEÓRICO	16
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	39

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO	41
3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO	41
3.3. PROCEDENCIA DE MATERIAL UTILIZADO	41
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO	41



3.5.	DISEÑO ESTADÍSTICO	42
3.6.	PROCEDIMIENTO	42
3.7.	VARIABLES	43
3.8.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	43

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	RESULTADOS	44
4.2.	DISCUSIÓN	69
V.	CONCLUSIONES.....	70
VI.	RECOMENDACIONES.....	71
VII.	REFERENCIAS BILIOGRAFICAS	72

TEMA: Microfinanzas

AREA: Administración de finanzas

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 21 de setiembre de 2018



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Calificación para clientes	45
Tabla 2. Calificación de obligaciones	46
Tabla 3. Calificación para aprobación de créditos	46
Tabla 4. Autonomías para aprobación de créditos	60
Tabla 5. Comité de Crédito.....	62
Tabla 6. Cumplimiento de lineamientos SBS y MIBANCO.....	63
Tabla 7. Test de confiabilidad y validez	64
Tabla 8. Valorización de factores en MIBANCO	66
Tabla 9. Gestión de otorgamiento de créditos	67



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

AFP	Administradora de Fondo de Pensiones
COFIDE	Corporación Financiera de Desarrollo
ITF	Impuesto a las Transacciones Financieras
VGE	Vinculación por Riesgo Económico
VRU	Vinculación por Riesgo Único



RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo evaluar la influencia de la gestión en el otorgamiento de créditos, fue de diseño no experimental, se realizó en MIBANCO Agencia Puno con una muestra de 23 analistas de crédito, utilizándose Alfa de Cronbach y análisis factorial para confiabilidad y validez de datos respectivamente, y los resultados son: las políticas de crédito en cuanto al sistema, requisitos, evaluación y la operatividad que oferta en relación a lo requerido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs es considerada aceptable y adecuada; en lo que respecta al impacto de las actitudes (factores) el mayor porcentaje se presentó en significación de la Tarea lo que indicaría que los analistas tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido. Por otro lado, un menor porcentaje en el factor reconocimiento personal y/o social debido a que los analistas no reciben el reconocimiento esperado de sus compañeros o jefes por tanto estaría indicando un área de posible mejoramiento, y el riesgo de crédito está relacionado con las políticas y actitudes del trabajador frente al trabajo es así como el analista A22 tiene una cartera moderada y su mora es 3.6%. esto nos indica que la inadecuada gestión del otorgamiento de crédito es la principal causa del riesgo crediticio.

Palabras clave: gestión, crédito, actitudes, tarea, reconocimiento



ABSTRACT

The objective of the research was to evaluate the influence of management on the granting of loans, it was of a non-experimental design, it was carried out in MIBANCO Agencia Puno with a sample of 23 credit analysts, using Cronbach's Alpha and factor analysis for reliability and validity of data respectively, and the results are: the credit policies regarding the system, requirements, evaluation and the operation that it offers in relation to what is required by the Superintendency of Banking, Insurance and AFPs is considered acceptable and adequate; Regarding the impact of attitudes (factors), the highest percentage was presented in significance of the Task, which would indicate that the analysts have a good disposition to their work and are satisfied with the salary received. On the other hand, a lower percentage in the personal and / or social recognition factor due to the fact that analysts do not receive the expected recognition from their colleagues or bosses would therefore indicate an area of possible improvement, and the credit risk is related to the policies and attitudes of the worker towards work is thus that analyst A22 has a moderate portfolio and his default is 3.6%. This indicates that the inadequate management of the granting of credit is the main cause of credit risk.

Keywords: management, credit, attitudes, task, recognition



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Sistema Financiero es sin lugar a duda el eje fundamental de la economía de un país, ya que las instituciones financieras, vienen desarrollando la misión fundamental en una economía de mercado, de captar el excedente de los ahorradores (unidades de gasto con superávit) y canalizarlo hacia los prestatarios públicos o privados (unidades de gasto con déficit). En tal sentido las empresas del sistema financiero no bancario tienen hoy en día una creciente participación en el mercado financiero las cuales están orientadas básicamente al financiamiento de segmentos con bajos recursos económicos.

MIBANCO es una entidad destinada básicamente al otorgamiento de créditos a los micro y pequeños empresarios; y presenta una creciente participación en el mercado financiero, sin embargo por el giro de su negocio está sujeta a ciertos riesgos los cuales se ven incrementados por la inadecuada gestión en colocaciones de crédito, atención de solicitudes, la mala evaluación de los sujetos de crédito; aprobación y desembolso; riesgo que conlleva al incremento de los índices de morosidad debido en gran parte al incumplimiento de los clientes en la devolución de los créditos otorgados, causando a la financiera costos por la recuperación de las carteras vencidas y morosas, afectando a la situación financiera y económica de la misma. Es por lo que se ha visto por conveniente realizar una evaluación de la gestión del otorgamiento de créditos en MIBANCO.

Todas las instituciones del sistema financiero en general persiguen un solo objetivo que es el de colocar dinero y su utilidad fluye del diferencial entre las tasas de



captación y las políticas de otorgamiento del dinero prestado. Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que esta sea.

Una de las preocupaciones de MIBANCO es el mejoramiento de la calidad del otorgamiento de créditos, ya que los resultados de morosidad obtenidos se han elevado con relación a años anteriores; en este contexto es necesario realizar una evaluación de la gestión del otorgamiento de créditos.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Problema general

¿De qué manera influye la gestión en el proceso de otorgamiento de créditos en MIBANCO Agencia Puno?

Problemas específicos

1. ¿Cuáles son las políticas de créditos de MIBANCO respecto a la evaluación de los sujetos de crédito?
2. ¿Cómo se puede medir las actitudes y el nivel de cumplimiento de los trabajadores de MIBANCO de la normativa del proceso de otorgamiento de créditos?
3. ¿Cómo se asocia el riesgo crediticio a la gestión en el proceso de otorgamiento de crédito?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

Hipótesis general

MIBANCO presenta deficiencias en la gestión del otorgamiento de créditos, debido al no cumplimiento de las políticas de crédito.



Hipótesis específica

1. Las políticas de crédito de MIBANCO, permite la buena evaluación de los sujetos de crédito.
2. Con las actitudes y el cumplimiento de las políticas de créditos se logra una óptima gestión del otorgamiento de créditos.
3. La inadecuada gestión en el otorgamiento de créditos es una de las principales causas del riesgo crediticio.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La investigación acerca de la evaluación de la gestión del otorgamiento de créditos nos permitirá evaluar la influencia de la gestión en el otorgamiento de créditos y con los resultados obtenidos alcanzar aportes en forma de apreciaciones, conclusiones y recomendaciones del sistema de créditos como característica innata de MIBANCO, a la vez servirá para consultas y análisis en trabajos de investigación similares siendo permisible profundizar y ampliar en trabajos de investigación futuros.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Evaluar la influencia de la gestión en el otorgamiento de créditos en MIBANCO Agencia Puno periodo 2014.

Objetivos específicos

1. Analizar las políticas de créditos de MIBANCO respecto a la evaluación de los sujetos de crédito.
2. Analizar las actitudes y el nivel de cumplimiento de los trabajadores de MIBANCO de la normativa del proceso de otorgamiento de créditos.



3. Determinar cómo se asocia el riesgo crediticio a la gestión en el proceso de otorgamiento de créditos.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Los trabajos de investigación en relación con el tema de investigación que se situó en la biblioteca especializada de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano y a considerar son los siguientes:

Boada (2019) en su tesis concluye que la única dimensión de satisfacción laboral que tiene una alta relación con el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa estudiada es el de satisfacción con la significación de la tarea. En base a ello, una mejora en la satisfacción laboral con la significación de la tarea, se vería acompañada de un incremento significativo en el desempeño laboral de este puesto.

Cabrera (2013) En su tesis concluye que: En cuanto al sistema de crédito se ha comprobado que el sistema que emplea Edpyme Raíz es el adecuado ya que ha permitido no solo crecer en cuanto a cartera de créditos mostrando un crecimiento de S/.56.0 millones (21.2%) y clientes atendidos de 56,469, incremento de 35.2%, si no ha permitido controlar el nivel de morosidad de la Institución Agencia Juliaca alcanzando un nivel de 3.51% inferior al sector financiero a pesar de haber existido una crisis económica mundial. En cuanto a las condiciones y requisitos de créditos se ha demostrado que los clientes consideran como aceptables y accesibles, y esto ha permitido que exista un crecimiento en cuanto en el patrimonio y mejorar la solvencia, es así que RAIZ cuenta con el 43% del patrimonio del sistema financiero lo que incide en un crecimiento sostenible de Edpyme Raíz, pudiendo tener una utilidad positiva de S/. 6.1 millones en



comparación de otras instituciones financieras nacionales a pesar de existir una crisis económica mundial. Se ha podido determinar lineamientos que conlleve a mejorar el sistema crediticio permitiendo incrementar la cartera de créditos en un 21% y cliente en 35% y por ende el crecimiento sostenible de Edpyme Raíz, así como mantener una rentabilidad aceptable que enfrente este mercado competitivo de microcréditos.

Ibañez (1998) en su tesis concluye que: El análisis de la situación organizacional, operativa y gestión del sistema crediticio y cobranzas, así como su incidencia en la situación financiera, además propone un sistema de lineamientos de créditos y cobranzas para Intercoop - Puno.

Dávila (2000) en su tesis concluye que: la finalidad de analizar los procedimientos aplicados para la recuperación de los créditos otorgados vía Fondo rotatorio por PECSA y poder determinar la incidencia que tuvieron en el comportamiento de la Cartera de créditos al I semestre del 2001, lo cual permitió proponer procedimientos de recuperación eficaces, que permitan un mayor nivel de recuperación de los fondos rotatorios.

Guillen (2004) en su tesis titulada concluye que: los procedimientos de evaluación aplicados por la entidad Pro Mujer Perú son insuficientes e inadecuados principalmente en los siguientes aspectos: La promoción de créditos que realiza la institución es de manera no personalizada lo cual implica en captar grupos solidarios incompletos y con diferentes actividades económicas, por otro lado en el otorgamiento de créditos existe mayor delegación de autoridad hacia los comités grupales de las Asociaciones Comunales y promotoras los cuales no contribuyen a una evaluación y aprobación efectiva de los



créditos, ya que se basan en la garantía solidaria, lo cual constituye un elemento de juicio decisivo en la operación crediticia.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Sistema financiero

El sistema financiero está conformado por el conjunto de Instituciones bancarias, y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguro, que operan en la intermediación financiera (actividad habitual desarrollada por empresas e instituciones autorizadas a captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos e inversiones. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2012)

Es el conjunto de instituciones encargadas de la circulación del flujo monetario y cuya tarea principal es canalizar el dinero de los ahorristas hacia quienes desean hacer inversiones productivas. Las instituciones que cumplen con este papel se llaman “Intermediarios Financieros” o “Mercados Financieros”. (Instituto de Formacion Bancaria, 2008)

El sistema financiero peruano incluye a diferentes tipos de instituciones que captan depósitos: bancos, empresas financieras, cajas municipales de ahorro y crédito, cajas rurales y el banco de la Nación que es una entidad del estado que fundamentalmente lleva a cabo operaciones del sector público. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2012)



Con el desarrollo que se daba en el sistema bancario, hubo un aumento de entidades dedicadas a la banca, así como también se comenzó a ofrecer nuevos productos a las personas y a las empresas; como, por ejemplo, los créditos hipotecarios y de consumo que durante la década pasada se había dejado de ofrecer; así mismo se financiaba el comercio exterior, dado el crecimiento que se daba en los sectores dedicados a éste. (Barrantes, 2010)

2.2.1.1. Instituciones que conforman el sistema financiero

- Bancos.
- Financieras.
- Compañía de Seguros.
- AFP (Administradora de Fondo de Pensiones).
- Banco de la Nación.
- COFIDE (Corporación Financiera de Desarrollo)
- Bolsa de Valores.
- Bancos de Inversiones.
- Sociedad Nacional de Agentes de Bolsa.

2.2.1.2. Entes reguladores que conforman el sistema financiero

1) Banco Central de Reserva del Perú

- Encargado de regular la moneda y el crédito del sistema financiero. Sus funciones principales son:
- Propiciar que las tasas de interés de las operaciones del sistema financiero sean determinadas por la libre competencia, regulando el mercado.



- La regulación de la oferta monetaria
- La administración de las reservas internacionales (RIN)
- La emisión de billetes y monedas.

2) Superintendencia de Banca y Seguro (SBS)

Organismo de control del sistema financiero nacional, controla en representación del estado a las empresas bancarias, financieras, de seguros y a las demás personas naturales y jurídicas que operan con fondos públicos. La Superintendencia de Banca y Seguros es un órgano autónomo, cuyo objetivo es fiscalizar al Banco Central de Reserva del Perú, Banco de la Nación e instituciones financieras de cualquier naturaleza. La función fiscalizadora de la superintendencia puede ser ejercida en forma amplia sobre cualquier operación o negocio.

3) Superintendencia de Mercado y Valores (SMV).

Institución Pública del sector Economía y Finanzas, cuya finalidad es promover el mercado de valores, velar por el adecuado manejo de las empresas y normar la contabilidad de estas. Tiene personería jurídica de derecho público y goza de autonomía funcional administrativa y económica.

4) Superintendencia de Administración de Fondos de Pensiones (SAFP).

Al igual que la SBS, es el organismo de Control del Sistema Nacional de AFP.



2.2.1.3. Intermediación financiera

Dentro de nuestra vida cotidiana existen momentos en que por razones de nuestro trabajo o negocio nos quedamos con un excedente de dinero que quisiéramos aumentar para poder adquirir más adelante un bien que queremos tener, si pudiéramos invertirlo en alguna actividad o negocio conseguiríamos que este aumente y nos permita cumplir con nuestro deseo. Igualmente puede suceder que tal vez no contemos con dinero para comprarlo y menos para invertirlo, pero requerimos de dicho bien para poder cubrir una necesidad personal o de nuestro pequeño negocio, para lo cual buscamos alguien que nos pueda facilitar el dinero para adquirirlo.

De no contar con información adecuada y oportuna probablemente recurramos a una familia, amigo, conocido o participemos de las famosas “juntas” que nos permitan supuestamente obtener un beneficio ya sea por permitirnos incrementar nuestro dinero o conseguirlo a través de un préstamo. En todas estas situaciones no conocemos los riesgos que estamos asumiendo ya que estas actividades son informales y no contamos con las seguridades del caso. (Instituto de Formación Bancaria, 2012)

Puede que nuestros “ahorros” desaparezcan en manos de personas que nos ofrecen niveles de ganancias altos en apariencia pero que en la realidad los riesgos que representan no deberían llevarnos a esta decisión tan peligrosa no sólo para nosotros sino para nuestra familia o nuestro negocio.

Igualmente alguien nos pueden ofrecer “préstamos” muy cómodos y sin necesidad de tanto “papeleo” o requisitos como los exigen otras empresas, podemos caer en la trampa y aceptar las facilidades que supuestamente nos ofrecen y tal vez más adelante



nos encontremos con problemas bastante serios por los altos costos que estos préstamos significan y peor aún podríamos perder nuestros bienes que muchas veces son solicitados como garantía de estas operaciones. (Albatros Consulting, 2006)

Estos son los riesgos que se pueden presentar cuando no somos formales en nuestras operaciones de tipo financiero, tal vez sea recomendable acudir a instituciones formales, autorizadas a desarrollar estas actividades y que se encuentran también supervisadas y controladas por otras instituciones especializadas en estos temas. A estas instituciones se les autoriza a recibir dineros de los depositantes que tienen excedentes de recursos y que por ello son denominados superavitarios o excedentarios y pagarles un interés de acuerdo a ciertas condiciones pactadas.

Asimismo, también están autorizadas a dar préstamos a las personas que los requieran por no contar con la suficiente cantidad de dinero para comprar algún bien, pagar un servicio o realizar una idea de negocio que tuvieran cumpliendo con ciertos requisitos, a quienes llamamos deficitarios porque les faltan los recursos para los fines que cada uno de ellos estima conveniente. (Instituto de Formación Bancaria, 2008)

Este proceso que hemos detallado líneas antes se llama intermediación financiera y permite que los pequeños ahorros de las personas que son depositados en empresas financieras puedan luego llegar a manos de aquellas personas que necesitan esos recursos para comprar algún bien o servicio o generar algún negocio productivo con la promesa de devolverlo en ciertas condiciones establecidas. (Instituto de Formación Bancaria, 2012)



2.2.1.4. Bancos

Son entidades jurídicas que desarrollan el negocio de la banca aceptando depósitos de dinero que a continuación prestan. El objetivo de los bancos consiste en obtener un beneficio pagando un tipo de interés por los depósitos que reciben, inferior al tipo de interés que cobran por las cantidades de dinero que prestan. En términos contables, los depósitos constituyen el pasivo de los bancos, puesto que estos tendrán que devolver el dinero depositado, mientras que los préstamos son activos. La actividad desempeñada por los bancos suele ser sometida al control de un banco central. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2012)

“Son entidades que sirven de nexo entre la oferta y la demanda de fondos, es decir que sirven de captadores de la oferta monetaria ofreciendo una retribución y empleo seguro de los fondos y a su vez, atender la demanda de los fondos a cambio de un interés y retorno oportuno de los mismos convirtiéndose de esa manera en intermediarios de créditos”

La Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero, de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, define a la Empresa Bancaria como intermediario financiero, cuyo negocio principal consiste en recibir dinero del público en depósito o bajo cualquier otra modalidad contractual, y en utilizar ese dinero, su propio capital y el que obtenga de otras fuentes de financiación en conceder créditos en las diversas modalidades, o aplicarlos a operaciones sujetas a riesgos de mercado. (Congreso de la Republica, 1996)



2.2.1.5. Tipos de bancos

- **Bancos Públicos:** Son organismos creados por el gobierno federal con el objetivo de atender necesidades de crédito de algunas actividades que se consideran básicas para el desarrollo de la economía de un país.
- **Bancos Privados:** Son también llamados bancos comerciales y son instituciones cuya principal función en la intermediación habitual que efectúan en forma masiva y profesional el uso del crédito y en actividades de banca.
- **Bancos Mixtos:** Actúan como bancos comerciales en la intermediación profesional del uso del crédito y actividades ligadas al ejercicio de la banca.
- **Bancos de Ahorro:** Son aquellas instituciones cuya función principal es recibir depósitos de ahorro del público.
- **Bancos de depósito:** Son aquellas instituciones cuya función principal es la de recibir del público en general depósitos bancarios de dinero retirables a la vista mediante la expedición de cheques a su cargo.
- **Bancos financieros:** También conocidos como bancos de inversión, son los que tienen la finalidad principal de atender necesidades de financiamiento a largo plazo del sector productivo de la economía.
- **Bancos de capitalización:** Instituciones cuya función principal es la colocación de capitales mediante contratos que celebra con el público por medio de títulos públicos de capitalización.



2.2.1.6. Operaciones bancarias

Son operaciones por medio de las cuales realizan los bancos en relación con su función económica, dichas operaciones se hallan reguladas por la ley bancos se dividir en:

- **Operaciones pasivas:**

Están relacionadas con las cuentas del “lado derecho” del balance de un Banco, es decir se generan con transacciones con recursos propios y ajenos en sus diferente modalidades, entre los primeros se tiene aportes de capital, reservas excedentes de reevaluación y todos aquellos que signifiquen cambios en el patrimonio de la entidad y por lo segundo tenemos los provenientes del público, a través de cuentas corrientes, ahorros depósitos a plazo, adeudos y todo crédito pactado por terceros, con el compromiso en todos los casos de reconocer que la propiedad la detentan los depositantes y por consiguiente el banco asume la responsabilidad de cautelar el buen manejo del capital ajeno que le ha confiado la colectividad.

Recursos que habrá que remunerarlos, recociéndoles el pago de intereses por todo el tiempo de permanencia en el Banco, a través de las denominaciones “tasas pasivas” fijadas periódicamente por el Banco Central de Reserva del Perú.

Son las captaciones, por medio de las cuales las instituciones financieras obtienen capitales o recursos ajenos para en lo posterior colocar o distribuir a quienes soliciten. Entre las principales se tiene:

- Depósitos a la vista.



- Depósitos de ahorros.
- Depósitos de plazo.
- Certificado de depósitos.
- Depósitos en moneda extranjera,
- Giros y Transferencias.

- **Operaciones activas:**

Tienen que ver con la cuenta “del lado izquierdo del balance” como es de derivarse una vez que el Banco logro captar los recursos tendrá que darle uso, es hacerlos trabajar ya sea prestándolo a sectores de la producción cobrando intereses en base a “tasas activas”, igualmente determinadas por el órgano emisor o intervenir en títulos valores, “operación conocida como inversión financiera, en razón a la renta que generan o en cumplimiento de disposiciones legales”.

Son aquellas colocaciones por medio de la cuales las instituciones financieras prestan recursos financieros a los clientes exigiendo para ello las garantías necesarias”. Entre las principales se tiene:

- Créditos directos.
 1. De acuerdo con la Garantía.
 - Crédito simple personal
 - Crédito con garantía tangible
 - Prenda industrial
 - Mercantil
 - De transporte



- Hipotecaria
- 2. De acuerdo con el número de prestatarios en la operación
 - Crédito Individual
 - Crédito Grupal
- 3. De acuerdo con el tiempo, Plazo
 - Corto plazo
 - Pagares
 - Avance en cuenta corriente
 - Sobregiro en cuenta corriente
 - Crédito de descuento
 - Mediano Plazo
 - Largo Plazo
- **Operaciones conexas o contingentes:**

Se llama así a aquellas operaciones indirectas que están relacionadas con las operaciones activas y llegar a constituirse como tales. Según Ferrer (2010), a la operación contingente, lo denomina Operación conexas “son transacciones que no necesariamente implican el movimiento de recursos, los Bancos ofrecen como servicios a su clientela. De los cuales se puede citar: Créditos documentales, avales, carta fianza, carta de crédito para importaciones y exportaciones, compra venta en moneda extranjera a futuro, entre otras operaciones por los cuales el Banco suele cobrar una comisión significándole un ingreso anexo a su actividad principal de intermediación financiera a través de las operaciones pasivas y activas.



- **Operaciones por cuenta de terceros.**

Son aquellas en las cuales el Banco actúa solamente como intermediario entre el deudor y el acreedor, cumpliendo las instrucciones de sus cedentes.

El Banco cobra comisión por estos servicios (Instituto de Formación Bancaria, 2008)

Están referidas a la cobranza de letras de impuesto, de recibos por servicios públicos, administración de fondos y/o bienes, custodia de valores y bienes, comisiones de confianza, consignaciones, etc. Operaciones que al igual del caso de operaciones conexas generan para el banco ingresos adicionales al giro.

2.2.1.7. La función de los bancos.

Los bancos desempeñan una función crucial en la canalización de fondos hacia los prestatarios con oportunidades de inversión productivas y por esta razón su funcionamiento es particularmente importante para que tanto el sistema financiero como la economía en su conjunto, puedan desenvolverse fluida y eficiente.

¿Por qué son tan importantes los Bancos? Para responder a esta pregunta hay que comenzar por definir que es un Banco. La definición más simple es la siguiente: “un Banco es una Institución cuyas operaciones corrientes consisten en otorgar préstamos y recibir depósitos del público. Cada uno de los elementos de esta definición es importante, porque permite diferenciar a los bancos de otras instituciones que otorgan préstamos sin que esta sea su actividad fundamental (por ejemplo, las empresas que conceden créditos comerciales a sus cliente) o de instituciones que reciben depósitos del público, pero que



no están especializados en prestar dinero, en el sentido estricto de la palabra (por ejemplo: los fondos mutuos y los fondos de pensiones). (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2012)

La combinación de las actividades de prestar y recibir depósitos les permite a los bancos desarrollar cuatro funciones básicas, que son peculiares a la actividad bancaria y que explica la función crucial que ejercen dentro del sistema financiero y la actividad económica en su conjunto.

- Proporcionar liquidez y servicios de pago.
- Transformar activos.
- Manejar riesgo.
- Procesar información y monitorear a los prestatarios.

2.2.1.8. Provisiones Bancarias

Las provisiones bancarias son reservas que las entidades financieras están obligadas a realizar por exigencia del organismo regulador (SBS) con el fin de asumir el deterioro de la cartera de créditos a medida que los clientes van entrando progresivamente en situación de morosidad

También tienen con fin proteger a los clientes que han depositado su dinero en las entidades financieras, dado que estas entidades asumen el riesgo del proceso de intermediación indirecta con el régimen de provisiones.

Las provisiones son un costo para las entidades financieras dado que esta reserva de recursos que realizan inmoviliza un capital que no puede prestarse ni invertirse, es más



cuando esta provisión alcanza el 100% del saldo de capital del préstamo, posteriormente le genera una pérdida al Banco, disminuyendo las utilidades que pudieron haberse obtenido en un período determinado.

Las provisiones bancarias están determinadas por 3 factores:

1. El tipo de crédito
2. La clasificación del deudor
3. El tipo de garantías constituidas o no para el crédito

Clases de provisiones

- **Provisión genérica**

Las provisiones genéricas son aquellas que se constituyen, de manera preventiva, con relación a créditos directos e indirectos y operaciones de arrendamiento financiero de deudores clasificados en categoría normal, es decir sobre aquellos créditos que no representaría mayor riesgo para la entidad financiera.

- **Provisión específica**

Las provisiones específicas son aquellas que se constituyen con relación a créditos directos e indirectos y operaciones de arrendamiento financiero respecto de los cuales se ha identificado específicamente un riesgo superior al normal, es decir sobre aquellos créditos que representarían mayor riesgo para la entidad financiera. (Instituto de Formación Bancaria, 2012)



2.2.1.9. Tipos de centrales de riesgo

Públicas

Entre estas centrales de riesgo se encuentran; la Superintendencia de Banca y Seguros que informa sobre el nivel de endeudamiento del cliente, así como su comportamiento de pago a través de la clasificación del deudor; también tenemos la Central de la SUNAT, en la cual encontraremos información sobre la situación del cliente frente a sus obligaciones tributarias.

Privadas

En las centrales de riesgo privadas, se encuentran las empresas tales como Infocorp, Certicom, etc., que son entidades que acopian información incluso de las entidades públicas, así como de la Cámara de Comercio, y brindan una información más integral, no solo del comportamiento del cliente con el sistema financiero, sino también frente a otros acreedores que pudiera tener.

Verificación de la solvencia económica

Se busca evaluar la posición económica del cliente, tanto para verificar su capacidad de ahorro, así como evaluar la capacidad de pago del posible deudor a través de los diversos medios que acrediten ingresos con que cuenta para pagar la obligación que podría asumir, así como el respaldo que pudiera tener con bienes de su propiedad y las garantías ofrecidas.

Para el caso de personas naturales se solicitará las boletas de ingresos en el caso de trabajadores dependientes, o los recibos de honorarios profesionales cuando se trata de



trabajadores independientes, en general documentos que puedan probar y sustentar las rentas de esta persona.

De tratarse de personas jurídicas, la solvencia económica se acredita con la presentación de sus estados financieros (balance general, estado de ganancias y pérdidas) y la capacidad de pago se determina con el flujo de caja proyectado.

Una vez que la institución financiera ha aprobado el cumplimiento de los requisitos según cada caso, se procederá al llenado de requisitos formales procediéndose a la firma y llenado de los documentos que cada entidad financiera exige de manera interna, como:

- Firma del contrato o reglamento de la cuenta.
- Registro de la firma del titular o los titulares de la cuenta.
- Cargo de la Cartilla en donde figura las tasas y tarifas del banco.
- Depósito inicial, el cual es fijado de manera autónoma por cada banco, de acuerdo con el tipo de cuenta que haya elegido el cliente

2.2.1.10. Depósito de ahorro

Es una modalidad de depósito tanto en moneda nacional como moneda extranjera, orientado para personas naturales o jurídicas que permite de manera rápida y segura disponer de los fondos en el momento que se requiera (como un depósito a la vista), a través de los diferentes canales de distribución (atención) del banco.

Desde el punto de vista legal es un contrato por el cual se brinda a las personas naturales y personas jurídicas la posibilidad de depositar su dinero en condiciones que



estimulen su tendencia de ahorrar, los que pueden ser retirados en cualquier momento, con derecho a una remuneración (pago de intereses) por el tiempo de permanencia del depósito en el poder del Banco.

En la actualidad los clientes podrán efectuar operaciones a través de entregas efectuadas mediante el uso de tarjeta de débito en ventanilla, cajeros automáticos o cajeros corresponsales (Agentes) y en cuanto a los retiros estos podrán efectuarse mediante una tarjeta de débito que expresamente se entrega para facilitar las transacciones tanto en ventanilla como en cajeros automáticos. En algunos casos se pueden utilizar talonarios de Órdenes de Retiro o de pago.

2.2.1.11. Administración bancaria y financiera

Las finanzas corporativas, son un área de las finanzas que se centra en la forma en la que las empresas puedan crear valor y mantenerlo a través del uso de los recursos financieros.

El propósito de las finanzas es maximizar el valor para los accionistas o propietarios. Las finanzas están firmemente relacionadas con otras dos disciplinas: la economía y la Contabilidad. Las finanzas corporativas se centran en cuatro tipos de decisiones:

- Las decisiones de inversión, que se centran en el estudio de los activos reales (tangibles o intangibles) en los que la empresa debería invertir.
- Las decisiones de financiación, que estudian la obtención de fondos (provenientes de los inversores que adquieren los activos financieros



emitidos por la empresa) para que la compañía pueda adquirir los activos en los que ha decidido invertir.

- Las decisiones de dividendos, debe balancear aspectos cruciales de la firma por un lado, implica una remuneración al capital accionario y por otro privar a la empresa de recursos financieros.
- Las decisiones directivas que atañen a las decisiones operativas y financieras del día a día.

Siendo el objetivo de las finanzas el de maximizar el valor o la riqueza para los accionistas o propietarios, una cuestión central es poder medir si una decisión aumenta o disminuye ese valor. Para poder responder a esta cuestión se han creado las técnicas de valuación o valoración de activos. (Instituto de Formacion Bancaria, 2008)

2.2.1.12. El crédito como estrategia de desarrollo

Los modelos económicos imperantes en las décadas pasadas sentaron las bases para hacer creer que los países subdesarrollados necesitaban tener capital para salir de la pobreza. De ahí que durante los años cincuenta y sesenta se canalizaron grandes sumas de dinero a los países en desarrollo (Mansell Carstens, 1995, pág. 10). Los gobiernos y los donantes de ayuda internacional subsidiaron crédito, como estrategia de desarrollo para los pequeños agricultores de las zonas rurales, sin cuestionar si estos agricultores lo necesitaban verdaderamente.

El crédito dirigido a las y los pobres de las zonas rurales presentó y presenta algunos problemas, entre los cuales se encuentran:



- a) La exigencia de garantías impide el acceso a las y los más pobres por no contar con títulos de propiedad, especialmente en los sectores de pobreza extrema (Teyssier, 1993, pág. 5).
- b) Necesidades que no son contempladas en las líneas de crédito disponible. La mayoría de este crédito está orientado a actividades productivas y no al consumo. Siendo el grupo doméstico campesino un espacio de producción y consumo, resulta difícil separar las dos actividades. El acceder a un crédito para consumo podría evitar que los productores y productoras vendan inmediatamente su cosecha (sobre todo si en ese momento los precios están bajos) o vendan alguna maquinaria para poder tener liquidez (Zabalaga, 1997, págs. 108-109)
- c) Los bancos no cubren las necesidades de pequeños montos de crédito, ya que no los consideran rentables, por el alto costo administrativo y alto riesgo que implica manejar carteras compuestas por créditos de sumas pequeñas de dinero prestadas a usuarias y usuarios pobres (Teyssier, 1993, pág. 5).
- d) Acceso limitado a crédito por los ajustes económicos y la eliminación de subsidios gubernamentales. Los bancos de desarrollo rural han sido reestructurados y buscan beneficios económicos (Teyssier, 1993, pág. 5).
- e) La lejanía de la institución financiera del lugar de residencia de las y los prestatarios hace que se eleven los costos de transacción debido al costo de transporte o de comunicación para realizar la gestión del crédito o los pagos de éste.



El financiamiento rural presenta otros problemas cuando son las mujeres pobres las que quieren tener el acceso al crédito (Zapata & Mercado, 1996, págs. 111-113); (Teyssier, 1993, pág. 5)

- a) El acceso al crédito por parte de las mujeres se ve limitado debido a la falta de propiedades que respalden los préstamos, ya sea porque no poseen parcelas o porque las parcelas que poseen las mujeres están en zonas poco productivas. La mayoría de los títulos de propiedad se encuentran a nombre del esposo.
- b) Las instituciones suelen darle prioridad a los proyectos que puedan garantizar los préstamos con parcelas ejidales o con otras garantías. Estas políticas no benefician a las mujeres ya que los proyectos productivos donde ellas participan tienen la problemática de no poseer las garantías necesarias.
- c) Para poder acceder a los préstamos del sistema financiero formal, las mujeres rurales deben presentar un proyecto que sea viable y para eso necesitan ayuda de expertos para elaborarlo.
- d) Otro obstáculo radica en las exigencias de las instituciones crediticias de que se asocien un número mínimo de mujeres, lo cual puede hacer que una microempresa fracase puesto que muchas veces no está en capacidad de absorber ese número de trabajadoras.
- e) Las mujeres sufren de más altos niveles de analfabetismo que los hombres, y en los países donde se hablan lenguajes locales, las mujeres pobres usualmente no hablan el lenguaje oficial. Esto les dificulta realizar las gestiones para acceder al crédito.



- f) Las necesidades de las mujeres son todavía menos consideradas que las de los hombres en las líneas de crédito.
- g) Existen otros requisitos que las mujeres deben de cumplir y que no facilitan el acceso al crédito tales como estar organizadas en grupos debidamente legalizados, contar con una determinada suma de capital inicial, solicitar montos elevados de crédito.

No obstante, no todos los sistemas de crédito han sido negativos, existen experiencias que han demostrado que los sistemas de crédito pueden tener un impacto positivo social y económicamente en los sectores pobres rurales y específicamente en las mujeres.

Según (Johnson & Rogaly, 1997, pág. 13), no hay que perder de vista que el ingreso puede tener fluctuaciones sobre todo en el ámbito rural con la disminución estacional del empleo, por tiempos de sequía o antes de la cosecha, por falla de la cosecha y desastres naturales, entre otros. El crédito puede aumentar los niveles de ingresos y mantener un flujo estable de éstos en las épocas críticas. El acceso a crédito monetario puede contribuir a frenar y en algunos casos hasta revertir los procesos de descapitalización de los grupos domésticos. Además, facilita la diversificación de inversiones y puede contrarrestar los efectos de las tensiones que se dan en los sistemas de producción campesino. La obtención de crédito de forma oportuna y ágil permite mejorar las oportunidades de hombres y mujeres rurales pobres frente a las fuerzas del mercado (Pommier, 1994, pág. 6).

Frente al recorte de fondos para el desarrollo se ha promovido la incorporación del ahorro, como una forma de hacer económicamente viables a los programas de crédito.



Enseguida se examinará los obstáculos que ha enfrentado la estrategia de ahorro, y las ventajas y desventajas de la vinculación entre ahorro y crédito.

2.2.1.13. Cartera de crédito

Representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados. La estimación preventiva para riesgos crediticios se presenta deduciendo los saldos de la cartera de crédito.

Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho(s) documento(s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto.

Dentro de la contabilidad bancaria la cartera de créditos es una cuenta que se utiliza para registrar aquellos productos capitalizados en la concesión de préstamos y en deudores.

Esta cuenta servirá para registrar el total de la cartera de crédito que aún no ha llegado a su vencimiento conforme a la política de Traslado de Créditos de Vigentes a Vencidos.

2.2.1.14. Riesgo de crédito

De acuerdo con (BANXICO - Banco de México, 2005, pág. 3) en finanzas el concepto de riesgo está relacionado con la posibilidad de que ocurra un evento que se traduzca en pérdidas para los participantes en los mercados financieros.

En este sentido la (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2011, pág. 8), define la Administración Integral de Riesgos es el conjunto de objetivos, políticas, procedimientos y acciones que se llevan a cabo para identificar, medir, vigilar, limitar,



controlar, informar y revelar los distintos riesgos a que se encuentran expuestas las instituciones. Los riesgos a los que esta definición se refiere son citados en dicha circular (pp. 30-31):

- 1) Riesgos Cuantificables. Son aquellos para los cuales es posible conformar bases estadísticas que permitan medir sus pérdidas potenciales.
 - a) Riesgos Discrecionales. Los asociados con una posición de riesgo.
 - I. Riesgo de Crédito. Pérdida potencial por la falta de pago de un acreditado o contraparte en las operaciones que efectúan las Instituciones.
 - II. Riesgo de Liquidez. Pérdida potencial provocada por la imposibilidad o dificultad para obtener fondos durante una situación de falta de liquidez.
 - III. Riesgo de Mercado. Pérdida potencial provocada por los cambios desfavorables en los factores de los mercados y que inciden en la valoración de los activos en la institución tales como tasas de interés, tipos de cambio e índices de precios, entre otros.
 - b) Riesgos No Discrecionales. Aquellos resultantes de la operación del negocio, pero que no son producto de la toma de una posición de riesgo. También es conocido como riesgo operativo y se define como la pérdida potencial por fallas o deficiencias en los controles internos, por errores en el procesamiento y almacenamiento de las operaciones o en la transmisión de información, así como por resoluciones administrativas y judiciales adversas, fraudes o robos.



- 2) Riesgos No Cuantificables. Aquéllos derivados de eventos imprevistos para los cuales no se puede conformar una base estadística que permita medir las pérdidas potenciales.

Daniel Otero, Gerente del Departamento de Global Risk Management Solutions de Pricewaterhouse Coopers de Buenos Aires, Argentina, en la conferencia “Administración del Riesgo”, llevada a cabo en el año 2000, expresa que Riesgo es, cualquier evento futuro incierto que puede obstaculizar el logro de los objetivos estratégicos, operativos y/o financieros de la organización.

En la Revista de Auditoría y Finanzas No. 126 publicada en junio 2003, el Lic. Alejandro Villena Recinos, expone que Riesgo es, “la probabilidad de un resultado indeseable, provocando un daño o una pérdida. Esta definición involucra tres elementos claves: la incertidumbre de un evento, el daño o pérdida que ocasiona y el impacto que puede provocar a una empresa o persona.”

Se entiende por riesgo de crédito el riesgo derivado de cambios en la calificación crediticia del emisor derivado de la probabilidad de incurrir en pérdidas derivadas del impago en tiempo o forma de las obligaciones crediticias de uno o varios clientes. Este riesgo surge ante la posibilidad de no acometer al reembolso de los flujos de caja comprometidos mediante un contrato de préstamo, resultando así una pérdida financiera para la correspondiente entidad financiera.



2.2.2. Actitudes hacia el trabajo

Las actitudes representan una importante variable orientada cognitivamente en el estudio del comportamiento organizacional. Una actitud es una tendencia persistente a sentir y comportarse en cierta forma hacia algún objeto, es un proceso cognitivo completo que tiene tres características básicas:

- a. persiste a menos que se haga algo para cambiarla,
- b. varía a lo largo de una escala de muy favorable a muy desfavorable, y
- c. se dirige hacia un objeto por el que una persona tiene sentimientos y creencias.

Las actitudes tienen tres componentes básicos:

- a. emocional, que son los sentimientos o el afecto de la persona hacia un objeto;
- b. informativo, que son las creencias y la información que una persona tiene sobre el objeto; y
- c. comportamiento, que consiste en las tendencias de una persona a comportarse de una manera específica hacia un objeto. Comprender las funciones de las actitudes y la manera en que pueden cambiarse es importante en el estudio del comportamiento organizacional (Luthans, 2008).

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Cartera vencida

Categoría que agrupa a todos los créditos que han cumplido impagos el plazo aceptado por la SBS, que es un máximo de 90 días. El traspaso de créditos desde la cartera normal a la vencida es automático, para evitar errores que signifiquen una sanción para el Banco.



Crédito

El crédito es un préstamo de dinero que el Banco otorga a su cliente, con el compromiso de que, en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa al Banco por todo el tiempo que no tuvo ese dinero (mediante el prepago).

Deuda Castigada

Créditos contabilizados como incobrables por el Banco, en atención al incumplimiento del cliente.

Deuda Impaga o Morosa

Toda obligación que no ha sido pagada en la fecha y condiciones pactadas en el momento de aprobar el negocio. Se consideran todos los créditos con un atraso de hasta 89 días corridos, contados desde la fecha de su vencimiento y que no han sido traspasados a cartera vencida.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

El estudio se realizó en la ciudad de Puno, capital de distrito, provincia y del departamento de Puno, está ubicado a orillas del Lago Titicaca a 3827 m.s.n.m., Lago Navegable más alto del Mundo. Se encuentra en la región de la sierra a los 15° 50'26" de latitud sur, 70° 01' 28" de longitud Oeste del meridiano de Greenwich.

3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó en el año 2014 y tuvo una duración de 6 meses.

3.3. PROCEDENCIA DE MATERIAL UTILIZADO

Se utilizó como instrumento el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC”, elaborado por Sonia Palma (2005).

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

La población del estudio estuvo conformada por los trabajadores dependientes de MIBANCO y para la muestra se realizó un muestreo no probabilístico opinático o dirigido, por consiguiente, los resultados son generalizados a la muestra en sí y no a la población. La muestra se obtuvo de la información proporcionada por los analistas de MIBANCO agencia Puno.



3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO

Se eligió el diseño no experimental transeccional descriptivo porque no se aplicó un estímulo a la muestra ni se manipulo deliberadamente las variables, solo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Además, se recolectaron las observaciones en un momento único en el tiempo para la descripción de las variables.

3.6. PROCEDIMIENTO

La investigación según su enfoque es de tipo cuantitativo, según su alcance es descriptivo, asimismo el método empleado fue el descriptivo.

Para la recopilación de la información se utilizó como instrumento el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC”, elaborado por Sonia Palma (2005) que forma parte de la teoría elegida para la investigación y cuyo formato se encuentra en el Anexo 1. A continuación se describe el cuestionario, mencionando inicialmente su estructura y luego sus características psicométricas, El cuestionario utiliza la escala de Likert y tiene 27 preguntas o ítems (positivos y negativos) agrupados en los factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos. Se procedió con el análisis de confiabilidad y validez utilizando la prueba de Alfa de Cronbach, KMO, Test de esfericidad de Barlett y nivel de significancia. Para esta etapa con el apoyo del paquete estadístico SPSS 24, se obtuvo datos por variables de estadística descriptiva (distribución de frecuencias y medidas de tendencia central).



3.7. VARIABLES

El estudio tuvo como variables gestión y otorgamiento de créditos y como indicadores las actitudes frente a las Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal y/o Social, y Beneficios Económicos.

3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario y su posterior procesamiento en el software SPSS, se muestra en el numeral IV según los objetivos de la investigación.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Análisis de las políticas de créditos de MIBANCO respecto a la evaluación de los sujetos de crédito

a. Políticas generales

1. MIBANCO no hace ninguna discriminación de género, raza, credo, opción sexual, condición social o física.
2. Los clientes pertenecen principalmente a los niveles socio económicos C, D y E. Estos segmentos son determinados en función del enfoque de Línea de Pobreza y Necesidades Básicas Insatisfechas.
3. No se excluye a clientes que han logrado un nivel de desarrollo mayor en términos de gestión empresarial y patrimonio y que están en un mejor nivel socio económico que los identificados de manera principal.
4. MIBANCO no otorga financiamiento a personas tomando como único criterio de respaldo su alta reputación.
5. Son sujeto de préstamo las personas naturales y jurídicas que:
 - Cuenten con identificación legal, realicen actividades empresariales independientes o generen ingresos como dependientes en los ámbitos de atención de MIBANCO.
 - Tengan como mínimo 20 años (independientes) y 23 años (dependientes) y como máximo 70 años (tanto para independientes como para dependientes). No pongan en riesgo de explotación o abuso a niños

- (menores de 18 años), en el marco de las consideraciones del Convenio 182 de la OIT Artículo 3 referidas a las “Peores formas de trabajo infantil”.
- Registren un buen récord crediticio, es decir, tener calificación alineada y calificación SBS. Esto aplica para clientes nuevos y recurrentes como se observa en la Tabla 1:

Tabla 1.

Calificación para clientes

SEGMENTO	CALIFICACIÓN	PERIODO
RMB/RB	Hasta CPP	Últimos 3 meses
RM / RA / N	100% Normal	Últimos 3 meses

Fuente: MIBANCO

En el caso de personas naturales el requisito de buen récord alcanza a los cónyuges, codeudor, garante solidario y su respectivo cónyuge y en el caso de personas jurídicas a sus representantes legales y socios.

En el caso de personas naturales y jurídicas que mantengan: protestos de letras y/o pagaré no aclarados, cuenta corriente cerrada y/o tarjetas de créditos anuladas, será necesario la presentación de los documentos que evidencien la cancelación y/o justificación en el caso de cuentas cerradas, que sustenten su evaluación y atención (el que los clientes continúen trabajando con los proveedores que pueden haber protestado los documentos es un indicador también de que han cancelado la deuda pendiente por ejemplo).

No se encuentren registradas en la base de alerta de clientes, así como no mantener obligaciones morosas o en cobranza judicial, directa o indirectamente.

El máximo número de entidades se establecerá de acuerdo con la segmentación del cliente y las entidades acreedoras (donde tenga saldo deudor) y reportantes (donde tenga saldo deudor y/o responsabilidad por líneas no utilizadas). Esto aplicará sólo a titulares nuevos y recurrentes como se aprecia en la Tabla 2:

Tabla 2.

Calificación de obligaciones

	Más Acreedores*	Máx. Reportantes*
RMB/RB	4	6
RM / RA / N	3	6

* Incluyendo MIBANCO

Fuente: MIBANCO

- En ámbitos que se determinen con un alto grado de sobreendeudamiento, el máximo es dos (02) acreedores en el sistema financiero, incluyendo MIBANCO. Cualquier excepción se realizará según lo indicado en el ítem de Autorizaciones Especiales (Excepciones) de este documento.
- Cuando el cliente presente más de seis (06) entidades reportantes no será posible otorgar excepción, salvo se evidencie la anulación de las líneas o deudas de acuerdo con lo normado.
- Se restringe la aprobación de un nuevo crédito a clientes que presenten, según su segmentación, los días máximos indicados como se muestra en la Tabla 3:

Tabla 3.

Calificación para aprobación de créditos

Segmento	Días	Cuotas a considerar	Ventana de observaciones
RMB/RB	>15	3 últimos	6 meses
RM / RA / N	>8	3 últimos	6 meses

Fuente: MIBANCO



- En el caso de clientes que posean líneas de créditos en el Sistema Financiero y el uso de éstas, es mayor al 70% (sin incluir líneas de MIBANCO), el sistema generará una alerta bloqueante.
 - No sean accionistas o directores de MIBANCO.
6. No se concentrará más del 10% del total de las colocaciones activas de la empresa en un ámbito geográfico de una Agencia en particular.
7. No se concentrará más del 10% del total de las colocaciones de la empresa en una actividad económica en particular.
8. MIBANCO no financia personas o empresas vinculadas a actividades económicas de naturaleza ilegal, altamente especulativa o que atenten contra el medio ambiente. Por ello, todos los clientes independientes y dependientes deberán acreditar la existencia de una actividad económica lícita.
- Tampoco podrá financiar actividades que sean ilícitas, políticas y/o que atenten contra los derechos humanos y laborales (sin excepción). Se consideran como tales:
- Actividades que no respetan: 1) la libertad de asociación, la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva; 2) la prohibición de todas las modalidades de trabajo forzado u obligatorio bajo condiciones de peligro o explotación; 3) la prohibición del trabajo de menores con efecto perjudicial; y 4) la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.
9. No serán sujetos de financiamiento las actividades de naturaleza ilegal, altamente especulativa u otras que atenten contra el medio ambiente; éstas son:
- Operaciones de explotación forestal o compra de equipo para explotación forestal, de uso básicamente en bosques húmedos, tropicales o bosques no



- administrados (salvo autorización del Instituto de Recursos Naturales - INRENA).
- Producción o negociación de cualquier producto o actividad que se considere de alto riesgo y/o ilegal en virtud de las leyes vigentes o los reglamentos o las convenciones y acuerdos internacionales; por ejemplo: Piratería, Juegos Pirotécnicos, Tragamonedas, Casinos, Casas de cambio, Minería informal, Prestamistas, Curandería y relacionados (salvo con el permiso de las autoridades correspondientes).
 - Producción o negocio de armas y municiones en forma ilegal.
 - Comercialización de fauna silvestre en peligro de extinción, o bajo legislación de protección, o sus productos derivados.
 - Producción, uso o negociación de materiales peligrosos entre ellos materiales radioactivos, fibras de amianto no aglutinado cuando sea superior a 20%, fibras asbesto no unidas que contienen PCB (Binéfilos Policlorados, compuesto altamente tóxico) y productos químicos sujetos a eliminaciones graduales o limitaciones internacionales, tales como los contaminantes orgánicos persistentes.
 - Producción o comercio de productos farmacéuticos sujetos a prohibiciones internacionales.
 - Producción o comercio de pesticidas/herbicidas sujetos a prohibiciones internacionales.
 - Producción o negociación de sustancias que desgastan la capa de ozono sujetas a eliminaciones graduales internacionales. .
 - Pesca con red de arrastre en el medio marítimo usando redes con más de 2.5 km de longitud.



- Movimientos transfronterizos de desechos y productos de desecho, tales como los definidos en el Convenio de Basilea, excepto desechos no peligrosos destinados a reciclaje. Ver ANX-MIB-117 “Categorías de desechos que hay que controlar”.
- Expendio ilegal de combustibles.
- Cualquier tipo de actividad que participa directa o indirectamente del lavado de dinero, procedente del narcotráfico.
- Prestamistas informales y personas dedicadas al servicio de cambio de monedas informal.
- Venta de artículos robados o provenientes de cualquier otra actividad delictiva.
- Actividades cuyo análisis evidencie o permita sospechar que sirven para financiar operaciones ilegales.
- En general, no se atenderá en zonas de alto riesgo en las que se desarrollen actividades ilícitas.
- Producción o negocio de armas y municiones (0.02% de la cartera activa)
- Producción o comercialización de bebidas alcohólicas, excluyendo cerveza y vino. (1.50% de la cartera activa)
- Producción y/o comercialización de tabaco
- Juegos de azar, casinos y empresas, negocios y/o actividades similares
- Producción o desarrollo de actividades que atenten contra la propiedad de la tierra, así haya sido entregada mediante adjudicación a los pueblos indígenas, sin el consentimiento absoluto y documentado de dichas personas.



En cuanto a medidas de cuidado, dentro de las posibilidades de los sujetos de crédito, éstos deberán comprometerse a adoptar las siguientes recomendaciones:

- Almacenar y disponer adecuadamente los desechos sólidos, en coordinación con el municipio o empresa recolectora de residuos.
- Reducir y/o depurar las emanaciones gaseosas (humos, olores, gases y otros) a través de la implementación de filtros u otras medidas técnicas que sean necesarias.
- Reducir y/o depurar las aguas residuales en coordinación con la empresa local que presta los servicios de agua y alcantarillado.
- Proteger la salud de los trabajadores con equipos de seguridad e higiene en el trabajo (guantes, uniformes, mascarillas y otros).
- Desarrollar otras medidas de cuidado del ambiente y bienestar del vecindario que puedan ser relacionadas con la actividad del negocio/empresa.

10. El tiempo mínimo de funcionamiento de la actividad económica a evaluar en el caso de Persona Natural Independiente es de 06 meses y de Persona Jurídica es de 12 meses. Para actividades pecuarias (ganadería y agricultura), el tiempo mínimo establecido es de 02 años.

11. El tiempo mínimo laboral en el caso de Persona Natural Dependiente es de:

- Mínimo 12 meses: Para montos de hasta 10M
- Mínimo 18 meses: Para montos de hasta 30M

12. Los solicitantes de crédito que estén vinculados laboralmente a MIBANCO o tengan relación de primer grado de afinidad (padres del cónyuge e hijos del cónyuge) y hasta segundo grado de consanguinidad (padres, hijos, abuelos,



- hermanos y nietos) con algún empleado de la entidad, deberán tener autorización de Riesgos.
13. Se podrá otorgar financiamiento en moneda nacional o extranjera, dependiendo de la necesidad del cliente, su fuente de generación de ingresos, las condiciones establecidas en el Catálogo de Productos, así como la prevención de riesgo crediticio cambiario del cliente y del negocio.
 14. Los créditos menores a S/. 1,000.00 solo serán atendidos en moneda nacional.
 15. El plazo máximo para préstamos menores o iguales a S/.500.00 será de 06 meses excepto en el caso de las cadenas productivas, en cuyo caso se ajustará al ciclo de la actividad.
 16. No se atenderán créditos en moneda extranjera a aquellos clientes que tengan más del 50% de su endeudamiento en el sistema financiero en moneda nacional.
 17. El otorgamiento de periodos de gracia será de acuerdo a la naturaleza de la producción o comercialización del cliente, así como, a la zona de atención que corresponda, esto se evidenciará en la evaluación a través del Flujo de Caja (en caso aplique).
 18. El Asesor / Ejecutivo de Negocios será responsable de la administración integral de la cartera de clientes que se le ha asignado: promoción, evaluación y recuperación de los créditos asignados, así como de la calidad y veracidad de la información que recabe del cliente.
 19. En el proceso de evaluación y aprobación de solicitudes se deberá dar cumplimiento a las políticas establecidas por MIBANCO, así como las medidas definidas para cada agencia; a fin de asegurar la identificación y mitigación de riesgo de crédito y operacional.



20. Como constancia de un acuerdo entre las partes, los créditos se formalizarán mediante la suscripción de los documentos de MIBANCO, para esto, el cliente deberá firmar un Pagaré y contrato de acuerdo al producto.
21. Determinados giros / actividades / productos pueden ser restringidos y/o bloqueados del financiamiento dependiendo de la calidad de cartera del Asesor / Ejecutivo de Negocios, agencia o zona.
22. MIBANCO desarrollará acciones específicas para incrementar el nivel de fidelización y retención de clientes, pudiendo asignar condiciones y procedimientos diferenciados a clientes recurrentes que reúnan criterios específicos determinados por un esquema de segmentación de cartera de clientes, con niveles de estabilidad y migración de categoría de riesgo.
23. El cliente de acuerdo a su capacidad de pago y evaluación crediticia, podrá tener como máximo tres (3) créditos simultáneos.
24. Del Flujo de caja
La elaboración del Flujo de Caja es obligatoria:
 - Para los clientes que solicitan financiamiento por un monto mayor a S/. 20,000.00.
 - Crédito a otorgar más nivel de endeudamiento en el sistema financiero superior a los S/. 100,000.00.
 - Crédito de libre amortización o periodo de gracia absoluta y/o cuotas con frecuencia de pago mayor a 30 días.
 - Para créditos refinanciados.
25. Para la atención de créditos para dependientes, tener en cuenta lo siguiente:
 - Se desembolsará solo en moneda nacional.



- Las empresas a la que pertenecen los trabajadores dependientes deberán tener calificación de 100% Normal en el sistema financiero durante los últimos tres meses.
- Los clientes dependientes formales deben tener como mínimo un año de antigüedad laboral con un tiempo de inactividad no mayor a 3 meses. Los créditos paralelos y recurrentes con saldo se registrarán por la misma normatividad establecida para los otros préstamos de MIBANCO.

b. Tratamiento de los Créditos Vinculados en MIBANCO

La Vinculación por Riesgo Único (VRU) está permanentemente ligada a la naturaleza específica de las microempresas, considerando que se constituyen históricamente en unidades empresariales generalmente familiares. No pasa lo mismo con la Vinculación por Riesgo Económico (VGE).

Por ello es que los negocios disponen de mano de obra familiar especialmente provenientes del primer y segundo núcleo familiar, y una vez que la unidad empresarial alcanza mayor desarrollo, ésta genera un crecimiento vertical que genera nuevos negocios colaterales con actividades económicas complementarias: nuevos productos afines, partes y piezas del producto principal generado en la primera unidad empresarial, productos que complementan o dan valor agregado a un producto original, etc.

Esta premisa implica la necesidad de la empresa a tomar precauciones y determine un riesgo aceptable por VRU, ante la realidad que muestra el mercado y sus características sociales. Por lo que, el riesgo por vinculación mencionado disminuirá si se tienen políticas



preventivas al respecto, sin dejar de atender la demanda de financiamiento de las microempresas por ese motivo.

1. Requisitos a Tener en Cuenta para Disminuir el VRU

- El análisis de la posible VRU formará parte de la evaluación de crédito.
- Los propietarios vinculados deberán presentar RUC's distintos.

2. Se atenderán negocios con VRU que presenten las siguientes características:

- Cuando dos negocios similares se desarrollen en un mismo local compartiendo insumos, procesos y/o mano de obra, pero pertenecen a propietarios y/o representantes legales distintos, la evaluación tomará como referencia el total de activos y pasivos y resultados de ambos negocios, dándole el tratamiento de una sola e involucrando a los dos propietarios en calidad de titular y garante.
- Cuando dos o más negocios similares o complementarios se desarrollen en un mismo local o espacio (caso de los stands de mercados o paradas), pero pertenecen a propietarios y/o representantes legales distintos y tienen independencia en la gestión de los negocios, debe demostrarse con suficiencia y con la documentación del caso, que la gestión de los negocios, el capital de trabajo y los inventarios son independientes. Asimismo, si los propietarios vinculados son cónyuges, el pasivo de uno de ellos debe ser incluido en el pasivo del posible Titular, por ello se requerirá la presentación de los estados financieros consolidados
- Si se tiene conocimiento de que el posible Titular del préstamo fue representante legal de una empresa cliente de MIBANCO dedicada a la misma actividad económica en evaluación, el posible cliente deberá evidenciar con documentos, su situación de cese laboral en la empresa anterior.



- Cuando una misma garantía, generalmente hipotecaria, respalde obligaciones de dos o más personas con negocios independientes, se aceptará la garantía, siempre que se evidencie que ésta cubre con suficiencia ambas deudas.
 - Cuando dos o más actividades económicas diferentes se ejecutan en un mismo local, pero tienen propietarios diferentes e independencia en cuanto a los procesos productivos y/o comerciales, se debe demostrar con la documentación del caso (cada negocio debe presentar RUC activo), que los negocios pertenecen a diferentes propietarios, dejándose constancia de esto en la Propuesta de Crédito.
 - Asimismo, si los propietarios vinculados son cónyuges, el pasivo de uno de ellos debe ser incluido en el pasivo del posible Titular.
3. No se atenderán negocios que presenten las siguientes características:
- Si el solicitante no es el propietario o el representante directo del negocio, aun cuando esta tercera persona también posea un negocio.
 - Cuando el cónyuge, aval del posible Titular del préstamo o de los accionistas y/o representantes legales de una empresa, tengan antecedentes negativos en las centrales de riesgo.
 - Cuando el cónyuge o pariente hasta en segundo grado de consanguinidad del posible Titular del préstamo, tenga un crédito activo en MIBANCO sustentado con el mismo negocio en el mismo local.
 - Cuando se demuestre que los recursos para el desarrollo de la actividad económica de una persona natural o jurídica, provenga en su mayor proporción de otra persona natural y/o jurídica.



c. Evaluación de crédito

Nuestra tecnología crediticia busca gestionar el riesgo de financiar negocios que se caracterizan por: una débil gestión empresarial, falta de información contable, alto nivel de informalidad falta de registros y documentación que sustente las compras y ventas principalmente.

En consecuencia, en el proceso de evaluación de créditos considera los siguientes temas:

1. Relacionadas con la Tecnología Crediticia (Riesgo Individual y diversificable)
 - Análisis del entorno familiar del cliente.
 - Análisis de la voluntad de pago y capacidad de pago, con un análisis “in situ”.
 - Análisis de la Gestión empresarial.
 - Plan de inversión del crédito.
 - Riesgos inherentes a la actividad (estacionalidad, niveles de informalidad).
 - Seguimiento oportuno de la cartera en mora.

2. Relacionadas con el Riesgo Sistémico (Competencia)
 - Deterioro de la relación con el cliente.
 - Monitoreo del sobreendeudamiento.
 - Comportamiento del entorno geográfico o sectorial.
 - Comportamiento del mercado y su vinculación con variaciones en el tipo de cambio que generen exposición riesgo cambiario y crediticio.

3. Relación del Riesgo de Crédito y Riesgo Operativo

Es una relación estrechamente vinculada al microcrédito, a través de:



- Registro de clientes (se requiere conocer su posición actual en el sistema financiero).
- Registro de información cuantitativa del cliente (en la medida que los clientes no necesariamente cuentan con registros de información comercial, financiera o económica).
- Valorización de garantías reales.
- Prevención del Fraude de Crédito (en el proceso de otorgamiento y en el de recuperación).
- Seguridad de la información.

Si bien la metodología de evaluación está diseñada para recopilar información que apoye la decisión de aprobar un crédito reduciendo el riesgo crediticio-operativo, sin poner en riesgo la posición competitiva de la empresa en relación con el mercado de Microfinanzas, ni la propuesta de valor de la empresa. En ese sentido, el marco de la evaluación de un crédito tendrá en cuenta:

- Facilidad de acceso al crédito (simplicidad).
- Procedimientos sencillos en el servicio de crédito (rapidez).
- Relación con el cliente.
- Promover el conocimiento del cliente, considerando sus necesidades presentes y futuras.

d. Metodología de Evaluación de Créditos

La metodología de evaluación crediticia considera el siguiente proceso para todos los tipos de crédito que otorgamos:

1. Análisis del Riesgo de Sobreendeudamiento



MIBANCO identificará a los clientes con riesgo de sobreendeudamiento durante la evaluación del crédito. Se hace uso de:

- Central de Riesgos Interna, con la finalidad de mitigar el riesgo crediticio desde el proceso de registro de la solicitud del cliente.
- Base de alerta MIBANCO, que mantiene información actualizada de antecedentes de riesgo que no son reportados por Centrales de Riesgo, como: base de clientes obtenidos de la Cámara de Comercio, centrales de riesgos locales, ONG's locales etc., registro de todos los préstamos rechazados en MIBANCO y, registro de personas naturales y jurídicas a las cuales se les haya identificado como posibles clientes de alto riesgo para MIBANCO (intentos de estafa, suplantación de identidad, etc.).

La fragmentación del mercado de Microfinanzas en el Perú, que tiene en su haber mercados maduros de alta competencia y mercados de competencia limitada, determina el nivel de riesgo por endeudamiento, lo que ha implicado determinar la política respecto al número máximo de acreedores y reportantes de un cliente.

2. Análisis de la Voluntad y Capacidad de Pago

Todos los tipos de crédito incluirán dos tipos de Evaluación, las que serán tomadas en cuenta para la aprobación del crédito: la evaluación cualitativa y la evaluación cuantitativa.

- Evaluación Cualitativa

Orientada a complementar la voluntad de pago identificada en el análisis previo del riesgo por endeudamiento.

El levantamiento de la información del negocio es determinante como primer filtro de riesgo crediticio y operativo, pues se recopilará información verbal y



escrita necesaria para la evaluación cuantitativa. En este proceso el cruce de información es muy importante, pues debe comprobarse la veracidad de los datos recogidos (el Asesor / Ejecutivo de Negocios obra como verificador y fedatario) para minimizar el riesgo crediticio de endeudamiento (del sistema financiero o sistema informal de créditos), de liquidez, de cobertura de la deuda e información que permita determinar el nivel de gestión del negocio y el perfil de riesgo del cliente.

Asimismo, el Asesor de Negocios será el responsable de efectuar la verificación domiciliaria pre desembolso, en los siguientes casos:

- ✓ Cliente Nuevo
 - ✓ Cliente que ha cambiado de domicilio
 - ✓ Cambio de Asesor (renovación del crédito)
 - ✓ Cliente recurrente con más de 24 meses de efectuada la verificación domiciliaria anterior.
- Evaluación Cuantitativa

Es la que permite determinar la capacidad de pago del solicitante. Se concentra en la elaboración de estados financieros e información financiera complementaria que permita decidir sobre la razonabilidad de la inversión del cliente a través del crédito solicitado.

Los detalles sobre los criterios de evaluación para los diferentes tipos de Créditos se encuentran en la Metodología de Evaluación, que es complementaria al presente Manual.

3. Tipos de Evaluación Crediticia

La evaluación será diferenciada, considerando que la estructura de cartera de la empresa pone mayor énfasis en el crecimiento de créditos pequeños (mayor volumen de operaciones), lo que implicará adecuar la tecnología con la finalidad de reducir costos y, generar condiciones para optimizar los atributos de rapidez y simplicidad de la Propuesta de Valor de la empresa.

En ese sentido, la Metodología de Evaluación de Créditos considera la evaluación por monto de financiamiento y por tipo de crédito, el cual está en función del endeudamiento del cliente.

4. Niveles de Aprobación de créditos

La aprobación de créditos se realizará de acuerdo con las autonomías establecidas por MIBANCO, como se muestra en la Tabla 4:

Tabla 4.

Autonomías para aprobación de créditos

Cargo	Negocios	
	Monto de Autonomía Op individuales	Monto de autonomía proyectos especiales
Asesor de Negocios 3	Hasta 1,000	
Asesor de Negocios 2	Hasta 2,500	
Asesor de Negocios 1	Hasta 3,500	
Asesor de Negocios Senior	Hasta 5,000	
Ejecutivo de Negocios	Hasta 7,500	
Supervisor Of. Comp (BN)	Hasta 15,000	
Jefe de Negocios/JCC	Hasta 30,000	
Gerente de Agencia	Hasta 40,000	
Gerente Zonal	Hasta 75,000	
Gerente Regional	Hasta 90,000	
Gerente Territorial	Hasta 180,000	Hasta 300.000
Gerente de Negocios	Hasta 350,000	Hasta 750.000
Gerente General	Hasta 1'500.000	Hasta 2'500.000
CED	Hasta 3'000,500	Hasta 5'000.000
Directorio	Hasta Límite Legal	Hasta Límite Legal

Fuente: MIBANCO



Para Jefe de Negocios, Gerente de Agencia y Gerente Zonal se definirá autonomías personales en función a cosechas y resultados de agencias.

A los montos asignados para cada nivel de aprobación correspondiente se debe incluir el ITF, seguros y cargos.

Una solicitud de crédito será aprobada si cuenta con el visto bueno del nivel autorizante correspondiente, según se detalla.

Las autonomías hasta el nivel del Gerente de Agencia pueden ser modificadas por la Gerencia de Negocios, dentro de los límites establecidos por la Gerencia de Riesgos.

Comité de Crédito

El Comité de crédito es una instancia de decisión colectiva de las solicitudes de crédito; así como también un espacio de aprendizaje. Sus resoluciones se emiten teniendo en cuenta lo siguiente:

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

Tabla 5.

Comité de Crédito

Tipo de comité	Nivel de aprobación	Participantes mínimos
Comité 1 a 1	Hasta S/.4,000.00	Dos (02) participantes: Asesor de Negocios que propone la operación + Gerente de Agencia, o Jefe de Negocios, o Supervisor de Of. Compartida, o Asesor de Negocios Senior con autonomía
	Hasta S/.40,000.00 *	Dos (02) participantes: Asesor de Negocios que propone la operación + Gerente de Agencia, o Jefe de Negocios,
Mini Comité	Más de S/.40,000.00	Tres (03) participantes: Asesor de Negocios que propone la operación + Gerente Zonal + Gerente de Agencia + Jefe de Negocios
	Hasta S/.75,000.00	Asesor de Negocios que propone la operación + Gerente de Agencia + Gerente Zonal
Comité en Oficina Principal	Hasta S/.90,000.00	Gerente Regional + Analista de Negocios
	Hasta S/.180,000.00	Gerente de Territorial + Gerente Regional
	Hasta S/.350,000	Gerente de Negocios + Gerente Territorial
	Hasta S/.1'500,000.00	Gerente General + Gerente de Negocios
	Hasta S/.3'500,000.00	Comité de Administración de Riesgos
Comité de Crédito ampliado	Hasta el Límite Legal	Directorio
	Para retroalimentación o cuando se requiera.	Más de 03 Ejecutivos / Asesores de Negocios, incluyendo al Asesor que propone la operación + Gerente de Agencia o Jefe de Negocios o Supervisor de Of. Compartida o Asesor de Negocios Senior con autonomía.

* Este nivel variará según la autonomía del Jefe de Negocios y del Gerente de Agencia.

Fuente: MIBANCO

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones indica que es importante tener un marco normativo relacionado con la gestión de riesgos debe ser complementado con normas específicas, que establezcan lineamientos para cada tipo de riesgo significativo, es por eso que se emite la Resolución S.B.S. N°3780-2011, en tal sentido es conveniente que las empresas cuenten con prácticas sólidas de gestión de riesgo de crédito que sean consistentes con las recomendaciones formuladas a nivel internacional y que permitan proteger los intereses de los ahorristas. Por otro lado, es responsabilidad del Directorio:

- a) Aprobar y revisar periódicamente la estrategia, objetivos y lineamientos para la gestión del riesgo de crédito.



- b) Aprobar y revisar periódicamente las políticas y procedimientos para la gestión del riesgo de crédito.
- c) Establecer y revisar periódicamente la estructura organizacional necesaria para la gestión del riesgo de crédito.

Como se expone en el presente acápite las políticas de crédito de MIBANCO y estas guardan coherencia con los lineamientos propuestos por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones como se presenta en la Tabla 6:

Tabla 6.

Cumplimiento de lineamientos SBS y MIBANCO

N°	Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones / Resolución S.B.S. N°3780-2011	MIBANCO
1	Responsabilidades de la Gerencia General	SI CUMPLE
2	Requerimientos mínimos para una adecuada estructura organizacional	SI CUMPLE
3	Comité de Riesgo de Crédito	SI CUMPLE
4	Unidad de Riesgos de Crédito	SI CUMPLE
5	Sistema de incentivos del personal	SI CUMPLE
6	Sistemas de información y herramientas informáticas adecuadas	SI CUMPLE
7	Formalización de las exposiciones afectas a riesgo de crédito	SI CUMPLE
8	Reportes de riesgos y remisión de información al Directorio	SI CUMPLE
9	Manuales de políticas y procedimientos	SI CUMPLE
10	Criterios de aceptación de riesgo	SI CUMPLE
11	Proceso de aprobación	SI CUMPLE
12	Consideraciones en la evaluación previa a la aprobación crediticia	SI CUMPLE
13	Principios de aprobación de exposiciones crediticias	SI CUMPLE
14	Clasificaciones internas de riesgo de crédito	SI CUMPLE
15	Procedimientos para la administración de garantías	SI CUMPLE
16	Valorización, actualización y conservación de la información sobre las garantías	SI CUMPLE
17	Transferencia y adquisición de cartera de créditos	SI CUMPLE
18	Procedimientos para la recuperación y cobranza de créditos	SI CUMPLE
19	Política de castigo de créditos incobrables	SI CUMPLE
20	Sistema de alertas tempranas	SI CUMPLE
21	Seguimiento a nivel portafolio	SI CUMPLE
22	Pruebas de estrés	SI CUMPLE
23	Evaluación del riesgo de crédito	SI CUMPLE

Fuente: Políticas de crédito de MIBANCO

4.1.2. Análisis de las actitudes y el nivel de cumplimiento de los trabajadores de MIBANCO de la normativa del proceso de otorgamiento de créditos

La investigación utilizó como instrumento de recolección de datos para medir las actitudes el cuestionario de Escala de Opiniones SL-SPC (Palma, 2005) se validó en Asesor / Ejecutivo de Negocios de MIBANCO Agencia Puno, para lo cual se aplicó los coeficientes de Alfa de Cronbach y test de esfericidad KMO (Kaiser Meyer Olkin), obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 7.

Test de confiabilidad y validez

Dimensiones	Sub Dimensiones	Variables	Confiabilidad			
			ALFA ≥0.70	Comunalidades ≥0.50	KMO ≥0.50	AVE ≥55%
Significación de la tarea	Personal	TAREA8 – A gusto con la actividad	9.333	0.604	0.681	84%
		TAREA7 – Sentirse bien consigo		0.866		
		TAREA6 – Sentirse a gusto c/ realiza		0.966		
		TAREA5 – Sentirse realizado personal		0.936		
	Tarea	TAREA1 – Trabajo justo	0.438	0.660	0.500	66%
		TAREA4 – Sentirse complacido		0.660		
Condiciones de trabajo	Ambiente	CON_TRAB4 – Confort Jefe	0.815	0.909	0.514	73%
		CON_TRAB7 – Ambiente cómodo		0.700		
		CON_TRAB8 – Comodidad/desempeño		0.580		
	Horario	CON_TRAB1 – Distribución	0.627	0.857	0.500	73%
		CON_TRAB3 – Disgusta horario		0.857		
	Reconocimiento personal y/o social	Social	RECONOC1 – Recibo mal trato	0.590	0.592	0.636
RECONOC2 – Tomar distancia			0.637			



		RECONOC4 – Compartir aburrido		0.502		
	Sueldo	BENEF3 – Sueldo aceptable	0.044	0.874	0.500	87%
		BENEF5 – Trabajo cubrir expectativas		0.874		
<p>VARIABLES ELIMINADAS. TAREA2 – Sentirse valioso, TAREA3 – Sentirse útil, CON_TRAB2 – Ambiente, CON_TRAB5 – Comodidad, CON_TRAB6 – Horario incomodo, CON_TRAB9 – jefe valora esfuerzo, RECONOC3 – Tareas sin importancia, RECONOC5 – Desagrada limiten trabajo, BENEF1 – Sueldo muy bajo, BENEF2 – Sentirse mal c/ gana, BENEF4 – Me están explotando</p>						

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo

Como se muestra en la Tabla 7 se tiene que son confiables las variables TAREA8 – A gusto con la actividad, TAREA7 – Sentirse bien consigo, TAREA6 – Sentirse a gusto c/ realiza, TAREA5 – Sentirse realizado personal, CON_TRAB4 – Confort Jefe, CON_TRAB7 – Ambiente cómodo y CON_TRAB8 – Comodidad/desempeño las mismas que pasaron el Alfa de Cronbach ≥ 0.70 . Con respecto a la validez las variables TAREA8 – A gusto con la actividad, TAREA7 – Sentirse bien consigo, TAREA6 – Sentirse a gusto c/ realiza, TAREA5 – Sentirse realizado personal, TAREA1 – Trabajo justo, TAREA4 – Sentirse complacido, CON_TRAB4 – Confort Jefe, CON_TRAB7 – Ambiente cómodo, CON_TRAB8 – Comodidad/desempeño, CON_TRAB1 – Distribución, CON_TRAB3 – Disgusta horario, RECONOC1 – Recibo mal trato, RECONOC2 – Tomar distancia, RECONOC4 – Compartir aburrido, BENEF3 – Sueldo aceptable y BENEF5 – Trabajo cubrir expectativas pasaron la prueba de esfericidad de KMO ≥ 0.50 .

Se eliminaron las siguientes variables por no pasar la prueba de confiabilidad y validez: TAREA2 – Sentirse valioso, TAREA3 – Sentirse útil, CON_TRAB2 – Ambiente, CON_TRAB5 – Comodidad, CON_TRAB6 – Horario incomodo, CON_TRAB9 – Jefe valora esfuerzo, RECONOC3 – Tareas sin importancia,



RECONOC5 – Desagrada limiten trabajo, BENEf1 – Sueldo muy bajo, BENEf2 – Sentirse mal c/ gana, BENEf4 – Me están explotando.

Tabla 8.

Valorización de factores en MIBANCO

Factores	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos
Valoración (promedio)	3.88	3.32	2.64	3.15

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo

En cuanto a las actitudes de los analistas y para determinar cuál de los factores es el más importante o valorado por los analistas de MIBANCO Agencia Puno en estudio se realizó el análisis de frecuencias, el cual se muestra en la Tabla 8; observándose que el factor Significación de la Tarea fue el más valorado y el factor Reconocimiento Personal y/o Social el menos valorado.

4.1.3. Determinación de la asociación del riesgo crediticio a la gestión en el proceso de otorgamiento de créditos

Tabla 9.*Gestión de otorgamiento de créditos*

Asesor / Ejecutivo Negocios	Cartera Stock S/.	Var. Día Cartera	Crec. Mes	% Mora > 15	Cartera Vencido Stock S/.	% Mora Vencida
A1	1,311,859.92	652.2	6	3.8%	8,851.60	0.01%
A2	950,593.86	-473.9	7	0.4%	505.23	0.01%
A3	901,779.19	-773.8	3	0.3%	2,145.04	0.00%
A4	2,903,258.84	-2,689.4	-7	0.7%	19,499.64	0.03%
A5	785,619.99	904.9	10	0.5%	-	0.00%
A6	369,423.15	507.2	6	0.0%	-	0.00%
A7	1,539,615.32	-643.3	5	0.4%	6,171.68	0.00%
A8	820,791.90	10,471.9	3	0.2%	95.61	0.01%
A9	712,686.16	-82.2	6	0.3%	1,173.68	0.00%
A10	1,138,270.50	5,563.6	-7	1.6%	12,213.32	0.00%
A11	1,706,133.64	19,688.3	-3	0.6%	4,958.10	0.00%
A12	1,538,588.09	20,176.9	-6	3.9%	21,745.77	0.01%
A13	1,165,266.50	-1,316.5	4	0.2%	496.42	0.00%
A14	2,852,245.43	-1,211.5	-16	1.7%	9,430.19	0.00%
A15	1,472,691.35	7,009.7	18	0.1%	-	0.00%
A16	1,298,080.74	12,753.2	-11	0.8%	9,209.06	0.02%
A17	212,897.79	2,482.4	10	0.0%	-	0.00%
A18	1,655,432.56	13,152.6	4	0.8%	1,255.26	0.00%
A19	1,506,309.54	-1,559.8	-1	2.0%	28,102.43	0.00%
A20	1,313,307.99	20,063.9	8	2.2%	-	0.00%
A21	1,126,419.52	731.8	1	1.1%	743.24	0.00%
A22	300,221.55	-258.9	-8	3.6%	268.57	0.03%
A23	1,339,911.93	-2,446.5	2	0.9%	584.46	0.00%

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo

En la Tabla 9 se muestra la gestión de otorgamiento de créditos, en donde el analista A4 y A14 son los que tienen la mayor cartera y su mora ≥ 15 es 0.7% y 1.7% respectivamente, en el caso de los analistas A1 y A12, de ambos su cartera es representativa y su mora ≥ 15 es 3.8% y 3.9% respectivamente, y el analista A22 tiene una cartera moderada y su mora ≥ 15 es 3.6%.



4.1.4. Contrastación de hipótesis

En cuanto a la hipótesis específica 1:

“Las políticas de crédito de MIBANCO, permite la buena evaluación de los sujetos de crédito”.

Considerando lo expuesto en el objetivo 1, todas sus políticas, herramientas y técnicas son las que requiere la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs, en tal sentido se valida la presente hipótesis.

En cuanto a la hipótesis específica 2:

“Con las actitudes y el cumplimiento de las políticas de créditos se logra una óptima gestión del otorgamiento de créditos”

Considerando la Tabla 7 en los que respecta a las actitudes se tiene que el factor Significación de la tarea se valora con 3.88 en promedio y la que no tiene significancia es Reconocimiento Personal y/o Social que en promedio está en 2.64. la Significación en la tarea es el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo, en tal sentido se valida la presente hipótesis

En cuanto a la hipótesis general:

“La inadecuada gestión en el otorgamiento de créditos es una de las principales causas del riesgo crediticio”.

Considerando la Tabla 8 se tiene que el analista A22 tiene una cartera moderada S/. 300,221.55 y su mora ≥ 15 es 3.6%. esto nos indica que la inadecuada gestión del otorgamiento de crédito es la principal causa del riesgo crediticio, por tanto, validamos la presente hipótesis.



4.2. DISCUSIÓN

Las políticas de MIBANCO en cuanto al sistema de créditos, los requisitos de crédito, la evaluación y la operatividad que oferta con relación a lo requerido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs es considerada aceptable y adecuada, lo que incide en la gestión de crédito; al igual que Cabrera (2013) quien menciona que las condiciones y requisitos de créditos se ha demostrado que los clientes consideran como aceptables y accesibles, y esto ha permitido que exista un crecimiento en cuanto en el patrimonio y mejorar la solvencia

Respecto al impacto de las actitudes de cada uno de los factores en MIBANCO Agencia Puno, los analistas reportaron el mayor porcentaje para los factores Significación de la Tarea (de Promedio a Satisfecho), lo que indicaría que los analistas tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido. Por otro lado, los analistas reportaron un menor porcentaje en el factor Reconocimiento Personal y/o Social, y esto podría deberse a que en MIBANCO Agencia Puno, los analistas no reciben el reconocimiento esperado de sus compañeros o jefes. Esto estaría indicando un área de posible mejoramiento, y el riesgo de crédito está relacionado con las políticas y actitudes del trabajador frente al trabajo es así que el analista A22 tiene una cartera moderada S/. 300,221.55 y su mora ≥ 15 es 3.6%. esto nos indica que la inadecuada gestión del otorgamiento de crédito es la principal causa del riesgo crediticio. Como indica Boada (2019) existe una alta relación entre el desempeño del personal (satisfacción) con la significación de la tarea. En base a ello, una mejora en la satisfacción laboral con la significación de la tarea, se vería acompañada de un incremento significativo en el desempeño laboral de este puesto.



V. CONCLUSIONES

Las políticas de MIBANCO en cuanto al sistema de créditos, los requisitos de crédito, la evaluación y la operatividad que oferta en relación con lo requerido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs es considerada aceptable y adecuada, lo que incide en la gestión de crédito.

Respecto al impacto de las actitudes de cada uno de los factores en MIBANCO Agencia Puno, los analistas reportaron el mayor porcentaje para los factores Significación de la Tarea (de Promedio a Satisfecho), lo que indicaría que los analistas tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido. Por otro lado, los analistas reportaron un menor porcentaje en el factor Reconocimiento Personal y/o Social, y esto podría deberse a que en MIBANCO Agencia Puno, los analistas no reciben el reconocimiento esperado de sus compañeros o jefes. Esto estaría indicando un área de posible mejoramiento.

El riesgo de crédito está relacionado con las políticas y actitudes del trabajador frente al trabajo es así que el analista A22 tiene una cartera moderada S/. 300,221.55 y su mora ≥ 15 es 3.6%. esto nos indica que la inadecuada gestión del otorgamiento de crédito es la principal causa del riesgo crediticio.



VI. RECOMENDACIONES

En cuanto a las políticas de crédito y la gestión de este el personal de la institución debe tenerlos en cuenta como un credo y los funcionarios de la institución deben implementar actividades y acciones de mejora continua, para ello la organización debe identificar el perfil de cada trabajador de tal manera le permita mejorar su talento humano.

Para mejorar el factor Reconocimiento Personal y/o Social, se sugiere desarrollar dinámicas, con el fin de sensibilizar a los trabajadores acerca de las formas positivas de relación y desarrollar estrategias diferenciadas para cada grupo de trabajadores de acuerdo con la condición laboral, género y tiempo de servicio.

Mejorar el seguimiento de los créditos otorgados, fortalecer las capacidades de los analistas en la gestión y otorgamiento de créditos tanto en el análisis cuantitativo y cualitativo



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Albatros Consulting. (2006). Créditos, cobros y aspectos legales. *Seminario*.
- BANXICO - Banco de México. (2005). *Definiciones básicas de riesgos*. Obtenido de
BANXICO: www.banxico.org.mx
- Barrantes, L. (2010). Determinantes del margen de intermediación en el caso peruano.
Revista: Estudios Económicos - Banco Central de Reserva del Perú.
- Boada Llerena, N. A. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de
trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018*.
Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2011). *Circular Única de Bancos*. Obtenido de
www.cnbv.gob.mx
- Congreso de la Republica. (1996). Ley N° 26702 - *Ley general del sistema financiero, de
seguros y orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP*. Lima: Diario
El Peruano.
- Instituto de Formación Bancaria. (2008). *Cajeros IFB, para bancos y empresas soporte
conceptual, formativo y técnico*. Lima: Instituto de Formación Bancaria.
- Instituto de Formación Bancaria. (2012). *Separata del sistema financiero y sus principales
productos y servicios*. Lima: IFB.
- Johnson, S., & Rogaly, B. (1997). *Microfinanciamiento y reducción de la pobreza*. México:
UDEC.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. (11a ed.). México D.F., México:
- Mansell Carstens, C. (1995). *Las finanzas populares en México*. México: Editorial Milenio.
- Mitacc Meza, M. (1996). *Tópicos de Estadística Descriptiva y Probabilidad*. Lima: Thales.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y
Comercializadora Cartolan EIRL.



- Pommier, D. (1994). *Financiamiento del desarrollo rural, nuevas lecciones de las experiencias locales para la construcción de instituciones financieras y de desarrollo viables. Memoria del Segundo Seminario Nacional Sistemas financieros no convencionales*. Nicaragua: Comisión “financiamiento rural alternativo.
- Rodríguez Rivas, M. (1995). *Proyecto de investigación científica*. Lima: Escuela Superior de Administración Pública - ESAP.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2012). *Programa de asesoría a docentes sobre el rol y funcionamiento del sistema financiero, de seguros, AFP y unidades de inteligencia financiera*. Lima: SBSA - Ministerio de Educación del Perú.
- Tafur Portilla, R. (1996). *La tesis universitaria. La tesis doctoral. La tesis de Maestría. El informe y la monografía*. Lima: Mantaro.
- Tamayo y Tamayo, M. (1998). *El proceso de la investigación científica*. México DF: Editorial LIMUSA.
- Teyssier, S. (1993). *Financial Systems: a gender focus*. República Dominicana: INSTRAW.
- Valderrama Mendoza, S. (2006). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Zabalaga, M. (1997). Foro Internacional de financiamiento de la pequeña empresa. *FOLADE, Servicios de ahorro y capitalización para la pequeña empresa* (págs. 107-112). Costa Rica: Ediciones Porvenir.
- Zapata, E., & Mercado, M. (Enero-Diciembre de 1996). Del proyecto productivo a la empresa. *Cuadernos agrarios* (13), p. 104-128.