

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



**TESIS**

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN CREDITICIA EN EL OTORGAMIENTO DE  
CRÉDITOS EN LA FINANCIERA CREDINKA AGENCIA YUNGUYO PERIODO  
2015 – 2016**

**PRESENTADA POR:**

**YENY ELVINA CHIPANA HUANCA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**PUNO – PERÚ**

**2018**

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

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN CREDITICIA EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LA FINANCIERA CREDINKA AGENCIA YUNGUYO PERIODO 2015 – 2016

PRESENTADA POR:

YENY ELVINA CHIPANA HUANCA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO



APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE

.....  
Dr. Juan Moisés MAMANI MAMANI

PRIMER MIEMBRO

.....  
Msc. Marco E. CONDORTUNOFRE

SEGUNDO MIEMBRO

.....  
Msc. Omar Jesús QUISPE CHOQUE

DIRECTOR DE TESIS

.....  
Msc. Reynaldo ALCÓS CHURRA

Fecha de sustentación: 12 de Enero del 2017

Área: FINANZAS PÚBLICAS Y PRIVADAS  
Tema: Evaluación de Gestión de Créditos

## DEDICATORIA

A:

*Dios por haberme permitido  
llegar hasta este punto y darme  
salud para lograr mis objetivos,  
además de su infinita bondad,  
amor y compañía durante todo el  
periodo de estudio.*

*Mi familia por haber  
compartido su tiempo conmigo y  
apoyarme en su momento.*

*Los maestros, aquellos que  
marcaron cada etapa de nuestro  
camino universitario, asimismo a  
los maestros que nos ayudaron en  
asesorías dudas presentadas en  
la elaboración de la tesis.*

*Dedicado a ustedes...*

## AGRADECIMIENTO

*Gracias a Dios por sus grandes bendiciones que ha permitido hacer realidad uno de mis grandes sueños anhelados.*

*Gracias a la Universidad Nacional del Altiplano Puno, por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional, asimismo, a la Escuela Profesional de Ciencias Contables y a los docentes que lo conforma, quienes con esfuerzo, dedicación, conocimiento, experiencia, paciencia y motivación aportaron a mi formación profesional.*

*Gracias a mi familia por su apoyo incondicional, paciencia y comprensión que nos brindaron en todos estos años de formación profesional y la realización de esta investigación.*

*Gracias a todos mis amigos y compañeros de estudio, con quienes compartimos momentos inolvidables de nuestra vida estudiantil universitaria.*

*¡Gracias a ustedes!*

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	1
AGRADECIMIENTO.....	2
RESUMEN.....	8
INTRODUCCIÓN.....	9
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
2.1. MARCO TEÓRICO.....	8
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	32
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b>	
3.1. MÉTODOS.....	38
3.2. POBLACIÓN.....	38
3.3. MUESTRA.....	39
3.4. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	40
3.5. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS.....	41
3.6. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN.....	41
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	
5.1. OBJETIVO ESPECÍFICO 1:.....	44
5.2. OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2:.....	58
5.3. OBJETIVO 3:.....	62
5.4. CONTRASTACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS.....	81
CONCLUSIÓN.....	83
RECOMENDACIONES.....	85
BIBLIOGRAFÍA.....	86
FUENTES PAGINAS WEB.....	87
ANEXOS.....	88

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>CUADRO 1 :</b>	POBLACIÓN .....	39
<b>CUADRO 2:</b>	TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	40
<b>CUADRO 3:</b>	TOTAL HABITANTES YUNGUYO.....	43
<b>CUADRO 4 :</b>	CUMPLIMIENTO DE LA EVALUACIÓN CREDITICIA POR MONTO PERIODOS 2015 – 2016 .....	45
<b>CUADRO 5:</b>	ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS PARA EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO POR PRODUCTO SEGÚN PLAZOS – PERIODO 2015 .....	47
<b>CUADRO 6 :</b>	ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS PARA EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO SEGÚN PLAZOS PERIODO 2016 .....	47
<b>CUADRO 7:</b>	CARTERA DE CRÉDITOS DE FINANCIERA CREDINKA DISTRITO DE YUNGUYO, PERIODOS 2015 - 2016.....	48
<b>CUADRO 8:</b>	CARTERA DE PRÉSTAMOS CANCELADOS Y EN ESTADO DE MOROSIDAD POR PRODUCTO.....	49
<b>CUADRO 9 :</b>	SITUACIÓN DE LOS CRÉDITOS MOROSOS DE FINANCIERA CREDINKA. (2015 -2016).....	51
<b>CUADRO 10:</b>	CALIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS EN MORA LA FINANCIERA CREDINKA PERIODOS (2015 -2016).....	52
<b>CUADRO 11:</b>	ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS.....	53
<b>CUADRO 12:</b>	GESTIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN CREDITICIA .....	53
<b>CUADRO 13:</b>	FACTORES QUE INFLUYEN GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DE CRÉDITO .....	54
<b>CUADRO 14:</b>	VERIFICACIÓN DEL EXPEDIENTE CREDITICIO COMPLETOS Y CORRECTOS .....	55
<b>CUADRO 15:</b>	SEGUIMIENTO Y CONTROL ADECUADO DEL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE LOS CRÉDITOS .....	55
<b>CUADRO 16:</b>	CUMPLIMIENTO DE LOS TRABAJADORES CON LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS.....	56
<b>CUADRO 17:</b>	CAPACITACIONES SOBRE CRÉDITOS .....	57
<b>CUADRO 18:</b>	FACTORES DE RIESGO DE CARTERA PARA EL OTORGAMIENTO DE UN CRÉDITO .....	57
<b>CUADRO 19:</b>	MONTOS DE CRÉDITOS MÁS SOLICITADOS EN LA EN EL DISTRITO DE YUNGUYO 2015 Y 2016.....	58
<b>CUADRO 20:</b>	MONTOS DE CRÉDITOS OTORGADOS Y SU RELACIÓN CON CLIENTES MOROSOS EN LA PROVINCIA DE YUNGUYO 2015 y 2016.....	59
<b>CUADRO 21:</b>	CRÉDITOS CANCELADOS Y MOROSOS SEGÚN MONTOS OTORGADOS 2015 - 2016 .....	61

**ÍNDICE DE FIGURAS**

<b>FIGURA 1:</b>	SISTEMA FINANCIERO NACIONAL .....	11
<b>FIGURA 2:</b>	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA PROVINCIA DE YUNGUYO .....	43
<b>FIGURA 3:</b>	PORCENTAJE DEL CUMPLIMIENTO DE PAGOS 2015 - 2016 .....	45
<b>FIGURA 4:</b>	PORCENTAJE DE CRÉDITOS OTORGADOS .....	48
<b>FIGURA 5:</b>	PORCENTAJE DE CRÉDITOS CANCELADOS Y MOROSOS .....	50
<b>FIGURA 6:</b>	CRÉDITOS MOROSOS .....	51
<b>FIGURA 7:</b>	MONTO DE CRÉDITOS OTORGADOS .....	58
<b>FIGURA 8:</b>	CRÉDITOS OTORGADOS Y SU RELACIÓN DE MOROSIDAD .....	60
<b>FIGURA 9:</b>	PORCENTAJE DE CRÉDITOS CANCELADOS Y EN MORA SEGÚN MONTOS OTORGADOS .....	61

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO 1:</b>	Matriz de Consistencia .....	89
<b>ANEXO 2:</b>	Cumplimiento de la Evaluación Crediticia por Monto Año 2015 - 2016.....	91
<b>ANEXO 3:</b>	Análisis del Cumplimiento de Políticas Para el Otorgamiento del Crédito Según Plazos Periodo 2015.....	92
<b>ANEXO 4:</b>	Análisis del Cumplimiento de Políticas Para el Otorgamiento del Crédito Según Plazos Periodo 2016.....	93
<b>ANEXO 5:</b>	Créditos Otorgados por Financiera Credinka Año 2015 – 2016 .....	93
<b>ANEXO 6 :</b>	Encuesta.....	94



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

**REDS:** Redes

**SBS:** Superintendencia de Banca y Seguros

**BCRP:** Banco Central de Reserva del Perú

**SMV:** Superintendencia del Mercado de Valores

**SF:** Sistema Financiero

**CPP:** Cliente potencialmente en perdida.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: “EVALUACION DE LA GESTION CREDITICIA EN EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS EN LA FINANCIERA CREDINKA AGENCIA YUNGUYO PERIODO 2015 - 2016”, tiene como objetivos Analizar la incidencia en la gestión crediticia durante el proceso de otorgamiento de créditos y su impacto en la formación de cartera de la financiera CREDINKA agencia Yunguyo. Con lo que se pretende asegurar el plan de inversión, satisfacción del cliente y el retorno del préstamo de acuerdo a lo programado, sin que en el periodo del préstamo ocurran alteraciones que sean producto de una incorrecta aplicación de la gestión crediticia. Para la evaluación y desarrollo de los objetivos se utilizaron los métodos: analítico y deductivo; la muestra utilizada es de 11 Funcionarios que realizan gestión directa e indirecta en la agencia y de 356 prestatarios de los periodos 2015 y 2016. Los resultados obtenidos son: Que los colaboradores de la Financiera Credinka, incumplen con el manual de procedimientos y políticas de crédito para otorgar los créditos, la evaluación crediticia lo realizan de manera regular, en su mayoría otorgan créditos sin hacer la visita ínsito que es la verificación del domicilio y/o negocio del cliente antes otorgársele el crédito. De los prestatarios se obtuvo que del 100% de los clientes el 67.42% cumplieron con cancelar sus cuotas y el 32.58% se encontraron en estado de morosidad, esto debido a muchos factores como: la incapacidad de pago, fracaso empresarial o el inadecuado uso del crédito, todo ello producto de una deficiente evaluación crediticia al cliente. Se propone verificar si los asesores de negocios otorgan créditos de acuerdo a los parámetros establecidos en el manual de procedimientos y políticas de crédito.

## INTRODUCCIÓN

En el contexto económico actual de nuestro país se está viviendo un constante crecimiento en cuanto al comercio, la industria y otros sectores económicos, ante esto se hace imprescindible que aparezcan o surjan entidades que les brinde los recursos económicos que no pudieran alcanzar en la banca tradicional, en vista de estas necesidades comenzaron a salir las diferentes instituciones micro financieras que además de cuidar su dinero, estas instituciones ofrecen diferentes opiniones para satisfacer sus necesidades financieras. El desarrollo económico y financiero de la ciudad de Yunguyo está íntimamente ligado con el sistema no financiero y las pequeñas y medianas empresas por ende la Financiera Credinka es una financiera que tiene sus orígenes en la ciudad de Cusco. Tiene como finalidad ofrecer productos financieros sobre todo a empresarios rurales y urbanos con el fin de que estos cumplan con la devolución del crédito.

Considerando que el mercado crediticio para el microempresario muchas veces constituye un elemento fundamental para el desarrollo empresarial, su acceso determina muchas condiciones que limita cumplir o continuar siendo prestatario para solicitar el capital de trabajo para la empresa, sin embargo el problema fundamental y relevante que tienen las instituciones micro financieras incluyendo Financiera Credinka es la recuperación de los créditos una vez desembolsados puesto que existe la incertidumbre del no cumplimiento de las obligaciones por parte del deudor.

Por lo que presenta riesgos crediticios debido a la deficiente evaluación crediticia que se realiza por el incumplimiento de las políticas de crédito, falta

de capacidad de pago, falta de experiencia del empresario del negocio, destino incorrecto del crédito, sobreendeudamiento de los socios, por otorgar montos elevados que no están acorde a la capacidad y voluntad de pago del prestatario; trayendo consigo la morosidad que afectar la rentabilidad de los prestatarios.

El trabajo de investigación tiene como Objetivo General: Evaluar la mala gestión crediticia en el proceso de otorgamiento de créditos que incide en la cartera morosa en la Financiera Credinka Agencia Yunguyo, que está en función a los niveles de demanda alta y baja, durante los periodos 2015-2016 la hipótesis general: La inadecuada gestión crediticia en el proceso de otorgamiento de créditos Inciden en la cartera morosa en la Financiera CREDINKA Agencia Yunguyo, periodo 2015. Las hipótesis específicas: El comportamiento de la inadecuada gestión crediticia en el proceso de otorgamiento de créditos que otorga Financiera CREDINKA Agencia Yunguyo, están en función a los niveles de demanda alta y baja y el riesgo de la inadecuada gestión crediticia en el proceso de otorgamiento de créditos, es la causa principal que se ve reflejado en la cartera morosa de Financiera CREDINKA Agencia Yunguyo, durante los periodos 2015 – 2016

El presente trabajo esta estructura en 4 capítulos.

- Capítulo I: Planteamiento de problema, antecedentes y objetivos de la investigación.
- Capítulo II: Marco teórico y conceptual.
- Capítulo III: Metodología de la investigación.
- Capítulo IV: Exposición y análisis de los resultados.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la última década, los sistemas microfinancieros en el Perú, han mostrado un desarrollo importante incrementando su saldo de colocaciones en miles de soles; crecimiento relativamente alto y incrementando su patrimonio considerablemente de forma significativa. Sin embargo las tasas de morosidad observadas en esta institución refleja una disminución en dichos periodos.

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

Actualmente la Provincia de Yunguyo conjuntamente con el distrito de Desaguadero de la Provincia de Chucuito, tienen una de las economías más dinámicas del sur de la región Puno y por ende del Perú, con predominancia

de la actividad comercial que moviliza una mayor cantidad de recursos financieros y forma parte de una gran red comercial debido a su Ubicación geográfica de frontera con el vecino País de Bolivia, y las regiones de Tacna y Arequipa con las cuales forma también un corredor económico importante por el abastecimiento de productos agropecuarios de primera necesidad y otros productos. Además, Puno se caracteriza por poseer un impresionante potencial turístico, que sería el sector que dinamizaría la economía de esta zona del país. Con el propósito de posibilitar el desarrollo de la economía de esta zona, el mercado financiero adquiere un rol preponderante, esto muestra la presencia cada vez más creciente de las principales instituciones financieras, nuestra economía tiene un comportamiento oligopólico esto en razón que los principales cuatro bancos aglutinan casi el 75% de los depósitos y colocaciones del sistema financiero, la misma que también se ratifica con la presencia de oficinas de éstas instituciones bancarias. Dentro del sistema bancario se agrupan a las Financieras figurando la Financiera Credinka. Que otorga créditos a las personas y empresas de su ámbito de cobertura. El apoyo crediticio a los micros y pequeñas empresas es uno de sus principales mercados.

Frente al desempleo y la caída de los ingresos de las familias se han visto obligadas a crear estrategias de supervivencia destinadas a la obtención de mayores recursos que permite satisfacer sus necesidades básicas, frente a esta situación Credinka se convierte en el medio de financiamiento para cubrir los diferentes tipos de necesidades de la población.

La Financiera Credinka, no es ajena a las dificultades en la recuperación de los créditos, debido a que se registra una deficiente evaluación de la gestión

para el otorgamiento de los créditos, puesto que se ha visto que otorgan créditos sin un buen expediente crediticio, así mismo los clientes incurren en retrasos en el pago de sus cuotas por la falta de capacidad de pago para hacerle frente a sus deudas crediticias lo que genera que un crédito sea irrecuperable, por ello con el presente proyecto de investigación se pretende determinar los factores que provocan tal fenómeno, además se pretende aportar lineamientos que ayuden a mejorar la recuperación de créditos en la Financieras Credinka.

### **1.1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **Problema General**

¿Cómo incide la evaluación de la gestión crediticia en la recuperación de créditos de la Financiera Credinka, en la Provincia de Yunguyo en el periodo 2015 - 2016?

#### **Problemas Específicos:**

¿Cómo incide la evaluación de la gestión crediticia en la Recuperación de créditos de la financiera Credinka en la provincia de Yunguyo en el periodo 2015- 2016?

¿En qué magnitud el monto del crédito otorgado influye en el nivel de evaluación de la gestión crediticia y su posterior recuperación de la Financiera Credinka en la Provincia de Yunguyo en el periodo 2015 - 2016?

## 1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Calisaya C., (2002) "Apoyo Crediticio a la Producción de las Mypes en el proyecto Perú, periodo 1997-1998". Tesis para optar el título profesional de Contador público; menciona: "El impacto crediticio se manifiesta en el mejoramiento de la capacidad productiva, lo que se traduce en mayores fuentes de ingreso y en acceso a recursos financieros que no tuvieron antes de la intervención del proyecto, indicadores que se manifiestan en la capacidad de pago de sus cuotas mensuales y en la tasa de morosidad".

Gonzales Z., (2004) "Análisis de la Cartera de Créditos de FONCODES - Racimos estratégicos de desarrollo rural (REDs Rurales - Puno, Periodo 2002 – 2003". Tesis para optar el título profesional de Contador Público; menciona lo siguiente: "La morosidad crediticia representa uno de los principales factores que explican las crisis financieras en los REDs Rurales Puno. Una institución que empieza a sufrir un deterioro de su portafolio de créditos, ve perjudicada su rentabilidad al aumentar la proporción de créditos con interés no pagados, además de generarse una ruptura en la rotación de fondos. El problema de la rentabilidad se profundiza al tomar en cuenta que la entidad regulada tiene que incrementar sus provisiones por los créditos impagos, lo que repercute inmediatamente en las utilidades de la institución".

"De acuerdo a los resultados obtenidos, tanto en la evolución del índice de morosidad así como en el comportamiento económico, las políticas de la institución, así como las encuestas aplicadas a los analistas de créditos y administradores de los REDs Rurales, se puede expresar que los niveles elevados de morosidad alcanzados por la cartera crediticia Rural micro



empresarial está estrechamente relacionados con las políticas de crédito y las evaluaciones crediticias realizadas por los analistas de créditos a los productores agropecuarios y micho empresarios, los cuales han otorgado ciertas flexibilidades, en su afán de aumentar las colocaciones, desde el inicio del programa REDs en el que se tuvo un crecimiento notable".

"El índice de morosidad obtenido por las REDs Rurales es explicado por las deficiencias en las políticas crediticias, así como los reglamentos de crédito y la gestión en las cobranzas los cuales incide en los niveles de morosidad de los REDs. El escaso control de las propuestas crediticias es los comités de créditos y un escaso seguimiento de los clientes con créditos vencidos también explica los elevados índices de morosidad, se suma el trabajo deficiente en cuanto a la evaluación económica y financiera del sujeto de crédito por parte de los análisis y la institución".

Aruquipa N., (2004) Análisis de la Morosidad y Sistema de Recuperación de Créditos en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A., periodo 2001 - 2002; concluyo lo siguiente: "La principal etapa dentro del proceso crediticio que incide en el incremento del índice de morosidad, es la evaluación económica y financiera del sujeto del crédito con una 70% seguida de las recuperaciones del crédito oportuna con un 20% y finalmente encontramos a la cobranza judicial con un 10%."

"Según las evaluaciones trimestrales realizadas por el investigador, el sector que presenta menor riesgo para las colocaciones de los créditos es el sector consumo, en segundo lugar, encontramos al sector producción en tercer lugar se ubica el sector comercio y finalmente el sector que presenta mayor riesgo para las colocaciones de créditos, son los servicios."

Jaño A., (2005), en su tesis titulada: “Factores del riesgo crediticio y su incidencia en la sostenibilidad del programa de micro finanzas caritas Perú agencia Juli 2002-2003”, en sus conclusiones manifiesta: Para disminuir el riesgo crediticio, el Programa de Micro finanzas de Caritas del Perú agencia Juli, lo que se ha podido identificar es que, tiene implementado políticas de crédito, a través de Manuales de Promoción, de Políticas, de Procedimiento, de Evaluación de clientes, de Seguimiento, de Control por metodología, entre otros. Sin embargo, no se advirtió en a) Procurar que el crédito se destine a la producción, comercio y servicios en general, es decir el crédito debe ser destinado para capital de trabajo; b) Se identificó créditos otorgados para sus actos de liberalidad , sin advertir la voluntad y capacidad de pago de los clientes en la etapa de pre crédito; c) Escaso seguimiento de la cartera activa de parte de los Promotores de crédito; d) Igualmente se identificó sobre créditos con relación a sus negocios sin advertir el tamaño del préstamo requerido.

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

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la gestión crediticia en el proceso de otorgamiento de créditos y la incidencia en la cartera morosa en la financiera CREDINKA Agencia Yunguyo, periodos 2015-2016.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

Evaluar el comportamiento de la gestión crediticia en el proceso de otorgamiento de créditos que otorga Financiera CREDINKA Agencia Yunguyo, que está en función a los niveles de demanda alta y baja, durante los periodos 2015 - 2016.

Determinar el riesgo de la gestión crediticia en el proceso de otorgamiento de créditos que es la causa principal que se ve reflejado en la cartera morosa de Financiera CREDINKA Agencia Yunguyo, durante los periodos 2015 - 2016.

Proponer lineamientos para la evaluación de la gestión crediticia en el proceso de otorgamiento de créditos en Financiera CREDINKA agencia Yunguyo, durante los periodos 2015 - 2016.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1. BASE LEGAL

- Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros - Ley N° 26702 y sus normas modificatorias.
- Resolución S.B.S. N° 11356-2008 / Reglamento para la Evaluación y Clasificación del deudor y la Exigencia de provisiones.
- Resolución S.B.S. N° 1765-2005 / Reglamento de Transparencia de Información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del Sistema Financiero.
- Resolución S.B.S. N° 041-2003 / Reglamento para la Administración del Riesgo Cambiario Crediticio.
- Resolución S.B.S. N° 1725-2003 / Normas complementarias para la prevención de lavado de dinero y activos y/o financiamiento del terrorismo.

### **2.1.1. EL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL**

El sistema financiero está conformado por el conjunto de Instituciones bancarias, financieras 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.

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".

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. Nueva Ley General de Banca Ley N° 26702 (2001). En normas legales. Poder legislativo de Perú.

### **INSTITUCIONES QUE CONFORMAN EL SISTEMA FINANCIERO**

- Bancos.
- Financieras.
- Compañía de Seguros.
- AFP.
- Banco de la Nación.
- COFIDE.

- Bolsa de Valores.
- Bancos de Inversiones.
- Sociedad Nacional de Agentes de Bolsa

## **ENTES REGULADORES Y DE CONTROL DEL SISTEMA FINANCIERO**

### **Banco Central de Reserva del Perú (BCRP)**

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.

### **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.

### **Superintendencia del Mercado de Valores (SMV)**

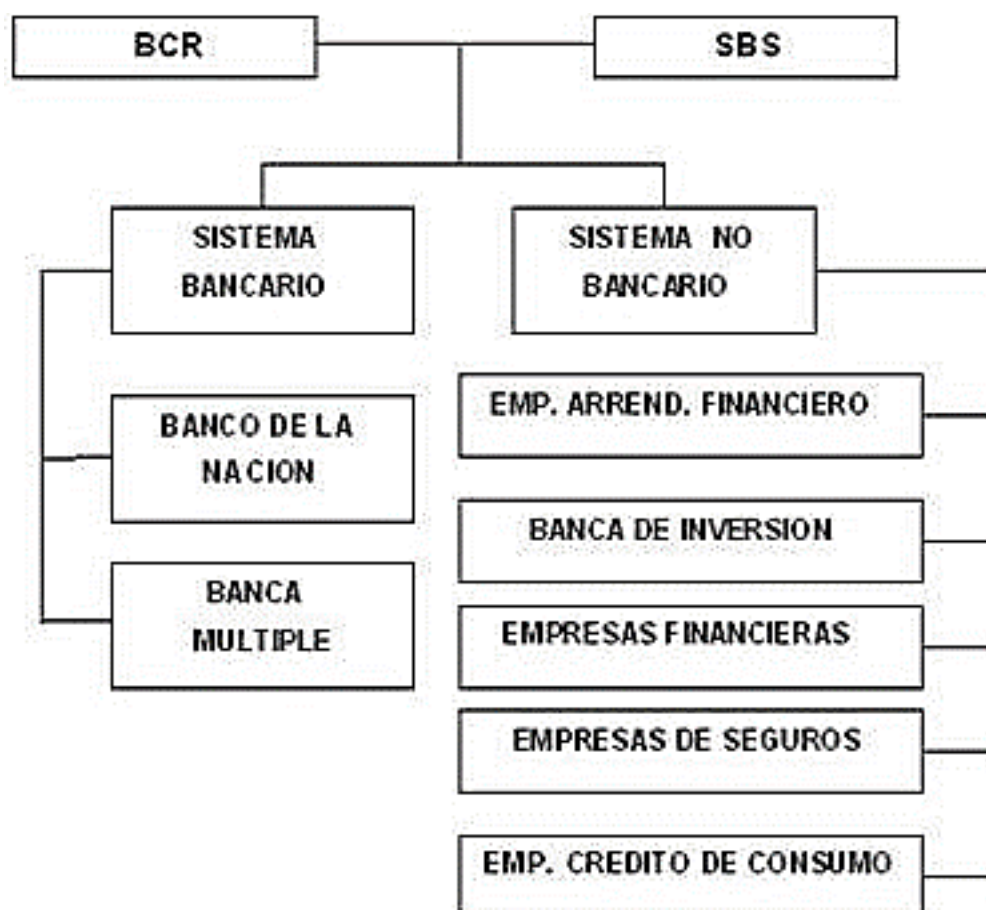
Institución Pública del sector Economía y Finanzas, cuya finalidad es

promover el mercado de valores, velar por el adecuado manejo de las empresas y normar la contabilidad de las mismas. Tiene personería jurídica de derecho público y goza de autonomía funcional administrativa y económica.

Superintendencia de Administración de Fondos de Pensiones (SAFP). Al igual que la SBS, es el organismo de Control del Sistema Nacional de AFP.

Sistemas Financiero Peruano

**FIGURA 1: SISTEMA FINANCIERO NACIONAL**



Fuente: [www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe)

### **2.1.3. CLASIFICACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO**

#### **2.1.3.1. SISTEMA FINANCIERO BANCARIO**

Este sistema está constituido por el conjunto de instituciones bancarias del país. En la actualidad el sistema financiero Bancario está integrado por el Banco Central de Reserva, el Banco de la Nación y la Banca Comercial y de Ahorros. A continuación, examinaremos cada una de éstas instituciones.

##### **Banco Central de Reserva del Perú (BCRP)**

Autoridad monetaria encargada de emitir la moneda nacional, administrar las reservas internacionales del país y regular las operaciones del sistema financiero nacional.

##### **Banco de la Nación**

Es el agente financiero del estado, encargado de las operaciones bancarias del sector público.

##### **Banca Comercial**

Instituciones financieras 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 cuentas de financiación en conceder créditos en las diversas modalidades. Entre estos bancos tenemos:

- Banco de Crédito
- Banco Internacional del Perú – Interbank
- Banco continental
- Banco Financiero del Perú. Banco ScotiaBank



- Banco Sudamericano
- Banco de Trabajo.

Las Sucursales de los Bancos del Exterior Son las entidades que gozan de los mismos derechos y están sujetos a las mismas obligaciones que las empresas nacionales de igual naturaleza.

#### **2.1.3.2. Sistema financiero no bancario financieras**

Lo conforman las instituciones que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero (Apaza Meza, 2010).

Entre estas tenemos:

- Solución Financiero de Crédito del Perú
- Financiera Daewo SA
- Financiera C.M.R

#### **2.1.4. Del Crédito**

Se clasificará en ocho (8) tipos, considerándose como endeudamiento total en el sistema financiero a la suma de los créditos directos más los créditos indirectos que posee el deudor, sin incluir los créditos castigados.

El crédito, según algunos economistas, es una especie de cambio que actúa en el tiempo en vez de actuar en el espacio. Puede ser definido como "el cambio de una riqueza presente por una riqueza futura" (Bellido Sánchez, 1989).

En la vida económica y financiera se entiende por crédito, por consiguiente, la confianza que tenemos en la capacidad de cumplir en la posibilidad,

voluntad y solvencia de un individuo, por lo que se refiere al cumplimiento de una obligación contraída.

#### **2.1.4.1 Condición del crédito**

Para contabilizar el número de entidades del solicitante, se considerara el endeudamiento del titular, cónyuge y personas jurídicas vinculadas.

**Nuevo no bancarizado:** Es considerado nuevo no bancarizado, cuando el cliente es atendido por primera vez en el sistema financiero, y por tanto se requiere de una evaluación integral a la unidad familiar y a la unidad económica.

**Nuevo bancarizado:** Son considerados nuevo bancarizados, aquellos que ya fueron atendidos en el sistema financiero pero contraerán por primera vez endeudamiento en CREDINKA, requiriendo una evaluación integral de la unidad familiar y económica.

**Recurrente:** Se considera crédito recurrente, a todos aquellos que ya cuentan con un crédito cancelado con CREDINKA. La información del cliente necesariamente deberá actualizarse al tomar otros financiamientos teniendo en cuenta el plan de inversión.

**Crédito ampliado:** Se considera al otorgamiento de un monto adicional al saldo capital vigente.

**Crédito paralelo:** Clientes que tengan calificación 100% normal en el sistema financiero y con CREDINKA.

Que cuente con un crédito vigente en CREDINKA y solicite uno adicional en el mismo producto o en otro y que cumpla con las siguientes condiciones:

- No presente alguna de las características establecidas como “Causales de Rechazo” las cuales se hacen mención en la presente política.
- Que tenga cancelado, por lo menos, un crédito en CREDINKA ó.
- Que tenga no menos de 6 meses de relación crediticia con CREDINKA.
- No haber tenido una nueva evaluación que modifique el excedente, salvo el nuevo endeudamiento en el Sistema Financiero (actualización de Gastos Financieros) ó.
- Contar con experiencia crediticia en el Sistema Financiero mínima de 06 meses y haya cancelado como mínimo (03) cuotas en CREDINKA de acuerdo al cronograma de pagos.
- Que no presente un atraso mayor a los 5 días promedio en las ultimas 6 con se aceptan cuotas pagadas de sus créditos vigentes (no se aceptan cuotas pagadas por adelantado).
- No se otorgara crédito paralelo a los clientes que presenten un crédito para capital de trabajo refinanciado vigente.
- Se otorgara bajo las mismas condiciones del Producto Crédito para Capital de Trabajo vigente.
- Su nivel de endeudamiento en CREDINKA no deberá exceder el 100% del patrimonio, sumando los saldos de endeudamiento total.
- Para otorgar un crédito paralelo a personas que desarrollan una actividad económica de comercio o producción, se deberá evaluar el capital de trabajo que requiere el cliente para llevar a cabo su necesidad especificada o campaña.

**Reingresante:** Son considerados re ingresantes, todos aquellos que reciben un crédito después de 12 meses de la cancelación de su último crédito.

**Preferente:** Son considerados como preferentes, aquellos que han demostrado un buen historial crediticio en CREDINKA y en el sistema financiero, cumpliendo con los criterios establecidos para la calificación de un cliente Preferente.

Estos clientes son calificados por:

- Historial crediticio en CREDINKA y en el sistema financiero. Promedio de atraso en sus cuotas de pago.
- Numero de instituciones con relación crediticia vigente en el sistema financiero.

#### **2.1.4.2. Tipos de Crédito**

De acuerdo a la definición dada por la SBS, la cartera de créditos se divide en 08 tipos: créditos corporativos, a grandes empresas, a medianas empresas, a pequeñas empresas, a micro empresas, de consumo revolvente, de consumo no - revolvente, e hipotecarios para vivienda (Gabriel, 2009).

##### **A. Créditos corporativos**

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayor a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los EEFF anuales auditados más recientes del deudor.

Si el deudor no cuenta con estados financieros auditados, los créditos no podrán ser considerados en esta categoría. (Política para el otorgamiento de créditos minoristas Financiera Credinka, 2015)

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor disminuyesen a un nivel no mayor a S/. 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas.

Adicionalmente, se considerarán como corporativos a los créditos soberanos, a los créditos concedidos a bancos multilaterales de desarrollo, a entidades del sector público, a intermediarios de valores, a empresas del sistema financiero, a los patrimonios autónomos de seguro de crédito y a fondos de garantía constituidos conforme a Ley.

### **B. Créditos a grandes empresas**

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

Ventas anuales mayores a S/. 20 millones pero no mayores a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor.

El deudor ha mantenido en el último año emisiones vigentes de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor excediesen el umbral de S/. 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos corporativos, siempre que se cuente con estados financieros anuales auditados. Asimismo, si el deudor no ha mantenido emisiones vigentes de instrumentos de deuda en el último año y sus ventas anuales han disminuido a un nivel no mayor a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a medianas empresas, a pequeñas empresas o a microempresas, según corresponda, en función del nivel de endeudamiento total en el sistema financiero en los últimos (6) meses (Política para el otorgamiento de créditos minoristas Credinka, 2015)

### **C. CRÉDITOS A MEDIANAS EMPRESAS**

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses, y que no cumplan con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor fuesen mayores a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos o el deudor hubiese realizado alguna emisión en el mercado de capitales, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas o corporativos, según corresponda. Asimismo, si el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento.

Se considera también como créditos a medianas empresas a los créditos otorgados a personas naturales que poseen un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) superior a s/. 300 000 en los últimos (6) meses, siempre que una parte de dicho endeudamiento corresponde a créditos a pequeñas empresas o a microempresas, caso contrario permanecerán clasificados como créditos de consumo.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda), se redujera a un nivel no mayor a Sí. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán

reclasificarse como créditos de consumo (revolvente y/o no revolvente) y como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento y el destino del crédito, según corresponda.

#### **D. CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS**

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20,000 pero no mayor a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas. Asimismo, en caso el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse a créditos a microempresas (Política para el otorgamiento de créditos minoristas Financiera Credinka, 2015)

#### **E. Créditos a microempresas**

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda.

#### **F. Créditos de consumo revolvente**

Son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a microempresas o a pequeñas empresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

#### **G. Créditos de consumo no-revolvente**

Son aquellos créditos no revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a pequeñas empresas o a microempresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin



incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecario para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes).y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

#### **H. Créditos hipotecarios para vivienda**

Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características.

Se incluyen también en esta categoría los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o bienes en proceso de inscripción de dominio, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que deriva del crédito otorgado.

Asimismo, se consideran en esta categoría a:

- Los créditos hipotecarios para vivienda otorgados, mediante títulos de crédito hipotecario negociables de acuerdo a la Sección Séptima del Libro Segundo Ley N° 27287 del 17 de junio de 2000; y,

- Las acreencias producto de contratos de capitalización inmobiliaria, siempre que tal operación haya estado destinada a la adquisición o construcción de vivienda propia.

De acuerdo a los ocho tipos de créditos, se agrupará al deudor en dos categorías, por el tipo de crédito:

**Deudor no Minorista:** aquellos clientes que cuenten con créditos:

- Corporativo
- Grandes y Medianas Empresas

**Deudor Minorista:** Aquellos clientes, que cuenten con créditos,

- Pequeñas Empresas.
- Consumo Revolvente y
- No Revolvente

#### 2.1.4.3. Costo del Crédito

El costo crediticio está conformado por la tasa de interés compensatorio y por los costos de comisiones, gastos, portes, seguros y demás costos administrativos; adecuándose a lo establecido por el Banco Central de Reserva, la Superintendencia de Banca y Seguros y normas legales vigentes (Política para el otorgamiento de crédito en Credinka).

Los tarifarios de las tasas de interés y costos son fijados libremente por CREDINKA y serán aprobados por Directorio.

#### 2.1.4.4. Tipos de Clientes Preferentes

##### Tipo A

Tener una relación crediticia mínima de 18 meses, de manera interrumpida en el sistema financiero.

- Contar con la calificación 100% Normal en dicho periodo.
- En los últimos 12 meses deberá tener únicamente endeudamiento con CRE DINKA.
- Podrá tener hasta 5 (cinco) días de atraso en cada una de sus cuotas canceladas con CREDINKA, incluyendo la del mes en curso.

**Tipo B**

- Tener una relación crediticia mínima de 12 meses, de manera interrumpida en el sistema financiero.
- Contar con calificación 100% Normal en dicho periodo.
- Endeudamiento hasta con 2 entidades como máximo incluyendo CREDINKA, se tomara en consideración deuda directa e indirecta para el cálculo del número de entidades.
- Podrá tener hasta 4(cuatro) días de atraso en cada de sus cuotas canceladas con CREDINKA, incluyendo la del mes en curso.

**Tipo C**

- Tener una relación crediticia mínima de 12 meses, de manera ininterrumpida en el sistema financiero.
- Contar con calificación 100% normal en dicho periodo.
- Endeudamiento hasta con 3 entidades como máximo incluyendo CREDINKA, se tomara en consideración deuda directa e indirecta para el cálculo del número de entidades.
- Podrá tener hasta 3 (tres) días de atraso en cada una de sus cuotas canceladas con CREDINKA, incluyendo la del mes en curso.

#### 2.1.4.2. ESTADOS DEL CRÉDITO SEGÚN SITUACIÓN DE DEUDA

**A. Crédito vigente:** Créditos otorgados a clientes en sus distintas Modalidades que están en condiciones normales según lo establecido en el Manual de Contabilidad para instituciones financieras de la SBS, no encontrándose en estado vencido.

**B. Crédito vencido:** Los créditos se consideran como vencidos en los siguientes casos:

- Para créditos a entidades del sector público, intermediarios de valores, empresas del sistema financiero, corporativos, grandes empresas y medianas empresas (créditos de deudores no minoristas), se considerará vencido la totalidad del capital del crédito después de transcurridos 15 días calendarios de la fecha de vencimiento de pago pactado.
- Para créditos a pequeñas empresas y a microempresas, se considerará como vencido la totalidad del saldo de capital del crédito después de transcurridos 30 días calendarios de la fecha de vencimiento de pago pactado.
- Para créditos de consumo revolvente y no revolvente e hipotecarios para vivienda, después de los 30 días calendarios de no haber pagado a la fecha pactada se considera vencida solo el capital de la cuota (s) no pagada (s), mientras que después de los 90 días calendario del primer incumplimiento se considerara la totalidad del saldo de capital de la deuda.

Se podrán pactar causales adicionales de vencimiento del crédito adicionales a las establecidas en el punto anterior, en los contratos.

**C. Crédito reestructurado:** Se considera como “Operación Reestructurada” al crédito directo o financiamiento directo, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo, según sea el caso, conforme a la Ley General del Sistema Concursal.

#### **2.1.4.6. CARACTERÍSTICAS DEL CRÉDITO**

##### **Forma de pago**

Los pagos serán en efectivo, vía transferencia u otros debidamente autorizados.

##### **Frecuencia De Pagos**

Pagos mensuales o según lo establecido en el Contrato de Créditos y Cronograma de Pagos.

##### **Modalidad de amortización**

El cliente podrá realizar pre pagos o cancelaciones por adelantado, desagregando los intereses pactados no vencidos.

Para considerarse pago anticipado el cliente deberá cancelar todas las cuotas por vencer, además de abonar un monto igual o superior al 50% del capital de la cuota; caso contrario se considerará como una amortización (o pago parcial de la siguiente cuota) a la siguiente cuota del cronograma.

#### **2.1.5. DE LA EVALUACIÓN CREDITICIA DEL DEUDOR**

##### **2.1.5.1 ELEMENTOS DE ANÁLISIS CREDITICIO**

El análisis crediticio debe ser riguroso desde el primer crédito, los aspectos a considerar en la evaluación pondrán mayor detalle, de acuerdo al producto crediticio a otorgar. Sin embargo, conceptualmente se evalúa lo siguiente:

## A. Capacidad de Pago

Es la medida práctica para establecer la factibilidad del financiamiento. Para conocer la capacidad de pago se debe determinar el excedente de recursos y la capacidad máxima de endeudamiento que tiene la unidad económica (empresa, empresa-familia, persona). El objetivo es determinar si el cliente mantiene un nivel de ingresos y gastos que le permita afrontar los compromisos que haya asumido incluyendo el financiamiento a otorgar. El análisis comprende:

Si el Cliente es Persona Natural:

- Dependiente: Es trabajador contratado o en planilla de alguna institución o es jubilado.
- Independiente: Cuando el cliente es propietario de una empresa o se dedica al ejercicio libre de profesión u oficio.
- Información de ingresos y egresos: Determinar la renta neta o el excedente de recursos mensual que tenga la unidad a evaluar.
- Otros ingresos: Están referidos a aquellos ingresos que son sustentados y evaluados con documentación y que pueden provenir del titular o cónyuge como dependientes.
- Estabilidad de los ingresos: Análisis de la estabilidad de los ingresos en el tiempo. Es útil conocer la frecuencia en la que se percibe los ingresos, pues ayudará a determinar la frecuencia de los pagos.
- Nivel de endeudamiento u otras obligaciones: Deudas familiares, del negocio, a instituciones financieras, a prestamistas, etc.
- Carga Familiar: Número de miembros, enfermedades, obligaciones escolares, entre otros.

Si el Cliente es Persona Jurídica:

- Información de los Ingresos Operacionales: Comprende los valores recibidos y/o causados como resultado de las actividades desarrolladas en cumplimiento de su objeto social mediante la entrega de bienes o servicios. Esto nos ayudará a determinar el ingreso bruto de la empresa mensualmente.
- Costos y Gastos: Son todos los desembolsos necesarios que tiene que realizar la empresa para su funcionamiento. Esto nos podrá ayudar a calcular nuestra Utilidad mensual de la empresa.
- Otros Ingresos: Están referidos a aquellos ingresos que son sustentados y evaluados con documentación y que pueden provenir de otras actividades que realiza la empresa.
- Nivel de endeudamiento u otras obligaciones: Deudas con otras instituciones financieras.
- Información de los estados financieros en las centrales de riesgos.
- Si el crédito se encuentra respaldado con garantía líquida al 100%, se podrá aceptar como medida de capacidad de pago, una Declaración Jurada de Ingresos suscrita por el cliente.

### **B. Voluntad de Pago**

El oficial de negocio debe investigar el grado de responsabilidad y compromiso del cliente o solicitante en el pago de sus obligaciones; para ello se busca información de referencias que evidencie un adecuado comportamiento crediticio. Esta evaluación es más rigurosa y exhaustiva para los clientes nuevos con CREDINKA y sobre todo para las personas que no mantienen deudas en el SF. El análisis comprende:

**Centrales de riesgos:** Análisis de la información del cliente en las diferentes centrales de riesgos, que permite analizar la evolución y el record crediticio del deudor.

**Referencias:** Se considera las referencias de personas allegadas al cliente.

- Instituciones financieras
- Proveedores
- Clientes
- Entorno familiar

**Información documentaria:** Comprobantes de pago de servicios (últimos 2 meses, debidamente cancelados y no encontrándose con el servicio en corte), que demuestren cumplimiento de las responsabilidades.

#### **A. Garantías Como Elemento Complementario a La Evaluación Crediticia**

Las garantías son complementarias a la evaluación del crédito y constituyen la cobertura de la exposición del riesgo crediticio en el cliente. CREDINKA establecerá un sistema adecuado de control, custodia y actualización de la situación y valor de las garantías; debiendo mantenerse las mismas conciliadas con los saldos contables.

#### **D. Respaldo Patrimonial del Solicitante**

El respaldo patrimonial viene entendido como los bienes que presentan el cliente nuevo, recurrente y reingresante, ante la propuesta de créditos que espera le otorguen por CREDINKA.

#### **E. Condiciones Generales**

El Oficial de Negocios debe identificar las necesidades o motivos que inducen al cliente a solicitar el financiamiento, confirmando que guarde relación con la



actividad del cliente y sirva de apoyo para mantener o mejorar la continuidad de dicha actividad. En caso contrario, el nivel de riesgo de la operación incrementa, e incluso se puede llegar al incumplimiento de las obligaciones. Para la identificación del destino, el Oficial de Negocios debe levantar información del cliente/negocio; teniendo en cuenta la validación y cruce de información, asegurando la congruencia destino de crédito – Necesidad del cliente/negocio.

Finalmente, una vez otorgado el crédito se debe validar si el cliente efectivamente lo usó para los fines propuestos inicialmente; caso contrario se tomarán las acciones necesarias a efectos de prevenir situaciones de mora y se incluirá al cliente en base negativa CREDINKA.

#### **2.1.6. RECUPERACIÓN CRÉDITOS**

La recuperación créditos es una actividad que tiene por objeto conseguir el pago de un crédito cuando el deudor no llega a saldarlo o se rechaza a cumplirlo. Antes de iniciar el camino judicial de hecho los bancos y las financieras que conceden préstamos personales intentan primero conseguir un pago parcial del crédito. El segundo paso es intentar una causa contra el deudor y seguir el camino jurídico hasta llegar al pago. (Gabriel, 2009).

La fase de recuperación créditos se denomina fase extrajudicial y, aun si acorta el tiempo de recuperación, prevé el consentimiento del deudor. El banco o la financiera intenta comprender, con cartas y llamadas telefónicas, por qué la falta o el rechazo de pago o, luego vende su crédito a una sociedad encargada de la recuperación de deudas no pagadas.

### 2.1.7. RIESGO CREDITICIO

- Identificar y controlar el cumplimiento de lineamientos y requisitos para una adecuada administración del riesgo crediticio.
- Establecer límites internos para el control del riesgo crediticio.
- No otorgar créditos a personas naturales o jurídicas con calificación superior a CPP
- El otorgamiento de créditos requerirá la consulta previa a la Central de Riesgos Interna.
- En el caso de ampliaciones de créditos a clientes habituales, se establecerá un mecanismo de supervisión y verificación de la existencia y/o crecimiento del negocio.
- A los clientes nuevos que no tengan historial crediticio se les dará un tratamiento prudencial y gradual, con un mayor rigor en la evaluación.

### 2.2. MARCO CONCEPTUAL

**Activo Corriente:** Es aquel que puede convertirse en efectivo a corto plazo, generalmente menor a un año. Está formado por dinero, cuentas por cobrar, mercaderías realizables en el corto plazo.

**Capital de Trabajo:** Se refiere al capital necesario o líquido que deben disponer para operar el negocio para un ciclo productivo y asegurar su comercialización.

**Créditos Directos:** Representa los financiamientos que bajo cualquier modalidad se otorgue a los clientes, originando a cargo de éstos la Obligación de entregar una suma de dinero determinada, en uno o varios actos, comprendiendo inclusive las obligaciones derivadas de refinanciaciones y

reestructuraciones de créditos o deudas existentes.

**Créditos Indirectos o Créditos Contingentes:** Representan los avales, las cartas fianza, las aceptaciones bancarias, las cartas de crédito, los créditos aprobados no desembolsados y las líneas de crédito no utilizadas, otorgados por las empresas del sistema financiero.

**Créditos Revolventes:** Son aquellos créditos en los que se permite que el saldo fluctúe en función de las decisiones del deudor. Incluye las modalidades de avances en cuenta corriente, tarjetas de crédito, sobregiros en cuenta corriente, préstamos revolventes y otros créditos revolventes. Asimismo, se consideran dentro de este tipo de crédito los productos que permiten reutilizaciones parciales.

**Créditos no Revolventes:** Son aquellos créditos reembolsables por cuotas, siempre que los montos pagados no puedan ser reutilizables por el deudor. En este tipo de crédito no se permite que los saldos pendientes fluctúen en función de las propias decisiones del deudor.

**Crédito Paralelo:** Permite la utilización simultánea de un crédito para financiar necesidades de corto plazo, pudiendo otorgarse en cualquier época del año.

**Crédito Reprogramado:** Se considera a cualquier operación crediticia respecto de la cual se producen variaciones en las fechas de pago de determinado número de cuotas.

**Crédito Refinanciado:** Corresponde a la novación del crédito vigente (reemplazo) por un monto mayor al crédito anterior que obedece a dificultades en la capacidad de pago del deudor.

**Deudor Minorista:** Persona natural o jurídica que cuenta con créditos directos o indirectos clasificados como de consumo (revolventes y no revolventes), a microempresas, a pequeñas empresas o hipotecarios para vivienda.

**Deudor no Minorista:** Persona natural o jurídica que cuenta con créditos directos o indirectos corporativos, a grandes empresas o a medianas empresas.

**Expediente del cliente:** Es el fólder único que se abre a todos los clientes de crédito al momento de su ingreso. Contiene los documentos sustentatorios del crédito.

**Garantías Personales:** Son aquellas donde no se tiene en cuenta bienes específicamente determinados; lo que tiene importancia es la persona del obligado como fiador o como codeudor solidario. Se trata de garantías subjetivas, siendo por el contrario las garantías reales.

**Hipoteca:** Se constituye por escritura pública debiendo esta ser inscrita en Registro Públicos, afectando un inmueble en garantía del cumplimiento de cualquier obligación propia o de un tercero.

**Garantía Mobiliaria:** Se constituye por escritura pública la misma que debe ser inscrita en Registros Públicos, afectando un bien mueble garantía del cumplimiento de cualquier obligación.

**Micro y Pequeña Empresa:** Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización.

**Mora:** es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación

o deber. Así pues, no todo retraso en el cumplimiento del deudor implica la existencia de mora en su actuación.

**Persona Jurídica:** Personas que se rigen por leyes especiales. Y reciben créditos como empresa, asociaciones, comunidades campesinas y otros.

**Persona Natural:** Es aquella persona que tiene el goce de todos sus derechos civiles, y por tanto responsable de todos los compromisos que adquiere.

**Provisiones de Crédito:** Es reserva que se constituye de manera preventiva, para créditos directos e indirectos de los cuales se ha identificado un riesgo, de acuerdo a las normas de la SBS.

**Sujeto de crédito:** Son todas las personas naturales y jurídicas que realicen actividades empresariales y/o personales lícitas.

**Tasa de interés activa:** Es el precio que cobra una persona o institución por el dinero que presta. Aquellas tasas que las instituciones financieras de acuerdo con las condiciones de mercado como son las disposiciones relativas del Banco Central de Reserva del Perú y otros, cobran por los distintos tipos de crédito a los usuarios de los mismos.

**Tasa de interés pasiva:** Tasa de interés interbancaria que una entidad financiera tendrá que pagar, por el servicio de intereses de un determinado préstamo o depósito del público.

**Testigo a ruego:** Es la persona que deja constancia que una persona analfabeta, ciega o con imposibilidad física, tiene pleno conocimiento del contenido del documento que va a suscribir o poner su huella dactilar. Esto también aplica a las personas que sabiendo firmar (dibujar su firma, aun

cuando aparezca en su DNI) tengan la condición de analfabetas, ahí se determina necesaria la intervención de un testigo a ruego, no pariente.

**Riesgo Financiero:** El grado de incertidumbre o riesgo de no tener la capacidad suficiente para no poder cubrir los gastos financieros de la empresa, la tentación a que una posible falta de liquidez pueda originar una gran presión de los acreedores cuyas deudas están impagas.

## **2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL**

La inadecuada gestión crediticia en el proceso de otorgamiento de créditos Inciden en la cartera morosa en la Financiera CREDINKA Agencia Yunguyo, periodo 2015 - 2016

### **2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

El comportamiento de la inadecuada gestión crediticia en el proceso de otorgamiento de créditos que otorga Financiera CREDINKA Agencia Yunguyo, está en función a los niveles de demanda alta y baja, durante los periodos 2015 - 2016.

El riesgo de la inadecuada gestión crediticia en el proceso de otorgamiento de crediticos, es la causa principal que se ve reflejado en la cartera morosa de Financiera CREDINKA Agencia Yunguyo, durante los periodos 2015 - 2016

### **2.3.3. VARIABLES**

#### **VARIABLES GENERALES**

- **Variable Independiente**

Gestión crediticia.

- Variable Dependiente

Cartera Morosa.

### **VARIABLES ESPECIFICAS 1**

X: Gestión crediticia.

Y: Niveles de demanda

### **VARIABLES ESPECIFICAS 2**

X: Riesgos de Gestión crediticia

Y: Cartera morosa

## **2.2.1. INDICADORES**

### **INDICADORES PRINCIPALES**

- Parámetros de crédito.
- Créditos vigentes.
- Créditos vencidos.
- Créditos judiciales.
- Voluntad de pago.
- Mala inversión.
- Capacidad de pago.

### **INDICADORES SECUNDARIOS**

- Hoja de información del cliente.
- Verificación.
- Contrato. Garantías.
- Manual de políticas y procedimientos crediticios. Voluntad de pago
- Mala Inversión. Fracaso del cliente.
- Montos otorgados.
- Número de colocaciones.

## CAPÍTULO III

### MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1. MÉTODOS

##### 3.1.1. DESCRIPTIVO Y ANALÍTICO

Se determinó en forma detallada los créditos otorgados con el estudio de los expedientes de créditos para lograr los objetivos planteados e interpretar la aplicación de las políticas de créditos.

Se aplica el método analítico, porque mediante este método analizaremos y conoceremos la incidencia del otorgamiento de crédito en la Financiera Credinka, en la provincia de Yunguyo, periodos 2015-2016.

##### 3.1.2. DEDUCTIVO

Se hizo uso de este método para la elaboración de las conclusiones y resultados de la investigación; puesto que nos ayudara a deducir las respuestas analizando desde lo general de la investigación, referente a la evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera Credinka hasta llegar a lo particular que es la conclusión.

#### 3.2. POBLACIÓN

Para el alcance de los objetivos y medición de las variables se consideró:



Primera: La población de funcionarios que participan directa e indirectamente en la gestión de la agencia Yunguyo en la financiera Credinka.

Segunda: la población está constituida por el total de beneficiarios de la Financiera Credinka Provincia Yunguyo.

**CUADRO 1 : POBLACIÓN**

CRÉDITO POR PRODUCTO	2015		2016	
	N° DE CLIENTES	%	N° DE CLIENTES	%
Credito Pyme	165	55.00	213	58.36
Credito Agropecuario	83	27.67	90	24.66
Consumo	35	11.67	43	11.78
Microcredito	17	5.67	19	5.21
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>	<b>365</b>	<b>100</b>

FUENTE: Elaboración propia, según anexo 1

### 3.3. MUESTRA

Primera: en vista de que la población es pequeña se tomó a la totalidad de la misma como muestra. Se consideró a 11 colaboradores, que equivalen a la totalidad de los funcionarios de las diversas jerarquías que realizan gestión directa e indirecta en la agencia Yunguyo de la financiera Credinka.

COLABORADORES	POBLACIÓN
Administrador	1
Jefe de operaciones	1
Asesor de ventas y servicios	1
Oficial de Negocio	5
Ejecutivo en ventas	2
Facilitador Rural	1
<b>Total Colaboradores</b>	<b>11</b>

**Segunda:** Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la el método probabilístico ya que el universo es finito.

### Fórmula para calcular la Muestra

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

Dónde:

N = El Universo

n = El tamaño de la muestra.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza, (95%)= 1.96

p = 50% = 0.50

q = (1-p) = (1-0.50) = 0.50

E = error muestral 5% = 0.05

### CUADRO 2: TAMAÑO DE LA MUESTRA

CRÉDITO POR PRODUCTO	2015		2016		TOTAL L MUESTR A
	Nº DE CLIENTES	MUESTRA	Nº DE CLIENTES	MUESTRA	
Credito Pyme	165	92.65	213	109.22	201.87
Credito Agropecuario	83	46.61	90	46.15	92.76
Consumo	35	19.65	43	22.05	41.70
Microcredito	17	9.55	19	9.74	19.29
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>168.45</b>	<b>365</b>	<b>187.17</b>	<b>355.62</b>

FUENTE: Elaboración propia, según anexo 1

## 3.4. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

### 3.4.1. ANÁLISIS DOCUMENTAL:

Se obtuvo información para realizar la investigación mediante.

- ✓ Estadísticas de mora 2015, 2016.
- ✓ Padrón de mora de créditos 2015, 2016.
- ✓ Cartera de créditos vigente.
- ✓ Cartera de créditos vencida.

### **3.4.2. CUESTIONARIO:**

Para obtener corrientes de opinión respecto al tema investigado, se utilizaron dos cuestionarios de quince preguntas abiertas dirigidas al administrador de agencia y colaboradores de la financiera Credinka materia de investigación; y otro dirigido los Clientes, de los cuales se elegirá en base a la calificación de buen pagador y clientes con deuda vencida.

### **3.5. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS**

- Se tabuló la información a partir de los datos obtenidos, haciendo uso del programa computacional.
- Se realizó un análisis categórico, de tablas y gráficos de frecuencias simples y múltiples.
- Para procesar los datos se utilizó el programa de Excel

### **3.6. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.6.1. ÁMBITO DE ESTUDIO**

La investigación se realizó a la empresa Credinka, del distrito de Yunguyo, cuyo objeto social es realizar intermediación financiera en apoyo a la actividad económica que se desarrolle exclusivamente en el ámbito en donde opera.

El 12 de febrero de 1994 se funda CREDINKA como respuesta a la necesidad de brindar productos y servicios financieros accesibles, competitivos y confiables, dirigidos preferentemente al sector rural, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los pobladores y contribuyendo con el desarrollo de la economía regional y nacional.

La financiera credinka, está sujeta al control de la Superintendencia de Banca y Seguros y se rige por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema

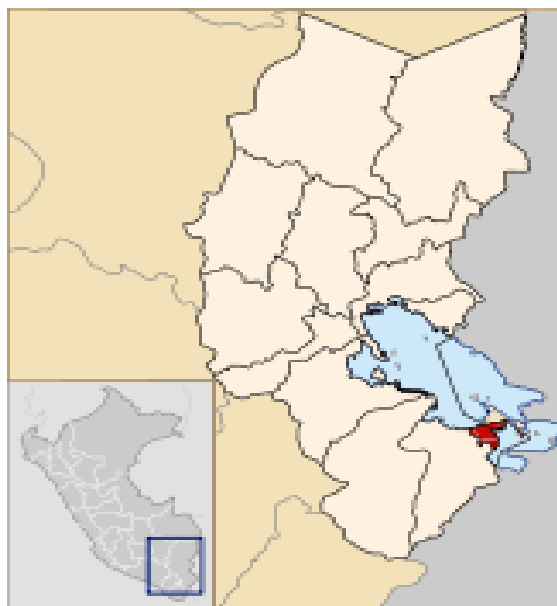
de Seguros y Orgánica Ley N° 26702 y a la regulación monetaria y crediticia del Banco Central de Reserva del Perú, además se rige por sus estatutos y normatividad vigente. Supletoriamente son de aplicación la Ley General de Sociedades. Su plazo de duración es indeterminado. Tiene como domicilio legal en Urb. Quispicanchi J- 8, Av. de la Cultura, Cusco – Perú.

### 3.6.2. UBICACIÓN

La Provincia de Yunguyo se encuentra al Sur- Este del Lago Titicaca, ocupando la parte céntrica de la meseta del Collao, la ubicación por coordenadas es 16°14'39" de Latitud Sur y 69°05'34" de Longitud Oeste del Meridiano de Greenwich. Se encuentra a una altitud de 3847m sobre el nivel del mar, y sus límites son:

NORTE y NORESTE	: Con la República de Bolivia
ESTE Y SUR ESTE	: Con la República de Bolivia
SURESTE	: Con la provincia de Chucuito.
OESTE	: Con la provincia de chucuito.

En el ámbito económico Yunguyo es conocida por su actividad comercial y turística que se interconecta con el vecino país de Bolivia mediante el corredor Copacabana La paz Bolivia y Tinicachi La paz Bolivia, contribuido también al intercambio comercial por su actividad agropecuaria que es marcada por sus buenos índices de productividad especialmente en sus productos agrícolas obtenidos por el buen comportamiento climatológico por estar ubicado por el anillo circunlacustre.

**FIGURA 2: UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA PROVINCIA DE YUNGUYO**

Fuente: www. Wikipedia

**3.6.3. POBLACIÓN**

El cuadro muestra el nivel población por distritos en la provincia de Yunguyo:

**CUADRO 3: TOTAL HABITANTES YUNGUYO**

DISTRITO	POBLACIÓN
Yunguyo	28,367
Anapia	2,294
Copani	5,436
Cuturapi	1,598
Ollaraya	4,644
Tinicachi	1,490
Unicachi	3,571
<b>Total Población</b>	<b>47,400</b>

Fuente: Proyecciones demográficas INEI-PERU.

## CAPÍTULO IV

### EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Las entidades financieras buscan como fuente de ingresos la intermediación del crédito para obtener beneficios económicos y permanecer en el mercado, es indispensable que su sistema de gestión financiera establezca políticas adecuadas referente al tipo de operaciones que la institución realiza, y que estas a su vez sean cumplidas en su totalidad para que posibiliten el logro de las metas y cumplir con los objetivos.

En el capítulo se desarrolla la exposición y análisis de los resultados de la investigación; Evaluación de la Gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la Financiera Credinka Agencia Yunguyo, periodos 2015-2016.

A continuación, se muestran los resultados de acuerdo al cumplimiento de los objetivos específicos propuestos:

#### **5.1. OBJETIVO ESPECÍFICO 1:**

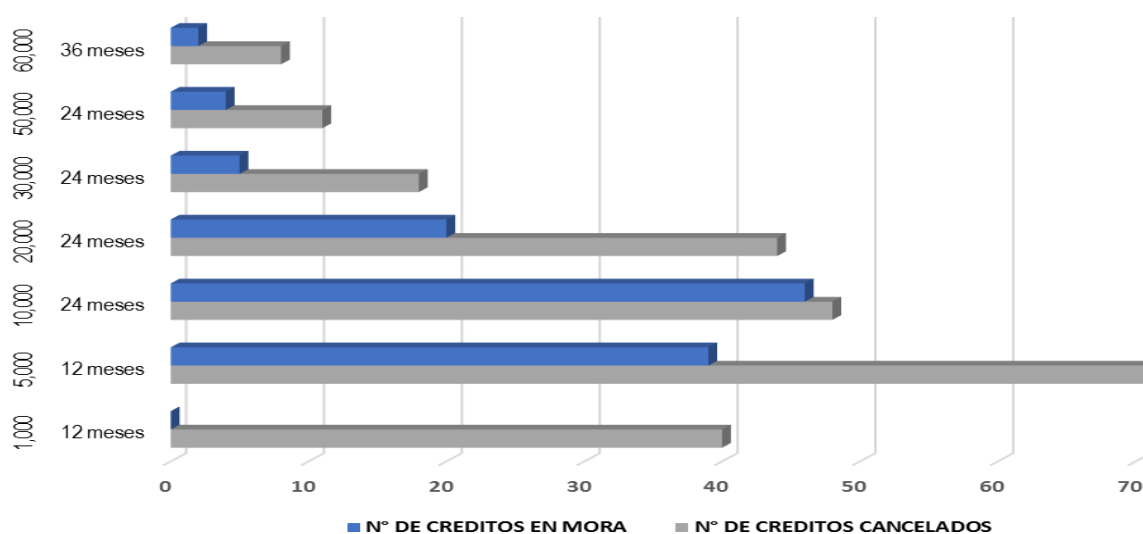
Evaluar el comportamiento de la gestión crediticia en el proceso de otorgamiento de créditos que otorga Financiera CREDINKA Agencia Yunguyo, que está en función a los niveles de demanda alta y baja, durante los periodos 2015 - 2016.

**CUADRO 4 : CUMPLIMIENTO DE LA EVALUACIÓN CREDITICIA POR MONTO PERIODOS 2015 – 2016**

MONTO OTORGADO	PLAZO MAXIMO	N° DE PRESTATARIOS	% TOTAL DE CREDITOS	N° DE CRÉDITOS CANCELADOS	% CRÉDITOS CANCELADOS	N° DE CRÉDITOS EN MORA	% CRÉDITOS MORA
1,000	12 meses	40	11.24	27	67.50	13	32.46
5,000	12 meses	110	30.90	84	76.36	26	20.87
10,000	24 meses	94	26.40	48	51.06	46	64.61
20,000	24 meses	64	17.98	44	68.75	20	30.64
30,000	24 meses	23	6.46	18	78.26	5	18.73
50,000	24 meses	15	4.21	11	73.33	4	24.51
60,000	36 meses	10	2.81	8	80.00	2	16.85
<b>Total</b>		<b>356</b>	<b>100</b>	<b>240</b>	<b>67.42</b>	<b>116</b>	<b>32.58</b>

Fuente: Anexo 02: Cumplimiento de la Evaluación Crediticia, Año 2015 - 2016

**FIGURA 3: PORCENTAJE DEL CUMPLIMIENTO DE PAGOS 2015 - 2016**



Fuente: Cuadro 4

El cuadro 4, Muestra el análisis de cuanto porciento de créditos otorgados se han cancelado y cuanto porciento incurrieron en mora en los periodos 2015 a 2016, para ello se analizó los montos de créditos otorgados más relevantes y a un plazo determinado con las mismas condiciones para cada crédito.

Según la Figura 3, los créditos otorgados de S/. 1,000 a un plazo de 12 meses se otorgó a 40 clientes, incurrieron en mora el 32.46% (13 clientes) ; los créditos otorgados de S/. 5,000 a un plazo de 12 meses se otorgó a 110 clientes, el 36.88% incurrieron en mora (39 clientes); los créditos de S/. 10,000 a un plazo de 24 meses se otorgó a 94 clientes, incurrieron en mora el 64.34% (46 clientes); los créditos de S/. 20,000 a un plazo de 24 meses de 64, incurrieron en mora el 30.64%; los créditos de S/. 30,000 a un plazo de 24 meses se otorgó a 23 clientes, incurrieron en mora el 18.73% (5 clientes); los créditos de S/. 50,000 a un plazo de 24 meses se otorgó a 15 clientes, incurrieron en mora el 24.51% (4 clientes); los créditos de S/. 60,000 a un plazo de 36 meses se otorgó a 10 clientes, incurrieron en mora el 16.85% (2 clientes);

En total de los 356 créditos otorgados durante los periodos 2015 y 2016 que representa el 100% de toda la cartera vigente, el 67.42% (240 clientes) cumplieron con cancelar sus cuotas en los plazos determinados y el 32.58% (116 clientes) de créditos se encontraron en estado de morosidad.



**CUADRO 5: ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS PARA EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO POR PRODUCTO SEGÚN PLAZOS – PERIODO 2015**

PRODUCTO CREDITICIO	MONTO		Plazo Máximo	POLÍTICAS	
	Mínimo	Máximo		% CUMPLEN	% NO CUMPLEN
Créditos Agropecuarios	300.00	150,000.00	24 meses	43.40	11.95
Crédito Pyme	300.00	290,000.00	36 meses	19.50	7.55
Crédito Consumo	500.00	100,000.00	48 meses	5.03	1.26
Microcreditos	300.00	2,000.00	12 meses	9.43	2.52
<b>TOTAL</b>				<b>77.36</b>	<b>23.28</b>

Fuente: Anexo 3. Políticas de cumplimiento 2015

El cuadro 5 muestra el nivel de cumplimiento de las políticas de créditos al momento de otorgar crédito, con el fin de evaluar si se otorgan créditos de acuerdo a los montos y plazos mínimos de acuerdo a la política para el otorgamiento de créditos minoristas, según el cuadro e n el año 2015 el 77.36% de los créditos otorgados se realizó en base a los parámetros establecidos de políticas para el otorgamiento de créditos; mientras que el 23.28% de los créditos colocados no se otorgaron de acuerdo a las políticas.

**CUADRO 6 : ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS PARA EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO SEGÚN PLAZOS PERIODO 2016**

PRODUCTO CREDITICIO	MONTO		Plazo Máximo	POLÍTICAS	
	Mínimo	Máximo		% CUMPLEN	% NO CUMPLEN
Créditos Agropecuarios	300.00	150,000.00	24 meses	42.13	14.21
Crédito Pyme	300.00	290,000.00	36 meses	19.29	7.61
Crédito Consumo	500.00	100,000.00	48 meses	4.57	1.02
Microcreditos	300.00	2,000.00	12 meses	8.63	2.54
<b>TOTAL</b>				<b>74.62</b>	<b>25.38</b>

Fuente: Anexo 04. Políticas de cumplimiento 2016

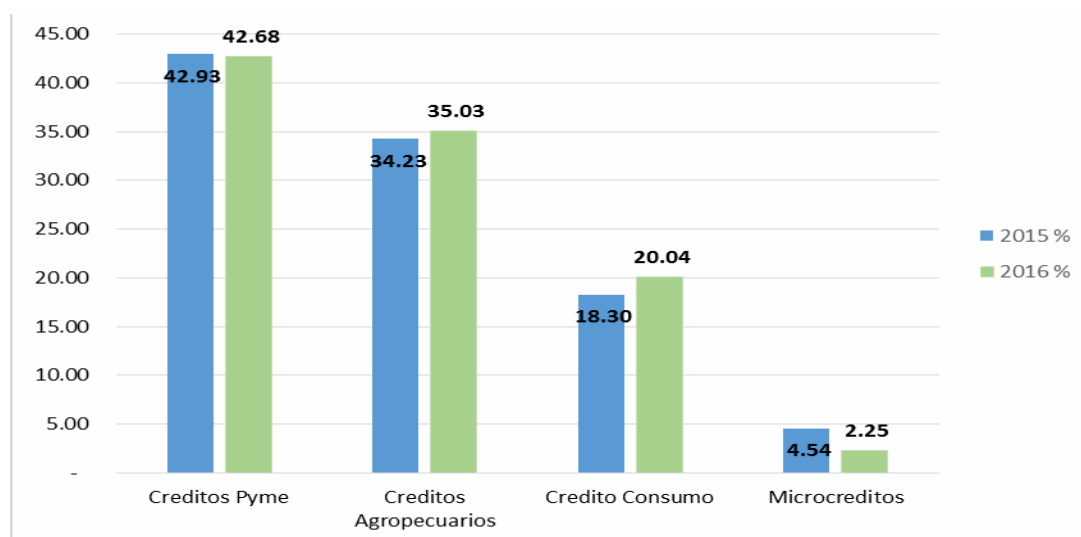
El cuadro 6 muestra el nivel de cumplimiento de las políticas de créditos al momento de otorgar crédito, con el fin de evaluar si se otorgan créditos de acuerdo a los montos y plazos mínimos de acuerdo al manual de políticas y procedimientos crediticios, en el año 2016 el 74.62% de los créditos otorgados se realizó en base a los parámetros establecidos en la política para el otorgamiento de créditos, el 25.38% de los créditos colocados no se otorgaron de acuerdo a los parámetros de créditos como se demuestra en el cuadro

**CUADRO 7: CARTERA DE CRÉDITOS DE FINANCIERA CREDINKA DISTRITO DE YUNGUYO, PERIODOS 2015 - 2016.**

TIPO DE CREDITO	2015		2016		TOTAL	
	MONTO	%	MONTO	%	IMPORTE	%
Créditos Pyme	538,611.80	42.93	742,666.14	42.68	1,281,277.94	42.78
Créditos Agropecuarios	429,459.17	34.23	609,550.03	35.03	1,039,009.19	34.69
Crédito Consumo	229,596.93	18.30	348,712.03	20.04	578,308.96	19.31
Microcreditos	56,960.10	4.54	39,151.80	2.25	96,111.91	3.21
<b>TOTAL</b>	<b>1,254,628.00</b>	<b>100</b>	<b>1,740,080.00</b>	<b>100</b>	<b>2,994,708.00</b>	<b>100</b>

Fuente: Anexo 05 cartera de clientes

**FIGURA 4: PORCENTAJE DE CRÉDITOS OTORGADOS**



Fuente: Cuadro 7

El cuadro 7 muestra la evolución del crecimiento de los créditos por producto de la Financiera Credinka. De la provincia de yunguyo.

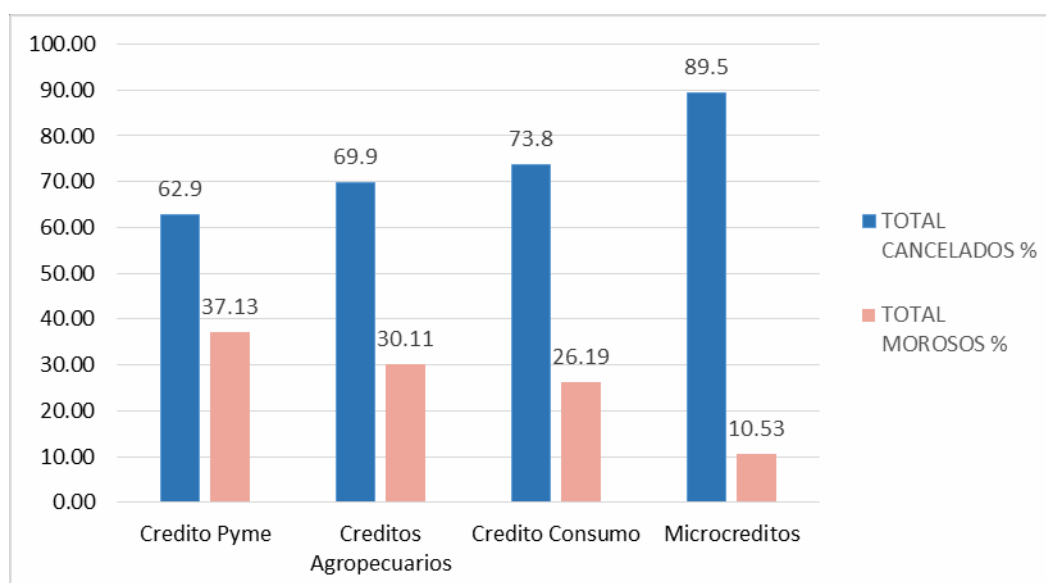
La figura 4 se muestra que en el año 2015 el crédito por producto pymes obtuvo el mayor porcentaje de créditos otorgados del total de la cartera vigente que es el 42.93% Crédito Pyme , seguido por el tipo de crédito agropecuario con el 34.23%, los créditos consumo se otorgaron en un 18.30% y los microcréditos con el 4.54%; en el año 2016 también el crédito pymes tuvo un mayor porcentaje de crecimiento del 42.68%, el crédito agropecuario con un 35.03%, crédito consumo representa el 19.31% y los microcréditos que representa el 2.25% del total de créditos colocados.

En los años 2015 y 2016 los créditos con mayor índice de colocaciones son los créditos agropecuarios, esto debido a que la Financiera Credinka como compromiso social atender a clientes de las zonas rurales que son clientes menos atendidos por la banca comercial.

**CUADRO 8: CARTERA DE PRÉSTAMOS CANCELADOS Y EN ESTADO DE MOROSIDAD POR PRODUCTO (2015 - 2016)**

PRODUCTO DE CRÉDITO	TOTAL PRESTAMOS	TOTAL CANCELADOS		TOTAL MOROSOS	
	N°	N°	%	N°	%
Credito Pyme	202	127	62.87	75	37.13
Creditos Agropecuarios	93	65	69.89	28	30.11
Credito Consumo	42	31	73.81	11	26.19
Microcreditos	19	17	89.47	2	10.53
<b>TOTAL</b>	<b>356</b>	<b>240</b>	<b>67.42</b>	<b>116</b>	<b>32.58</b>

Fuente: Anexo 5. Créditos Otorgados por Financiera Credinka

**FIGURA 5: PORCENTAJE DE CRÉDITOS CANCELADOS Y MOROSOS**

Fuente: Cuadro 5.

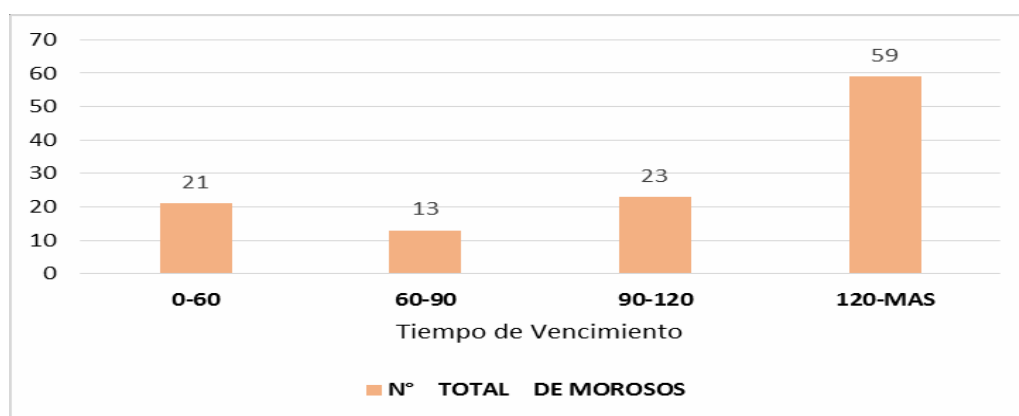
El cuadro 8 y figura 5 muestra que de los 356 créditos otorgados durante los años 2015 y 2016 han cancelado 240 el total de su deuda que representa el 67.42% de créditos cancelados, mientras que el restante que son 116 créditos que no cancelaron sus deudas por ende están en estado de morosidad, pese a que ya se cumplió con el vencimiento de sus deudas el cual representa a un 32.58% de morosos del total de préstamos otorgados en los años 2015 y 2016. Así mismo en la figura 5 se observa que el crédito pyme tiene mayor cantidad de prestatarios morosos que representa el 37.13% del total de los préstamos en este tipo de producto crediticio, seguido por el crédito agropecuario que tiene un 30.11% del total de prestatarios morosos, los microcréditos tienen menor cantidad de prestatarios morosos que está representado por 10.53% mientras que los créditos consumo tienen un porcentaje del 26.19% de prestatarios morosos.

**CUADRO 9 : SITUACIÓN DE LOS CRÉDITOS MOROSOS DE FINANCIERA CREDINKA. (2015 -2016)**

TIEMPO DE VENCIMIENTO	N° TOTAL DE MOROSOS	MONTO TOTAL	%
0-60	21	147,830.11	14.67
60-90	13	176,087.54	17.47
90-120	23	194,384.74	19.29
120-MAS	59	489,603.01	48.58
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>1,007,905.39</b>	<b>100</b>

Fuente: Anexo 5. Créditos Otorgados por Financiera Credinka

**FIGURA 6: CRÉDITOS MOROSOS**



Fuente: Cuadro 09.

El cuadro 9 nos permite demostrar que los créditos en estado de morosidad del 48.58% tienen un atraso mayor a 120 días de retraso en sus pagos posteriores a su vencimiento, el 19.29% de créditos otorgados tienen un atraso de 90 a 120 días, el 17.47% tienen un atraso de incumplimiento de pago de 60 a 90 días y el 14.67% de créditos incurrió en atraso durante los 60 días, lo que ha ocasionado que estos créditos se encuentren en las categorías con problemas potenciales, deficiente, dudoso y perdidas respectivamente, esto debido a que no se le hizo una eficiente valuación

de créditos al cliente, proceso que es importante para determinar la capacidad de pago del cliente para que así se le otorgue créditos de acuerdo a su comodidad para evitar que el cliente incumpla con su obligaciones crediticias, y por ende tenga la voluntad de pago.

**CUADRO 10: CALIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS EN MORA LA FINANCIERA CREDINKA PERIODOS (2015 -2016)**

TIEMPO DE VENCIMIENTO	N° DE CRÉDITOS	MONTO TOTAL	%
CRÉDITOS CON PROBLEMAS	21	147,830.11	14,67
CRÉDITOS DEFICIENTES	13	176,087.54	17,47
CRÉDITOS DUDOSOS	23	194,384.74	19,29
CRÉDITOS PERDIDA	59	489,603.01	48,58
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>1.007.905,39</b>	<b>100</b>

Fuente: Anexo 5. Créditos Otorgados por Financiera Credinka

El cuadro 10 muestra los resultados de la calificación de la cartera de créditos en mora, previa evaluación de número de días de atraso posterior a la morosidad según se muestra en el (cuadro 6). Los créditos que tiene un atraso de 60 días están calificados como créditos con problemas potenciales que representa el 14.67%, los créditos que tiene atrasos mayores a 60 días se les califica en la categoría de deficientes que representa el 17.47%, los créditos que tienen un retraso mayor a 90 días se califican en la categoría de créditos dudosos que representa el 19.29% y los créditos con días de atraso mayores a 120 días se les califica en la categoría de crédito perdida que representa el 48.58% de la cartera morosa que representa un alto riesgo de que ya no se puedan recuperar.

### CUADRO 11: ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS

PRODUCTO CREDITICIO	CRÉDITOS OTORGADOS CON POLÍTICAS		CRÉDITOS CANCELADOS Y MOROSOS	
	% CUMPLEN	% NO CUMPLEN	% TOTAL CANCELADOS	% TOTAL MOROSOS
CRÉDITO PYME	42.76	13.08	69.89	30.13
CREDITO AGROPECUARIO	19.39	7.58	62.87	37.13
CRÉDITO CONSUMO	4.8	1.14	73.81	26.19
MICROCRÉDITOS	9.03	2.53	89.47	10.53
<b>TOTAL</b>	<b>75.99</b>	<b>24.33</b>	<b>67.42</b>	<b>32.58</b>

Fuente: Anexo 2. Créditos Otorgados Con cumplimiento de políticas

El cuadro 11 muestra el porcentaje promedio de créditos que se otorgaron de acuerdo a las políticas de crédito y créditos que no se otorgaron de acuerdo a los parámetros de crédito y su relación con los créditos que se recuperaron y los créditos que están en se recuperaron debido a que están en estado de morosidad. El 75.99% de créditos otorgados cumple con los parámetros de las políticas de crédito y el 24.33% no los cumplen lo que da a entender que por el incumplimiento de los parámetros de crédito el 32.58% están en mora y el 67.42% logro cancelar sus cuotas con normalidad.

### CUADRO 12: GESTIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN CREDITICIA

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PROPORCIÓN
1	MUY BUENA	6	30%
2	BUENA	6	30%
3	REGULAR	8	40%
4	DEFICIENTE	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Anexo 6. Encuesta.

En el cuadro 12, se observa las respuestas producto de la encuesta realizada a los trabajadores de la oficina Yunguyo, el cual un 30 % considera como bueno sus conocimientos en evaluaciones de créditos, el 30 % lo considera muy bueno, y el 40 % lo considera regular. Esto refleja que un buen porcentaje del personal de negocios no tiene muchos conocimientos sobre la evaluación crediticia y que aspectos son esenciales para una eficiente evaluación al sujeto del crédito. Esto debido a que la entidad no realiza capacitaciones constantes sobre que es la evaluación crediticia y que aspectos son importantes considerar antes de su aprobación del crédito.

**CUADRO 13: FACTORES QUE INFLUYEN GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DE CRÉDITO**

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PROPORCIÓN
1	REQUISITOS	6	30%
2	TASAS	7	35%
3	PLAZOS	3	15%
4	GARANTÍAS	4	20%
	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Políticas crediticias Credinka

De acuerdo al cuadro 13, vemos que los encuestados respondieron frente a la pregunta que puntos del proceso de otorgamiento de créditos modificaría, el 35 % considera que modificaría las tasas de interés que ofrece en el mercado, esto debido a que la competencia que existe en el mercado maneja tasas más bajas por ende le es más complicado captar clientes nuevos, el 30 % considera que modificarían los requisitos que exige las políticas de créditos, como el tiempo mínimo de funcionamiento del negocio que es de 06 meses, lo que debería ser 03 meses mínimo, así mismo otorgar a clientes que por



primera vez solicitan prestamos en una entidad financiera, el 15 % modificaría los plazos y el 20 % las garantías ya que según el manual de políticas y procedimientos crediticios.

#### CUADRO 14: VERIFICACIÓN DEL EXPEDIENTE CREDITICIO COMPLETOS Y CORRECTOS

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PROPORCIÓN
1	SIEMPRE	14	70%
2	SOLO A VECES	6	30%
3	NUNCA	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Anexo 6. Encuesta

Según el cuadro 14 el 70% que representa a 14 trabajadores verifica el expediente crediticio si cuentan con todos los requisitos establecidos, ya que consideran que deben realizar un buen trabajo y son conscientes de las consecuencias que podría traer ello; mientras que el 30 % que representa a 6 trabajadores en algunas oportunidades no revisa los expedientes crediticios que se les otorga cuando se lleva a cabo el comité de créditos, debido a que se lleva a cabo el comité de créditos de manera apresurada, lo que genera un incremento en el nivel de riesgo de que créditos entren en mora.

#### CUADRO 15: SEGUIMIENTO Y CONTROL ADECUADO DEL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE LOS CRÉDITOS

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PROPORCIÓN
1	SIEMPRE	11	55%
2	PERIÓDICAMENTE	7	35%
3	NUNCA	2	10%
	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Anexo 6. Encuesta

Mediante el cuadro 15 se presenta el seguimiento y control adecuado de los créditos que están dentro de la cartera de cada asesor de negocios, para verificar el cumplimiento de los pago de sus obligaciones crediticias. Donde el 55% de encuestados siempre realiza el seguimiento y control del cumplimiento de las obligaciones de los créditos, realizando visitas a sus clientes como también realizando llamadas constantes ni bien el cliente pase los 3 días de mora como máximo. El 35 % solo a veces realiza el seguimiento y control del cumplimiento de las obligaciones de crédito de su cartera, esto debido a la carga de trabajo o al tamaño de la cartera que tienen los asesores lo que no les permite abastecerse de tiempo para todos, y un 10 % nunca, esto es debido a la mala gestión de cartera por parte del analista de créditos.

**CUADRO 16: CUMPLIMIENTO DE LOS TRABAJADORES CON LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS**

N°	ALTERNATIVAS	PROPORCIÓN
1	EFICAZ	15%
2	EFICIENTE	55%
3	DEFICIENTE	30%
	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Fuente: Anexo 6. Encuesta

En el cuadro 16, se observa según la respuesta del jefe de oficina que en un 15% cumplen de manera eficaz, mientras que el 55% lo hace solo eficiente, y el 30% incumple, siendo deficiente porque considera que la mayoría de los asesores de negocios realizan una mala evaluación crediticia y no minimizan los riesgos de operación, así mismo no presentan todos los requisitos mínimos de un crédito, y sobre todo no llevan a cabo la verificación "insitu" del lugar del negocio o domicilio del cliente

**CUADRO 17: CAPACITACIONES SOBRE CRÉDITOS**

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PROPORCIÓN
1	ANUAL	4	20%
2	MENSUAL	7	35%
3	POCAS VECES	9	45%
4	NUNCA	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta. Elaboración Propia.

En el cuadro 17 podemos observar que el 45% que representa a 9 colaboradores de la financiera considera que son muy pocas las veces las que reciben capacitaciones sobre créditos, el 35% recibe capacitaciones mensuales, y el 20% solo recibe una capacitación por año, por lo que podemos deducir que son muy pocas las veces que la institución enfatiza en dar capacitaciones a los colaboradores de la caja sobre los créditos.

**CUADRO 18: FACTORES DE RIESGO DE CARTERA PARA EL OTORGAMIENTO DE UN CRÉDITO**

EVALUACIÓN CREDITICIA	N° ENCUESTAS	%
Capacidad de pago	9	45%
Solvencia moral	4	20%
Historial crediticio	0	0%
Garantías adecuadas	2	10%
Sector económico	5	25%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta. Elaboración Propia.

Al ser consultado a los gerentes, recuperadores, y asesores de negocios como el comité de crédito identifica los riesgos de cartera para el otorgamiento de un préstamo, un 45 % manifiesta que la capacidad de pago, un 20 % por

la solvencia moral, un 10 % manifiesta por las garantías adecuadas, mientras que un 25 % opinan por el sector económico a donde va destinado el crédito.

**5.2. OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2:**

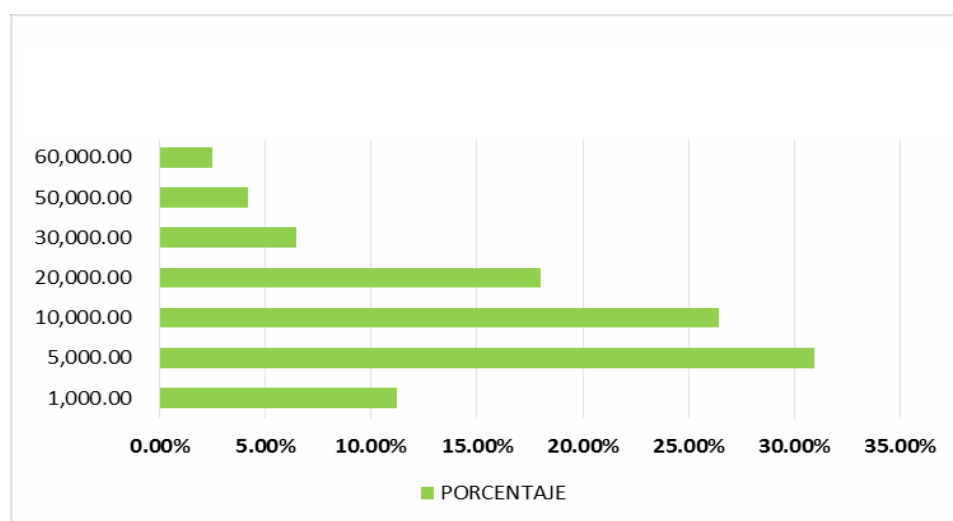
¿Determinar el riesgo de la gestión crediticia en el proceso de otorgamiento de crediticos, que es la causa principal que se ve reflejado en la cartera morosa de Financiera CREDINKA Agencia Yunguyo, durante los periodos 2015 - 2016?

**CUADRO 19: MONTOS DE CRÉDITOS MÁS SOLICITADOS EN LA EN EL DISTRITO DE YUNGUYO 2015 Y 2016**

MONTO OTORGADO	N° DE DEUDORES	PORCENT AJE
1,000.00	40	11.24%
5,000.00	110	30.90%
10,000.00	94	26.40%
20,000.00	64	17.98%
30,000.00	23	6.46%
50,000.00	15	4.21%
60,000.00	9	2.53%
>70,000.00	1	0.28%
<b>TOT</b>	<b>356</b>	<b>100%</b>

Fuente: Anexo 01. Información histórica CREDINKA .

**FIGURA 7: MONTO DE CRÉDITOS OTORGADOS**



Fuente: Cuadro 19. Elaboración propia

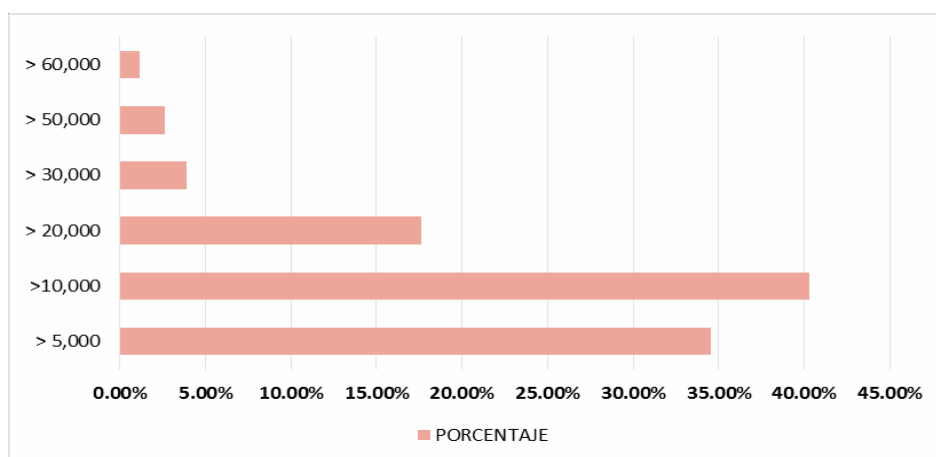
Mediante el cuadro 19 se trata de demostrar cuales son los montos de créditos otorgados más solicitados frecuentemente en la entidad, para ello se consideró como muestra a 356 clientes como muestra de la cartera vigente para mostrar los siguientes resultados.

En la figura 7 señala que el monto promedio de crédito más solicitado frecuentemente es de S/. 5,000 representado por el 30.90% de la población de la muestra, seguido por S/. 10,000 representado por el 26.40% de la muestra y S/. 20,000 que representa el 17.98%, siendo estos los montos más significativos en ser solicitados por los prestatarios. Esto debido a que la mayoría de clientes a quienes otorga créditos la financiera Credinka, son clientes de las zonas rurales que se dedican a la ganadería y agricultura, y también a micro y pequeños empresarios, quienes solicitan montos hasta un máximo promedio de S/. 35,000.00.

**CUADRO 20: MONTOS DE CRÉDITOS OTORGADOS Y SU RELACIÓN CON CLIENTES MOROSOS EN LA PROVINCIA DE YUNGUYO 2015 y 2016**

<b>MONTO OTORGADO</b>	<b>N° DE DEUDORES MOROSOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
> 5,000	39	34.52%
>10,000	46	40.27%
> 20,000	20	17.58%
> 30,000	5	3.87%
> 50,000	4	2.61%
> 60,000	2	1.15%
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>

Fuente: Padrón de mora de créditos. Elaboración Propia.

**FIGURA 8: CRÉDITOS OTORGADOS Y SU RELACIÓN DE MOROSIDAD**

Fuente: Cuadro 20

Mediante el cuadro 20 se trata de demostrar cuales son los montos de créditos otorgados que incurren en mayores índices de morosidad, para la elaboración de este análisis se tomó como base de datos el padrón de mora de créditos de los dos años 2015 y 2016.

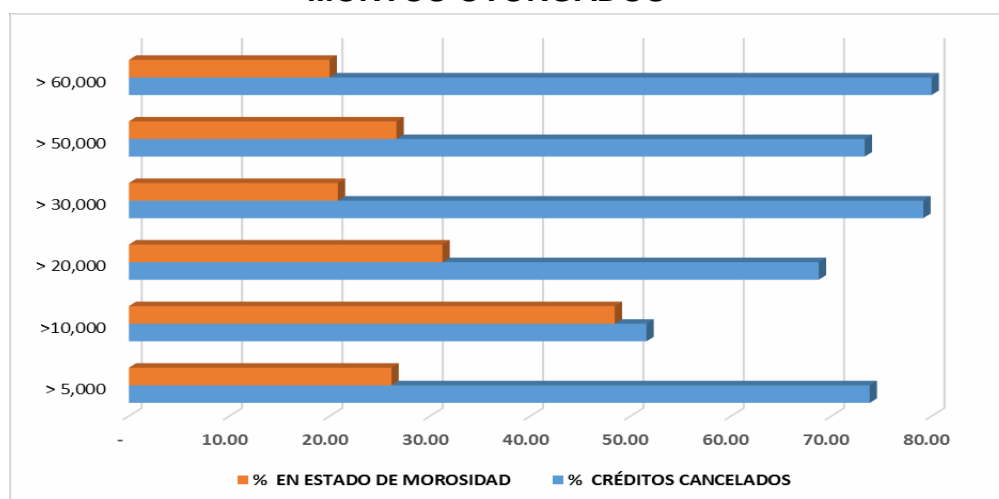
La figura 9 señala que el monto promedio de crédito con mayor índice de morosidad es > a 10,000 mil representado por el 40.27% de morosos, esto debido a que es el monto que más es solicitado por los prestatarios, por ende incurre en un mayor riesgo de incurrir en mora, seguido por > a 5,000 mil representado por el 34.52% de la muestra y > 20,000 mil que representa el 17.58% de créditos en mora, siendo este el monto con más días de mora en transcurrir así como se demuestra en el cuadro 20, lo que llevaría a una probabilidad de no recuperar los créditos. Puesto que el monto del préstamo es alto. Los montos de S/. 45,000 representan el 3.87 % de la mora, y S/. 60,000 representa el 1.61% de créditos otorgados en relación a la mora.

**CUADRO 21: CRÉDITOS CANCELADOS Y MOROSOS SEGÚN MONTOS OTORGADOS 2015 - 2016**

MONTO	Nº TOTAL DE CRÉDITOS	% CRÉDITOS CANCELADOS	% EN ESTADO DE MOROSIDAD
> 5,000	149	73,83	26,17
>10,000	95	51,58	48,42
> 20,000	64	68,75	31,25
> 30,000	24	79,17	20,83
> 50,000	15	73,33	26,67
> 60,000	10	80,00	20,00
<b>TOTAL</b>	<b>356</b>	<b>67,42</b>	<b>32,58</b>

Fuente: Padrón de mora de créditos.

**FIGURA 9: PORCENTAJE DE CRÉDITOS CANCELADOS Y EN MORA SEGÚN MONTOS OTORGADOS**



Fuente: Cuadro 21

Mediante el cuadro 21, se pretende demostrar cuales son los montos de créditos otorgados con mayores índices de que sean irrecuperable. Para la elaboración de este análisis se tomó como base de datos el padrón de mora de créditos de los dos años 2015 y 2016.

En la figura 10 muestra que los montos de créditos elevados mayores a 20,000 son los que incurren en menor índice de morosidad esto debido a que estos créditos siempre van asociados a una o más garantías a favor de la entidad, pudiendo ser garantías inmobiliarias (hipotecas sobre viviendas, locales comerciales, terrenos, etc.) prendarias (vehículos, maquinarias, etc.) o de inmediata realización (depósitos a plazo fijo), los créditos menores o igual a 20,000 son créditos que tienen menor índice en ser recuperados esto debido a que hay créditos que aún no se han cancelado y que están en morosidad debido por la falta de capacidad de pago, voluntad de pago conjuntamente por una mala inversión o fracaso, así mismo también los asesores de negocios no realizan el seguimiento continuo a los miembros de su cartera desde el primer día que estos entran en morosidad lo que evitaría que incurran en más días de mora.

### **5.3. OBJETIVO 3:**

**Proponer lineamientos para la evaluación de la gestión crediticia en el proceso de otorgamientos de créditos en Financiera CREDINKA Agencia Yunguyo.**

Las políticas y procedimientos crediticios en una institución financiera son instrumentos que rigen cada una de las etapas del proceso de crédito; de tal forma que si se cumplen con los procedimientos crediticios conforme a lo estipulado en la política para el otorgamiento de créditos minoristas de la Financiera Credinka. El resultado de recuperación de créditos será el esperado. Así mismo se podría lograr que el proceso sea ágil y coherente en cada una de sus etapas, desde la captación y evaluación de créditos, aprobación del crédito, y la revisión del cumplimiento de requisitos para el



desembolso del crédito y a partir de ello programar el cobro y seguimiento para la recuperación del crédito. Teniendo en cuenta los niveles de recuperación de créditos de Credinka se propone políticas y estrategias de gestión crediticia para incrementar los niveles de recuperación de créditos:

## **ETAPA DE CAPTACIÓN Y EVALUACIÓN DE CRÉDITOS.**

### **CAPTACIÓN CONTACTO CON EL CLIENTE**

Política:

- Promocionar los productos que ofrece La Financiera

Estrategia:

- ✓ Elaborar trípticos con información específica con requisitos, montos, plazos y garantías.
- ✓ Los asesores de negocios tendrán que elaborar un registro diario de clientes captados nuevos y recurrentes con su nombre y apellidos, DNI, número de celular, dirección y monto solicitado de crédito, registró que será otorgado al jefe de oficina.

### **SOLICITUD DE CRÉDITO**

Política:

- Solicitar información general y confiable del prestatario sobre la situación personal y su empresa.

Estrategia:

- ✓ Verificar y contrastar la información a través de documentos presentados en original y copia por los prestatarios, que serán adjuntados previamente en el expediente crediticio como prueba de su consistencia y que se ajustan a las políticas de Financiera

## EVALUACIÓN

### Política:

- Realizar el análisis cuantitativo y cualitativo del prestatario ya sea personal natural o jurídico.

### Estrategia:

- ✓ Presentar la recopilación de datos del entorno social y económico; mediante documentos del negocio, fotos del asesor de negocios junto al cliente que comprueben la verificación "in situ", información básica que permita determinar la capacidad de pago, monto de crédito y fijar el cronograma de pagos contrastando la congruencia obtenida en el análisis cuantitativo y cualitativo.

### Política:

- Verificar el comportamiento crediticio dentro de la institución y en otras entidades financieras.

### Estrategia:

- ✓ Establecer mecanismos que faciliten la obtención de información de historial crediticio de las centrales de riesgo, vecinos, proveedores y otros; que mantengan relación comercial con el préstamo para verificar el record de pagos.

### Política:

- La garantía solicitada al prestatario debe cubrir el stock mínimo del 100% del crédito solicitado por el prestatario.

Estrategia:

- ✓ Para garantizar la recuperación del crédito, se debe otorgar créditos de acuerdo a las políticas establecidas, considerando como garantía fiable, las garantías personales (avales o fiador solidario) garantías físicas como las garantías hipotecarias de bienes inmuebles y o títulos de propiedad.

### **ETAPA DE APROBACIÓN DE CRÉDITOS**

Política:

- Exigir el cumplimiento de las políticas de presentación y evaluación crediticia de Financiera Credinka para la aprobación de créditos.

Estrategia:

- ✓ El coordinador de Negocios debe realizar una visita al prestatario con fines de verificar el expediente crediticio con simulación, que permita tomar la decisión para la aprobación o rechazo.

### **ETAPA DE DESEMBOLSO DE CRÉDITOS**

Política:

- En el formato de crédito, estipular las condiciones en forma clara y precisa que permita visualizar los parámetros del crédito con el cliente.

Estrategia:

- ✓ La celebración del contrato debe estar avalada por asesoría legal, considerando los acápites que contemplan los derechos y obligaciones de las partes.

## ETAPA DE SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITO SEGUIMIENTO

Política:

- Monitorear la cartera de clientes, que permita obtener en forma rápida la información básica para hacer el seguimiento del prestatario según su record de pagos.

Estrategia:

- ✓ Tener acceso a un programa (software) que agilice el sistema de seguimiento.

Política:

- Programar visitas preventivas y correctivas.

Estrategia:

- ✓ El asesor debe realizar el recordatorio del vencimiento de cuotas o créditos antes de los 5 días, y debe realizar la visitas con notificaciones a clientes morosos hasta 8 días de atraso en sus pagos, en caso de clientes con más de 8 días de mora se debería realizar los cobros en grupos de 5 asesores con el coordinador de negocios cada fin de semana.

Política:

- Asignar más personal especializado y capacitado para el seguimiento y cobranza de la cartera vencida.

Estrategia:

- ✓ Capacitar y especializar a el personal que tiene relación directa con los créditos para este proceso, a los asesores de negocios y especialmente a los oficiales de recuperación de crédito.

## COBRO

### Política:

- Establecer mecanismos de cobranza que permita la recuperación del crédito según cronograma de pagos.

### Estrategia:

- ✓ Premiar al pago oportuno, aprobando de manera inmediata un nuevo préstamo, y/o emitir un certificado de cumplimiento oportuno en pago de créditos, otorgándole premios o regalos en su próximo préstamo lo que ayuda a mantener al cliente en la empresa.

### Política:

- Diseñar técnicas de negociación en cobranzas.

### Estrategia:

- ✓ Aplicar la disminución de intereses moratorios dentro de la política de cobranza, para facilitar el pago oportuno.

### Política:

- Establecer la tabla de rangos con relación a los días de atraso en el crédito:

Créditos normales: 1-8 días de retraso.

Créditos con problemas potenciales: 8-30 días de retraso.

Créditos deficientes: 31 - 45 días de retraso.

Créditos dudosos: 46 - 60 días de retraso.

Créditos en pérdida: 61 - más días de retraso.

### Estrategia:

- ✓ Créditos Normales: Cobranza mediante notificaciones con cartas prejudicial.

- ✓ Créditos con Problemas Potenciales: Notificaciones realizadas por los oficiales de créditos.
- ✓ Créditos Deficientes: Notificaciones realizadas por el coordinador de negocios y el asesor de negocios.
- ✓ Créditos Dudosos: Notificaciones realizadas por el coordinador de oficina con el asesor legal.
- ✓ Créditos en Pérdida: Inicio de acciones legales (protesto del título valor y ejecución de garantías).

#### **5.4. CONTRASTACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS**

##### **5.4.1. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 1:**

La deficiente Evaluación Crediticia incide negativamente en la Recuperación de Crédito de FINANCIERA CREDINKA Oficina Yunguyo, Periodos 2015 - 2016.

Se demostró mediante un análisis a 356 prestatarios a quienes se les otorgo prestamos bajo las mismas condiciones de crédito, mismos montos a un mismo plazo y a una misma tasa de interés con el fin de comprobar que no todos los prestatarios respondieron igual al cumplimiento de sus obligaciones financieras donde el 67.42% cumplió con cancelar su crédito y el 32.58% entro en estado de morosidad (ver cuadro 01) lo que permite demostrar que la evaluación crediticia realizada a los prestatarios antes de otorgarle su crédito fue deficiente esto debido al incumplimiento de políticas y procedimientos crediticios al momento de otorgarles el crédito, ya que 75.99% de créditos otorgados cumplen con los parámetros de las políticas crediticias y el 24.33% de créditos no se otorgaron de acuerdo a estos parámetros que están estipulados en el manual de políticas de crédito generando así un riesgo

crediticio incidiendo en la recuperación de créditos en los dos años donde solo se cancelaron el 67.42% de los créditos otorgados y 32.58% están en mora (ver cuadro 9).

Por ende esta hipótesis queda aceptada.

#### **5.4.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2:**

Cuando mayor es el Monto del Crédito Otorgado a los clientes influye en un mayor riesgo en el nivel de Recuperación de Créditos de la Financiera Credinka de la Provincia de Yunguyo, Periodos 2015-2016.

Se demostró que cuanto mayor sea el monto de crédito otorgado a los prestatarios, la probabilidad de que cliente incumpla con el pago es alta, esto también según la diversificación de los montos más frecuentes que son solicitados por los prestatarios. Los montos más altos otorgados por la Financiera credinka en el periodo 2015 y 2016 son montos mayores a S/ 5,000, S/. 10,000 y S/. 20,000 y que incurren en un mayor índice de morosidad a la vez ya que el 34.52% inciden en mora de los montos de mayores a S/. 5,000; el 40.27% inciden en mora de los montos de mayores a SA 10,000 y de los montos mayores a S/. 20,000 el 17.58% incurrió en mora (ver cuadro 20) mediante un análisis se demostró que los créditos mayores o igual a S/. 10,000 son los menos recuperados debido a que el 48.42% de prestatarios no cancelaron sus créditos y están en estado de mora, Por lo que deducimos que los montos de créditos más altos que otorgo la Financiera Credinka son los créditos menos recuperado.

Por ende esta hipótesis queda aceptada.

## CONCLUSIÓN

**PRIMERA:** Una deficiente gestión crediticia se da por proceder incorrectamente con las etapas para el otorgamiento de un crédito, primeramente por qué no se lleva a cabo una correcta evaluación crediticia como se muestra en el cuadro 4, del 100% de los clientes el 67.42% cumplieron con cancelar sus cuotas en los plazos determinados y el 32.58% se encontraron en estado de morosidad, esto debido a muchos factores como: la incapacidad de pago, voluntad de pago, fracaso empresarial o el inadecuado uso del crédito, todo ello producto de una deficiente evaluación crediticia al cliente.

Según el cuadro 5 en el año 2015 el 74.68% de los créditos otorgados se realizó en base a los parámetros establecidos de políticas para el otorgamiento de créditos; mientras que el 25.35% de los créditos colocados no se otorgaron de acuerdo a los parámetros de créditos. No todos los créditos que otorgo la financiera se rigieron por las políticas de créditos, esto debido al poco análisis y criterio profesional que realiza el asesor financiero, de ahí que existe un riesgo de que los créditos no se puedan recuperar si no se cumplen con las políticas establecidas al momento de otorgar los créditos.

**SEGUNDA:** Existe varios riesgos en la gestión crediticia, durante el proceso de otorgamiento de créditos, como se observa en el cuadro 8, la cartera de morosos en total es 116 que representa 32.58% de la cartera total, de los cuales el 49.58% (59 morosos) tienen un atraso mayor a 120 días esto según el cuadro 8 estaría calificado como crédito en pérdida. Existen también créditos de dudosa cobranza, como muestra el cuadro 9 y 10, donde se muestra 23



morosos que tendrían un atraso de 90 a 120 días; y así existen créditos deficientes y con problemas. Es por ello que la primera etapa de la gestión crediticia es fundamental para que un crédito sea recuperable, todo empieza bien si se hace una correcta y eficiente evaluación crediticia prosiguiendo de acuerdo a la evaluación cuantitativa y cualitativa, mediante estas herramientas de evaluación podremos asegurar el stock máximo de garantía para cubrir su riesgo de pérdida.

**TERCERA:** Así mismo de la investigación realizada llegamos a la conclusión que los colaboradores de la Financiera Credinka. incumplen con el manual de procedimientos y políticas de crédito para otorgar créditos tal como lo demuestra el cuadro 12 donde el 8 de los encuestados indicaron que la evaluación crediticia lo realizan de manera regular de acuerdo a las políticas de crédito y el 23.27% incumplen con estos estándares, en el año 2015 el 74.62% de créditos se otorgaron de acuerdo a estos parámetros de créditos y el 25.38% no concuerdan con los parámetros crediticios estipulados en el manual de políticas de crédito, en su mayoría otorgan créditos sin hacer la visita INSITU que es la verificación del domicilio y/o negocio del cliente antes otorgársele el crédito. Financiera Credinka otorga créditos rurales en su mayoría, en consecuencia muchos de los clientes de las zonas rurales no cuentan con todos los requisitos exigidos para otorgarles un crédito, por ende los oficiales de negocio otorgan créditos a sola firma o con los requisitos que no tienen valor legal no midiendo los riesgos de acuerdo al monto de crédito que se otorga al cliente y su capacidad de endeudamiento.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Frente a la deficiente gestión crediticia que ocasiona el riesgo de recuperación de créditos, el área de riesgos debe implementar procedimientos eficientes que presionen a los prestatarios a cancelar su deuda.

**SEGUNDA:** El comité de créditos antes de aprobar los préstamos solicitados, debe verificar bien el expediente crediticio de los clientes, para corroborar su autenticidad y si cumplen con los requisitos exigidos, constatar si la evaluación crediticia que se hizo al cliente se llevó a cabo mediante las herramientas necesarias para su evaluación. Así mismo el comité debe verificar si los asesores de negocios otorgan créditos de acuerdo a los parámetros establecidos en el manual de procedimientos y políticas de crédito para colocar clientes.

**TERCERA:** La probabilidad del pago puntual con respecto al monto otorgado, evidencia la necesidad de la existencia en la entidad financiera de verificar el cumplimiento de políticas de crédito que limiten los montos otorgados, basados a una buena evaluación cuantitativa y cualitativa y fortaleciendo con las garantías con el propósito de minimizar el riesgo de pago, derivado de la capacidad o voluntad de pago.

## BIBLIOGRAFÍA

### FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

*Apaza, M. (2010). Consultor Económico Financiero. Lima: Instituto Pacífico.*

*Ayala, S. (2015). El Sistema Financiero. Obtenido de El Sistema Financiero.*

*Belaunde, G. (2016). Riesgos Financieros.*

*Bellido Sánchez, P. A. (1989). Administración Financiera. Lima.*

*Besley, S., & Brigham, E. (2001). Fundamentos de Administración Financiera. México: Me Graw Hill.*

*Bravo Melgar, S. A. (1997). Contratos Modernos Empresariales. Perú: Fecat EIRL.*

*Calisaya Castilla, L. (2002). Apoyo crediticio a la producción de las Mypes en el proyecto Perú. Puno.*

*Gabriel, E. R. (2009). Gestión Financiera. Madrid: Paraninfo Cengage Learning.*

*Gonzales Zea, M. G. (2004). Análisis de la cartera de créditos de Foncodes - Racimos estratégicos de desarrollo rural. Puno.*

*Hernández Sampieri, R. (2006). Metodología de la Investigación. 4ta Edición.*

*Herrera García, B. (2004). El Proceso de Consolidación de Sector Financiero. Lima.*

*Luque Bautista, R. El financiamiento como estrategia de desarrollo para las Micro y Pequeñas empresas en la ciudad de Puno.*

*Manual Para el otorgamiento de créditos minoristas de financiera (2014) Credinka*

*Portocarrero Maisch, J. (1994). El costo del Crédito en el Perú. Lima.*

**FUENTES PAGINAS WEB**

*[https://es. Wikipedia. Ora/wiki/Yunguyo](https://es.wikipedia.org/wiki/Yunguyo)*

*<http://bloas.aestion.oe/riesaosfinancieros/2012/01/el-proceso-crediticio-una-mira.html>*

*<http://app.Credinka.oe/web/>*

*<http://www.sbs.gob.pe/>*

*<http://www.zonaeconomica.com/riesao-crediticio>*

*<http://peru21.pe/politica/lavado-activos-todo-lo-aue-debes-saber-sobre-este-delito-2212853>*

# ANEXOS

**ANEXO 1: Matriz de Consistencia**

TÍTULO	PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICO	OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICO	HIPÓTESIS GENERAL Y ESPECÍFICAS	VARIABLES E INDICADORES	DESIGNO DE INVESTIGACION	MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA
<b>EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN CREDITICIA EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LA FINANCIERA CREDINKA EN LA PROVINCIA DE YUNGUYO EN EL PERIODO 2015 - 2016</b>	<p><b>Problema General</b> ¿Cómo incide la evaluación de la gestión crediticia en la recuperación de créditos de la Financiera Credinka, en la Provincia de Yunguyo en el periodo 2015 - 2016?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Cómo incide la evaluación de la gestión crediticia en la Recuperación de créditos de la financiera Credinka en la provincia de Yunguyo en el periodo 2015-2016? ¿En qué magnitud el monto del crédito otorgado influye en el nivel de evaluación de la gestión crediticia y su</p>	<p><b>Objetivo General</b> Evaluar la gestión crediticia en el proceso de otorgamiento de créditos y la incidencia en la cartera morosa en la financiera CREDINKA Agencia Yunguyo, periodos 2015-2016.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> Evaluar el comportamiento de la gestión crediticia en el proceso de otorgamiento de créditos que otorga Financiera CREDINKA Agencia Yunguyo, que está en función a los niveles de demanda alta y baja, durante los periodos 2015 - 2016.</p> <p>Determinar el riesgo de la gestión crediticia en el proceso de otorgamiento de créditos que es la causa principal que se ve reflejado en la cartera morosa de Financiera CREDINKA Agencia Yunguyo, durante los periodos 2015 - 2016.</p> <p>Proponer lineamientos</p>	<p><b>Hipótesis General</b> La inadecuada gestión crediticia en el proceso de otorgamiento de créditos inciden en la cartera morosa en la Financiera CREDINKA Agencia Yunguyo, periodo 2015 - 2016</p> <p><b>Hipótesis Específica</b> El comportamiento de la inadecuada gestión crediticia en el proceso de otorgamiento de créditos que otorga Financiera CREDINKA Agencia Yunguyo, está en función a los niveles de demanda alta y baja, durante los periodos 2015 - 2016.</p> <p>El riesgo de una inadecuada gestión crediticia en el proceso de otorgamiento de créditos, es la causa principal que se ve reflejado en la cartera morosa de Financiera CREDINKA Agencia Yunguyo, durante los periodos 2015 - 2016</p>	<p>VI</p> <p><b>Gestión crediticia Indicadores</b></p> <p>1. Gestión crediticia.</p> <p>2. Riesgos de Gestión crediticia</p> <p><b>Cartera Morosa Indicadores.</b></p> <p>1. Niveles de demanda</p> <p>2. Cartera morosa</p>	<p>No experimental</p> <p>Transaccional</p> <p>Correlacional</p>	<p><b>Métodos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inferencial</li> <li>- Analógico.</li> </ul> <p><b>Técnicas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De muestreo. Estadística</li> <li>- De recolección de datos. Encuesta por entrevista.</li> <li>Encuesta por cuestionario.</li> <li>Informes de cartera</li> <li>- De procesamiento</li> <li><b>Razones.</b> Porcentajes Estadísticas</li> <li>Dispersión y tendencia central.</li> </ul>	<p><b>Población.</b> Población de funcionarios y población de beneficiarios.</p> <p><b>Muestra.</b> Once colaboradores Y trecientos clientes.</p> <p><b>Tipo de muestra</b> Probabilística Aleatoria</p>

<p>para la evaluación de la gestión crediticia en el proceso de otorgamiento de créditos en Financiera CREDINKA agencia Yunguyo, durante los periodos 2015 - 2016.</p>	
<p>posterior recuperación de la Financiera Credinka en la Provincia de Yunguyo en el periodo 2015 - 2016?</p>	

**ANEXO 2: Cumplimiento de la Evaluación Crediticia por Monto Año 2015 - 2016**

MONTO	PLAZA O MÁXIMO	N° DE CRÉDITOS	MONTO DEL CRÉDITO	% TOTAL CRÉDITOS	N° CRÉDITOS CANCELADOS	% CRÉDITOS CANCELADOS	MONTO CANCELADO	N° CRÉDITOS EN ESTADO DE MORA	MONTO EN ESTADO DE MORA	% CRÉDITOS EN MORA
1,000.00	12 meses	4	40,000.00	11.24	27	7.58	32,644.38	1	7,355.62	3.65
5,000.00	12 meses	1	550,000.00	30.9	66	18.54	455,189.70	4	94,810.30	12.36
10,000.00	24 meses	9	940,000.00	26.4	56	15.73	751,203.49	3	188,796.51	10.67
20,000.00	24 meses	6	1,280,000.00	17.98	40	11.24	1,089,537.18	2	190,462.82	6.74
30,000.00	24 meses	2	690,000.00	6.46	17	4.78	546,625.31	6	143,374.69	1.69
50,000.00	24 meses	1	750,000.00	4.21	13	3.65	660,849.36	2	89,150.64	0.56
60,000.00	36 meses	1	600,000.00	2.81	9	2.53	495,234.63	1	104,765.37	0.28
<b>TOTAL</b>		<b>35</b>	<b>4,850,000.00</b>	<b>100</b>	<b>228</b>	<b>64.04</b>	<b>4,031,284.05</b>	<b>16</b>	<b>104,765.37</b>	<b>32.58</b>

Fuente: Informe de clasificación de deudores de la cartera de vigente 2015 - 2016.



**ANEXO 3: Análisis del Cumplimiento de Políticas Para el Otorgamiento del Crédito Según Plazos Periodo 2015**

PRODUCTO CREDITICIO	MONT O		PLAZO MÁXIM O	N° CRÉDITOS CUMPLEN	N° CRÉDITOS INCUMPLEN	% CRÉDITOS INCUMPLEN
	MÍNIMO	MÁXIMO				
Crédito Agropecuario	300.00	150,000.00	24 meses	83	28	14.21
Crédito Pyme	300.00	290,000.00	36 meses	38	15	7.61
Crédito Consumo	500.00	100,000.00	48 meses	9	2	1.02
Microcreditos	300.00	2,000.00	12 meses	17	5	2.54
<b>TOTAL</b>				<b>147</b>	<b>50</b>	<b>25.38</b>

FUENTE: Política para Otorgamiento de créditos Minoristas de Financiera Credinka Elaboración Propia.

**ANEXO 4: Análisis del Cumplimiento de Políticas Para el Otorgamiento del Crédito Según Plazos Periodo 2016**

PRODUCTO CREDITICIO	MONT O		PLAZO MÁXIM O	N° CRÉDITOS CUMPLEN	% CRÉDITOS CUMPLEN	N° CRÉDITOS INCUMPLEN	% CRÉDITOS INCUMPLEN
	MÍNIMO	MÁXIMO					
Crédito Agropecuario	300.00	150,000.00	24 meses	83	42.13	28	14.21
Crédito Pyme	300.00	290,000.00	36 meses	38	19.29	15	7.61
Crédito Consumo	500.00	100,000.00	48 meses	9	4.57	2	1.02
Microcréditos	300.00	2,000.00	12 meses	17	8.63	5	2.54
<b>TOTAL</b>				<b>147</b>	<b>74.62</b>	<b>50</b>	<b>25.38</b>

FUENTE: Política para Otorgamiento de créditos Minoristas de Financiera Credinka Elaboración Propia.

**ANEXO 5: Créditos Otorgados por Financiera Credinka Año 2015 – 2016**

TIPO DE CRÉDITO	2015		2016		TOTAL	
	N° CRÉDITOS	MONTO DEL PRÉSTAMO	CRÉDITOS	MONTO DEL PRÉSTAMO	IMPORTE	%
PYMES	8 8	538,611.80	111	742,666.10	1,281,277.94	42.78
AGROPECUARIO	4 2	429,459.10	53	609,550.00	1,039,009.19	34.69
CONSUMO	<b>8</b>	229,596.90	10	348,712.00	578,308.96	19.31
MICROCREDITO	1 8	56,960.10	22	39,151.80	96,111.91	3.21

FUENTE: Informe de clasificación de los deudores de la cartera de créditos de los años 2015 - 2016. Elaboración Propia

## ANEXO 6 :

## ENCUESTA

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

Agradecemos su gentil colaboración.

**1. ¿Verifica el expediente crediticio los que deben estar completos y correctos?**

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

**2. ¿Uds. realiza seguimiento y control adecuado del cumplimiento de la obligación de los créditos?**

- d. Siempre.
- e. Periódicamente.
- f. Nunca.

**2. ¿cómo evalúa el cumplimiento de las políticas y procedimientos de créditos?**

- a. Eficaz.

- b. Eficiente.
  - c. Deficiente.
- 4. ¿cada cuánto tiempo se realizan las capacitaciones sobre créditos?**

- d. Anual.
- e. Mensual.
- f. Pocas veces
- g. Nunca.

**4. ¿cuál cree Uds. que sea el factor de riesgo de cartera para el otorgamiento de un crédito?**

- h. Capacidad de pago.
- i. Solvencia moral.
- j. Historial crediticio.
- k. Garantías adecuadas.
- e. Sector económico

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**Escuela Profesional de Ciencias Contables**

**ARTÍCULO CIENTÍFICO**

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN CREDITICIA EN EL  
OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LA FINANCIERA  
CREDINKA AGENCIA YUNGUYO  
PERIODO 2015 - 2016**

**EVALUATION OF CREDIT MANAGEMENT IN THE  
GRANT OF CREDITS IN THE FINANCIAL CREDINKA  
AGENCIA YUNGUYO  
PERIOD 2015-2016**


**PRESENTADO POR:**

**YENY ELVINA CHIPANA HUANCA**

**DIRECTOR DE TESIS**

  
Msc. Reynaldo ALCOS CHURA

**COORDINADOR DE  
INVESTIGACIÓN**

  
Dr. Percy QUISPE PINEDA

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO**

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional de Ciencias Contables

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN CREDITICIA EN EL OTORGAMIENTO DE  
CRÉDITOS EN LA FINANCIERA CREDINKA AGENCIA YUNGUYO  
PERIODO 2015 – 2016

**EVALUATION OF CREDIT MANAGEMENT IN THE GRANT OF CREDITS IN THE  
FINANCIAL CREDINKA AGENCIA YUNGUYO  
PERIOD 2015 – 2016**

YENY ELVINA CHIPANA HUANCA

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**Escuela Profesional de Ciencias Contables**

**ARTÍCULO CIENTÍFICO**

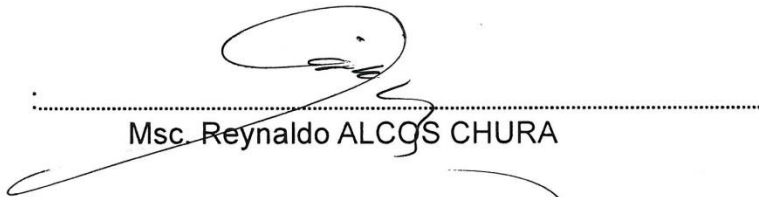
**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN CREDITICIA EN EL  
OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LA FINANCIERA  
CREDINKA AGENCIA YUNGUYO  
PERIODO 2015 - 2016**

**EVALUATION OF CREDIT MANAGEMENT IN THE  
GRANT OF CREDITS IN THE FINANCIAL CREDINKA  
AGENCIA YUNGUYO  
PERIOD 2015-2016**

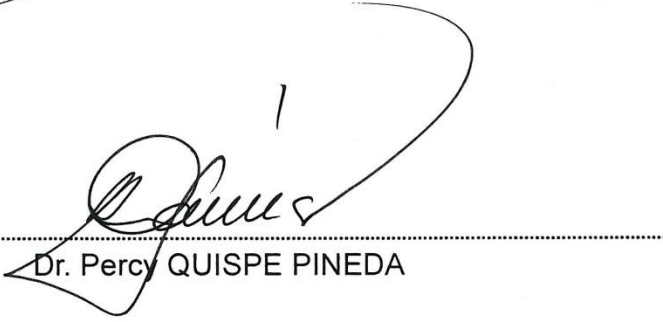
**PRESENTADO POR:**

**YENY ELVINA CHIPANA HUANCA**

**DIRECTOR DE TESIS**

  
Msc. Reynaldo ALCOS CHURA

**COORDINADOR DE  
INVESTIGACIÓN**

  
Dr. Percy QUISPE PINEDA

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

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN CREDITICIA EN EL OTORGAMIENTO DE  
CRÉDITOS EN LA FINANCIERA CREDINKA AGENCIA YUNGUYO  
PERIODO 2015 – 2016

**EVALUATION OF CREDIT MANAGEMENT IN THE GRANT OF CREDITS IN THE  
FINANCIAL CREDINKA AGENCIA YUNGUYO  
PERIOD 2015 – 2016**

YENY ELVINA CHIPANA HUANCA

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



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO**

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional de Ciencias Contables

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN CREDITICIA EN EL OTORGAMIENTO DE  
CRÉDITOS EN LA FINANCIERA CREDINKA AGENCIA YUNGUYO  
PERIODO 2015 – 2016

**EVALUATION OF CREDIT MANAGEMENT IN THE GRANT OF CREDITS IN THE  
FINANCIAL CREDINKA AGENCIA YUNGUYO  
PERIOD 2015 – 2016**

Autor: Yeny Elvina Chipana Huanca

Correo Electrónico: [yelvich@hotmail.com](mailto:yelvich@hotmail.com)Institución en estudio: Financiera Credinka – Agencia Yunguyo

Provincia Yunguyo - Departamento de Puno - Plaza de Armas S/N

---

**RESUMEN**

---

El presente trabajo de investigación titulado: “EVALUACION DE LA GESTION CREDITICIA EN EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS EN LA FINANCIERA CREDINKA AGENCIA YUNGUYO PERIODO 2015 - 2016”, tiene como objetivos Analizar la incidencia en la gestión crediticia durante el proceso de otorgamiento de créditos y su impacto en la formación de cartera de la financiera CREDINKA agencia Yunguyo. Con lo que se pretende asegurar el plan de inversión, satisfacción del cliente y el retorno del préstamo a la institución de acuerdo a lo programado, sin que en el periodo del préstamo ocurran alteraciones que sean producto de una incorrecta aplicación de la gestión crediticia.

Para lograr los objetivos propuestos se utilizarán los siguientes métodos de investigación Descriptivo – analítico, deductivo e inductivo, todo ello nos va permitir visualizar una idea clara sobre la incidencia de la gestión crediticia durante el proceso de otorgamiento de crédito y la formación de cartera.

Se considerará como poblaciones de estudio a los colaboradores de la Agencia Yunguyo y el 20% de prestatarios.

La recolección de datos se realizará utilizando la técnica de revisión y análisis de documentos, observación directa, aplicación de encuestas a la población objetivo para obtener los resultados esperados con esta investigación.

El análisis de los resultados será estructurado en una secuencia de cuadros, basados en tratamiento porcentual y su respectiva interpretación.

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

### ABSTRACT

This research paper entitled: "EVALUATION OF CREDIT MANAGEMENT IN THE GRANT OF CREDITS IN THE FINANCIAL CREDINKA AGENCIA YUNGUYO PERIOD 2015 - 2016", aims to analyze the impact on credit management during the process of granting credits and its impact on the portfolio formation of the financial CREDINKA Yunguyo agency. This is intended to ensure the investment plan, customer satisfaction and the return of the loan to the institution as scheduled, without the occurrence of changes in the loan period that are the result of an incorrect application of credit management.

To achieve the proposed objectives, the following descriptive - analytical, deductive and inductive research methods will be used, all of which will allow us to visualize a clear idea about the incidence of credit management during the process of credit granting and portfolio formation.

The collaborators of the Yunguyo Agency and 20% of borrowers will be considered as study populations.

The data collection will be done using the technique of review and analysis of documents, direct observation, application of surveys to the target population to obtain the expected results with this research.

The analysis of the results will be structured in a sequence of tables, based on percentage treatment and their respective interpretation.

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

### INTRODUCCIÓN

En el contexto económico actual de nuestro país se está viviendo un constante crecimiento en cuanto al comercio, la industria y otros sectores económicos, ante esto se hace imprescindible que aparezcan o surjan entidades que les brinde los recursos económicos que no pudieran alcanzar en la banca tradicional, en vista de estas necesidades comenzaron a salir las diferentes instituciones micro financieras que además de cuidar su dinero, estas instituciones ofrecen diferentes opciones para satisfacer sus necesidades financieras. El desarrollo económico y financiero de la ciudad de Yunguyo está íntimamente ligado con el sistema no financiero y las pequeñas y medianas empresas por ende la Financiera Credinka es una financiera que tiene como finalidad ofrecer productos financieros sobre todo a empresarios rurales y urbanos con el fin de que estos cumplan con la devolución del crédito.

Considerando que el mercado crediticio para el microempresario muchas veces constituye un elemento fundamental para el desarrollo empresarial, su acceso

determina muchas condiciones que limita cumplir o continuar siendo prestatario para solicitar el capital de trabajo para la empresa, sin embargo el problema fundamental y relevante que tienen las instituciones micro financieras incluyendo Financiera Credinka es la recuperación de los créditos una vez desembolsados puesto que existe la incertidumbre del no cumplimiento de las obligaciones por parte del deudor. Por lo que presenta riesgos crediticios debido a la deficiente evaluación crediticia que se realiza por el incumplimiento de las políticas de crédito, falta de capacidad de pago, falta de experiencia del empresario del negocio, destino incorrecto del crédito, sobreendeudamiento de los socios, por otorgar montos elevados que no están acorde a la capacidad y voluntad de pago del prestatario; trayendo consigo la morosidad que afectar la rentabilidad de los prestatarios.

El presente trabajo esta estructura en 4 capítulos; Capítulo I: Planteamiento de problema, antecedentes y objetivos de la investigación, Capítulo II: Marco teórico y conceptual, Capítulo III: Metodología de la investigación, Capítulo IV: Exposición y análisis de los resultados.

## **METODOS Y MATERIALES**

### *METODOS*

El tipo de Investigación es realizada en base al método deductivo, analítico y descriptivo, ya que el objetivo general fue Evaluar la gestión crediticia durante el proceso de otorgamiento de créditos y su impacto en la formación de cartera de la financiera CREDINKA agencia Yunguyo, en este sentido, se aplicó el método al inicio de la investigación con la recolección y análisis de datos.

### *TECNICAS*

a.- *Análisis Documental*.- Esta técnica fue la más importante para desarrollar el análisis de la gestión crediticia durante el proceso de otorgamiento de créditos y su impacto en la formación de cartera de la financiera CREDINKA agencia Yunguyo

b.- *Entrevista*.- Para obtener una mejor información y verídica se realizaron entrevistas a administrador de agencia y colaboradores de la Financiera Credinka agencia Yunguyo como también a algunos clientes.

c.- *Cuestionario*.- Para obtener corrientes de opinión respecto al tema investigado, se utilizaran dos cuestionarios de quince preguntas abiertas dirigidas al administrador de agencia y colaboradores de la financiera Credinka materia de investigación; y otro dirigido los Clientes, de los cuales se elegirá en base a la calificación de buen pagador y clientes con deuda vencida.

### **POBLACIÓN**

Para el alcance de los objetivos y medición de las variables se consideró:

Primera: La población de funcionarios que participan directa e

indirectamente en la gestión de la agencia Yunguyo en la financiera Credinka.  
Segunda: la población está constituida por el total de beneficiarios de la Financiera Credinka Provincia Yunguyo.

CRÉDITO POR PRODUCTO	2015		2016	
	N° DE CLIENTES	%	N° DE CLIENTES	%
Credito Pyme	165	55.00	213	58.36
Credito Agropecuario	83	27.67	90	24.66
Consumo	35	11.67	43	11.78
Microcredito	17	5.67	19	5.21
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>	<b>365</b>	<b>100</b>

### MUESTRA

**Primera:** en vista de que la población es pequeña se tomó a la totalidad de la misma como muestra. Se consideró a 20 colaboradores, que equivalen a la totalidad de los funcionarios de las diversas jerarquías que realizan gestión directa e indirecta en la agencia Yunguyo de la financiera Credinka.

COLABORADORES	POBLACIÓN
Administrador	1
Jefe de operaciones	1
Asesor de ventas y servicios	1
Oficial de Negocio	5
Ejecutivo en ventas	2
Facilitador Rural	1
Total Colaboradores	11

**Segunda:** Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la el método probabilístico ya que el universo es finito.

### Fórmula para calcular la Muestra

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

Dónde:

N = El Universo

n = El tamaño de la muestra.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza, (95%) 1,96

p = 50% = 0.50

q = (1-p) = (1-0.50) = 0.50

E = error muestral 5% = 0.05

**Calculando el tamaño de la muestra:**

CRÉDITO POR PRODUCTO	2015		2016		TOTAL MUESTRA
	N° DE CLIENTES	MUESTRA	N° DE CLIENTES	MUESTRA	
Credito Pyme	165	92.65	213	109.22	201.87
Credito Agropecuario	83	46.61	90	46.15	92.76
Consumo	35	19.65	43	22.05	41.70
Microcredito	17	9.55	19	9.74	19.29
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>168.45</b>	<b>365</b>	<b>187.17</b>	<b>355.62</b>

EI

tamaño de la muestra es de 356, teniendo como referencia los dos periodos 2015 y 2016. Del total de la muestra, se hizo una encuesta a cada cliente y de los cuales se enfatizó en el expediente y el reporte de pagos de cada cliente para la determinación de los resultados según los objetivos establecidos.

**MATERIALES**

Los materiales que fueron necesarios para el agrupamiento y análisis de los resultados para el presente trabajo de investigación son: Evaluación de créditos, Estadísticas de mora 2015, 2016, padrón de mora de créditos 2015, 2016, Cartera de créditos vigente, Cartera de créditos vencida, Políticas para el otorgamiento de créditos minoristas.

**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En esta sección se desarrolla la exposición y análisis de los resultados de la investigación; evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera credinka agencia yunguyo, periodos 2015-2016.

Las entidades financieras buscan como fuente de ingresos la intermediación del crédito para obtener beneficios económicos y permanecer en el mercado, es indispensable que su sistema de gestión financiera establezca políticas adecuadas referente al tipo de operaciones que la institución realiza, y que estas a su vez sean cumplidas en su totalidad para que posibiliten el logro de las metas y cumplir con los objetivos.

A continuación, se muestran los resultados de acuerdo al cumplimiento de los objetivos específicos propuestos:

**Tabla 1: CUMPLIMIENTO DE LA EVALUACION CREDITICIA**

MONTO OTORGADO	PLAZO MAXIMO	N° DE PRESTATARIOS	% TOTAL DE CREDITOS	N° DE CREDITOS CANCELADOS	% CRÉDITOS CANCELADOS	N° DE CREDITOS EN MORA	% CRÉDITOS MORA
1,000	12 meses	40	11.24	27	67.50	13	32.46
5,000	12 meses	110	30.90	84	76.36	26	20.87
10,000	24 meses	94	26.40	48	51.06	46	64.61
20,000	24 meses	64	17.98	44	68.75	20	30.64
30,000	24 meses	23	6.46	18	78.26	5	18.73
50,000	24 meses	15	4.21	11	73.33	4	24.51
60,000	36 meses	10	2.81	8	80.00	2	16.85
<b>Total</b>		<b>356</b>	<b>100</b>	<b>240</b>	<b>67.42</b>	<b>116</b>	<b>32.58</b>

De los 356 créditos otorgados durante los periodos 2015 y 2016 que representa el 100% de la muestra, el 67.42% (240 clientes) cumplieron con cancelar sus cuotas en los plazos determinados y el 32.58% (116 clientes) se encontraron en estado de morosidad.

Los créditos otorgados de s/. 1,000 a un plazo de 12 meses se otorgó a 40 clientes, incurrieron en mora el 32.46% (13 clientes); los créditos otorgados de s/. 5,000 a un plazo de 12 meses se otorgó a 110 clientes, el 36.88% incurrieron en mora (39 clientes); los créditos de s/. 10,000 a un plazo de 24 meses se otorgó a 94 clientes, incurrieron en mora el 64.34% (46 clientes); los créditos de s/. 20,000 a un plazo de 24 meses de 64, incurrieron en mora el 30.64%; los créditos de s/. 30,000 a un plazo de 24 meses se otorgó a 23 clientes, incurrieron en mora el 18.73% (5 clientes); los créditos de s/. 50,000 a un plazo de 24 meses se otorgó a 15 clientes, incurrieron en mora el 24.51% (4 clientes); los créditos de s/. 60,000 a un plazo de 36 meses se otorgó a 10 clientes, incurrieron en mora el 16.85% (2 clientes).

**Tabla 2: CARTERA DE PRÉSTAMOS CANCELADOS Y EN ESTADO DE MOROSIDAD POR PRODUCTO**

PRODUCTO DE CRÉDITO	TOTAL PRESTAMOS		TOTAL CANCELADOS		TOTAL MOROSOS	
	N°	%	N°	%	N°	%
Credito Pyme	202		127	62.87	75	37.13
Creditos Agropecuarios	93		65	69.89	28	30.11
Credito Consumo	42		31	73.81	11	26.19
Microcreditos	19		17	89.47	2	10.53
<b>TOTAL</b>	<b>356</b>		<b>240</b>	<b>67.42</b>	<b>116</b>	<b>32.58</b>

La tabla 2 muestra que de los 356 créditos otorgados durante los años 2015 y 2016 han cancelado 240 el total de su deuda que representa el 67.42% de créditos cancelados, mientras que el restante que son 116 créditos que no cancelaron sus deudas por ende están en estado de morosidad, pese a que ya se cumplió con el vencimiento de sus deudas el cual representa a un 32.58% de

morosos del total de préstamos otorgados en los años 2015 y 2016. Así mismo se observa que el crédito pyme tiene mayor cantidad de prestatarios morosos que representa el 37.13% del total de los préstamos en este tipo de producto crediticio, seguido por el crédito agropecuario que tiene un 30.11% del total de prestatarios morosos, los microcréditos tienen menor cantidad de prestatarios morosos que está representado por 10.53% mientras que los créditos consumo tienen un porcentaje del 26.19% de prestatarios morosos.

**Tabla 3: SITUACIÓN DE LOS CRÉDITOS MOROSOS**

La tabla 3 nos permite demostrar que los créditos en estado de morosidad del 48.58%

TIEMPO DE VENCIMIENTO	Nº TOTAL DE MOROSOS	MONTO TOTAL	%
0 - 60 Días	21	147,830.11	14.67
60 - 90 Días	13	176,087.54	17.47
90 - 120 Días	23	194,384.74	19.29
120 - MAS Días	59	489,603.01	48.58
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>1,007,905.39</b>	<b>100</b>

tienen un atraso mayor a 120 días de retraso en sus pagos posteriores a su vencimiento , el 19.29% de créditos otorgados tienen un atraso de 90 a 120 días, el 17.47 % tienen un atraso de incumplimiento de pago de 60 a 90 días y el 14.67% de créditos incurrió en atraso durante los 60 días, lo que ha ocasionado que estos créditos se encuentren en las categorías con problemas potenciales, deficiente, dudoso y perdidas respectivamente, esto debido a que no se le hizo una eficiente valuación de créditos al cliente, proceso que es importante para determinar la capacidad de pago del cliente para que así se le otorgue créditos de acuerdo a su comodidad para evitar que el cliente incumpla con su obligaciones crediticias, y por ende tenga la voluntad de pago.

**Tabla 4: CALIFICACIÓN DE LOS CREDITOS EN MORA**

TIEMPO DE VENCIMIENTO	Nº DE CREDITOS	MONTO TOTAL	%
CRÉDITOS CON PROBLEMAS	21	147,830.11	14,67
CRÉDITOS DEFICIENTES	13	176,087.54	17,47
CRÉDITOS DUDOSOS	23	194,384.74	19,29
CRÉDITOS PERDIDA	59	489,603.01	48,58
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>1.007.905,39</b>	<b>100</b>

La tabla 4 muestra los resultados de la calificación de la cartera de créditos en mora, previa evaluación de número de días de atraso posterior a la morosidad según se muestra en el (cuadro 6). Los créditos que tiene un atraso de 60 días están calificados como créditos con problemas potenciales que representa el 14.67%, los créditos que tiene atrasos mayores a 60 días se les califica en la categoría de

deficientes que representa el 17.47%, los créditos que tienen un retraso mayor a 90 días se califican en la categoría de créditos dudosos que representa el 19.29% y los créditos con días de atraso mayores a 120 días se les califica en la categoría de crédito perdida que representa el 48.58% de la cartera morosa que representa un alto riesgo de que ya no se puedan recuperar.

**Tabla 5: ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS**

PRODUCTO CREDITICIO	CRÉDITOS OTORGADOS CON POLÍTICAS		CRÉDITOS CANCELADOS Y MOROSOS	
	% CUMPLEN	% NO CUMPLEN	% TOTAL CANCELADOS	% TOTAL MOROSOS
CRÉDITO PYME	42.76	13.08	69.89	30.13
CREDITO AGROPECUARIO	19.39	7.58	62.87	37.13
CRÉDITO CONSUMO	4.8	1.14	73.81	26.19
MICROCRÉDITOS	9.03	2.53	89.47	10.53
<b>TOTAL</b>	<b>75.99</b>	<b>24.33</b>	<b>67.42</b>	<b>32.58</b>

La tabla 5 muestra el porcentaje promedio de créditos que se otorgaron de acuerdo a las políticas de crédito y créditos que no se otorgaron de acuerdo a los parámetros de crédito y su relación con los créditos que se recuperaron y los créditos que están en se recuperaron debido a que están en estado de morosidad. El 75.99% de créditos otorgados cumple con los parámetros de las políticas de crédito y el 24.33% no los cumplen lo que da a entender que por el incumplimiento de los parámetros de crédito el 32.58% están en mora y el 67.42% logro cancelar sus cuotas con normalidad.

**TABLA 6: GESTIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN CREDITICIA**

Nº	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PROPORCIÓN
1	MUY BUENA	6	30%
2	BUENA	6	30%
3	REGULAR	8	40%
4	DEFICIENTE	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

En la tabla 6, se observa las respuestas producto de la encuesta realizada a los trabajadores de la oficina Yunguyo, el cual un 30 % considera como bueno sus conocimientos en evaluaciones de créditos, el 30 % lo considera muy bueno, y el 40 % lo considera regular. Esto refleja que un buen porcentaje del personal de negocios no tiene muchos conocimientos sobre la evaluación crediticia y que aspectos son



esenciales para una eficiente evaluación al sujeto del crédito. Esto debido a que la entidad no realiza capacitaciones constantes sobre que es la evaluación crediticia y que aspectos son importantes considerar antes de su aprobación del crédito

**Tabla 7: FACTORES QUE INFLUYEN GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DE CRÉDITO**

Nº	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PROPORCIÓN
1	REQUISITOS	6	30%
2	TASAS	7	35%
3	PLAZOS	3	15%
4	GARANTÍAS	4	20%
	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

De acuerdo a la tabla 7, vemos que los encuestados respondieron frente a la pregunta que puntos del proceso de otorgamiento de créditos modificaría, el 35 % considera que modificaría las tasas de interés que ofrece en el mercado, esto debido a que la competencia que existe en el mercado maneja tasas más bajas por ende le es más complicado captar clientes nuevos, el 30 % considera que modificarían los requisitos que exige las políticas de créditos, como el tiempo mínimo de funcionamiento del negocio que es de 06 meses, lo que debería ser 03 meses mínimo, así mismo otorgar a clientes que por primera vez solicitan prestamos en una entidad financiera, el 15 % modificaría los plazos y el 20 % las garantías ya que según el manual de políticas y procedimientos crediticios.

**Tabla 8: CUMPLIMIENTO DE LOS TRABAJADORES CON LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS**

Nº	ALTERNATIVAS	PROPORCIÓN
1	EFICAZ	15%
2	EFICIENTE	55%
3	DEFICIENTE	30%
	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

En la tabla 8, como es el procedimiento

de los trabajadores, en cuanto al cumplimiento de las políticas y procedimientos crediticios al momento de otorgar los créditos. En la tabla se observa según la respuesta del jefe de oficina que en un 15% cumplen de manera eficaz, mientras que el 55% lo hace solo eficiente, y el 30% incumple, la mayoría de los asesores de negocios realizan una mala evaluación crediticia y no minimizan los riesgos de operación, así mismo no presentan todos los requisitos mínimos de un crédito, y sobre todo no llevan a cabo la verificación "insitu" del lugar del negocio o domicilio del cliente

**Tabla 9: CAPACITACIONES SOBRE CRÉDITOS**

Nº	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PROPORCIÓN
1	ANUAL	4	20%
2	MENSUAL	7	35%
3	POCAS VECES	9	45%
4	NUNCA	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

En la tabla 9 podemos observar que el 45% que representa a 9 colaboradores de la Financiera considera que son muy pocas las veces las que reciben capacitaciones sobre créditos, el 35% recibe capacitaciones mensuales, y el 20% solo recibe una capacitación por año, por lo que podemos deducir que son muy pocas las veces que la institución enfatiza en dar capacitaciones a los colaboradores de la financiera

**Tabla 10: FACTORES DE RIESGO DE CARTERA PARA EL OTORGAMIENTO DE UN CREDITO**

EVALUACIÓN CREDITICIA	Nº ENCUESTADOS	%
Capacidad de pago	9	45%
Solvencia moral	4	20%
Historial crediticio	0	0%
Garantías adecuadas	2	10%
Sector económico	5	25%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Al ser

consultado a los gerentes, recuperadores, y asesores de negocios como el comité de crédito identifica los riesgos de cartera para el otorgamiento de un préstamo, un 45 % manifiesta que la capacidad de pago, un 20 % por la solvencia moral, un 10 % manifiesta por las garantías adecuadas, mientras que un 25 % opinan por el sector económico a donde va destinado el crédito.

**Tabla 11: CRÉDITOS CANCELADOS Y MOROSOS SEGUN MONTOS**

MONTO OTORGADO	Nº DE CREDITOS CANCELADOS	% CRÉDITOS CANCELADOS	Nº DE CREDITOS EN MORA	% CRÉDITOS MORA
1,000	27	67.50	13	32.46
5,000	84	76.36	26	20.87
10,000	48	51.06	46	64.61
20,000	44	68.75	20	30.64
30,000	18	78.26	5	18.73
50,000	11	73.33	4	24.51
60,000	8	80.00	2	16.85
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>67.42</b>	<b>116</b>	<b>32.58</b>

En la tabla 11 muestra que los montos de créditos elevados mayores a S/. 30,000 son los que incurren en menor índice de morosidad esto debido a que estos créditos siempre van asociados a una o más garantías a favor de la entidad, pudiendo ser garantías inmobiliarias (hipotecas sobre viviendas, locales comerciales, terrenos, etc.) Prendarias (vehículos, maquinarias, etc.) O de inmediata realización (depósitos a plazo fijo), los créditos menores o igual a S/.20,000 son créditos que tienen menor índice en ser recuperados esto debido a que hay créditos que aún no se han cancelado y que están en morosidad debido por la falta de capacidad de pago, voluntad de pago conjuntamente por una mala inversión o fracaso, así mismo también los asesores de negocios no realizan el seguimiento continuo a los miembros de su cartera desde el primer día que estos entran en morosidad lo que evitaría que incurran en más días de mora.

Las políticas y procedimientos crediticios en una institución financiera son instrumentos que rigen cada una de las etapas del proceso de crédito; de tal forma que si se cumplen con los procedimientos crediticios conforme a lo estipulado en la política para el otorgamiento de créditos minoristas de la Financiera Credinka. El resultado de recuperación de créditos será el esperado. Así mismo se podría lograr que el proceso sea ágil y coherente en cada una de sus etapas, desde la captación y evaluación de créditos, aprobación del crédito, y la revisión del cumplimiento de requisitos para el desembolso del crédito y a partir de ello programar el cobro y seguimiento para la recuperación del crédito. Teniendo en cuenta los niveles de recuperación de créditos de Financiera Credinka se propone políticas y estrategias de gestión crediticia para incrementar los niveles de recuperación de créditos:

## **ETAPA DE CAPTACIÓN Y EVALUACIÓN DE CRÉDITOS. CAPTACIÓN**

### **CONTACTO CON EL CLIENTE**

#### Política:

- Promocionar los productos que ofrece Financiera Credinka.

#### Estrategia:

- ✓ Elaborar trípticos con información específica con requisitos, montos, plazos y garantías.
- ✓ Los asesores de negocios tendrán que elaborar un registro diario de clientes captados nuevos y recurrentes con su nombre y apellidos, DNI, número de celular, dirección y monto solicitado de crédito, registró que será otorgado al jefe de oficina.

### **SOLICITUD DE CRÉDITO**

Política:

- Solicitar información general y confiable del prestatario sobre la situación personal y su empresa.

Estrategia:

- ✓ Verificar y contrastar la información a través de documentos presentados en original y copia por los prestatarios, que serán adjuntados previamente en el expediente crediticio como prueba de su consistencia y que se ajustan a las políticas de Financiera Credinka.

**EVALUACIÓN**Política:

- Realizar el análisis cuantitativo y cualitativo del prestatario ya sea personal natural o jurídico.

Estrategia:

- ✓ Presentar la recopilación de datos del entorno social y económico; mediante documentos del negocio, fotos del asesor de negocios junto al cliente que comprueben la verificación "in situ", información básica que permita determinar la capacidad de pago, monto de crédito y fijar el cronograma de pagos contrastando la congruencia obtenida en el análisis cuantitativo y cualitativo.

Política:

Verificar el comportamiento crediticio dentro de la institución y en otras entidades financieras.

Estrategia:

Establecer mecanismos que faciliten la obtención de información de historial crediticio de las centrales de riesgo, vecinos, proveedores y otros; que mantengan relación comercial con el préstamo para verificar el record de pagos.

Política:

- La garantía solicitada al prestatario debe cubrir el stock mínimo del 100% del crédito solicitado por el prestatario.

Estrategia:

- ✓ Para garantizar la recuperación del crédito, se debe otorgar créditos de acuerdo a las políticas establecidas, considerando como garantía fiable, las garantías personales (avales o fiador solidario) garantías físicas como las garantías hipotecarias de bienes inmuebles y o títulos de propiedad.

**ETAPA DE APROBACIÓN DE CRÉDITOS**Política:

- Exigir el cumplimiento de las políticas de presentación y evaluación crediticia de Financiera Credinka para la aprobación de créditos.

Estrategia:

✓ El coordinador de Negocios debe realizar una visita al prestatario con fines de verificar el expediente crediticio con simulación, que permita tomar la decisión para la aprobación o rechazo.

**ETAPA DE DESEMBOLSO DE CRÉDITOS**Política:

- En el formato de crédito, estipular las condiciones en forma clara y precisa que permita visualizar los parámetros del crédito con el cliente.

Estrategia:

✓ La celebración del contrato debe estar avalada por asesoría legal, considerando los acápites que contemplan los derechos y obligaciones de las partes.

**ETAPA DE SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITO SEGUIMIENTO**Política:

- Monitorear la cartera de clientes, que permita obtener en forma rápida la información básica para hacer el seguimiento del prestatario según su record de pagos.
- Programar visitas preventivas y correctivas.
- Asignar más personal especializado y capacitado para el seguimiento y cobranza de la cartera vencida.

Estrategia:

- ✓ Tener acceso a un programa (software) que agilice el sistema de seguimiento.
- ✓ El asesor debe realizar el recordatorio del vencimiento de cuotas o créditos antes de los 5 días, y debe realizar la visitas con notificaciones a clientes morosos hasta 8 días de atraso en sus pagos, en caso de clientes con más de 8 días de mora se debería realizar los cobros en grupos de 5 asesores con el coordinador de negocios.
- ✓ Capacitar y especializar a todo el personal que tiene relación directa con los créditos para este proceso, a los asesores de negocios y especialmente a los oficiales de recuperación de crédito.

**COBRO**Política:

- Establecer mecanismos de cobranza que permita la recuperación del crédito según cronograma de pagos.
- Diseñar técnicas de negociación en cobranzas.
- Establecer la tabla de rangos con relación a los días de atraso en el crédito:  
Créditos normales: 1-8 días de retraso.  
Créditos con problemas potenciales: 8-30 días de retraso.

Créditos deficientes: 31 - 45 días de retraso.

Créditos dudosos: 46 - 60 días de retraso.

Créditos en pérdida: 61 - más días de retraso

Estrategia:

✓ Premiar al pago oportuno, aprobando de manera inmediata un nuevo préstamo, y/o emitir un certificado de cumplimiento oportuno en pago de créditos, otorgándole premios o regalos en su próximo préstamo lo que ayuda a mantener al cliente en la empresa.

✓ Aplicar la disminución de intereses moratorios dentro de la política de cobranza, para facilitar el pago oportuno.

✓ Estrategias para los créditos:

Créditos Normales: Cobranza mediante notificaciones con cartas prejudicial.

Créditos con Problemas Potenciales: Notificaciones realizadas por los oficiales de créditos.

Créditos Deficientes: Notificaciones realizadas por el coordinador de negocios y el asesor de negocios.

Créditos Dudosos: Notificaciones realizadas por el coordinador de oficina con el asesor legal.

Créditos en Pérdida: Inicio de acciones legales (protesto del título valor y ejecución de garantías).

## DISCUSIÓN

Aroquipa N., (2004) "Análisis de la Morosidad y Sistema de Recuperación de Créditos en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A., periodo 2001 – 2002"; Concluye: "La principal etapa dentro del proceso crediticio que incide en el incremento del índice de morosidad, es la evaluación económica y financiera del sujeto del crédito con una 70% seguida de las recuperaciones del crédito oportuna con un 20% y finalmente encontramos a la cobranza judicial con un 10%."

La apreciación del tesista en lo que concluye es acertado con lo que concordamos ya que una deficiente gestión crediticia se da por proceder incorrectamente con las etapas para el otorgamiento de un crédito, primeramente por qué no se lleva a cabo una correcta evaluación crediticia como se muestra en el cuadro 1, del 100% de los clientes el 67.42% cumplieron con cancelar sus cuotas en los plazos determinados y el 32.58% se encontraron en estado de morosidad.

Jaño A, (2005), "Factores del riesgo crediticio y su incidencia en la sostenibilidad del programa de micro finanzas caritas Perú agencia Juli 2002-2003" Concluye: Para

disminuir el riesgo crediticio, el programa de micro finanzas de caritas del Perú agencia Juli, tiene implementado políticas de crédito, a través de manuales de promoción, de políticas, de procedimiento, de evaluación de clientes, de seguimiento, de control por metodología, entre otros. sin embargo, no se advirtió en a) procurar que el crédito se destine a la producción, comercio y servicios en general, es decir el crédito debe ser destinado para capital de trabajo; b) se identificó créditos otorgados para sus actos de liberalidad (libre disponibilidad), sin advertir la voluntad y capacidad de pago de los clientes en la etapa de pre crédito; c) escaso seguimiento de la cartera activa de parte de los promotores de crédito; d) igualmente se identificó sobre créditos con relación a sus negocios sin advertir el tamaño del préstamo requerido.

Así mismo de la investigación realizada llegamos a la conclusión que los colaboradores de la Financiera Credinka. incumplen con el manual de procedimientos y políticas de crédito para otorgar créditos tal como lo demuestra el cuadro 10 donde el 8 de los encuestados indicaron que la evaluación crediticia lo realizan de manera regular de acuerdo a las políticas de crédito y el 23.27% incumplen con estos estándares, en el año 2016 el 74.62% de créditos se otorgaron de acuerdo a estos parámetros de créditos y el 25.38% no concuerdan con los parámetros crediticios estipulados en el manual de políticas de crédito, en su mayoría otorgan créditos sin hacer la visita INSITU.

### **CONCLUSIONES**

Una vez finalizada la investigación realizada en la Financiera Credinka agencia Yunguyo periodo 2015 - 2016, llegué a las siguientes conclusiones:

**PRIMERA:** Una deficiente gestión crediticia se da por proceder incorrectamente con las etapas para el otorgamiento de un crédito, primeramente por qué no se lleva a cabo una correcta evaluación crediticia como se muestra en el cuadro 1, del 100% de los clientes el 67.42% cumplieron con cancelar sus cuotas en los plazos determinados y el 32.58% se encontraron en estado de morosidad, esto debido a muchos factores como: la incapacidad de pago, voluntad de pago, fracaso empresarial o el inadecuado uso del crédito, todo ello producto de una deficiente evaluación crediticia al cliente.

Según el cuadro 2 el 74.68% de los créditos otorgados se realizó en base a los parámetros establecidos de políticas para el otorgamiento de créditos; mientras que el 25.35% de los créditos colocados no se otorgaron de acuerdo a los parámetros de créditos. No todos los créditos que otorgo la financiera se rigieron por las políticas de créditos, esto debido al poco análisis y criterio profesional que realiza el asesor financiero, de ahí que existe un riesgo de que los créditos no se puedan recuperar si no se cumplen con las políticas establecidas al momento de otorgar los créditos.

**SEGUNDA:** Existe varios riesgos en la gestión crediticia, durante el proceso de otorgamiento de créditos, como se observa en el cuadro 7, la cartera de morosos en total es 116 que representa 32.58% de la cartera total, de los cuales el 49.58% (59 morosos) tienen un atraso mayor a 120 días esto según el cuadro 8 estaría calificado como crédito en pérdida. Existen también créditos de dudosa cobranza, como muestra el cuadro 7 y 8, donde se muestra 23 morosos que tendrían un atraso de 90 a 120 días; y así existen créditos deficientes y con problemas. Es por ello que la primera etapa de la gestión crediticia es fundamental para que un crédito sea recuperable, todo empieza bien si se hace una correcta y eficiente evaluación crediticia prosiguiendo de acuerdo a la evaluación cuantitativa y cualitativa, mediante estas herramientas de evaluación podremos asegurar el stock máximo de garantía para cubrir su riesgo de pérdida.

**TERCERA:** Los colaboradores de la Financiera Credinka. incumplen con el manual de procedimientos y políticas de crédito para otorgar créditos tal como lo demuestra el cuadro 10 donde el 8 de los encuestados indicaron que la evaluación crediticia lo realizan de manera regular de acuerdo a las políticas de crédito y el 23.27% incumplen con estos estándares, en el año 2016 el 74.62% de créditos se otorgaron de acuerdo a estos parámetros de créditos y el 25.38% no concuerdan con los parámetros crediticios estipulados en el manual de políticas de crédito, en su mayoría otorgan créditos sin hacer la visita INSITU que es la verificación del domicilio y/o negocio del cliente antes otorgársele el crédito. Financiera Credinka otorga créditos rurales en su mayoría, en consecuencia muchos de los clientes de las zonas rurales no cuentan con todos los requisitos exigidos para otorgarles un crédito, por ende los oficiales de negocio otorgan créditos a sola firma o con los requisitos que no tienen valor legal no midiendo los riesgos de acuerdo al monto de crédito que se otorga al cliente y su capacidad de endeudamiento.

#### **FUENTES BIBLIOGRÁFICAS**

- Apaza, M. (2010). Consultor Económico Financiero. Lima: Instituto Pacífico.*
- Belaunde, G. (2016). Riesgos Financieros.*
- Bellido Sánchez, P. A. (2008). Administración Financiera. Lima.*
- Besley, S., & Brigham, E. (2009). Fundamentos de Administración Financiera. México: Me Graw Hill.*
- Calisaya Castilla, L. (2012). Apoyo crediticio a la producción de las Mypes en el proyecto Perú. Puno.*
- Gabriel, E. R. (2009). Gestión Financiera. Madrid: Paraninfo Cengage*
- Gonzales Zea, M. G. (2010). Análisis de la cartera de créditos de Foncodes - Racimos estratégicos de desarrollo rural. Puno.*



*Hernández Sampieri, R. (2006). Metodología de la Investigación. 4ta Edición.*

*Herrera García, B. (2009). El Proceso de Consolidación de Sector Financiero. Lima.*

*Luque Bautista, R. El financiamiento como estrategia de desarrollo para las Micro y Pequeñas empresas en la ciudad de Puno.*

*Manual Para el otorgamiento de créditos minoristas de financiera (2014) Credinka*

*Portocarrero Maisch, J. (2000). El costo del Crédito en el Perú. Lima.*

### **FUENTES PAGINAS WEB**

[https://es. Wikipedia. Ora/wiki/Yunguyo](https://es.wikipedia.org/wiki/Yunguyo)

[httpD://bloas.aestion.oe/riesgosfinancieros/2013/01/el-proceso-credificio.html](http://bloas.aestion.oe/riesgosfinancieros/2013/01/el-proceso-credificio.html)

[httpD://app.Credinka.oe/web/](http://app.credinka.oe/web/)

<http://www.sbs.gob.pe/>

<http://www.zonaeconomica.com/riesgo-credificio>