

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



**EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y SU
INCIDENCIA EN LA TASA DE MOROSIDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA
MIBANCO ZONAL TÚPAC AMARU DE JULIACA PERIODOS 2014– 2015**

TESIS

PRESENTADA POR:

ROSMERY JACINTA CANAZA VILCA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO - PERÚ

2017

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

TESIS

**EVALUACION DE LAS POLÍTICAS DE COLOCACION DE CREDITOS Y SU
INCIDENCIA EN LA TASA DE MOROSIDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA
MIBANCO ZONAL TUPAC AMARU DE JULIACA PERIODOS 2014 - 2015**

PRESENTADA POR:

ROSMERY JACINTA CANAZA VILCA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**



APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE DEL JURADO :

Dr. RAUL ANACHAPURÍ CANAZA

PRIMER MIEMBRO :

Dr. JUAN MOISES MAMANI MAMANI

SEGUNDO MIEMBRO :

M.Sc. MARCO E. CONDORANO FRE

DIRECTOR DE TESIS :

C.P.C. OMAR QUISPE CHOQUE

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 20 DE DICIEMBRE DE 2016.

Área: Finanzas públicas y privadas.

Tema: Evaluación de políticas de crédito y la morosidad.

DEDICATORIA

A Dios por iluminar mi camino, por brindarme un día más de vida y alegría, acompañarme en todo momento de mi vida.

A mis hermanos y a mi hija por su apoyo y aliento, por el logro de uno de mis objetivos trazados hasta hoy.

A mis queridos padres, quienes con su sacrificio, apoyo y comprensión me impulsaron a ser constante y perseverante para cumplir cada uno de mis objetivos personales y profesionales.

AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, centro de mis estudios y formación profesional.
- A la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas Escuela Profesional de Ciencias Contables por acogerme duramente mi formación académica a través de sus docentes con sus sabias enseñanzas y quienes fueron fuente de orientación y guías en el proceso de mi formación profesional.
- Al CPC. Omar Jesús Quispe Choque, asesor de la tesis un reconocimiento especial por su orientación en las asesorías brindadas para el logro del presente estudio.
- A todas aquellas personas con quienes compartí experiencias en el transcurso de mi formación académica y en el proceso de elaboración del presente estudio.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE CUADROS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
ÍNDICE DE ANEXOS.....	x
RESUMEN	11
INTRODUCCIÓN	13

CAPÍTULO I**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

1.1	Planteamiento del problema	15
	1.1.1 Problema general.....	16
	1.1.2 Problemas específicos.....	16
1.2	Antecedentes de la investigación	17
1.3	Objetivos de la investigación	24
	1.3.1 Objetivo general.....	24
	1.3.2 Objetivos específicos	24

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

2.1	Marco teórico.....	25
	2.1.1 Sistema financiero	25
	2.1.2 Gestión.....	28
	2.1.3 Gestión financiera	30
	2.1.4 Política financiera.....	33

2.1.5	Control interno	44
2.1.6	Administración	48
2.1.7	Liquidez.....	49
2.1.8	Riesgo de liquidez.....	50
2.1.9	Riesgo de crédito (o de contraparte).....	51
2.1.10	Satisfacción	51
2.1.11	El crédito.....	55
2.1.12	Riesgo crediticio.....	70
2.1.13	La tecnología crediticia	75
2.1.14	Cartera de créditos.....	76
2.1.15	Rentabilidad.....	78
2.2.	Marco conceptual	80
2.3.	Hipótesis de la investigación	89
2.3.1	Hipótesis general	89
2.3.2	Hipótesis específicas	89
2.3.3	Variables	90

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1	Métodos.....	91
3.1.1	Método analítico.....	91
3.1.2.	Método sintético.....	91
3.1.3	Método deductivo.....	92
3.2	Población.....	92
3.3	Muestra.....	93
3.3.1	Análisis documental	93
3.3.2	Entrevista	93
3.3.3	Observación directa	94
3.3.4	Cuestionario.....	94

3.4	Técnicas para el procesamiento de datos	94
3.5	Características del área de investigación	95
3.5.1.	Ámbito de estudio	95
3.5.2	Ubicación	97

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1	Objetivo específico 1	100
4.2	Objetivo específico 2	108
4.3	Objetivo específico 3	124
4.4.	Contrastación de hipótesis	128
4.4.1.	Contrastación de la hipótesis específica 1	128
4.4.2.	Contrastación de la hipótesis específica 2	129
	CONCLUSIONES	131
	RECOMENDACIONES	134
	BIBLIOGRAFÍA	136
	WEBGRAFÍA.....	137
	ANEXOS	139

ÍNDICE DE CUADROS

		Pág.
Cuadro 1.	Aprobación de créditos según niveles en MIBANCO zonal Túpac Amaru.	101
Cuadro 2.	Verificación insitu del domicilio y/o negocio antes de otorgar un crédito según montos de autonomía.	102
Cuadro 3.	Conocimiento de las políticas según normativa y catálogo de productos de la entidad financiera MIBANCO.	104
Cuadro 4.	Cumplimiento de políticas de manual y catálogo de productos de la entidad financiera MIBANCO.	105
Cuadro 5.	Cumple con la presentación de requisitos para otorgar un crédito según normativa de la entidad financiera MIBANCO.	108
Cuadro 6.	Cumple con el registro de referencias según catálogo de productos para otorgar un crédito en la entidad financiera MIBANCO.	109
Cuadro 7.	Tipos de crédito y montos a otorgar según tipo de producto de la entidad financiera MIBANCO.	111
Cuadro 8.	Cumplimiento de plazo y monto por cada tipo de producto de la entidad financiera MIBANCO.	112
Cuadro 9.	Constitución de garantías de la entidad financiera MIBANCO Zonal Túpac Amaru.	113
Cuadro 10.	Presenta las garantías establecidas según catálogo de productos para otorgar un crédito en la entidad financiera MIBANCO.	114
Cuadro 11.	Cobranza de créditos de la entidad financiera MIBANCO.	115
Cuadro 12.	Vencida las cuotas utiliza herramientas de cobranzas según normativa de la entidad financiera MIBANCO.	116
Cuadro 13.	Comportamiento de los indicadores de gestión de la entidad financiera MIBANCO periodos 2014-2015.	118
Cuadro 14.	Créditos por actividad entidad financiera MIBANCO zonal Túpac Amaru.	119
Cuadro 15.	Porcentaje promedio de los créditos recuperados de la entidad financiera MIBANCO.	121

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Organigrama de la entidad financiera MIBANCO.	97
Gráfico 2. Verificación de domicilio y/o negocio.	103
Gráfico 3. Conocimiento de las políticas de crédito.	104
Gráfico 4. Cumplimiento de políticas de crédito.	105
Gráfico 5. Cumple con la presentación de requisitos.	108
Gráfico 6. Registro de referencias del cliente.	110
Gráfico 7. Cumplimiento de plazo y monto.	113
Gráfico 8. Garantías para otorgar un crédito.	115
Gráfico 9. Utiliza las herramientas de cobranza.	117
Gráfico 10. Créditos por actividad financiera.	120
Gráfico 11. Porcentaje promedio de recuperación de créditos.	122

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Cuestionario dirigido a los colaboradores directos de MIBANCO oficina zonal Túpac Amaru.....	140
Anexo 2. Distribución de clientes.	143
Anexo 3. Distribución por productos.....	144

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “EVALUACION DE LAS POLÍTICAS DE COLOCACION DE CREDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA TASA DE MOROSIDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA MIBANCO ZONAL TÚPAC AMARU DE JULIACA PERIODOS 2014- 2015”, tiene como objetivo evaluar la influencia del cumplimiento de las políticas de gestión financiera en la colocación de créditos y su incidencia en la morosidad, iniciando con el proceso de identificar y medir las políticas de colocación de créditos y el nivel de cumplimiento de las mismas, para determinar la incidencia en la tasa de morosidad. Para realizar la recomendación que permita el cumplimiento de las políticas para una eficiente gestión financiera capaz de disminuir el índice de morosidad y ayude a la recuperación de los créditos. Para la evaluación y desarrollo de los objetivos se utilizaron los métodos: analítico, sintético y deductivo: Primero, la unidad de análisis está constituida por una muestra de 25 asesores el 20% no cumplen con las políticas, Nivel de aprobación de Créditos, requisitos por cada tipo de producto, no utilización de las herramientas necesarias, los niveles de colocaciones de crédito han aumentado en lo que va del año 2014 y 2015, muestra un crecimiento de los principales indicadores de gestión de MIBANCO donde en el 2015 ha incrementado los desembolsos en un 4.4%, crecimiento de cartera ha crecido en un 3.80 %: Segundo, los colaboradores de MIBANCO, no cumplen con el manual de procedimientos y políticas de crédito, realizan la evaluación crediticia otorga créditos sin hacer la visita Ínsita que es la verificación del domicilio muestra de 25 asesores solo 7 asesores no realizan la toma de referencias. Esto no permite la optimización de la colocación de créditos:

Tercero se otorga créditos en su mayoría a los pequeños y microempresarios Juliaca en netamente comercial son negocios informales y no cuentan con todos los requisitos exigidos , existe una gran competencia de entidades se otorgan créditos con requisitos incompletos, esto incide negativamente en la posibilidad de que un crédito pueda ser recuperable; se propone procedimientos de cobro para incrementar los niveles de recuperación de créditos para optimizar la recuperación del crédito.

Palabras clave:Política, créditos, tasa, morosidad, normas.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo presenta un análisis de la importancia que tiene el cumplimiento de las políticas de colocación de créditos en la institución y la incidencia en la tasa de morosidad en la entidad financiera MIBANCO zonal Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca.

En el Capítulo I, se ha elaborado el planteamiento del problema que radica en la deficiente utilización de las políticas de colocación por el incumplimiento de las políticas y normas establecidas por la institución que no permite la optimización en reducir el tasa de morosidad en la colocación de créditos, y así cumplir con las metas y la satisfacción de los asesores de negocios y mejorar la rentabilidad de la institución. Los objetivos de la investigación son: evaluar el cumplimiento de las políticas en la colocación de créditos, determinar la influencia de este la tasa de morosidad proponer un adecuado cumplimiento a fin de minimizar los riesgo que pudieran presentarse en un futuro y facilitar la recuperación del crédito y de esta manera contribuir para el logro de las meta en colocaciones crecimiento de cartera y disminución de la tasa de morosidad.

En el capítulo II se ha elaborado el marco teórico y conceptual en la que se ha basado la presente investigación, descripción de las Hipótesis, variables y en su operacionalización, para su respectivo análisis.

En el Capítulo III, la metodología de la investigación la población y muestra, técnicas de recolección de datos; las descripción de las características donde se desarrolló la presente investigación, en este caso la entidad financiera MIBANCO zonal Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca.

En el capítulo IV, se expuso y analizó los resultados obtenidos de la investigación empezando por el análisis del cumplimiento de las políticas de colocación de créditos, captación de clientes y la morosidad de los años 2014 y 2015. Se determinó la evaluación del cumplimiento e de las políticas de la colocación de créditos en la incidencia en la morosidad de la Entidad Se elaboró una propuesta de una adecuada utilización de las políticas de colocación de créditos a que permitirá disminuir la tasa de morosidad en la institución Y la contratación de las hipótesis planteadas en el Capítulo II, permitiendo llegar a las conclusiones y recomendaciones necesarias para mejorar la calidad de cartera de la entidad financiera MIBANCO zonal Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

ENTIDAD FINANCIERA MIBANCO, es una institución bancaria dedicada al otorgamiento productos activos como créditos y operaciones pasivas plazo fijo, cuentas de ahorro, trabajando para contribuir a mejorar la calidad de vida de sus clientes a través de la inclusión financiera y a la bancarización.

MIBANCO inició operaciones en Lima en 1998. principios del 2014, fue adquirido por Edificar y es en ese momento que se produjo el gran proceso de fusión entre Financiera Edyficar y MIBANCO para brindar lo bueno de estar juntos.

El presente trabajo de investigación es motivado, porque LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO ZONAL TUPAC AMARU presenta una deficiente gestión en el cumplimiento de las políticas de colocación debido al incumplimiento de las políticas de crédito establecidas para la colocación,

evaluación, trae como consecuencia el incremento de la tasa de morosidad y dificultades para la recuperación de los créditos otorgados lo que perjudicaría al cumplimiento de las metas de la institución, lo que también podría ocasionar restricciones más rígidas en cuanto a documentación y requisitos por MIBANCO lo que traería como consecuencia una disminución en la colocación de créditos, debido a que actualmente la ciudad de Juliaca es una zona donde predomina la actividad comercial que moviliza una mayor cantidad de recursos financieros y forma parte de una gran red comercial, y la mayoría de entidades financieras están concentradas en la ciudad y existe una mayor competencia.

De acuerdo a la descripción de la problemática, es posible determinar cómo definición del problema, las siguientes interrogantes:

1.1.1 Problema general

¿Cuál es la influencia del cumplimiento de las políticas de gestión financiera en la colocación de créditos y su incidencia en la morosidad en MIBANCO Zonal Túpac Amaru periodos 2014-2015?

1.1.2 Problemas específicos

¿Son adecuadas las políticas implementadas para el otorgamiento de créditos en MIBANCO Zonal Túpac Amaru periodos 2014-2015?

¿De qué modo influye el cumplimiento las Políticas de Gestión financiera en la colocación de créditos en MIBANCO Zonal Túpac Amaru periodos 2014-2015?

1.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Larico (2015), "Incidencia de la gestión crediticia en la recuperación de créditos de la caja rural de ahorro y créditos los Andes S.A. Distrito de Juliaca periodos 2013 a 2014 TESIS Facultad de ciencias contables y administrativas. Editorial Universitario UNA Puno. Concluye:

- a) Una deficiente gestión crediticia se da por proceder incorrectamente con las etapas para el otorgamiento de un crédito primeramente por que no se se lleva a cabo una correcta evaluación crediticia que es la primera etapa del préstamo, seguidamente se colocan créditos sin las garantías necesarias, aceptando clientes que no reúnen los requisitos necesarios para otorgárseles un crédito incumpliendo con el manual de procedimientos y políticas del Crac. Los andes S, A. permitiendo así que muchos de los créditos otorgados a los clientes, tengan pocas probabilidades de ser recuperados o en casos ya son irre recuperables por consecuencia de un crédito mal colocado.
- b) 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, ya que mediante esta etapa del crédito podemos asegurar el stock máximo de garantía para cubrir su riesgo de pérdida.

Asimismo de la investigación realizada llegamos a la conclusión que los colaboradores de la Crac, Los Andes s.a. incumplen con el manual de procedimientos y políticas de créditos, ya que no realizan la evaluación crediticia con las herramientas necesarias, en su mayoría sin hacer la

visita INSITU que es la verificación del domicilio y/o negocio del cliente antes de otorgársele el crédito, y después de otorgarse el crédito para verificar si no se desvió el dinero en otras inversiones ajenas a las que solicitó el cliente.

- c) La Crac. Los Andes S.A. otorga créditos rurales en su mayoría, en consecuencia muchos de los clientes de no cuentan con los requisitos por ende los analistas de créditos otorgan créditos a sola firma en las zonas rurales.

Jano (2004), en su tesis titulado “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 crédito, de procedimiento, de evaluación de clientes, de seguimiento, de control de metodología, entre otros. Sin embargo, no se advirtió en.

- a) Procurar que el crédito se destine a la producción, comercio y servicios en general, es decir el crédito debe ser destinado para capital de trabajo; b) se identificó créditos otorgados a las ABC y GGSS para sus actos de liberalidad (libre de disponibilidad) sin advertir la voluntad y capacidad de pago de los clientes en la etapa de pre crédito ; c) escaso seguimiento de 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 micro finanzas de Caritas son: a)escasa evaluación de parte de los responsables de esta labor en los aspectos de capacidad de pago(solvencia económica) y voluntad de pago; antecedentes e historia crediticia; rentabilidad del negocio del cliente y de los asociados, experiencia, responsabilidad y capacidad de convocatoria y de gestión de las personas que dirigen las ABC y GS; b)no se tomó debida importancia ,el grado de legalidad y registro de actividad del negocio que desarrollan los integrantes de las ABC O GS, puesto que los créditos son para este fin y su recuperación depende de la rentabilidad del negocio; c)descuido en el registro a la central de riesgo de los nombres de los clientes morosos y filtro de información sobre el endeudamiento de los usuarios integrantes de una ABC o GS en el sistema financiero, porque fácilmente venían accediendo al crédito en otras instituciones financieras estos mismos clientes morosos.

Ibáñez(2000), en su tesis titulado “Análisis del Sistema de créditos y cobranzas y su incidencia en la situación financiera” Intercoop Puno periodo 1996-1997, en sus conclusiones manifiesta:

- a) La deficiente organización administrativa, carencia de recursos automatizados, y personal capacitado, repercutió negativamente en la aplicación (administración), efectiva de las políticas de créditos y cobranzas limitando el cumplimiento de los objetivos del sistema de créditos y cobranzas y con ellas las perspectivas de desarrollo de Intercoop - Puno es nula.

- b) EL organigrama funcional del área de créditos tiene inconvenientes en actualización, y cumplimiento en las funciones específicas de sus cargos, por la carencia de personal suficiente y capacitado (una sola persona cumple funciones de jefe, analista, y cobranzas), repercutiendo en una deficiente organización administrativa, operativa, lo que dificulta el cumplimiento de los objetivos del sistema de créditos y cobranzas y limita sus perspectivas de desarrollo de Intercoop – Puno.
- c) No se aprovecha eficientemente, la buena localización del local, tampoco, su acondicionamiento y ubicación del área de créditos es adecuada, el espacio que ocupa es reducido, lo que dificulta el mejor funcionamiento administrativo, en la atención a los socios usuarios, es más, falta una red que automatice la información, con equipos de alta tecnología que permita una mejor administración planificar, organizar, dirigir y controlar las captaciones y colocaciones, productos y servicios crediticios del sistema de créditos y cobranzas que viabilice la rentabilidad y sostenimiento de Intercoop Puno.
- d) La Cooperativa trabaja con capitales ajenos, lo que existe no es suficiente, limita la gestión crediticia (administración) y la expansión de las colocaciones y por consiguiente; las posibilidades de rentabilidad son escasas por el nivel de dependencia, entre captaciones y colocaciones, la falta de efectivo no permite la fluidez en las colocaciones, y las tasas activas son altas en comparación con el sistema financiero, creando dificultades en la recuperación y demanda de los préstamos.

Garantías reales del 18,50% y otro aspecto importante con 9.02% Promedio es por solicitar montos elevados, es decir, la Cooperativa los denegó por no tener fondos rotatorio y capital suficiente.

El sector económico del comercio es la actividad que mayor beneficio ha obtenido en el periodo de análisis de 59.54% en moneda nacional y el 71.26% promedio en moneda extranjera destinados principalmente para capital de trabajo de los ambulantes y micro empresarios del sector informal. (Ibáñez, 1998).

Ruano (2016), "Evaluación y Análisis Financiero de la cooperativa de ahorro y crédito TULCÁN, mediante la aplicación de la metodología PERLAS el periodo 2008 – 2013" Tesis para optar el título de ingeniería en ciencias económicas y financieras de la Escuela Politécnica Nacional. Quito, Concluye:

- a) El sistema financiero popular y solidario, actualmente, al enfocarse de manera especial en el fomento de fuentes de producción y empleo, presenta una mayor participación dentro del sistema financiero general, lo cual hace que sea un sector susceptible de análisis.
- b) La aplicación de la metodología CAMEL es útil para el análisis de los indicadores financieros con la finalidad de conocer tanto el desempeño financiero como el desempeño gerencial de las Instituciones.
- c) La metodología PERLAS está diseñada como una herramienta de administración que ayuda a la gerencia a encontrar soluciones significativas para deficiencias institucionales serias. Fue creada por el Consejo Mundial de Cooperativas, lo cual hace que su aplicación sea recomendable para las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

- d) PERLAS es un “sistema de alerta rápida”, que permite a los gerentes identificar rápida y precisamente las áreas problemáticas, y hacer los ajustes necesarios antes de que los problemas se vuelvan más serios.
- e) La aplicación de esta metodología en el presente estudio, es de carácter analítico, no permite determinar ni predecir los riesgos futuros a los cuales puede estar expuesta la entidad analizada, sin embargo puede crear un panorama en el cual se puedan establecer mejoras en la gestión de la institución.
- f) La utilización del Proceso Analítico Jerárquico complementó la aplicación de la metodología PERLAS, al determinar una jerarquía de los índices financieros y otorgarles determinados pesos, los cuales contribuyeron a la obtención de la calificación presentada; sin embargo, estos pesos no son fijos; pueden ser cambiados de acuerdo al tipo de análisis y al criterio del experto.

Churata(2011), Evaluación del análisis financiero y económico en los niveles de liquidez y rentabilidad de las empresas comerciales de ferretería de la ciudad de puno, periodo 2008-2009. Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye:

- a) La evaluación del análisis financiero y su incidencia en la situación financiera de las empresas comerciales se ha efectuado de manera uniforme para las tres empresas objeto de investigación. Del cual se puede deducir que la empresa Ferretería y Cerámica EL SOL E.I.R.LTDA. se encuentra en mejor situación financiera durante los periodos 2008-2009, el análisis vertical y horizontal del balance general y

los ratios de la estructura financiera a corto plazo como liquidez general (1.11- 1.35), prueba acida (0.15-0.13), y la empresa Comercial Ferretería DYMAJ FLORES E.I.R.L. presenta en los ratios de la estructura a largo plazo como razón de endeudamiento total o independencia financiera (94.26% - 92.60%), endeudamiento patrimonial (16.42-12.51) siendo estos los más representativos, nos demuestran esta aseveración. A su vez los ratios de rentabilidad como son rentabilidad sobre ventas (0.89%-0.85%), de la empresa Ferretería y Cerámica EL SOL E.I.R.LTDA los más representativos fueron de rentabilidad sobre el patrimonio neto (25.69%-19.39%), y rentabilidad sobre los activos (2.60%-5.02%), nos revelan que esta empresa obtuvo mejor rendimiento que las demás.

- b) Los resultados se reflejan en la situación económica que se muestran en el estado de ganancias y pérdidas, donde se observa claramente que la empresa Ferretería y Cerámica EL SOL E.I.R.LTDA. Obtiene mejores resultados frente a las otras empresas durante los periodos 2008-2009.
- c) Se deduce del análisis económico que el resultado (utilidad o pérdida) que obtiene una empresa es el indicador para saber, en términos monetarios, cuanto se ha ganado o perdido. En ese entender observamos que la empresa Ferretería y Cerámica EL SOL E.I.R.LTDA. Obtiene una rentabilidad de (2.60%-5.02%) en cambio la empresa Comercial Ferretería DYMAJ FLORES E.I.R.L. obtiene (1.96%-1.10%) y la empresa Ferretería FERRANDINA E.I.R.LTDA. Obtiene (2.48%-0.56%) respectivamente, lo que significa que la primera empresa mencionada obtiene una mayor rentabilidad que las demás.

- d) La situación económica influye de forma directa en la rentabilidad de las empresas, así es demostrada por la empresa Ferretería y Cerámica EL SOL E.I.R.LTDA. Quien se encuentra en mejor situación económica y obtuvo mayor rentabilidad que las demás empresas.

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Evaluar la influencia del cumplimiento de las políticas de colocación de crédito y su incidencia de la morosidad en la entidad financiera MIBANCO zonal Túpac Amaru periodos 2014 – 2015.

1.3.2 Objetivos específicos

- ✓ Analizar las políticas de crédito implementados en la institución financiera para el otorgamiento de créditos.
- ✓ Evaluar la influencia del cumplimiento de las políticas de gestión financiera en la colocación de créditos de MIBANCO.
- ✓ Proponer políticas adecuadas que permitan reducir la tasa de morosidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Sistema financiero

“El sistema financiero es el conjunto de instituciones bancarios, financieras y además empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizados por la Superintendencia de Banca y seguros que operan en la intermediación financiera que requieran de autorización de la superintendencia para constituirse”. Nueva Ley General de Banca Ley N° 26702 (2001). En normas legales. Poder legislativo de Perú.

El Sistema Financiero Peruano se rige por lo dispuesto en la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, publicada el 9 de Diciembre de 1996, así como por sus normas reglamentarias y demás disposiciones emanadas en

la Superintendencia de Banca y Seguros, el Banco Central de Reserva y el Ministerio de Economía y Finanzas.

2.1.1.1 Clasificación del sistema financiero

El sistema financiero peruano incluye a diferentes tipos de instituciones que captan depósitos: bancos, empresas financieras, cajas municipales de ahorro y créditos, cajas rurales y el banco de la nación que es una entidad del estado que fundamentalmente lleva a cabo las operaciones del sector público.

a) 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, banco de la nación y la banco comercial y de ahorros. A continuación detallamos cada una de estas 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 Nación es el agente financiero del estado, encargado de las operaciones bancarias del estado.

- 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, o a aplicarlos a operaciones sujetas a riesgos de mercado.

Entre estos Bancos tenemos:

- ✓ Banco de Crédito.
- ✓ Banco Internacional del Perú – INTERBANK.
- ✓ Banco Continental.
- ✓ Banco Financiero del Perú.
- ✓ Banco Sudamericano.

b) Sistema Financiero no Bancario

Tenemos a las Cajas Municipales y las EDPYMES. Las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) son entidades de intermediación financiera que atienden preferentemente el crédito a las MYPE. Este sistema tiene 19 años de creación y está supervisado por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), regulado por las normas del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP). Las entidades de desarrollo de la pequeña empresa y microempresa (EDPYMES) surgieron para promover la conversión de organizaciones no gubernamentales (ONGs) en entidades reguladas.

Cajas Municipales:

- ✓ Caja Municipal de Crédito Popular de Lima.
- ✓ Caja Municipal de Arequipa.
- ✓ Caja Municipal de Piura.
- ✓ Caja Municipal de Tacna.

Edpymes:

- ✓ PROEMPRESA.
- ✓ RAIZ.
- ✓ CREDIVISION.

c) Asociaciones

La asociación es una organización estable de personas naturales o jurídicas, o de ambas, que a través de una actividad común persigue un fin no lucrativo. El estatuto debe constar por escritura pública, salvo disposición distinta de la ley. Código Civil, Decreto Legislativo N° 295 (1984). En el Libro I Derecho de las Personas - Sección Segunda – Personas Jurídicas, Título II Asociación – Artículos N° 80 y 81.

2.1.2 Gestión

La acción de administrar o gestionar; pues, toda organización debe establecer sus normas de gestión y a partir de estas poder medir las desviaciones de su ejecución. Apaza (2001), “Análisis Económico Financiero y Clasificación de Riesgo de las Empresas en el Perú”. Lima.

Administración y dirección de una empresa atendiendo a una serie de procedimientos y reglas que mediante la coordinación y organización de los recursos disponibles persigue cumplir los objetivos prefijados de la manera más eficaz posible. Pascual(2009), El Sistema de Control de Gestión. Lima.

Es el conjunto entre Planificación - Organización - Control; Planificación, equivale a la formulación de objetivos y las líneas de acción para alcanzarlos, se centra en seleccionar los objetivos de la organización que tienen repercusión en la producción, elaborarlos en términos productivos y completarlos con objetivos derivados, establecer las políticas, programas y procedimientos para el alcance; Organización, es la estructuración de tareas, distribución de responsabilidades y autoridad, dirección de personas y coordinación de esfuerzos en vías de la consecución de los objetivos, determinar, enumerar y definir las actividades requeridas, la responsabilidad de realizarlo; Control, garantiza que los resultados y rendimientos obtenidos se encuentren dentro del intervalo marcado y en dependencia de esto tomar las medidas correctoras, su información se toma directamente de las operaciones. Pascual (2009). El Sistema de Control de Gestión. Lima.

La gestión es dirigir las acciones que constituyan la puesta en marcha concreta de la política general de la empresa, es tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos marcados. Díaz(1993), "Producción: Gestión y Control". Lima.

Maritza (1997), Análisis de la gestión financiera en la Municipalidad de Puno. Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano, plantea que: "la gestión es el proceso mediante el cual se formulan objetivos y luego se miden los resultados obtenidos para finalmente orientar la acción hacia la mejora permanente de los resultados".

Hugues(2006), Apuntes de la asignatura Control de Gestión del Diplomado Europeo en Administración y Dirección de Empresas (DEADE), define la gestión como "dirigir las acciones que constituya la puesta en marcha concreta

de la política general de la empresa y tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos marcados”.

2.1.3 Gestión financiera

“La Gestión Financiera, es el conjunto de acciones que se desarrollan en el ámbito financiero tendientes a administrar los recursos financieros, persiguiendo un rendimiento superior tanto en la captación como en la aplicación de recursos y establecer mecanismos de evaluación a fin de prevenir desviaciones en su ejecución, comprende las etapas de planificación, organización, ejecución, control y toma de decisiones.

OBJETIVOS:

- a) Determinar las fuentes de financiamiento de los recursos.
- b) Determinar la estructura de capitales que financien el incremento de la infraestructura.
- c) Proveer la liquidez permanente.
- d) Incrementar la capacidad de generación de recursos financieros propios.
- e) Reducir costos.
- f) Evitar posible déficit en los recursos disponibles para actividades específicas.
- g) La gestión debe estar orientada a crear cadenas de valor.

FUNCIONES DE LA GERENCIA FINANCIERA

- **Planificación:** Consiste en determinar las acciones concretas a realizar en el corto, mediano y largo plazo con la finalidad de alcanzar los objetivos de la entidad, permite definir sus propósitos y elegir las estrategias de acción para conseguir metas, la planificación implica tener: misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, procedimientos, programas, presupuesto y métodos para alcanzarlos.
- **Organización y dirección:** Es la función ejecutiva de estructurar, guiar y supervisar las acciones relacionadas con el manejo de recursos, implica también la organización de los registros de información y documentación sustentatoria, se desarrolla en la estructura organizacional de acuerdo con los planes de la entidad, implica autoridad, tareas y responsabilidad.
- **Ejecución:** Consiste en poner en marcha los planes financieros de corto plazo a través de la ejecución real del flujo de ingresos previstos, tomando como referencia la programación mensual, así como las asignaciones trimestrales de gastos relacionados con el avance físico de ejecución de actividades.
- **Control:** Consiste en comprobar o verificar si el desarrollo de las acciones programadas que se cumplen de acuerdo a lo previsto en la planificación financiera, incluye también la evaluación e interpretación de resultados, así como el uso de medidas correctivas con las cuales se podrá realizar ajustes a fin de lograr con mayor eficacia el logro de las metas y objetivos fijados, se debe de controlar especialmente la relación

ejecución financiera avance físico, además se debe implementar planes de acciones correctivas conforme sea necesario.

- **Toma de decisiones:** Consiste en la elección entre dos o más alternativas competitivas a seguir, la función de la toma de decisiones consiste en seleccionar cursos de acción para el futuro y escoger la mejor alternativa, que implique eficiencia, eficacia, rendimiento, menores costos y cumplimiento de las normas, la toma de decisiones se encuentra enlazada entre la planeación y el control, la gerencia no puede planear sin tomar decisiones, tampoco se puede evitar tomar decisiones después de haber controlado y evaluado,, de las variadas alternativas que se presenten , por todos lados es factible mejorar las decisiones si se reúne la información necesaria acerca de las opciones existente. Alvarea (2003), Análisis e Interpretación de Estados Financieros” Presupuesto de caja y Gerencia Financiera en el Sector Público. Lima.

"La gestión financiera tiene a su cargo dos funciones distintas como aportación para elevar al máximo el valor neto actual de la inversión de los propietarios de la empresa. Por un lado, asume la rentabilidad de las finanzas. Por si misma, la palabra finanzas puede entenderse como el hecho de proveer los medios para hacer frente a los pagos. En este sentido las finanzas cubren la planificación financiera, es decir, la estimación de los ingresos y egresos de tesorería, la producción de fondos y el control y distribución de esos fondos.

El mantenimiento de una liquidez adecuada para pagar las deudas u otros compromisos reduce el riesgo de los propietarios de la empresa y perpetua la

vida de la empresa. Por otro lado, debe buscar la obtención de beneficios invirtiendo el efectivo en operaciones que prometan un valor actual atractivo. La elevación al máximo del valor neto actual de la inversión de los propietarios demanda un equilibrio adecuado entre esos dos objetivos subsidiarios de liquidez y lucro. Por todo ello podemos decir que, fundamentalmente, el doble objetivo de la administración financiera, es elevar al máximo el valor actual de la riqueza, procurando que se disponga de efectivo para pagar las cuentas a su tiempo y ayudar a la distribución más provechosa de los recursos que se encuentran dentro de la empresa. Alvares(2005), "Análisis e Interpretación de Estados Financiero-Presupuesto de Caja y Gerencia Financiera en el Sector Público", Lima.

2.1.4 Política financiera

Una política financiera no es un documento legal. Es un acuerdo basado en los principios o directrices de un área de actividad clave de una organización. Una política expresa cómo va la organización sobre su trabajo y cómo lo dirige. Los procedimientos son los pasos para llevar a cabo una política.

Las buenas políticas expresan un modo justo y sensible de tratar los asuntos. Mientras- que sea posible, ninguna organización debería cambiar sus políticas a menudo. La intención es guiar el trabajo de una organización durante un tiempo razonable. Una vez que la política se convierte en práctica organizacional y ha sido aprobada por la Junta Directiva o por la estructura del gobierno, está uniendo a todo el mundo de la organización.

¿Por qué son necesarias?

La idea no es ser tan burocrático como sea posible, sino tener aquellas políticas financieras necesarias para asegurar que el proyecto u organización sigan un camino responsable y homogéneo. ¿Por qué tiene valor de política?

La política permite a una organización descentralizar la toma de decisiones.

Así, por ejemplo, una vez que la política tiene claro que nadie puede pedir prestado dinero de la caja para gastos menores, el administrador de la misma puede decir no a todo el mundo, incluso al director, si se le pide tal préstamo.

La política hace la toma de decisiones más fácil.

La política ayuda a una organización a ser consistente sobre la forma de trabajar.

La política ayuda a mantener una organización transparente y responsable.

La política ayuda a establecer las normas sobre el camino a seguir por la Organización.

Funciones del control financiero y la responsabilidad

La responsabilidad financiera en una organización de la sociedad civil significa:

- Informes financieros regulares para todos aquellos que tienen derecho a saber lo que está haciendo la organización con sus fondos.
- La organización puede contar con fondos mediante la producción de pruebas de recibos y pagos.

- organización puede mostrar el dinero que se ha gastado en los objetivos y en el trabajo particular que se intenta cubrir.
- La organización no acepta las obligaciones financieras que no se puedan lograr.
- La organización toma todas las precauciones necesarias para prevenir la malversación de fondos y para guardar los fondos y registros para luego recuperarlos.

2.1.4.1 El comité de crédito

a) El Comité de Créditos

Es una instancia de decisión colectiva de las solicitudes de crédito; así como también es un espacio de aprendizaje. Sus resoluciones se emiten teniendo en cuenta los parámetros establecidos en las políticas y normas.

b) Tipos de comité de crédito

- Comité 1 a 1, hasta s/4,000.00 Dos participantes Asesor de negocios que proponen la operación +Gerente de Agencia, o jefe de Negocios, o supervisor de Of. compartida, o asesor de negocios Senior con autonomía. Hasta s/.40,000.00* Dos participantes Asesor de negocios que propone la operación +Gerente de Agencia, o jefe de negocios.
- Mini comité más de s/, 40,000.00 tres participantes Asesor de Negocios que propone la operación + Gerente Zonal + Gerente de Agencia+ jefe de Negocios, hasta s/.75,000.00 Asesor de Negocios que propone la operación + Gerente de Agencia + Gerente Zonal.

- Comité en Oficina Principal, hasta s/.90,000.00 Gerente Regional + Analista de Negocios, hasta s/.180,000.00 Gerente Territorial + Gerente Regional, hasta s/.350,000.00 Gerente de Negocios + Gerente Territorial, hasta s/. 1 500,000.00 Gerente General + Gerente de Negocios, hasta s/. 3 500.000.00 Comité de Administración de Riesgos, hasta Límite Legal Directorio.
- Comité de Crédito Ampliado para retroalimentación o cuando se requiera más de 3 Ejecutivos/asesores de negocios, incluyendo al asesor que propone la operación + gerente de Agencia o jefe de Negocios o Supervisor de Of, compartida o asesor de Negocios sénior con autonomía.
 - Este nivel variara según la autonomía del jefe de negocios y del gerente de agencia.

c) Otros comités

- Comité de cobranza, es una reunión que se realiza con la finalidad de establecer acuerdos estrategias de recuperación a seguir, en el caso de los préstamos de difícil cobranza.
- Comité de Riesgo crediticio, es una reunión que se realiza con la finalidad de analizar los principales riesgos en el ámbito de la Agencia y determinar las estrategias o medidas correctivas a aplicar para el cumplimiento del Plan de Negocios de la Agencia.

El gerente Zonal es el responsable de socializar los casos que evidencien mayores incoherencias en el cumplimiento con la normativa vigente y aquellos

que evidencien mayor toma de riesgo al momento del otorgamiento de créditos explicando las medidas correctivas y de mitigación de riesgo a tomar, Manual de créditos (2016).MIBANCO.

2.1.4.2 De la constitución de las garantías

Se establece el otorgamiento de créditos con garantía como un instrumento de recuperación y cobertura del riesgo, siendo un respaldo de los financiamientos concedidos en caso de incumplimiento de pago, la garantía no sustituye la capacidad de pago. La división de riesgos y Negocios son los que determinan las garantías aceptables la metodología de su valorización y la relación de su cobertura entre el monto de la garantía respecto al monto del crédito, en cuanto a las garantías reales deberán ser valorizadas por un perito tasador registrado en el REPEV.

a) GARANTÍAS PERSONALES.- Cuando las garantías recaen sobre las cualidades de las personas. No se inscriben en los registros públicos, estas pueden ser:

1. La Fianza la garantía preferente de los contratos, la obligación del fiador se extingue si la deuda es nula responde solamente por lo que expresamente se obligó El documento a firmar es un contrato y/o pagaré.
2. El aval se requiere necesariamente la participación de un Aval o garante en función a los límites y criterios de riesgo detallados en el catálogo de productos. Todo aval deberá ser propietario de al menos un inmueble (vivienda, terreno o local). Acreditándolo con un título de propiedad, constancia de posesión, copia legalizada

del testimonio o escritura pública ,aun cuando el inmueble no se encuentre registrado en el Registro predial Urbano (RPU) y Registros públicos (RRPP). La garantía personal puede ser otorgada por persona natural o persona jurídica, a través de sus representantes facultados para ello, no están permitidas las garantías cruzadas quiere decir cuando dos clientes se garantizan mutuamente.

b) **GARANTIA REAL.-** Cuando la garantía recae sobre los bienes inmuebles o muebles, estas garantías para ser constitutivo de derechos deben ser inscritos en los Registros Públicos, las garantías se constituyen de forma genérica (sabana) conforme establece en los contratos de garantía real que utiliza MIBANCO, estos son:

- **Hipoteca.** es la afectación de un bien inmueble en los Registros Públicos cuyo derecho se constituye en garantía de cumplimiento de una obligación propia o de un tercero, en esta garantía no existe desposesión del bien. Manual de créditos y Recuperaciones (2016), MIBANCO.
- **Garantía Mobiliaria.** es la afectación de un bien inmueble destinado a asegurar el cumplimiento de una obligación propia o de un tercero. Se utilizara esta garantía sin desposesión del bien. Considerando como depositario al mismo constituyente de la garantía. Los tipos de garantía que se utilizaran son: vehículos, maquinarias, equipos, dinero, y bienes sujetos o no sujetos a transformación y otros tipos de garantía mobiliario permitidos por

ley y que determinase la empresa. No pueden ser afectados en garantía mobiliaria los bienes muebles inembargables (resolución SBS N°445-2000), salvo que MIBANCO financie su adquisición.

2.1.4.3 Recuperación de créditos

La recuperación de créditos tiene como objetivo establecer políticas que permitan garantizar el cumplimiento de los compromisos contraídos por los clientes, a fin de mantener una cartera sólida, rentable y diversificada. Tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- Dotar de rapidez y eficiencia en la recuperación.
- Proveer liquidez a la empresa.
- Conservar la buena voluntad del cliente mientras se negocia el recupero.

a) criterios de recuperación

La gestión de recuperaciones se realizara teniendo en cuenta el marco legal vigente. La gradualidad en la utilización de las herramientas de recuperación, conocimiento de tipo de cliente que permita aplicar alternativas de negociación.

b) Gestión de recuperación

- Gestión extrajudicial, comprende las acciones de recupero utilizando herramientas de gestión y las alternativas de negociación, con la finalidad de recuperar los créditos en mora sin necesidad de realizar acciones judiciales (asesor de negocios y área de recuperaciones).
- Gestión judicial, comprende las acciones de cobranza judicial, con la finalidad de recuperar los créditos en mora, sobre el cual se determinó el

inicio de acciones judiciales, al no ser recuperados en la gestión extrajudicial, este tipo de acción puede ser realizada por un estudio jurídico, Abogado externo o interno.

c) Herramientas de cobranzas

- **Notificaciones.-** Dirigida a prestatarios según los días de retraso se prepara los formatos de notificación para realizar las visitas de seguimiento y generar compromisos de pago con el cliente.
- **Notificación Reiterativa.-Garante.-** Dirigido a los garantes del prestatario con notificación recordatoria y reiterativa al no realizar pago y/o regularización de su deuda durante el periodo de gestión.
- **Notificación Pre-Judicial.-** Dirigido a prestatarios con gestión vía avisos y notificaciones anteriores y pese a contar con la solvencia económica acreditada y mantienen pendiente de pago de sus deudas.
- **Protesto.-** Se aplica de manera opcional , siendo potestad del banco realizar o no, todo tramite de protesto de pagare se efectuara a través de una notaría, si la zona no cuenta con un Notario Público, el protesto podar realizarse con un juez de paz letrado (Abogado) o juez de paz como última instancia.
- **Refinanciamiento.-** Se considera operación refinanciada al crédito que ha sufrido variaciones de plazo y/o monto del contrato original que obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor, para refinanciar un crédito el cliente debe contar con capacidad y voluntad de pago, el refinanciamiento lo puede solicitar (titular, cónyuge , aval) o un

tercero que desee asumir el compromiso. Reglamento de Seguimiento de cartera en Negocios(2015). MIBANCO.

2.1.4.4. Criterios para gestionar la recuperación de créditos

a) CARTERA DE ASESOR /EJECUTIVO DE NEGOCIOS

- De carácter preventivo, las gestiones se inician antes de la fecha de vencimiento establecida en el cronograma de pagos y comprenden todas las acciones del asesor /ejecutivo de negocios efectuadas con la finalidad de conseguir el pago puntual de las mismas. El seguimiento se aplica en los siguientes casos, cliente con calificación CPP o más en otras entidades financieras, créditos refinanciados, con atrasos consecutivos en MIBANCO, con sobreendeudamiento en el sistema financiero.
- De carácter correctivo, las gestiones se inician cuando el cliente no ha cumplido con el pago programado de su cuota .Esta situación de no pago será gestionada de manera gradualy directa en campo, utilizando documentos herramientas como compromisos de pago, reportes de cartera morosa para realizar la hoja de ruta, notificaciones a titular y/o garante considerando para ello el número de días de mora u otra alerta especificada.Esta gradualidad incluye los operativos de cobranza en agencias.
- Gestión de cartera de supervisor, los supervisores directos de los asesores deben asegurar el cumplimiento de los siguientes. prestamos próximos a ser transferidos al área de recuperaciones, clientes en mora de acuerdo a nivel de autonomía, realización de comités cobranza con la

periodicidad establecida, realización de operativos de cobranza, realización del comité de riesgo.

Debe aplicarse para evitar que el beneficiario incurra en mora, donde se debe brindar información clara al beneficiario, explique al beneficiario que su atraso en pagos lo convierte en riesgoso, por lo tanto no sujeto a crédito.

2.1.4.5. Procedimientos de cobro

- a) **Cartas.** Luego de un número de días vencidos, las cuentas vencidas de colocaciones generalmente la institución crediticia remite una carta, recordándole al cliente su obligación. Si la cuenta no es cancelada dentro de un plazo prudencial, se remite una carta más enérgica.
- b) **Llamada Telefónica.** Otro procedimiento es que el responsable de créditos llame al cliente moroso y le exija el pago inmediato.
- c) **Uso de Empresas de Cobranza.** La institución crediticia puede entregar las cuentas de deudores morosos a una agencia de cobros, a un estudio de abogados especializados en cobranzas coactivas, con la finalidad de lograr la recuperación de créditos otorgados.
- d) **Procedimiento Legal.** Este procedimiento de cobro es el más energético y oneroso, por cuanto el deudor puede ser declarado en situación de insolvencia y eliminándose la posibilidad de recuperar el crédito.
- e) **Seguimiento a Través del Computador.** Se puede buscar un programa para que el computador lleve un control de los clientes en morosidad, a medida que los clientes en morosidad, a medida que los clientes van pagando, se va alimentando el computador con estos datos, y en la

oportunidad que se desee, esta puede mostrar en pantalla o sacar un listado de monto de la deuda que está pendiente, la fecha y los montos de pago efectuados.

f) Evaluación Periódica de la Efectividad de una Política de Cobranza.

La efectividad de una política de cobranza se puede evaluar, analizando el nivel de estimación de las cuentas de cobranza dudosa, nivel que no depende exclusivamente de la política de créditos la cual efectúa la aprobación de crédito al cliente, considerando las acciones siguientes:

- Una de las variables de mayor peso de la política de cobranzas es el monto que se gasta en los procedimientos de cobranza. En la mayoría de los casos, cuando mayor sea el monto de los gastos en cobranzas menores serán las cuentas de cobranza dudosa y menor el periodo de cobro.
- El asesor de negocios debe evaluar cuantitativamente las diversas alternativas que se dan entre los gastos de cobranza y las cuentas de cobranza dudosa.
- En la política de cobranza se debe incluir a quien otorga el crédito que debe efectuar la recuperación de la misma.

g) Vigilancia (Seguimiento) de las Cuentas en Morosidad.-

La administración de créditos tanto en el ámbito de crédito individual como de crédito total. Esto permite detectar posible deterioro en la capacidad de pago, En cuanto al crédito individual se debe analizar ciertos

indicadores, tales como la antigüedad de su saldo, el importe total que adeuda, el crecimiento de sus pagos atrasados, la puntualidad en el pago, etc. Para describir a tiempo cualquier síntoma deterioro y tomar las decisiones pertinentes”.

2.1.5 Control interno

La entidad debe implementar un sistema de control interno eficiente, eficaz, permanentemente actualizado y adecuado a sus características particulares.

"El control Interno es un proceso efectuado por el área de auditoría Interna, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- 1) Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- 2) Fiabilidad de la información financiera.
- 3) Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.

COMPONENTES O ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO

El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí. Derivan del estilo gerencial y están integrados en el proceso de dirección. Estos componentes, que se presentan con independencia del tamaño o naturaleza de la organización, son:

1) Entorno de control

El núcleo de un negocio es su personal (sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y el profesionalismo) y el momento en que trabaja.

Los empleados son el motor que impulsa la entidad y los cimientos sobre los que descansa todo.

Importancia

El entorno de control es la base o andamiaje de todo sistema de Control Interno.

Determina las pautas de comportamiento en la organización e influye en el nivel de concientización del personal respecto del control. No obstante, su trascendencia radica en que como conjunción de medios, operadores y reglas previamente definidas, traduce la influencia de varios factores en el establecimiento, fortalecimiento, o debilidad de políticas y procedimientos en una organización.

Factores que lo constituyen

Los principales factores del ambiente de control son:

- Integridad y valores éticos.
- Competencia profesional.
- Atmósfera de confianza mutua.
- Filosofía y estilo de dirección.
- Estructura, plan organizacional, reglamentos y manuales de procedimiento.
- Delegación de autoridad y asignación de responsabilidades.
- Políticas y prácticas en materia de Recursos Humanos.

- Consejo de Administración, comité de auditoría, etc. MARTÍNEZ, Jorge, El Nuevo Enfoque del Control Interno y su contribución a la mejora de la Gestión.

Evaluación de riesgos

La entidad debe conocer y abordar los riesgos con que se enfrenta. Debe establecer mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes en las distintas áreas. Se consideran los siguientes aspectos:

- ✓ Definición de objetivos.
- ✓ Identificación de riesgos por objetivo.
- ✓ Análisis de riesgos.
- ✓ Estimación de la significancia del riesgo y sus efectos en los objetivos.
- ✓ Evaluación de la probabilidad de ocurrencia.
- ✓ Consideraciones de cómo debe manejarse el riesgo, evaluación de acciones que deben tomarse.
- ✓ Manejo de cambios.

Actividades de control

Deben establecerse y ejecutarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo en forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la unidad.

En esta actividad, se examinan aquellos procesos y políticas institucionales relacionadas con aspectos administrativo financieros.

Dara dictaminar su idoneidad. Entre estos pueden encontrarse las autorizaciones, segregación de funciones, aprobaciones, los sistemas computarizados administrativos financieros, el manejo de los archivos, conciliaciones y verificaciones, seguridad de activos, etc.

Información y comunicación

Las mencionadas actividades están rodeadas de sistemas de información y comunicación. Éstos permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones. En este apartado se considera lo siguiente:

- ✓ La información de la organización (integración de ésta con las operaciones y calidad de la información). Con relación a la calidad de la información se establece si esta es: apropiada, oportuna, corriente, fiable y accesible.
- ✓ Comunicación de la información de la organización (comunicación interna, externa, y tipos de comunicación).

Supervisión

Todo el proceso debe ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime necesario. De esta forma el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo a las circunstancias.

En este apartado se considera lo siguiente:

- ✓ Actividades de monitoreo durante el curso ordinario de las operaciones de la organización.
- ✓ Evaluaciones separadas (alcance y frecuencia, quién evalúa, proceso de evaluación, metodología, documentación, plan de acción).
- ✓ Condiciones reportables (fuentes de la información, qué debe ser reportado, a quién se reporta, directrices para condiciones reportables).

Estos elementos generan una sinergia y forman un sistema integrado que responde de una manera dinámica a las circunstancias cambiantes del entorno.

Existe una interrelación directa entre las tres categorías de objetivos, que es lo que una entidad se esfuerza por conseguir, y los componentes, que representan lo que se necesita para lograr dichos objetivos. Todos los componentes son relevantes para cada categoría de objetivo.

El marco del control interno está conformado por el contenido descrito como definición según las normas; la clasificación de los objetivos y los componentes y criterios para lograr la eficacia. Marín. "Nuevos Conceptos de Control Interno Informe C.O.S.O".

2.1.6 Administración

Se le considera a veces una ciencia; otras una técnica. Sirve para organizar, controlar y evaluar los recursos financieros humanos y materiales en una empresa; al respecto Apaza (2000), conceptúa a la administración como "El proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros

de una organización y de aplicar los recursos productivos para alcanzar las metas establecidas". Apaza, (2000). Diccionario Empresarial. Lima.

2.1.7 Liquidez

Esencialmente es la capacidad de la entidad de cumplir con todas las obligaciones financieras sin demora (Llamada Liquidez de supervivencia), pero también es una medida de la capacidad financiera la adquisición de cualquier activo que desee para el desarrollo de sus actividades, aprovechando oportunidades atractivas de negocio (Liquidez de Crecimiento). Una institución financiera no puede sobrevivir sin liquidez, requiere dinero para cubrir todas las obligaciones a tiempo.

Si un inversor se acerca a retiro su depósito a plazo y la institución no tiene dinero para pagarlo, otros inversores perderán confianza en la entidad y reclamarán la devolución de su dinero. Los depositantes traen su dinero porque confían en nuestra habilidad para devolverlo. Una institución financiera vende credibilidad y sin ella estamos fuera del negocio. Mantener la liquidez en una base permanente es una cuestión de supervivencia para la institución financiera.

Si una institución financiera o cualquier empresa no son rentables a largo plazo terminar teniendo problemas de liquidez y ello finalmente los sacaran del negocio. Aunque una institución financiera puede soportar hacer un mal negocio de vez en cuando nunca puede soportar ser ilíquida.

Un problema de liquidez en una institución financiera puede eventualmente afectar la liquidez de otras entidades financieras. En el peor escenario posible puede provocar un colapso del sistema financiero en su conjunto. El manejo de

liquidez requiere coordinar clientes, mercados y productos, así como las variables financieras asociadas a los activos y los pasivos. Estas variables son:

- ✓ Monto.
- ✓ Plazo.
- ✓ Moneda.
- ✓ Riesgo.

Bocchio (1999), Políticas y Procedimiento Para el Manejo de Liquidez Lima – Perú.

2.1.8 Riesgo de liquidez

Es una actividad diaria, las empresas necesitan liquidez para hacer frente al pago de sus obligaciones y satisfacer la demanda de préstamos de sus acreedores. En esta acepción, la liquidez se refiere a la capacidad de una empresa de disponer en cada momento de los fondos necesarios. A su vez el riesgo de liquidez refleja la posible pérdida en que se puede incurrir una entidad que se vea obligada a vender activos o a contraer pasivos en condiciones desfavorables.

Philippe Jorion expresa que los riesgos de liquidez asumen dos formas: "Liquidez mercado/producto y flujo de efectivo/financiamiento: el primer tipo de riesgo se presenta cuando una transacción no puede conducida a los precios prevaecientes en el mercado debido a una baja operatividad en el mercado; el segundo riesgo se refiere a la incapacidad de conseguir obligaciones de flujo de efectivo necesario, lo cual puede forzar a una liquidación anticipada,

transformando en consecuencia las perdida en "Papel en pérdidas realizadas: el riesgo de financiamiento (fondeo) puede ser controlado por la planeación apropiada de los requerimientos de flujo de efectivo, los cuales pueden ser controlados estableciendo limites a los desajustes de flujo de efectivo". Jori3n (2000). Valoren Riesgo. Editorial LAMUSA- M3xico D.F.

2.1.9 Riesgo de cr3dito (o de contraparte)

"Es la probabilidad del que prestatario no sea capaz de pagar el capital o los inter3s. En el mercado de cambios, es el riesgo de que una de las partes no sea capaz de cumplir con su contrato. En el riesgo de cr3dito de la cartera de cr3ditos existe el riesgo individual (de transacci3n) y el riesgo de portfolio, que requiere diversificar los sectores econ3micos y regiones atendidas, as3 como evitar la concentraci3n de la cartera. El deterioro de la cartera afecta directamente la generaci3n de efectivo y dificulta la obtenci3n de nuevos recursos.

2.1.10 Satisfacci3n

La satisfacci3n en su 3mbito m3s com3n, es el cumplimiento de los requerimientos establecidos para obtener un resultado con un cierto grado de satisfacci3n para un individuo.

La satisfacci3n en su 3mbito m3s general es un estado de la mente producido por regiones compensan su potencial energ3tico, dando la sensaci3n de plenitud e inapetencia extrema. La mayor o menor sensaci3n de satisfacci3n, depender3 de la optimizaci3n del consumo energ3tico que haga el cerebro. Cuanto mayor sea la capacidad de transmitir, mayor facilidad de lograr la sensaci3n de satisfacci3n.

En la actualidad, lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener «satisfecho a cada cliente» ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc.) de las empresas exitosas.

No se debe confundir la satisfacción con la felicidad, aunque sí es necesario estar satisfechos para poder entender qué es la felicidad plena.

La insatisfacción produce inquietud y/o sufrimiento. No obstante, dado que la naturaleza del cerebro y la prioridad de la mente es la de establecer caminos sinápticos que consuman lo menos posible, el hombre siempre tenderá a ir buscando mejores maneras de estar satisfechos, por lo que en su naturaleza está estar constantemente inquieto y en constante expectativa de peligro por perder la poca o mucha satisfacción que esté experimentando en su presente, comprometiendo de esta manera el grado de felicidad final que se obtiene.

2.1.10.1 Beneficios de lograr la satisfacción del cliente

Si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente:

- ✓ **Primer Beneficio:** El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.

- ✓ **Segundo Beneficio:** El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

- ✓ **Tercer Beneficio:** El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

2.1.10.2 Elementos que conforman la satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente está conformada por tres elementos.

"El Rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

Las Expectativas: Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- ✓ Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.

- ✓ Experiencias de compras anteriores.

- ✓ Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (ejemplo: artistas).

- ✓ Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra.

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales).

En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes para determinar lo siguiente:

- ✓ Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.
- ✓ Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- ✓ Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar.

Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- ✓ **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

- ✓ **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- ✓ **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

2.1.10.3 La importancia de la percepción

Solo la percepción que el cliente tenga de la satisfacción de sus necesidades y expectativas define el nivel de calidad alcanzado. Aunque hay mucha gente que no lo acepta, la percepción del cliente podemos decir que es la única realidad que condiciona su fidelidad, es decir, la probabilidad e intensidad de su recomendación a terceros.

2.1.11 El crédito

Préstamo concedido por una persona física o jurídica a otra, para que disponga, a su conveniencia hasta un cierto límite, o bien con fijación de los plazos para la devolución del principal y de los intereses. El que concede el crédito es el prestamista o acreedor; y el que lo obtiene, el prestatario o deudor.

Quienes extienden un crédito a un determinado cliente se dice que es porque le tiene confianza del pago de su dinero en el futuro; por medio de esto hacen posible que el comprador satisfaga sus necesidades de inventario aun careciendo de dinero para pagar en efectivo en el momento de realizar la compra.

Considerando el crédito como la confianza dada ó recibida a cambio de un bien ó servicio; ese mismo coloca a la persona en una obligación por parte del adeudo contraído a pagar y también da el derecho de pago al vendedor del valor.

El crédito es la obtención de capacidad adquisitiva ajena, para ser utilizado como propio a cambio de la promesa de futuras contraprestaciones.

2.1.11.1.El rol del crédito

“El crédito es como el fuego muy útil pero peligroso; si se utiliza bien sirve como una herramienta y sino, sé que no solamente uno mismo, sino también a los amigos. Es necesario saber cuándo y cómo se debe usar; crédito es dinero prestado, es capital y un pasivo exigible. El crédito aumenta las oportunidades y los riesgos por ser un instrumento que sirve de palanca para lograr mejores resultados al producir y ganar más o perder más rápido. El propósito de un programa de crédito es proveer servicios de análisis y supervisión por parte de las personas capacitadas, para asegurar la buena marcha de la misma” Meléndez, (2009) “Sistema Financiero” Lima. pág.7.

2.1.11.2Clasificación de créditos

El rubro créditos se puede clasificar en:

- Por su exigibilidad: Hasta un año de plazo, a más de un año de plazo.
- Por su origen:
 - Créditos por ventas.
 - Otros créditos.

- Por su naturaleza:
 - Con garantía.
 - Sin garantía.

2.1.11.2.1 Tipos de créditos

- ✓ Prestamos puntuales para aprovechar condiciones favorables como grandes descuentos, para aumenta activos, etc.
- ✓ Si se trabaja con líneas de créditos para capital de trabajo estas deben tener vigencia de 6 meses recomendablemente o tener una revisión periódica de cada 6 meses como mínimo.
- ✓ Los préstamos a más largo plazo son más riesgosos ya que es difícil predecir lo que va a suceder en un crédito con plazo considerable (10 años por ejemplo).

2.1.11.3 Elementos Fundamentales para la concesión de un Crédito

“Al concertar un crédito, sabemos que cada operación implica un riesgo que debemos ser capaces de evaluar y escoger entre lo superficial y lo sustancial, para emitir juicios firmes e imparciales que deberían traducirse en decisiones que nos permitan asumir una responsabilidad.

Moralidad, Capacidad, Capital y Finalidad, son los elementos fundamentales que deben ser analizados para determinar los riesgos del crédito; quizás existan algunos otros factores que puedan tener influencia sobre el comportamiento de éstos, pero serán accesorios.

Moralidad

Es el elemento fundamental que debe considerarse para determinar los riesgos del crédito y constituye las normas de conducta de las empresas ó de los individuos para cumplir con sus obligaciones de toda índole, con absoluta honradez, responsabilidad e integridad.

El crédito es confianza; quien hace uso de él, debe estar dispuesto a pagarlo en el tiempo en que se ha comprometido, y quien lo otorga, debe tener la seguridad del deseo de pago de su deudor.

Esta certeza sólo se puede tener si las cualidades de honorabilidad e integridad se manifiestan a través de la reputación que ha logrado comercialmente la persona.

La apariencia no es suficiente para tener confianza respecto de la moralidad, hay que verificar esa presunción, hasta tener la certeza del adecuado cumplimiento de las normas de conducta, de quien está siendo evaluado.

Capacidad

Este es otro elemento que debe ser considerado para el otorgamiento de un crédito, pues no es suficiente que el acreditado quiera pagar, lo importante es que lo pueda hacer, es decir, que tenga la liquidez para hacerlo; para lograr esto debe tener capacidad en dos sentidos, que en última instancia se resumen en uno: capacidad empresarial y capacidad económica, la primera normalmente genera a la segunda.

La capacidad de pago puede estar afectada por diversos factores ajenos al deseo de los acreditados, como retrasos en el pago de sus clientes ó por

acumulación de inventarios en proceso que no se puedan desplazar por falta de algún insumo que no ha sido surtido por un proveedor, por lo que es importante que se evalúen todos aquellos aspectos que pueden afectar la liquidez.

Capital

Este elemento lo constituye el patrimonio de la empresa ó persona y está formado por bienes que en última instancia representan la garantía del crédito.

Aunque ésta no esté especificada concretamente, es suficiente con que existan los bienes y que en caso extremo se puedan afectar para obtener la recuperación del crédito.

El patrimonio está formado por el capital que los dueños han decidido invertir para producir utilidades, el cual casi siempre se compone por propiedades inmuebles, maquinaria y equipo que forman la unidad industrial.

Los bienes incluidos en el activo son importantes para determinar la seguridad del crédito, ya que su disponibilidad y preservación son primordiales para calificar éste elemento.

Finalidad

La finalidad es un aspecto que se relaciona directamente con la seguridad y la liquidez. Tanto más seguro sea el buen fin de un crédito, cuanto más razonable y normal sea el destino que se le dé.

En principio toda petición habrá de obedecer a un destino que redunde en provecho general de la economía y, por tanto, de la comunidad, por lo cual las

facilidades crediticias deben ser fundamentalmente concedidas en beneficio de la producción y de la circulación de bienes y servicios; deben fomentar nuevas fuentes de riqueza y ayudar al desarrollo y mantenimiento de las ya creadas, y al terminar el ciclo de la función para la cual fue asignado, deberá generar su propia liquidez y así cumplir con la limitación antes indicada, de que han de suplir necesidades transitorias de capital". (Núñez, p.108).

En resumen, podríamos decir que la aplicación de los elementos enunciados de índole moral y material, son fundamentales para evaluar el riesgo, mediante la comprensión de la naturaleza humana y la evaluación fría del desarrollo de los negocios, permitiéndonos tomar, dentro de la integridad que se requiere, decisiones de crédito.

2.1.11.4 Normas generales para el otorgamiento del crédito

“Las empresas son entidades productivas con características particulares, que hacer que ninguna sea igual a otra, aunque operen en el mismo giro, motivo por el cual los criterios que deben emplearse para analizarlas con fines de otorgamiento de crédito, deben atender también las características específicas de cada una de ellas y al entorno en que operan y, por consiguiente, conviene destacar aquellos factores de cualidad que las distinguen, para cuantificar su desarrollo, potencial económico y financiero que les permitirá hacer frente a sus obligaciones.

Como consecuencia de lo anterior, es necesario hacer un estudio cualitativo de las empresas, además del análisis frío de los aspectos numéricos ó cuantitativos que verificarán que las apreciaciones de cualidad tienen un impacto en el buen desempeño de la empresa y que son representativos de la

capacidad empresarial de sus administradores, en el entendido de que se tendrá que profundizar más o menos en cada uno de los elementos que integran esta investigación, dependiendo de la eficacia o deficiencia que se aprecie en cada uno de ellos, así como del monto y tipo de financiamiento solicitado.

a) Análisis Cualitativo

Orientada a complementar la voluntad de pago identificada en el análisis previo del riesgo por endeudamiento, el levantamiento de la información del negocio, es determinante como primer filtro de riesgo crediticio y operativo, pues recopilara información verbal y escrita necesaria para la evaluación cuantitativa, este proceso de cruce de información es muy importante, pues debe comprobarse la veracidad de los datos recogidos (el asesor / ejecutivo de negocios obra como verificador y fedatario) para minimizar el riesgo crediticio de endeudamiento (del sistema financiero o sistema informal de créditos), de liquidez, de cobertura de la deuda e información que permita determinar el nivel de gestión del negocio y el perfil de riesgo de cliente.

Evaluación del entorno de la empresa.

- ✓ Analizar el entorno económico, político social ambiental y legal en el que se desarrolla la empresa, a fin de minimizar situaciones de riesgo debido a cambios imprevistos del entorno.
- ✓ Evaluar el sector económico donde se ubica el cliente, su grado de dependencia de la evolución de la economía nacional y su comportamiento histórico ante situaciones adversas.

- ✓ Conocer la importancia relativa de la empresa dentro del rubro al que pertenece.
- ✓ Conocer y prever la influencia de posibles estacionalidades en la actividad del cliente.
- ✓ Considerar el posible impacto de una mayor competencia (local externa).
- ✓ Conocer a sus principales proveedores, clientes y consultar con ellos acerca de la solvencia moral y económica del cliente (políticas de cobranza, políticas de ventas), indagando sobre la procedencia de los insumos o materia prima, la posible dependencia del proveedor, oportunidad de abastecimiento y variabilidad de los precios.
- ✓ Conocer a su competencia en el mercado y evaluar las ventajas y desventajas del cliente respecto a esta.

Viabilidad del negocio

- ✓ Visitar las instalaciones comerciales y/o productivas del cliente y obtener toda la información posible acerca del negocio, horario en el que funciona, número de empleados, maquinaria acabado y presentación del producto, aceptación de este en el mercado, valor de las existencias y el nivel de ventas declarado versus los estados financieros, etc.
- ✓ Conocer sus líneas de producción, canales de comercialización, calidad de los productos y el control de las existencias.
- ✓ Analizar el grado de versatilidad del negocio y la diversificación del mismo.

- ✓ Evaluar el grado de exposición de la empresa a los efectos tributarios y legales.

Solvencia moral y económica de los accionistas y representantes

- ✓ Establecer la seriedad, solvencia moral y solvencia económica de los accionistas y/o directores de la empresa.
- ✓ Indagar acerca de la capacidad administrativa y organizacional del deudor habilidad y experiencia de la gerencia en el negocio o actividad, responsabilidad de la gestión del negocio o empresa, comentar sobre protestos o cuentas cerradas no aclaradas.
- ✓ Conocer la participación de los accionistas o directores en otras empresas.

El estudio de las cualidades de las empresas o personas tiene un peso fundamental en las decisiones de crédito, por lo que es necesario analizarlas eliminando aspectos subjetivos que pudieran inducir a errores de apreciación, en cuanto a la calidad de su administración interna, o de los bienes y servicios que distribuyen o producen y de su capacidad y moralidad en los negocios.

EL estudio del análisis cualitativo se desarrollará sobre el conocimiento interno de la empresa, de los bienes o servicios que produce o comercializa, del entorno en que se desenvuelve y de la reputación moral y capacidad del ente acreedor.

Este análisis deberá realizarse mediante el estudio de los siguientes enunciados:

- Estructura Organizacional, el estudio de la estructura organizacional de una empresa comercial o de servicios, así como de la descripción de las funciones y responsabilidades de las principales áreas.
- Imagen Empresarial, la apreciación que se tiene de las empresas desde el punto de vista externo, denota el éxito o dificultades con que operan éstas.
- Evaluación de sistemas de planeación, dentro del estudio habrán de ponderarse sus perspectivas de crecimiento y metas a futuro, conociendo sus programas de expansión y consolidación.
- Situación Financiera, la estructura financiera del solicitante y los flujos resultantes de su actividad, indican las características de calidad con que se maneja la empresa. En éste importante aspecto y está íntimamente ligado con la solicitud del crédito, pues en la medida en que ésta sea apropiada, se estará comprobando un adecuado manejo financiero; por lo que además de antecedente, en todo momento deberá tenerse en cuenta la solicitud de financiamiento específica que describió el cliente, para que durante el estudio se vaya verificando si la petición corresponde a las necesidades reales del negocio, en cuanto a tipo, plazo e importes solicitados; para que en el caso de existir diferencias de criterio al ir avanzando en el análisis, se hagan las aclaraciones necesarias y en su caso, los cambios requeridos en forma oportuna.

b) Análisis Cuantitativo

Es la que permite determinar la capacidad de pago del solicitante, se concentra en la elaboración de estados financieros e información financiera complementaria que permita decidir sobre la razonabilidad de la inversión del cliente a través del crédito solicitado. Una vez que se encuentra con el adecuado conocimiento del solicitante que se desprende del análisis cualitativo, se requiere efectuar la evaluación financiera que ratificará o modificará las apreciaciones recibidas.

En las decisiones de crédito no podemos basarnos solamente en los aspectos cualitativos de las empresas, ni tampoco exclusivamente el análisis cuantitativo de los estados financieros, sino que debemos buscar interrelación y congruencia en ambos factores.

El análisis financiero no proporciona una respuesta categórica a todas las preguntas que pudieran surgir para la autorización de un crédito, pero si pueden señalar el camino que debe seguirse para ampliar las investigaciones y llegar a una decisión.

El conocimiento de los negocios que se pretendan financiar, es fundamental para que se puedan comprender las cifras que se expresan en los estados financieros, el cual se puede obtener al aclarar las diversas partidas que los integran y al realizar comparaciones de varios periodos para apreciar su comportamiento, pero lo básico estará en el análisis cualitativo de sus mercados y de sus procesos productivos, administrativos y financieros, para conciliar, como mencionamos al principio, varios criterios que nos permitirán tomar mejores decisiones”. Estrada, (2002). Análisis de Créditos Lima - Perú.

2.1.11.5 Circuito del crédito

- Promoción.
- Capacitación Pre crédito.
- Recolección de documentación.
- “Presentación de solicitud y carpeta crediticia.
- Verificación de domicilios y negocios.
- Evaluación del crédito por parte del personal de crédito.
- Presentación al comité de crédito.
- Aprobación y comunicación al cliente.
- Previsión de fondos cual fuera su destino.
- Elaboración de contrato de crédito basándose en las condiciones negociadas originalmente.
- Firma del contrato por ambas partes.
- Desembolso.
- Elaboración del plan de pagos con sus respectivas fechas de vencimientos.
- Administración por parte del oficial de cuenta.

2.1.11.6 Etapas de la metodología crediticia

“Las etapas de la metodología crediticia son:

- a) **Investigación:** Seleccionar áreas con mayor potencial de pequeños negocios, donde se supone alta probabilidad de operaciones de créditos con buenas perspectivas.
- b) **Promoción:** Divulgar los servicios y productos financieros ofrecidos por la institución, así como dar a conocer todo el programa de micro crédito de los clientes potenciales.
- c) **Pre crédito:** Construir con el cliente la solicitud de crédito e iniciar con la consolidación de garantías.
- d) **Análisis:** Colectar junto con el cliente datos socio-económicos y organizados para que sean transformados en información relevante para dar soporte a la opinión del agente en lo referente a la decisión de otorgar o no el crédito.
- e) **Desembolso:** Entregar el crédito al cliente por medio de cheque, informándole sobre las condiciones aprobadas por el comité.
- f) **Seguimiento:** Monitorear a los clientes para una correcta aplicación y recuperación de los créditos, verificando y auxiliando la evolución de sus actividades y practicando procedimientos preventivos de cobranza.
- g) **Renovación:** Verificar el historial del crédito anterior, actualizar las informaciones, reconsolidar cliente / aval / grupos y hacer un nuevo crédito”.

2.1.11.7 Aspectos necesarios en la evaluación de un crédito

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

INFORMACIONES BÁSICAS EN LA EVALUACIÓN DE UN CREDITO

- Capacidad de pago (análisis de ingresos y egresos).
- Carga familiar.
- Garantías disponibles (preferentes y no preferentes).

- Avales y garantes.
- Historial crediticio (centrales de riesgo).

2.1.11.8 Operatoria del crédito

- Debe existir una solicitud de intenciones en las que se especifique claramente los requerimientos del cliente (plazo, tipo de amortizaciones, periodos de gracia, valores residuales, tasa de interés, fondos, objeto, y la forma de pago).
- Una vez aprobado el crédito es necesario elaborar el contrato de préstamo correspondiente, donde se establecerá claramente las obligaciones del prestatario como del ente financiero.
- Se deberá establecer el calendario de pago de las amortizaciones.
- Es necesario estar en completo seguimiento del crédito ya que la economía del cliente es bastante cambiante y tenemos que tener permanentemente información que nos corroboren con el crédito.

2.1.11.9 Análisis de créditos

“Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa, por simple y rápida que esta sea. Todo crédito por fácil y bueno y bien garantizado que parezca tiene riesgo.

El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que disminuya. Es necesario en importante contar con buen criterio y sentido común.

2.1.11.10 Aspectos necesarios en el análisis del crédito

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

2.1.12 Riesgo crediticio

El riesgo crediticio está asociado a una determinada probabilidad de incumplimiento de pago por parte de los prestatarios.

El riesgo siempre está presente en una operación de crédito, pues se parte de la presunción “El cliente cumplirá con lo pactado”.

Es la posibilidad de que ocurra un hecho adverso con potenciales implicaciones negativas para la institución.

El riesgo de cualquier operación de crédito reside en:

- Cliente no devuelva el monto prestado y los intereses devengados.
- Lo haga en forma distinta a lo convenido – plazos.

2.1.12.1 Tipos de riesgos crediticios

a) RIESGOS GENERALES

- Políticos.
- Sociales.

- Económicos.

b) RIESGOS ESPECIALES

- Del sector.
- De la empresa.
- Gerencial (capacidad técnica y moral).
- Operativos (aprovisionamiento, producción, y comercialización).
- Financieros.
- ✓ De la operación:
 - Tipo.
 - Destino.
 - Plazo.

2.1.12.2 Riesgos de crédito

a) Riesgo de Transacción.- Este riesgo se refiere al riesgo que surge en cada crédito individual y disminuye con:

- ✓ Mejores evaluaciones a los clientes.
- ✓ Procedimientos de contratación y desembolso confiables, y
- ✓ Acciones efectivas de seguimiento y cobro.

b) Riesgo de Cartera. El riesgo de cartera se refiere al riesgo inherente en la diversificación de la cartera de préstamos en general y está altamente influida por la diversificación en los siguientes criterios:

- ✓ Área Geográfica.
- ✓ Sector económico.
- ✓ Numero de deudores.
- ✓ Grupos económicos.
- ✓ Tipo de garantías.

Se disminuye mediante:

- Políticas de diversificación.
 - Tamaño máximo del crédito.
 - Control de tipos de préstamo y la estructura de la cartera crediticia.
- Arriola, (2000). Riesgo en Financieras. Lima – Perú.

2.1.12.3 Factores que inciden en el riesgo crediticio

- Situación económica y política.
- Plazo de crédito, los créditos de mediano y largo plazo son más riesgosos que los de corto plazo.
- Destino de los préstamos.
- Cualidades del cliente:
 - Capacidad moral.

- Capacidad empresarial.

2.1.12.4 Prevención del riesgo crediticio

Sean cuales fueran las medidas que se tomen, el riesgo no puede eliminarse totalmente, pero si puede minimizarse.

Las medidas preventivas que se pueden tomar son:

- Análisis de la operación y del cliente.
- Capacidad de pago y voluntad de pago.
- Diversificar la cartera.

2.1.12.5 Evaluación del riesgo crediticio

Para diseñar una metodología de evaluación de riesgo para PYMES, debe considerarse las siguientes características de estas unidades:

- Visión de corto plazo.
- Alta informalidad.
- Información poco confiable.
- No tienen trayectoria crediticia.
- Necesitan créditos.
- Montos bajos.
- Rápidos.

Por lo tanto es necesario concentrar esfuerzos en evaluar la probabilidad de cumplimiento de los solicitantes de crédito a partir de: Capacidad de pago y voluntad de pago.

2.1.12.6 Estrategias para disminuir el riesgo crediticio

La parte sustantiva del análisis del riesgo crediticio, es la evaluación del flujo de ingresos y egresos de la unidad Empresa-Familia en su conjunto, a diferencia de las formas tradicionales de evaluación, la recopilación de datos es realizada por el analista de créditos durante la visita in situ a la empresa y a la vivienda de la familia, lo cual permitirá determinar la capacidad de pago, el monto de crédito y fijar el cronograma de pagos.

La determinación de la voluntad de pago se sustenta en la información que se recoja sobre el entorno social y económico del prestatario.

La credibilidad y el cumplimiento de pago de los compromisos adquiridos anteriormente, se obtienen de la central de riesgos privados, de los vecinos, de los proveedores y de otros entes que mantienen una relación comercial.

Las estrategias deben estar relacionadas para obtener una solución integral, entre las principales tenemos:

- Determinar las causas que origina la morosidad.
- Identificar permanentemente los riesgos a que está expuesta la cartera de créditos.

- Establecer adecuados procedimientos de seguimiento del proceso crediticio, los cuales deben ser claros, precisos oportunos y aplicables a una realidad determinada.
- Adecuar permanentemente la metodología de evaluación crediticia a los cambios que pudieran darse en el mercado micro financiero.
- Generar la negociación directa entre prestatarios y la institución.
- Fomentar una permanente relación acreedor-deudor como una asesoría orientado a la lealtad con la institución.
- Diversificar la cartera crediticia por montos, plazos, sectores económicos, áreas geográficas, etc.
- Incorporar nuevas modalidades y/o tipos de garantías como un elemento de persuasión para el cumplimiento oportuno del pago del crédito.

2.1.13 La tecnología crediticia

2.1.13.1 La responsabilidad en el crédito

La responsabilidad de un crédito es compartida entre ambas partes: la entidad debe prestar bien para que el cliente pueda cumplir adecuadamente con su obligación.

2.1.13.2 Importancia de la tecnología crediticia

Determina el éxito institucional por la incidencia sobre:

- La cobertura del mercado objetivo.
- La viabilidad del cliente.

- La viabilidad económica/financiera de la entidad.

2.1.13.3 Diseño de la tecnología crediticia

Debe contener: La comprensión clara de los problemas a solucionar, los productos que se pretenden ofrecer que atiendan a las necesidades, características y preferencias de los clientes a los que se quiere llegar.

2.1.13.4 Tipos de tecnologías crediticias

a) INDIVIDUALES:

- Bancaria Convencional.
- No convencional.

b) GRUPALES:

- Grupo como garante (solidario).
- Grupo como intermediario (bancos comunales).
- Grupo como red social (asociativo).

2.1.14 Cartera de créditos

2.1.14.1 Cartera

La cartera es aquella que se utiliza para denominar las inversiones de las instituciones financieras en general. Se emplea para indicar valores, acciones, bonos, etc. Son llevados en los libros de dicha institución. Es el total de los préstamos que deben los prestatarios y que la institución espera recibir en pago.

2.1.14.2 Cartera de créditos

Es la parte del activo constituido por los documentos en cartera y en general por todos los créditos o colocaciones. Esta se utiliza para el control y así conocer la situación crediticia de la institución.

2.1.14.3 Aspectos cruciales en el manejo de cartera

- a) Medir y Vigilar el Grado de Riesgo de la Cartera.

Solo un cabal entendimiento de la calidad de cartera los administradores podrán diseñar y llevar a cabo estrategias efectivas para protegerla.

- b) Comprender de qué Manera la Calidad de Cartera Afecta los Ingresos y la Situación Financiera de la Institución.

Las instituciones financieras obtienen sus ingresos de sus carteras de préstamos y en consecuencia, deben de administrarla de manera que aumente al máximo sus ingresos.

Encontrar la forma de administrarlas operaciones de crédito para reducir al mínimo los riesgos de la cartera.

- c) Tener Información Veraz y Eficiente del Movimiento de la Cartera.

Esto permitirá tener un mejor control ya sea de la cartera activa, cartera morosa. Con esta información al día se podrá tomar decisiones adecuadas.

CATEGORÍAS DE CLASIFICACION DEL DEUDOR DE LA CARTERA DE CREDITOS

El deudor será clasificado de acuerdo a las siguientes categorías:

- ✓ **NORMALES:** ellos en que la morosidad no sea mayor a ocho (8) días.
- ✓ **CON PROBLEMAS POTENCIALES:** Créditos que cuentan con más de ocho (8) y menos de treinta y uno (31) días de atraso.
- ✓ **CREDITOS DEFICIENTES:** Créditos que cuentan con más de (31) treinta y uno, y menos de Cuarenta y seis (46) días de atraso.
- ✓ **CREDITOS DUDOSOS:** Créditos que cuentan con más de Cuarenta y seis (46) y menos de sesenta y uno (61) días de atraso.
- ✓ **CREDITOS EN PERDIDA:** Créditos que cuentan con más de sesenta y uno (61) días de atraso.

2.1.15 Rentabilidad

El análisis de la rentabilidad permite relacionar lo que se gana a través del estado de ganancias y pérdidas, con lo que se precisa para poder desarrollar la actividad empresarial, es un concepto, de rentabilidad que va totalmente unido a la utilidad empresarial obtenida, ya que relaciona dicha utilidad con la magnitud que directa o indirectamente lo ha provocado.

Normalmente, el estudio de la rentabilidad se realiza mediante la comparación de cuatro variables que:

- a) El valor total del activo del balance.

- b) El valor de los capitales propios.
- c) Ventas netas.
- d) La utilidad empresarial.

Partiendo de ello conviene examinar una serie de facetas o perfiles, de la rentabilidad, como son la rentabilidad económica y rentabilidad financiera. La finalidad de un sistema de evaluación de desempeño es obtener información para ayudar a controlar las decisiones a través de la organización, permitiendo mejorar las decisiones colectivas dentro de una empresa.

Los administradores hoy en día tienen que monitorear (controlar) muchas variables, se evalúan las compañías en muchas áreas diferentes, incluyendo rentabilidad, satisfacción del cliente, relaciones laborales y seguridad, aspectos ambientales, comportamiento ético, responsabilidad empresarial, entre otros. Apaza(2007), Análisis de Estados Financieros. Lima Perú.

2.1.15.1. Rentabilidad financiera

Relación entre beneficio y capital en su forma más sencilla en la relación entre beneficios, deducidos de impuestos pero antes de pagos los dividendos y el activo total. Expresada dicha relación como porcentaje. También se usa como forma figurada para cualquier actividad cuanto la producción obtenida es mayor que el total de los recursos utilizados.

Capacidad de que dispone un activo. Sea real o financiera, para producirse o para producir otro activo. Díaz (1989), Análisis de Estados Financieros. Lima – Perú.

2.1.15.2 Rentabilidad económica

Es la medida de éxito económica desde el punto de vista de la economía del mercado. Mientras lo esencial de la productividad es sencillamente el logro de beneficios en el curso de la producción, la rentabilidad es el resultado de las transacciones, o sea un cambio de mercadería o de prestación.

Según esto, la rentabilidad se mide también en dinero entonces expresa la relación entre capital prestado y la contraprestación, toda empresa que ofrece una compensación de trabajo y capital empleado facilita la rentabilidad y cuando mayor sea esa compensación, tanto mayor será la rentabilidad. Díaz (1989), Análisis de Estados Financieros. Lima – Perú.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

- ✓ **Administración:** Es la ciencia que estudia los principios y las prácticas que tienen por objeto, coordinar los esfuerzos humanos y utilizar adecuadamente los variados recursos que dispone una empresa con la finalidad de lograr sus objetivos. Proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de una organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas.
- ✓ **Administración financiera:** Técnica que tiene por objeto la obtención de recursos financieros que requiere una empresa, incluyendo el control y adecuado uso de los mismos, así como el manejo eficiente y protección de los activos de la empresa. Algunos autores consideran que debe comprender las siguientes actividades: planificación y control

financiero; administración del capital de trabajo; inversiones en activo fijo y decisiones sobre estructura de capital.

- ✓ **Análisis:** Es la separación en elementos o parte que integran un todo a fin de evaluarlas. Es la técnica que fundamenta en métodos, procedimientos y normas indicados por la ciencia.
- ✓ **Bancos:** Empresa bancaria es toda persona cuyo negocio consiste en recibir dinero en depósito del público y en invertir el dinero que recibe en depósito junto con su propio capital y el que obtenga de otras fuentes de financiación.
- ✓ **Capacidad de crédito:** Grado de endeudamiento que puede alcanzar una persona física o jurídica y que es función de su solvencia, ingresos y porcentaje de recursos ajenos respecto a los propios.
- ✓ **Capacidad de pago:** Grado de endeudamiento que puede alcanzar una persona física o jurídica y que es función de su solvencia, ingresos y porcentaje de recursos ajenos respecto a los propios.
- ✓ **Calidad:** Adecuación al uso, cumplir especificaciones, un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del mercado. Calidad es lo que el cliente está dispuesto a pagar, en función de lo que obtiene y valora.
- ✓ **Calidad laboral:** Situación laboral en la que se disfruta de un buen trabajo, una buena paga e incentivos, el trabajo es interesante y se puede conseguir promociones profesionales.

- ✓ **Cartera:** Es el saldo de cuenta de una institución financiera. Constituye la mayor parte de los activos de la institución y el potencial de anomalías es grande.
- ✓ **Cartera activa:** La cartera activa incluye la cartera vigente, además de la morosa, refinanciada, reestructurada y judicial.
- ✓ **cartera pesada:** Incluye además de la cartera vencida, documentos en cartera y créditos incobrables o de difícil recuperación.
- ✓ **Cartera vencida:** Es la parte del activo constituida por los documentos en cartera y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.
- ✓ **Cartera vigente:** Comprende a las operaciones de crédito de donde la fecha límite de pago del principal y/o intereses no ha vencido.
- ✓ **Central de riesgo:** Institución a través del cual los acreedores intercambian información acerca de los historiales crediticios y perfiles de deuda de sus clientes. Mantiene una base de datos de los títulos valores protestados por falta de pago.
- ✓ **Colocación de crédito en el mercado:** Son los desembolsos en dinero otorgados a las Asociaciones Comunales, que incluyen desde el primer ciclo en adelante, este es de carácter acumulativo y se mide en unidades monetarias (soles).
- ✓ **Cliente:** Es el que exige de la empresa u organización los bienes y servicios que este ofrece, además es el que, por sus expectativas y

necesidades, impone a la empresa el nivel de servicio que debe alcanzar.

- ✓ **Clientes satisfechos:** La finalidad última de la ingeniería de servicios es llegar a crear clientes satisfechos, ya que ello significa una fuente constante de ingresos rentables, así como promotores del propio negocio. Por su puesto que el objetivo de toda empresa es llevar a sus clientes hacia el cuadrante superior derecho, lo que implica mantener un equilibrio constante entre la calidad del producto y la calidad de servicio, es definitivo que los clientes satisfechos pasa a formar parte de un activo generador de utilidades que se convierten en un factor de más efectividad estratégica.
- ✓ **Colocaciones:**Las colocaciones son los créditos o préstamos concedidos en diversas formas y previo ciertos requisitos, tales como, solvencia moral de los solicitantes, determinado por su seriedad y cumplimiento de sus actividades industriales o comerciales que pueden, además, estar respaldadas por ciertas garantías específicas en resguardo del dinero.
- ✓ **Convenio:**Acuerdo entre dos o más partes para otorgar créditos personales o empresariales, bajo ciertas condiciones pactadas previamente.
- ✓ **contrato de préstamo:**Contrato por el que una persona o entidad financiera entrega una cantidad de dinero u otro bien fungible y, con condiciones especificadas claramente en dicho documento, en la que ambas partes las aceptan.

- ✓ **Crédito:** Capacidad de comprar u obtener un préstamo, respaldada por una promesa de pago de un periodo.
- ✓ **Eficacia:** La medida de la producción en relación a los recursos humanos y otro tipo de recursos. Capacidad de producir el efecto esperado.
- ✓ **Eficiencia:** Relación entre el producto actual y el producto potencial.
- ✓ **Empresa de servicio:** Es toda empresa que se caracteriza por la prestación de sus servicios a la comunidad.
- ✓ **Estrategia:** Línea maestra para la toma de decisiones que tiene influencia en la eficacia a largo plazo de una organización.
- ✓ **Finanzas:** Es el arte y la ciencia de administrar dinero. Casi todos los individuos y organizaciones ganan u obtienen y gastan o invierten dinero.
- ✓ **Financiamiento:** Viene hacer la aportación de los recursos necesarios para la creación o ampliación de empresas.
- ✓ **Garante:** Viene a ser la entidad o persona que garantiza conjunta e incondicionalmente el cumplimiento de la obligación contraída por el prestatario en un contrato de préstamo.
- ✓ **Garantía:** Es todo bien o derecho, que se otorga a un acreedor en respaldo a una operación crediticia, la garantía tiene que estar constituida en la misma moneda que concede al prestar.

- ✓ **Gestión:**Acción y efecto de gestionar, hacer diligencias conducentes al logro de un negocio. En muchos casos se confunde, especialmente el sentido jurídico, con administración.
- ✓ **Incobrible:**Cualquier deuda cuyo cobro o realización es imposible.
- ✓ **Interés:**Es el precio a que se negocian los capitales en el mercado financiero y que se mide por una tasa o porcentaje fijado en su límite máximo o mínimo por el banco Central de Reserva.
- ✓ **Largo plazo:**Es el periodo mayor de un año contado a partir de la fecha del estado de situación financiera.
- ✓ **Letra de cambio:**Efecto de comercio por el que un acreedor, denominado librador, ordena a su deudor o librado el pago, en una fecha determinada de vencimiento, de una suma precisa a una persona designada como beneficiario.
- ✓ **Mora:**Tardanza en el cumplimiento de una obligación que tiene como consecuencia la aplicación del correspondiente interés moratorio.
- ✓ **Moratoria:**Es un plazo que se concede por la Ley o por decisión ejecutiva. Y en el cual el deudor o una clase de deudores no tienen que cumplir las obligaciones que van venciendo.
- ✓ **Morosidad:**Retraso en el cumplimiento de una obligación.
- ✓ **Moroso:**Persona deudora que no atiende su obligación en el periodo establecido para cumplimiento.

- ✓ **Satisfacción:** Es la respuesta de saciedad del cliente, acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Razón o modo con que se sosiega, responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Cumplimiento del deseo o gusto.
- ✓ **Servicio:** En términos generales los servicios son acciones, procesos y ejecuciones, conjunto de prestaciones del cliente, como conveniencia del precio, la imagen y la marca del mismo.
- ✓ **Servicio al cliente:** Se refiere a las relaciones que se establecen entre el personal de la empresa y los clientes con los cuales trata directamente, son relaciones principalmente de carácter personal que representan los contactos de oportunidad.
- ✓ **obligación:**Es aquel tipo de valores en el que se establece jurídicamente la existencia de una deuda.
- ✓ **Operaciones bancarias:** Son aquellas operaciones de crédito practicadas por un banco de manera profesional, como eslabón de una serie de operaciones activas y pasivas similares. La clasificación de estas operaciones de acuerdo al sujeto de cesión del crédito es la siguiente.
- ✓ **Operaciones activas:** Cuando el banco otorga el crédito (préstamos, descuentos, anticipo, apertura de créditos, etc.), el banco puede entregar dinero bajo diversas condiciones (con garantías o sin ellas).
- ✓ **Operaciones pasivas:**Son aquellos fondos depositados directamente por la clientela, de los cuales el banco puede disponer para la realización

de sus operaciones de activo. Están registrados en el lado derecho del Balance de Situación; siendo el caso inverso de las cuentas de activo, ya que los saldos de estas cuentas, aumentan con transacciones de CRÉDITO y disminuyen con las de DEBITO. La captación de Pasivo, es de gran importancia para todo banco, ya que supone las actividades que realiza una institución Bancaria para allegarse dinero, esencialmente del público en general. Para que un banco pueda desarrollarse, es necesario que adquiera depósitos, pues sin estos es imposible crear una reserva suficiente que le ayude a colocar estos fondos en préstamos e inversiones que le generen dividendos, y que le permitan hacer frente a las demandas de retiro de dinero en efectivo, solicitado por sus clientes. La asociación no realiza operaciones pasivas.

- ✓ **Pagare:** Es el documento de crédito por el que una persona o empresa se compromete a pagar determinada cantidad en cierta fecha.
- ✓ **Patrimonio:** Derechos que tienen los propietarios (accionistas) sobre una empresa. Se compone por el valor de las acciones, las reservas y las utilidades no distribuidas. El patrimonio aumenta cuando la empresa obtiene utilidades y disminuye cuando se reparte dividendos.
- ✓ **Política financiera:** Conjunto de criterios, lineamientos y directrices que utiliza el Estado para regular el sistema financiero nacional y canalizar los recursos hacia las actividades productivas.
- ✓ **Préstamo:** Es el contrato por el cual el banco entrega a sus clientes dinero que los mismos van a devolver en la fecha y condiciones fijadas. Cuando el préstamo se efectúa con la garantía de valores mobiliarios,

se denomina “Pignoración”; con la de valores muebles, “Prendario”; con la de inmuebles, “Hipotecario”; y si es con la firma de un avalista se llama Personal.

- ✓ **Prestatario:**Es la persona natural y/o jurídica que ha adquirido una obligación o deuda, por efecto de un mutuo.
- ✓ **Protesto:**Es el acto de hacer constar ante el notario público o juez de paz, la falta de pago o de aceptación de un Título Valor.
- ✓ **Reembolso:**Es la cantidad que se devuelve a un crédito operado en cuenta por concepto de una cantidad cobrada en exceso.
- ✓ **Refinanciación o reestructuración de deuda:**Modificación de las condiciones previamente establecidas en un préstamo o crédito, siempre de manera beneficiosa para el deudor, como puede ser una reducción del tipo de interés, un aplazamiento del pago, etc. Las causas de la reestructuración pueden ser la incapacidad del deudor para cumplir con las condiciones inicialmente pactadas, o bien el aprovechamiento de nuevas condiciones del mercado más favorables.
- ✓ **Reglamento:**Viene a ser el conjunto de normas que disciplinan las relaciones entre los distintos elementos de una organización.
- ✓ **Riesgo:**Es el grado de incertidumbre acerca del incumplimiento de un resultado esperado, o lo adverso. En materia de inversiones, el riesgo es la posibilidad de que se cumpla o no el mayor beneficio que esperas obtener.

- ✓ **Sistema:** Es un conjunto armónico, conformado por unidades, y elementos mutuamente relacionados.
- ✓ **Tasa de interés:** Precio que se paga por el uso del dinero ajeno, rendimiento que se obtiene al prestar o hacer un depósito en dinero.
- ✓ **Tasa de morosidad:** Razón de la diferencia de dos cantidades de la misma especie y una de ellas tomadas como base. Regla de una variación en forma neta; retraso de 15 días con relación de fecha de vencimiento, en el cumplimiento de su obligación.
- ✓ **Título valor:** Tradicionalmente, forma de representación de los valores mobiliarios cuyo soporte es un papel, es decir, un título propiamente dicho frente al otro instrumento de representación que son las anotaciones en cuenta. Estos títulos valores pueden ser: Letra de Cambio, Pagaré, Factura Conformada, y otros.

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1 Hipótesis general

El incumplimiento de las políticas de gestión financiera da lugar a que no se logre reducir la tasa de morosidad de la entidad financiera MIBANCO zonal Túpac Amaru periodos 2014 – 2015.

2.3.2 Hipótesis específicas

- ✓ Las políticas de crédito de MIBANCO no son aplicadas debidamente por los responsables de su otorgamiento de la entidad financiera MIBANCO zonal Túpac Amaru de Juliaca periodos 2014 – 2015.

- ✓ incumplimiento de las políticas de Gestión da lugar a que la tasa de morosidad incrementede la entidad financiera MIBANCO zonal Túpac Amaru periodos 2014 – 2015.

2.3.3 Variables

- **PARA LA HIPOTESIS GENERAL:**

V .Independiente : Políticas de crédito.

V .Dependiente : responsable de Colocación de créditos.

- **PARA LA HIPOTESIS ESPECÍFICAS:**

V. Independiente : Políticas de crédito.

V. Dependiente : morosidad.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 MÉTODOS

3.1.1 Método analítico

Se aplicó el método analítico , porque mediante este método analizaremos y conoceremos la evaluación de las políticas de colocación de créditos y su incidencia en la tasa de morosidad en la entidad financiera MIBANCO zonal Túpac Amaru de Juliaca periodos 2014 – 2015.

3.1.2. Método sintético

El método sintético se aplicó en esta investigación, puesto que será de gran utilidad para la elaboración de los antecedentes, marco teórico y conceptual, el cual nos ayudara a sintetizar todo con referente al tema que estamos investigando; y de esta manera brindar un mejor entendimiento y ser más claros en el tema a investigar.

3.1.3 Método deductivo

Se utilizó el método deductivo para realizar la elaboración de los resultados y conclusiones de la investigación; ya que nos ayudara a deducir las respuestas analizando desde lo general de la investigación, y sobre todo la evaluación de las políticas de colocación de créditos y su incidencia en la tasa de morosidad de la entidad financiera MIBANCO Zonal Túpac Amaru de Juliaca periodos 2014- 2015.

3.2 POBLACIÓN

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

Primera: La población de Asesores de Negocio que participan directamente en la colocación de créditos de la entidad Financiera MIBANCO Zonal Túpac Amaru de Juliaca.

Segunda: La población está constituida por los beneficiarios de los créditos otorgados de la entidad Financiera MIBANCO Zonal Túpac Amaru de Juliaca. Así mismo se analizara el patrón de mora para analizar qué porcentaje de los créditos otorgados se han recuperado y cuanto es el saldo al 31 de diciembre, 2015 de la entidad financiera MIBANCO zonal Túpac Amaru de Juliaca periodos 2014 – 2015.

La población del presente trabajo de investigación está constituida por asesores de negocio de LA ENTIDAD FINANCIERA MIBANCO ZONAL TUPAC AMARU en Juliaca para determinar el nivel cumplimiento de políticas de créditos.

3.3 MUESTRA

La muestra para el presente trabajo de investigación está constituida por 25 asesores de Negocios que intervienen directamente en el otorgamiento de créditos de la Agencia Pedro Vil capaza de Juliaca que es una de las agencias que pertenecientes a la Entidad Financiera MIBANCO Zonal Túpac Amaru de Juliaca, para determinar el nivel cumplimiento de políticas de créditos.

TECNICAS PARA LA RECOLECCION DE DATOS

3.3.1 Análisis documental

Se obtendrá la información para realizar la investigación mediante:

- ✓ Catálogo de productos de MIBANCO.
- ✓ Manual de colocación de créditos y recuperaciones de MIBANCO.
- ✓ Memorial anual 2014-2015.
- ✓ Tesis y Textos.
- ✓ Estadísticas de Mora 2014 – 2015.

3.3.2 Entrevista

Para obtener una mejor información se realizaron entrevistas a los Asesores de Negocios trabajadores de la Entidad Financiera MIBANCO Zonal Túpac Amaru de Juliaca. Así como a los Gerentes de Agencia, Jefe de Negocios y recuperadores, Las entrevistas permitieron obtener información sobre el problema planteado, los datos ayudaron a cuantificar las características y la naturaleza del objeto de estudio, cuyo instrumento fue la guía de entrevista

todo análisis, se refiere siempre al empleo adecuado de procedimientos, de ciertos instrumentos y a la utilización de ciertos materiales. La técnica permite aplicar el método a estudios concretos.

3.3.3 Observación directa

Se realizó la observación directa a las operaciones que físicamente se desarrolla en la entidad, para efectuar un análisis y comparación entre los lineamientos establecidos sobre la aplicación de las normas, políticas y procedimientos para la colocación de créditos.

3.3.4 Cuestionario

Para obtener información acerca del tema de investigación, se utilizó cuestionarios de 10 preguntas abiertas dirigidas a los asesores de Negocios que trabajan en la entidad Financiera MIBANCO zonal Túpac Amaru de Juliaca.

3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS

Se tabulo los datos a partir de la información a partir de los datos obtenidos, haciendo uso del programa computacional, se realizó un análisis de tablas gráficas simples, para lo cual utilizaremos el programa de Excel para tabular los datos.

3.5 CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

3.5.1. Ámbito de estudio

3.5.1.1 Características de la investigación

La investigación se realiza en la entidad Financiera MIBANCO de la ciudad de Juliaca Zonal Túpac Amaru, que tiene como actividad ofrecer productos financieros para contribuir al Desarrollo económico de las familias de la ciudad de Juliaca.

MISION: Brindamos oportunidades de progreso y damos acceso al sistema financiero, con compromiso social.

VISION: Ser el líder y referente de la banca con un marcado compromiso social, donde las personas sienten orgullo de pertenecer a la comunidad de clientes y colaboradores de MIBANCO

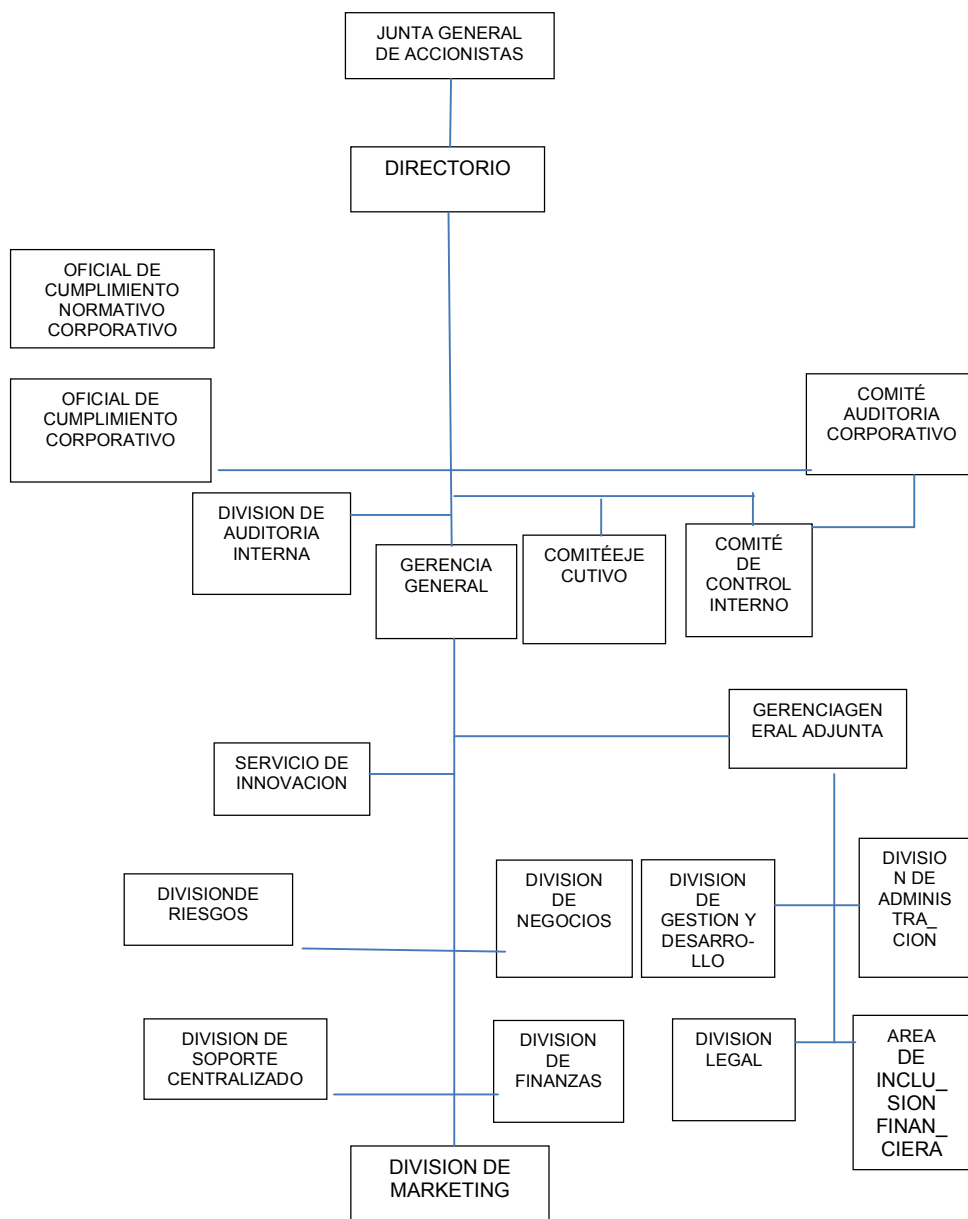
OBJETIVO: Contribuir a mejorar el la calidad de vida a través de la inclusión financiera.

VALORES Y PRINCIPIOS INSTITUCIONALES INTERNOS

- Honestidad Trabajamos con integridad moral y ética profesional, desarrollando una gestión transparente, brindando información clara y precisa, y generando confianza.
- Compromiso Tenemos la convicción de dar lo mejor de nosotros mismos y nos involucramos y participamos activamente en el desarrollo y cumplimiento de la misión y la visión de MIBANCO.

- Eficiencia Gestionamos de manera óptima nuestros recursos, mejorando continuamente los procesos y la productividad para lograr mayor competitividad y sostenibilidad en el tiempo.
- Calidad Desarrollamos eficazmente nuestras actividades y proyectos y superamos de manera continua nuestros estándares de gestión, asegurando la satisfacción de las expectativas crecientes de los Clientes internos y externos para garantizar nuestra competitividad, liderazgo e imagen en el mercado.
- Respeto Reconocemos y apreciamos de manera integral el valor de la persona con sentido de equidad y justicia, en un ambiente de armonía, libertad de opinión e igualdad de oportunidades.
- Innovación fomentamos la generación de ideas originales y creativas mediante la participación activa de clientes, colaboradores y directivos, cuya aplicación genere cambios sustanciales exitosos.

Gráfico 1. Organigrama de la entidad financiera MIBANCO.



FUENTE: Memoria anual MIBANCO 2015.

3.5.2 Ubicación

Juliaca está ubicada, en América del sur; se ubica en el Perú, en nuestro país estamos dividido por departamentos y es así que forma parte de puno que es muy conocido por estar ubicado dentro de su territorio, el

lago más alto del mundo, el lago Titicaca y dentro de puno se ubica en la provincia de san Román.

Juliaca se encuentra al Nor-oeste del lago Titicaca, ocupando la parte céntrica de la meseta del kollao, la ubicación por coordenadas es 15°29 24" de latitud sur y 70°08 00" de longitud oeste del meridiano de Greenwich.

Se encuentra a una altitud de 3835m. sobre el nivel del mar, y limita por el norte con distritos de cala puja, y de Caminaca Azángaro, por el sur distritos de Cabana y Cara coto (San Román), por el este distritos de Pusi (Huancané), por el oeste distrito de lampa.

En el ámbito económico Juliaca es conocida como la principal zona comercial de la región de Puno, debido a su creciente población tiene una gran concurrencia de personas en la zonas comerciales, también es una puerta abierta para la formación de nuevas empresas por su gran variedad de comercio debido a que cuenta como estrategia su ubicación con la carretera interoceánica del sur.

Juliaca es la mejor zona comercial de la región sur como también predomina la informalidad.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS

Toda entidad financiera busca 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 siguiente capítulo se desarrolla la exposición y análisis de los resultados de la investigación; la evaluación de las políticas de colocación de créditos y su incidencia en la tasa de morosidad en la entidad Financiera MIBANCO Zonal Túpac Amaru periodos 2014 – 2015.

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

4.1 OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Analizar las políticas de crédito implementados en la institución financiera para el otorgamiento de créditos. En la entidad financiera MIBANCO zonal Túpac Amaru periodos 2014 – 2015.

Analizar las políticas que rigen el proceso de otorgamiento y recuperación de préstamos tomando en cuenta el marco normativo de la Superintendencia de Banca y seguros y AFP (SBS) como ente regulador del sistema financiero poniendo énfasis en la administración del riesgo del crédito y operación en el logro de los objetivos estratégicos que MIBANCO, ha establecido alcanzar.

Esto constituye el marco de referencia sobre la cual se establecen los procedimientos que determinan y regulan todas las operaciones del servicio de crédito de MIBANCO. En este caso evaluaremos las políticas para el cumplimiento de las condiciones, lineamientos y directrices establecidos en esta institución, para la colocación, evolución, seguimiento y control de los créditos otorgados a los clientes.

Cuadro 1. Aprobación de créditos según niveles en MIBANCO zonal Túpac Amaru.

CARGO	MONTOS
Gerente Territorial	Hasta S/.180,000
Gerente Regional	Hasta S/.90,000
Gerente Zonal	Hasta S/.75,000
Gerente de Agencia	Hasta S/.40,000
Jefe de Negocios	Hasta S/.30,000
Supervisor Of. Comp	Hasta S/.15,000
Ejecutivo de Negocios	Hasta S/.7,500
Asesor de Neg. Senior	Hasta S/.5,000
Asesor de Negocio 1	Hasta S/.3,500
Asesor de Negocio 2	Hasta S/.2,500
Asesor de Negocio 3	Hasta S/.1000

FUENTE: Manual de créditos Mibanco.

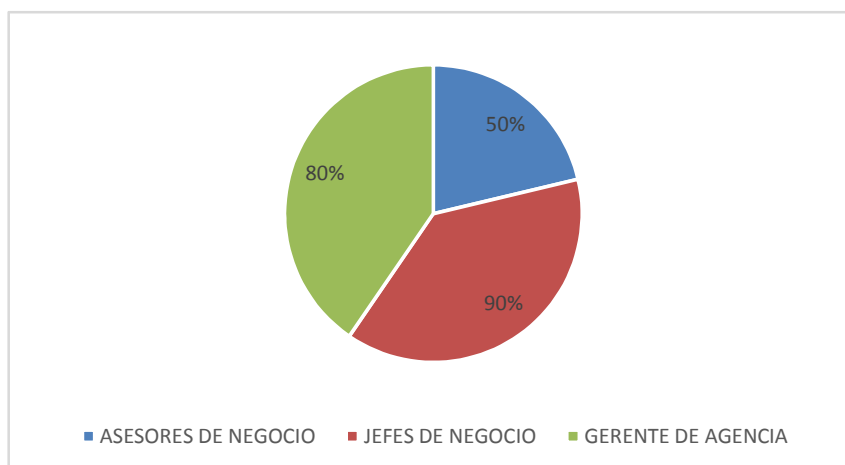
En referencia a los montos otorgados en la institución financiera MIBANCO visitas que deben realizarse a domicilio y/o negocio de un cliente según el monto que solicita el cual especifica la norma .en el cuadro 1 se muestra le nivel de autonomía para otorgar un crédito de los cuales los más relevantes son de asesores de negocio hasta gerente de agencia que son los montos más frecuentes en nuestra zona de estudio, gerente territorial hasta s/180,000 los cuales son poco frecuentes, los más resaltantes son de autonomía de gerente regional s/90,000, gerente zonal s/75,000 ,y los créditos más susceptibles de asesores de negocios desde s./1,000 hasta s/40,000.

Cuadro2. Verificación insitu del domicilio y/o negocio antes de otorgar un crédito según montos de autonomía.

NIVELES		APROBACIÓN	CUMPLIMIENTO	%
I	ASESORES DE NEGOCIO	De S/. 300 hasta s/30,000	Se cumple parcialmente	50%
II	JEFES DE NEGOCIO	Hasta s/30,000	Se cumple parcialmente	80%
III	GERENTE DE AGENCIA	Hasta s/40,000	Se cumple parcialmente	90%

FUENTE: Informe de visitas.

En referencia a las visitas que deben realizarse a domicilio y/o negocio de un Cliente según el monto que solicita el cual especifica la norma .en el cuadro 1 se muestra le nivel de autonomía para otorgar un crédito de los cuales los más relevantes son de asesores de negocio hasta gerente de agencia que son los montos más frecuentes en nuestra zona de estudio asesores de Negocio de s/.300.00 a s/30,000 con visita obligatoria de asesor de negocio y si jefe de negocios lo requiere también debe realizar la visita, desde s/30,000 visitas obligatorias de jefes de negocio, hasta s/40,000 visita obligatoria de gerente de agencia.

Gráfico 2. Verificación de domicilio y/o negocio.

FUENTE: Cuadro 2.

En el gráfico 2 según encuesta en el primer nivel el 50% de asesores de negocio no realizaron las visitas esto se debe básicamente a que son clientes recurrentes y son clientes de calificación muy buena sin embargo se da el caso de que cliente podría ya no contar con la capacidad de pago y que el negocio no esté funcionando, se está incumpliendo con el proceso de otorgamiento de crédito ya que cliente debe ser verificado por cada crédito que se le otorgue, en el segundo nivel de jefes de Negocio es de 80% y en el nivel de Gerente de Agencia es de 90%; es decir que la solo un 10% no está siendo visitado por recurrencia de cliente.. y por disposiciones de líneas de crédito aprobadas.

REQUISITOS ESPECÍFICOS POR PRODUCTO CREDITICIO

Se analizara el cumplimiento de los requisitos de cada producto: tasas de interés, montos máximos y plazos, para su aprobación según su clasificación.

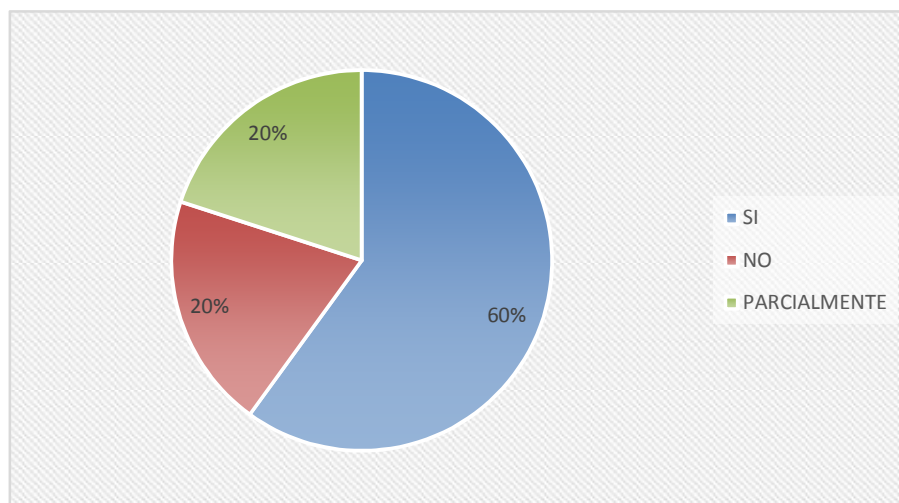
Cuadro 3. Conocimiento de las políticas según normativa y catálogo de productos de la entidad financiera MIBANCO.

	RESPUESTAS	ASESORES DE NEGOCIO	% CONOCIMIENTO
1	SI	15	60%
2	NO	5	20%
3	PARCIALMENTE	5	20%
	TOTAL	25	100%

FUENTE: Encuesta.

En el cuadro 3 la encuesta realizada al personal de MIBANCO zonal Juliaca de una muestra de 25 asesores de Negocio; en el cual se consulto acerca de si cuentan con conocimiento de las políticas de crédito, normativas de crédito de la institución en cuanto se refiere a requisitos, plazos, montos, garantías se analizó en base a 3 alternativas.

Gráfico 3. Conocimiento de las políticas de crédito.



FUENTE: Cuadro 3.

En el grafico 3 la encuesta realizada al personal de MIBANCO Juliaca; se llegó al resultado que el 60% conocen las políticas de crédito mientras que un

20% no conocen las políticas de crédito en su totalidad esto se debe al constante ingreso de asesores nuevos, y un 20% que conocen de manera parcial, esto implica una deficiente evaluación de créditos.

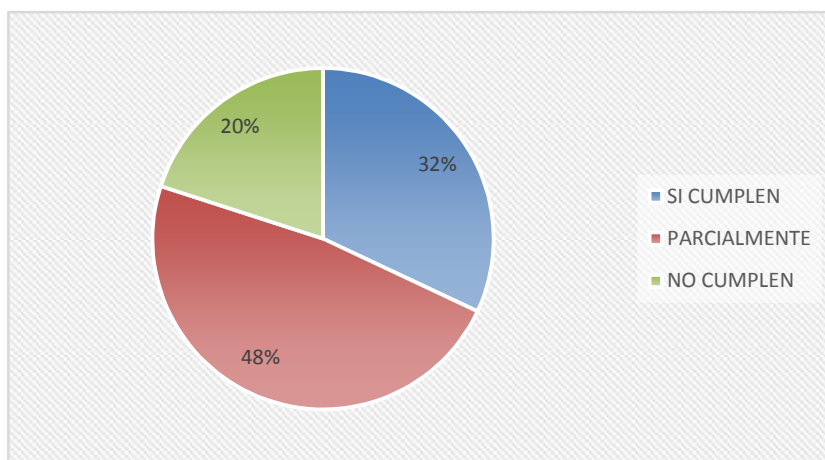
Cuadro4. Cumplimiento de políticas de manual y catálogo de productos de la entidad financiera MIBANCO.

	RESPUESTAS	ASESORES DE NEGOCIO	% CONOCIMIENTO
1	SI CUMPLEN	8	32%
2	PARCIALMENTE	12	48%
3	NO CUMPLEN	5	20%
	TOTAL	25	100%

FUENTE: Encuesta.

Según el cuadro 4, de la encuesta el 32% indicó que cumplen con la normativa, el 48% cumplen de manera parcial y un 20% no cumplen con las políticas al momento de colocar un crédito, esto se debe a que los asesores de negocio deben de llegar a sus metas, aceptando clientes que no cumplen con los requisitos solicitando excepciones.

Gráfico 4. Cumplimiento de políticas de crédito.



FUENTE: Cuadro 4.

DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados de esta investigación se demostró mediante un análisis de una muestra de 25 asesores de negocio a quienes se le realizó una encuesta de cómo se otorga un crédito según niveles de aprobación, políticas de colocación de créditos, visitas, plazo, requisitos referencias, con el fin de comprobar que no todos los asesores de negocios cumplen con las políticas un 20% no tiene conocimiento y como consecuencia no cumple con las políticas de crédito y un 48% la cumple de manera parcial (ver cuadro 4) lo que permite demostrar que la evaluación crediticia realizada a los clientes antes de otorgar un crédito fue deficiente esto debido al incumplimiento de políticas y procedimientos antes de otorgar un crédito, ya que un 36% de los asesores cumplen con los parámetros que están estipulados en el manual de créditos y el 24% no se otorgaron de acuerdo al parámetro de las políticas de crédito generando así un riesgo crediticio incidiendo en la recuperación de créditos en los dos años en donde se logró recuperar en créditos de pequeña empresa un 86.7% y en el año 2015 se llegó a 86.29%.

Larico (2015), en su tesis titulada "incidencia de la gestión crediticia en la recuperación de créditos de la caja rural de ahorro y créditos los Andes S.A. Distrito de Juliaca periodos 2013 a 2014; concluyo lo siguiente: una deficiente gestión crediticia se da por proceder incorrectamente con las etapas para el otorgamiento de un crédito primeramente por que no se se lleva a cabo una correcta evaluación crediticia que es la primera etapa del préstamo, seguidamente se colocan créditos sin las garantías necesarias, aceptando clientes que no reúnen los requisitos necesarios para otorgárseles un crédito incumpliendo con el manual de procedimientos y políticas del Crac. Los andes

S.A. permitiendo así que muchos de los créditos otorgados a los clientes, tengan pocas probabilidades de ser recuperados o en casos ya son irrecuperables por consecuencia de un crédito mal colocado, 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, ya que mediante esta etapa del crédito podemos asegurar el stock máximo de garantía para cubrir su riesgo de pérdida. Asimismo de la investigación realizada llegamos a la conclusión que los colaboradores de la Crac, Los Andes s.a. incumplen con el manual de procedimientos y políticas de créditos, ya que no realizan la evaluación crediticia con las herramientas necesarias, en su mayoría sin hacer la visita INSITU que es la verificación del domicilio y/o negocio del cliente antes de otorgársele el crédito, y después de otorgarse el crédito para verificar si no se desvió el dinero en otras inversiones ajenas a las que solicito el cliente: La Crac. Los Andes S.A. otorga créditos rurales en su mayoría, en consecuencia muchos de los clientes de no cuentan con los requisitos por ende los analistas de créditos otorgan créditos a sola firma en la zonas rurales.

Se demostró que se existe una deficiente gestión crediticia al momento de otorgar créditos incumpliendo con los procesos de otorgamiento de un crédito, esto se debe a que no cumplen con las garantías, requisitos visitas a domicilio y negocio según la autonomía.

4.2 OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Evaluar la influencia del cumplimiento de las políticas gestión financiera en la colocación de créditos de la entidad Financiera MIBANCO zonal Túpac Amaru de Juliaca periodos 2014 – 2015.

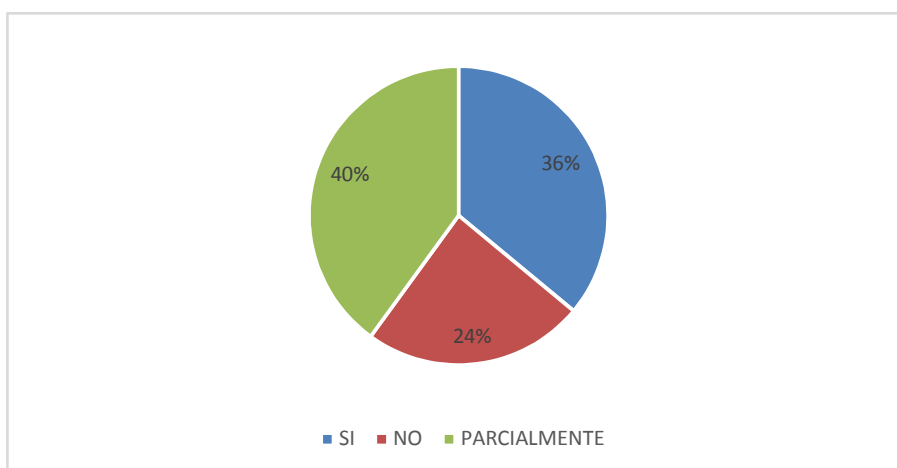
Cuadro5. Cumple con la presentación de requisitos para otorgar un crédito según normativa de la entidad financiera MIBANCO.

	RESPUESTAS	ASESORES DE NEGOCIO	% CONOCIMIENTO
1	SI	9	36%
2	NO	6	24%
3	PARCIALMENTE	10	40%
	TOTAL	25	100%

FUENTE: Encuesta.

Esto en consecuencia que la competencia en la ciudad de Juliaca se ve gran cantidad de entidades financieras que ofertan créditos con requisitos simplificados y a sola firma si pedir en algunos casos requisitos.

Gráfico 5. Cumple con la presentación de requisitos.



FUENTE: Cuadro 5.

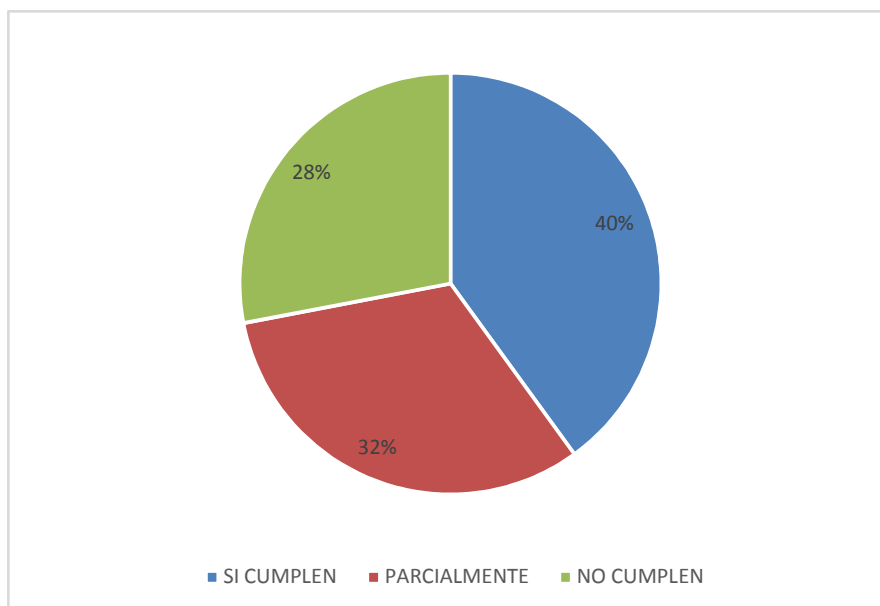
Según el gráfico 5, se muestra el resultado gráfico de la encuesta realizada el 40% cumple de manera parcial, el 36% si cumple con la presentación de requisitos y un porcentaje considerable de 24% no cumple con los requisitos para el otorgamiento de créditos. Esto se da por la falta de conocimiento de las políticas y por el ingreso de personal nuevo por la gran cantidad de entidades financieras que existe en la ciudad de Juliaca que ofrecen créditos a sola firma.

Cuadro 6. Cumple con el registro de referencias según catálogo de productos para otorgar un crédito en la entidad financiera MIBANCO.

	RESPUESTAS	ASESORES DE NEGOCIO	% CUMPLIMIENTO
1	SI CUMPLEN	10	40%
2	PARCIALMENTE	8	32%
3	NO CUMPLEN	7	28%
	TOTAL	25	100%

FUENTE: Encuesta.

Las referencias son una parte importante en el otorgamiento del crédito y en la evaluación cualitativa, según el cuadro 6 de la encuesta realizada un 40% cumple con el registro de referencias, un 32% de manera parcial y un 28% no cumple con la toma de referencias del entorno, debido a que son clientes recurrentes, puede ocurrir que ya no vive en el domicilio, no esté realizando el negocio o que cuente con familiares que están en mora en el sistema financiero.

Gráfico 6. Registro de referencias del cliente.

FUENTE: Cuadro 6.

Los montos se otorgan en función al producto y al destino del crédito y a la capacidad de pago de cliente, para ello se cuenta con plazos máximos y mínimos establecidos en las políticas, las referencias cualitativas y cuantitativas del cliente según el gráfico 6 el 28 % de los asesores no realizan este procedimiento de la toma de referencias que es muy importante para la evaluación de un crédito.

Cuadro 7. Tipos de crédito y montos a otorgar según tipo de producto de la entidad financiera MIBANCO.

PRODUCTO	PLAZOS (meses)	
	Minimo	Maximo
Micapital	1	12
Miequipo		
hasta s/50,000	3	24
de S/50,001 a 100,000	3	36
de S/101,000 a 200,000	3	48
más de s/.200,000	3	60
Milocal		
hasta s/3,000	3	12
de S/3,001 a 10,000	3	24
de S/10,001,a 20,000	3	36
de s/.20,001 a 50,000	3	48
más de s/50,000	3	60
Linea de crédito	1	12
Compra de Deuda	1	36
Micasa independiente		
de S/300 a 500	1	6
de S/501,a 3,000	1	24
de s/.3,001 a 20,000	1	36
de s/. 20,001 a 33,000	6	48
de s/.33,001 a 50,000	6	60
Miprestamo personal independiente		
de s/300 a s/20,000	1	36
Mi casa dependientes		
de s/300 a 30,000 formales	1	48
de s/300 a 30,000 informales	1	36
Mi puntualito Riesgo Muy Bajo	3	18
Mi puntualito Riesgo Bajo	3	18

FUENTE: Manual de créditos y recuperaciones.

En el cuadro 7 muestra los tipos de productos con las que cuenta la entidad financiera MIBANCO, es de acuerdo a la inversión y destino que realizara ,equipo para la compra de maquinarias hasta , activo fijo hasta s/200,000.00 ; local para adquirir un inmueble o realizar mejoras hasta más de s/50,000; capital de trabajo para incrementar mercadería ; y líneas de crédito para los buenos clientes cuyos destinos se dan para capital de trabajo o relacionados a la actividad comercial

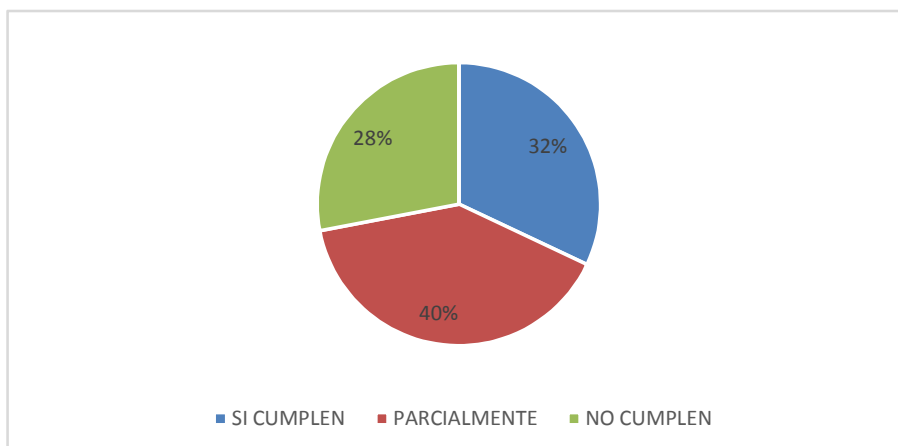
Cuadro8. Cumplimiento de plazo y monto por cada tipo de producto de la entidad financiera MIBANCO.

	RESPUESTAS	ASESORES DE NEGOCIO	% PROPORCION
1	SI CUMPLEN	8	32%
2	PARCIALMENTE	10	40%
3	NO CUMPLEN	7	28%
	TOTAL	25	100%

FUENTE: Encuesta.

En el cuadro 8 de la encuesta el 32% respondieron que si cumplen con los montos y plazos establecidos , mientras que el 40% cumplen de manera parcial y un 28% no cumplen esto debido a que los asesores de negocio tienen por prioridad llegar a las metas y superarlas tanto en monto como en número de clientes, colocando a plazos y productos que no califican , esto se da básicamente al capital Con este resultado se puede evidenciar la ausencia l en el cumplimiento de la política establecida sobre los plazos y montos máximos por cada tipo de producto.

Gráfico 7. Cumplimiento de plazo y monto.



FUENTE: cuadro 8.

CONSTITUCIÓN DE GARANTÍAS: Las garantías se establecen para el otorgamiento de créditos con garantía como un instrumento de recuperación y cobertura.

Cuadro9. Constitución de garantías de la entidad financiera MIBANCO Zonal Túpac Amaru.

SEGMENTACION DE CLIENTES	GARANTIAS	
	ARTEFACTOS	INMUEBLE
Riesgo Muy Bajo	Hasta S/.5,000	De S/.5,000 a mas
Riesgo Bajo	Hasta S/.3,500	De S/.3,501 a mas
Riesgo moderado/Nuevos	Hasta S/.1,000	De S/.1,001 a mas
Riesgo Alto	Hasta S/.1,000	más de S/1,001.00 (nohay excepciones)

FUENTE: Manual de créditos MIBANCO.

En el cuadro 9 se muestra como se constituyen las garantías según el catálogo de productos de MIBANCO en donde los clientes cuentan con segmentación diferente para cada uno, clientes con calificación riesgo muy se atiende hasta un monto de s/5,000 con garantías de artefactos y mayores a este monto con garantía de un inmueble; riesgo bajo hasta s/3,500.00 y riesgo moderado y nuevos hasta s/1000.00, en cuanto a riesgo altos s/1,000 sin excepción de garantías.

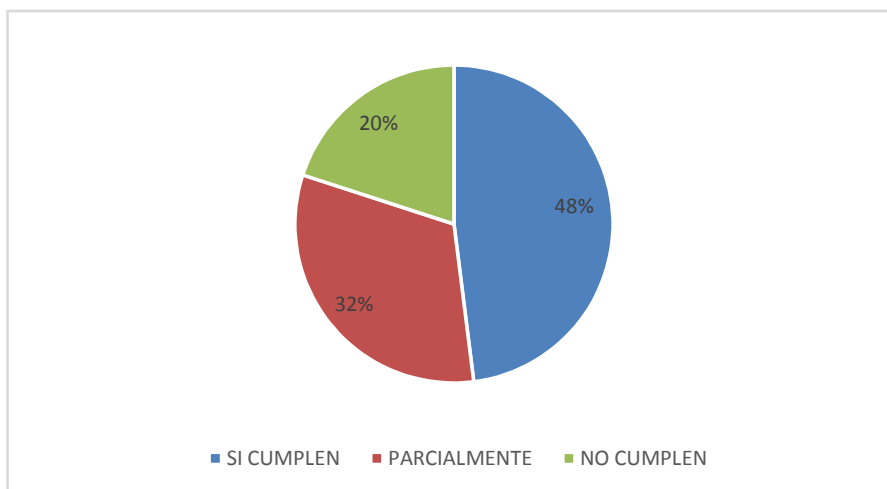
Cuadro10. Presenta las garantías establecidas según catálogo de productos para otorgar un crédito en la entidad financiera MIBANCO.

	RESPUESTAS	ASESORES DE NEGOCIO	% CONOCIMIENTO
1	SI CUMPLEN	12	48%
2	PARCIALMENTE	8	32%
3	NO CUMPLEN	5	20%
	TOTAL	25	100%

FUENTE: Encuesta.

Según el cuadro 10 el 48% de los clientes presentan las garantías que se requiere, el 32% parcialmente y el 20% no cumple este segmento de clientes no se está cumpliendo con la garantía solicitada que permita asegurar el retorno del crédito otorgado, se otorgan créditos sin la presentación de garantías o con un garante debido a que se cuenta con excepciones de garantía los cuales permiten su desembolso, en cuanto a los clientes de RA se cumple 100% ya que son clientes con susceptibles a caer en mora.

Gráfico 8. Garantías para otorgar un crédito.



FUENTE: Cuadro 10.

Según el gráfico 8, se muestra el nivel de presentación de las garantías requeridas para cada segmentación de cliente en donde podemos observar que un 20% del personal de la entidad no presenta las garantías solicitadas siendo susceptibles al riesgo de que el crédito no pueda ser recuperado en su totalidad y no se tenga presión sobre una garantía al momento de hacer la gestión de cobranza.

Cuadro 11. Cobranza de créditos de la entidad financiera MIBANCO.

COBRANZAS	GESTION DE COBRANZA	
	DIAS	TIPO DE NOTIFICACION
PREVENTIVA	1 a 0 días	TITULAR
RECORDATORIO	1 a 7 días	TITULAR
RECORDATORIO	8 a 15 días	TITULAR
ADVERTENCIA	16 a 30 días	TITULAR/AVAL
CONSECUENCIAS	31 a 60 días	TITULAR/AVAL
TRANSFERENCIA	más de 60 días	TITULAR/AVAL
TOTAL		

FUENTE: Manual de recuperaciones MIBANCO.

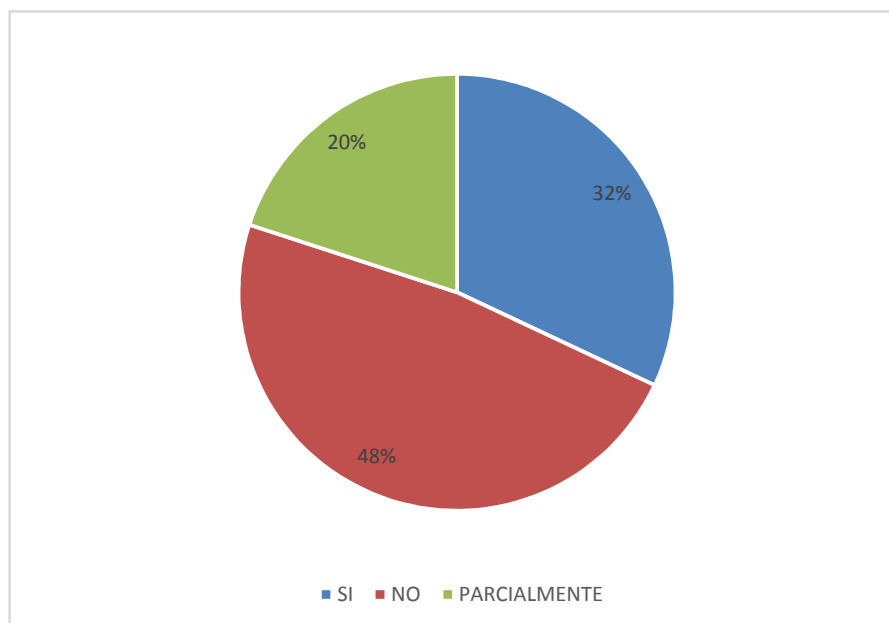
En el cuadro 11 se muestra las herramientas y procesos para la realización de la cobranza de créditos según el tramo o número de días, para lo cual se utiliza diferentes tipos de notificaciones de tipo preventiva 0-1 días para el titular del crédito; recordatorio de 1-15 días para el titular de advertencia 16-30 días; consecuencias de 31-60 días y finalmente de transferencia más de 60 días estos tres últimos para titulares y garantes según sea el caso.

Cuadro 12. Vencida las cuotas utilizas herramientas de cobranzas según normativa de la entidad financiera MIBANCO.

	RESPUESTAS	ASESORES DE NEGOCIO	% CONOCIMIENTO
1	SI	8	32%
2	NO	12	48%
3	PARCIALMENTE	5	20%
	TOTAL	25	100%

FUENTE: Encuesta.

Según el cuadro 12, se observa que 32% si cumple con utilizar las notificaciones requeridas según los días de atraso , un 20% lo realiza de manera parcial y un 48% no cumple con efectuar la cobranza según el tramo y tipo de notificación según corresponda no se ha cumplido con entregar de los respectivos documentos de cobranza no están cumpliendo con sus funciones y políticas establecidas para la recuperación de los créditos que están en retraso y esto puede generar que los clientes no den la debida importancia a los documentos entregados .

Gráfico 9. Utiliza las herramientas de cobranza.

FUENTE: Cuadro 12.

En el gráfico 9 se muestra que el promedio de las etapas del proceso de cobranza de acuerdo al tramo y tipo de notificación para cada cliente. Se puede concluir que las políticas financieras que fueron establecidas por MIBANCO para el otorgamiento y recuperación del crédito no están siendo cumplidas en su totalidad existe un 48% que no utiliza de manera óptima a que se optimice la recuperación del crédito desembolsado. Toda entidad financiera busca como fuente de ingresos la intermediación del crédito para obtener beneficios económicos y permanecer en el mercado.

Cuadro13. Comportamiento de los indicadores de gestión de la entidad financiera MIBANCO periodos 2014-2015.

(Expresado en Nuevos Soles)

INDICADORES	AL CIERRE 2014	META ANUAL 2015	AL CIERRE 2015 (acum ene-dic)	CRECIMIENTO
DESEMBOLSOS	s/.8,140 millones	s/.9,799 millones	S/.8,499 millones	4.40%
CRECIMIENTO CARTERA	s/.447 millones	S/.1,297 millones	S/.284 millones	3.80%
CALIDAD DE CARTERA	5.68%	4.88%	4.81%	0.87%

FUENTE: Memoria anual MIBANCO 2015.

En el cuadro 13 observa el consolidado de los principales indicadores de gestión de MIBANCO en donde vemos que en el 2015 ha incrementado los desembolsos en un 4.4%, alcanzando el 87% de la meta anual, en cuanto al crecimiento de cartera ha crecido en un 3.80 % en el 2015, lo cual representa el 22% de la meta anual, en la calidad de cartear ha culminado el 2015 en 0.87% el indicador de mora, este indicador representa un 0.07% la meta anual.

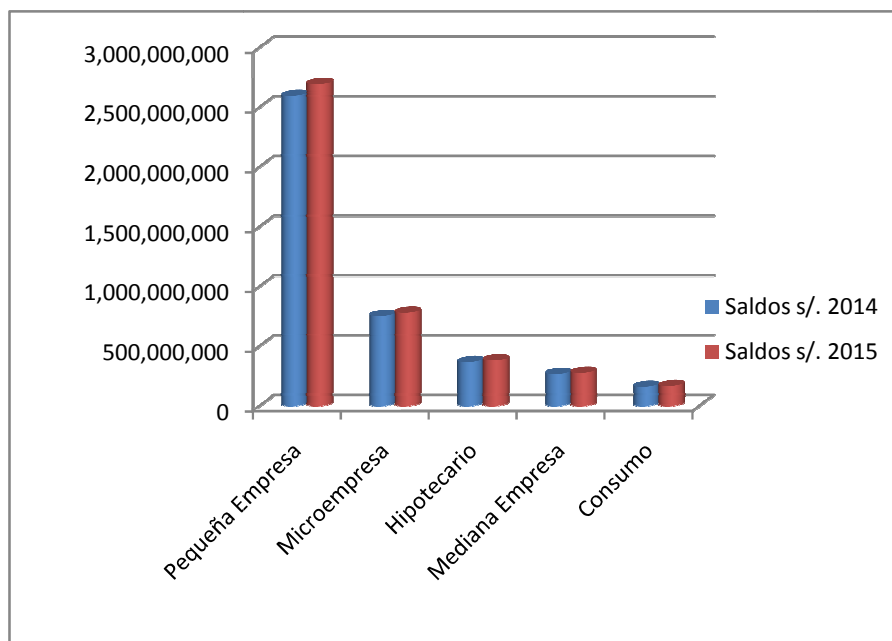
Cuadro 14. Créditos por actividad entidad financiera MIBANCO zonal Túpac Amaru.

ACTIVIDAD ECONOMICA	Saldos s/. 2014	Saldos s/. 2015	INCREMENTO
Pequeña Empresa	2,594,693,375	2,693,291,723.00	98,598,348.00
Microempresa	751,726,565	780,292,174.00	28,565,609.00
Hipotecario	366,994,986	380,940,795.00	13,945,809.00
Mediana Empresa	267,390,762	277,551,611.00	10,160,849.00
Consumo	159,639,596	165,705,901.00	6,066,305.00
Total	4,140,445,283	4,297,782,204	157,336,920.00

Fuente: Memoria anual MIBANCO 2015.

Según el cuadro 14 se muestra los créditos por actividad de la entidad financiera MIBANCO el cual está dado según la actividad económica que realiza , créditos a pequeña empresa , microempresa, mediana empresa, consumo e hipotecario en donde se observa que hay una mayor participación de pequeña empresa con un saldo de s/2,594,693,375 en el periodo 2014 y 2,693,291,723.00 en el 2015, y con un menor saldo los créditos consumo para gastos personales no destinados a la actividad económica.

Gráfico 10.Créditos por actividad financiera.



FUENTE: Cuadro 14.

En el gráfico 10 se puede apreciar la diversificación de productos de la cartera de créditos por actividad económica en la oficina MIBANCO Zonal Túpac Amaru; en donde se muestra el crecimiento de cartera en los créditos de pequeña empresa alcanzando en el año 2015 S/. 98,598,348. Que representa el 2.29% del total de la cartera , créditos mediana empresa se muestra un crecimiento de cartera de S/.10,160,849.00 en el 2015 que representa el 0.23% de la cartera total, y los créditos de microempresa alcanzo en el año 2015 S/. 28,565,609.00 que representa el 0.66% de la cartera total . Estos productos son los más frecuentes en la zona de Juliaca.

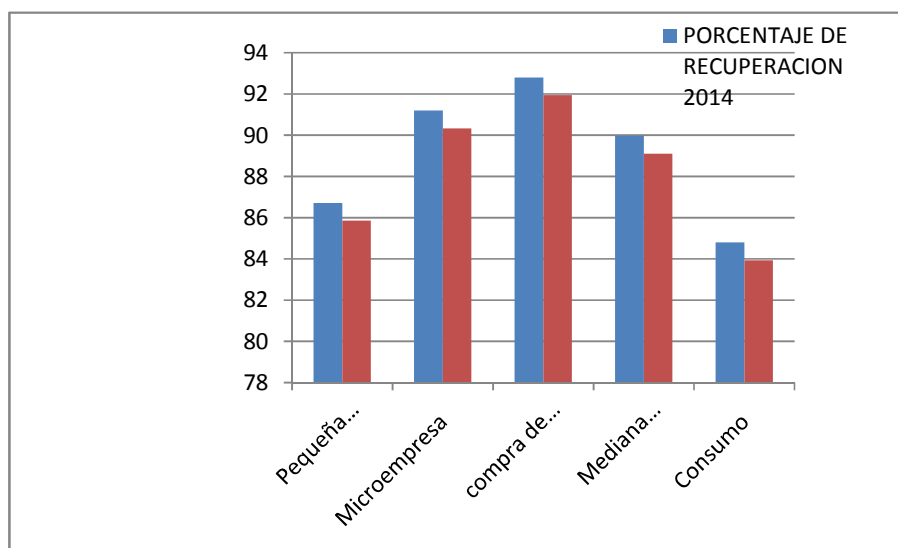
Cuadro15. Porcentaje promedio de los créditos recuperados de la entidad financiera MIBANCO.

ACTIVIDAD ECONOMICA	PORCENTAJE DE RECUPERACION 2014	PORCENTAJE DE RECUPERACION 2015	PROMEDIO PORCENTAJE RECUPERADO
Pequeña Empresa	86.72%	85.85 %	86.29%
Microempresa	91.19 %	90.32 %	90.76%
Crédito hipotecario	92.81%	91.94 %	92.38%
Mediana Empresa	89.97%	89.10 %	89.54%
Consumo	84.80%	83.93 %	84.37%

FUENTE: Memoria anual MIBANCO.

En el cuadro 15 nos permite mostrar que los créditos otorgados por MIBANCO en el año 2014 en pequeña empresa se recuperó en un promedio de 86.72% y en el 2015 un 85.85 % con un porcentaje promedio de 86.29, en microempresa en el 2014 un 91.19% mientras en 2015 90.32% con un promedio de 90.76%. y mediana empresa en 2014 89.97 % y en el 2015 89.10% en estos tres productos se observa una disminución de monto recuperado del total de los créditos otorgados del año 2014 al año 2015.

Teniendo en cuenta los niveles de recuperación de créditos de la entidad financiera MIBANCO, se propone procedimientos de cobro para incrementar los niveles de recuperación de créditos como se observa está concentrado el mayor crecimiento.

Gráfico 11. Porcentaje promedio de recuperación de créditos.

FUENTE: Cuadro 15.

DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados los créditos que no han cumplido con las políticas de crédito incurren en un mayor índice de morosidad y esto dificulta la recuperación del mismo, Por lo que deducimos que los créditos otorgados sin cumplir con las políticas de créditos que otorgo MIBANCO son los créditos menos recuperables.

Jano (2004), "factores del riesgo crediticio y su incidencia en la sostenibilidad del programa de micro finanzas Caritas Perú Agencia Juli 2002.-2003, concluyo lo siguiente :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 crédito, de procedimiento, de evaluación de clientes, de seguimiento, de control de metodología, entre otros. Sin embargo, no se advirtió en: procurar que el crédito se destine a la producción, comercio y

servicios en general, es decir el crédito debe ser destinado para capital de trabajo; b) se identificó créditos otorgados a las ABC y GGSS para sus actos de liberalidad (libre de disponibilidad) sin advertir la voluntad y capacidad de pago de los clientes en la etapa de pre crédito ; c) escaso seguimiento de 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 micro finanzas de Caritas son: a) escasa evaluación de parte de los responsables de esta labor en los aspectos de capacidad de pago (solventía económica) y voluntad de pago ; antecedentes e historia crediticia; rentabilidad del negocio del cliente y de los asociados, experiencia, responsabilidad y capacidad de convocatoria y de gestión de las personas que dirigen las ABC y GS; b) no se tomó debida importancia ,el grado de legalidad y registro de actividad del negocio que desarrollan los integrantes de las ABC O GS, puesto que los créditos son para este fin y su recuperación depende de la rentabilidad del negocio; c) descuido en el registro a la central de riesgo de los nombres de los clientes morosos y filtro de información sobre el endeudamiento de los usuarios integrantes de una ABC o GS en el sistema financiero, porque fácilmente venían accediendo al crédito en otras instituciones financieras estos mismos clientes morosos.

Ibáñez(2000), en su tesis “Análisis del Sistema de créditos y cobranzas y su incidencia en la situación financiera” Intercoop Puno periodo 1996-1997, donde concluye: La deficiente organización administrativa, carencia de recursos automatizados, y personal capacitado, repercutió negativamente en la

aplicación (administración), efectiva de las políticas de créditos y cobranzas limitando el cumplimiento de los objetivos del sistema de créditos y cobranzas y con ellas las perspectivas de desarrollo de Intercoop - Puno es nula: EL organigrama funcional del área de créditos tiene inconvenientes en actualización, y cumplimiento en las funciones específicas de sus cargos, por la carencia de personal suficiente y capacitado (una sola persona cumple funciones de jefe, analista, y cobranzas), repercutiendo en una deficiente organización administrativa, operativa, lo que dificulta el cumplimiento de los objetivos del sistema de créditos y cobranzas y limita sus perspectivas de desarrollo de Intercoop – Puno.

4.3 OBJETIVO ESPECÍFICO 3

Proponer políticas adecuadas que permitan reducir la tasa de morosidad de la entidad financiera MIBANCO Zonal Túpac Amaru de Juliaca periodos 2014 – 2015.

Procedimientos de cobranza: El proceso de recuperación de créditos de cuentas atrasadas debe consistir en negociar la recuperación del crédito y mantener al cliente.

Gestión preventiva. En esta etapa el asesor de negocios responsable del otorgamiento del crédito, debe realizar el recordatorio del pago de sus cuotas de manera anticipada los 6 primeros meses para el cliente adquiera una cultura de pagos, y brindar una información oportuna para que adquiera un buen historial crediticio.

De igual manera realizar una post visita, después de haber realizado el desembolso no más de dos meses para verificar y constatar si se realizó el plan de inversión, mantener una comunicación constante con el cliente.

Gestión personal. Conocer bien todo el expediente del crédito del cliente (documentación presentada por el cliente).Periodo de cobranza debe ser constante no dejar pasar tiempo ya que la competencia podría malograr la negociación y lograr que le pague primero a ellos.

Gestión de campo. Revisión del expediente del crédito (características del crédito, garantías personales, documentos de negocio, record de pagos)Obtener información y referencias de otras entidades financieras, información del entorno comercial y familiar.

Planificar la entrevista personal ya que es básico para no romper la relación para conseguir un compromiso de pago y determinar si cuenta con voluntad de pago y explicarle las consecuencias del incumplimiento del pago.

Gestión prejudicial

- ✓ Hacer visitas constantes al domicilio del cliente y del aval es importante realizar la visita a ambos.
- ✓ Llevar las notificaciones correspondientes al tramo por días.
- ✓ Explicar las consecuencias legales por el incumplimiento de la obligación, sobre la calificación en la central de riesgos y el reporte a infocorp.

Gestión judicial

- ✓ Verificar el monto de la deuda vencida, evaluar si cuenta con la solvencia económica o avales, el tiempo de atraso.
- ✓ Castigos de créditos incobrables, para la aprobación de castigos deberá mediar informes sobre las acciones efectuadas, situación patrimonial del deudor, posición de la deuda incluyendo capital intereses gastos, el mismo que será sustentado por el área de recuperaciones.

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN FINANCIERA PARA LA ENTIDAD FINANCIERA MIBANCO

La entidad financiera MIBANCO tiene como misión Brindar oportunidades de progreso y damos acceso al sistema financiero, con compromiso social. Y visión de Ser el líder y referente de la banca con un mercado compromiso social, donde las personas sienten orgullo de pertenecer a la comunidad de clientes y colaboradores de MIBANCO con el Contribuir a mejorar el la calidad de vida a través de la inclusión financiera. En cuanto a su desarrollo y crecimiento pareciera que se van disipando por las debilidades mostradas anteriormente.

El problema que enfrenta la entidad financiera MIBANCO, es de incumplimiento de políticas de colocación de créditos de los asesores de negocios, para ello se propone establecer un Sistema que permita cumplir de manera efectiva con las normas y políticas de la institución para reducir el índice de morosidad el cual se debe principalmente a temas de evaluación y documentación para el otorgamiento de los créditos.

SISTEMA DE CUMPLIMIENTO

En la actualidad MIBANCO cuenta con políticas y normas definidas adecuadas, en cuanto a mitigar la materialización de riesgos de negocio, fraude, y procesos que amenazan el logro de sus objetivos, la responsabilidad de que esto se cumpla es de los asesores de negocios, jefes de negocio y gerentes, la estrategia para el fortalecimiento de las políticas de crédito es fomentar una cultura de autocontrol, con base en las mejores prácticas para la evaluación de los créditos es necesario diseñar una metodología para la implementación para analizar cada crédito tomando en cuenta los siguientes puntos a fin de reducir los índices de morosidad.

- Revisión documentaria del expediente de acuerdo a lo que se solicite para otorgar el crédito.
- Evaluación del riesgo de la operación crediticia y viabilidad de otorgamiento de crédito, detectando los riesgos y mitigarlos.
- Determinación de las condiciones (monto, plazo de gracia, plazo total, tasa de interés).
- Evaluación del tipo de garantías / garantes de la operación.
- Asegurar el destino de créditos a través de visitas post desembolso.
- Capacitación a todo el personal, actualización constante de las modificaciones de las políticas de crédito.

4.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Habiendo finalizado con el proceso de análisis de información de acuerdo a la metodología de investigación, es necesario llevar a cabo la contratación de las hipótesis planteadas en el presente trabajo de investigación donde nos apoyamos en los cuadros de Resumen.

4.4.1. Contrastación de la hipótesis específica 1

“Las políticas de crédito de MIBANCO no son aplicadas debidamente por los responsables de su otorgamiento de la entidad financiera MIBANCO zonal Túpac Amaru periodos 2014 – 2015”.

Con los resultados obtenidos se deduce que las políticas de colocación de créditos no están siendo aplicadas por el personal de MIBANCO según cuadro 2,3,4 se hace caso omiso sobre el nivel de aprobación de crédito, el comité de crédito no está cumpliendo con sus funciones de evaluación, seguimiento y control de los créditos otorgados, esto se debe a que las personas que conforman el comité de crédito no están realizando las observaciones para mitigar los riesgos. Los requisitos por cada producto o tipo de crédito en un 20% no tienen conocimiento de las políticas según el cuadro 3, y como consecuencia un 20% no cumplen con los requisitos (garantías registro de referencias, montos y plazos omisión de cónyuges).

Se puede deducir según el análisis que las políticas de créditos no están siendo cumplidas por los asesores de Negocio el cual repercute negativamente en la posibilidad que el crédito pueda ser recuperado; ya que al otorgar un crédito sin seguir el procedimiento de acuerdo al manual de créditos y recuperaciones como se puede apreciar en el cuadro 4 el 32% si cumplen

con las políticas del manual, el 48% cumple de manera parcial y el 20% no cumple por desconocimiento y también por la presión de llegar a las metas y también porque en nuestra zona existe una mayor competencia entre entidades financieras que otorgan créditos con requisitos simplificados. Esto conlleva a solicitar excepciones en algunos casos, Se obtuvo como resultado que se otorgan créditos sin que el cliente cuente con todos los requisitos según el manual de créditos tal como se muestra en el cuadro 5, el 36% si cumple con presentar los requisitos exigidos, mientras que el 40% lo hacen de manera parcial y un 24% no cumple y podemos deducir que no presentaron la documentación completa, garantías, documentación de negocio, referencias, Boucher, destino y plazos.

Considerando todos estos aspectos la hipótesis queda aceptada.

4.4.2. Contrastación de la hipótesis específica 2

“El incumplimiento de las políticas de Gestión da lugar a que la tasa de morosidad incremente de la entidad financiera MIBANCO Zonal Túpac Amaru periodos 2014 – 2015”.

Se demostró que los niveles de recuperación de los créditos otorgados por la entidad Financiera MIBANCO zonal Túpac Amaru en los años 2014 y 2015 según el En el cuadro N° 15 nos permite mostrar que los créditos otorgados por MIBANCO en el año 2014 en pequeña empresa se recuperó en un promedio de 86.72% y en el 2015 un 85.85 % hubo una disminución en cuanto a la recuperación de créditos cabe señalar que presenta el más alto índice de colocaciones con un porcentaje promedio de 86.29 , en microempresa en el año 2014 un 91.19% mientras que el año 2015 90.32% con un promedio de

90.76%. y mediana empresa en el año 2014 89.97 % y en el año 2015 89.10% en estos tres productos se observa una disminución de monto recuperado del total de los créditos otorgados del año 2014 al año 2015 .por ello el riesgo crediticio crece también ya que en este sector es vulnerable a cualquier probabilidad de pérdida o fracaso del cliente . Lo cual influye a que los créditos colocados tengan deficiencias y debilidades y por consiguiente estos entren en mora lo cual incrementa en índice de morosidad y no se llegue al cumplimiento de las metas en cuanto a los índices de morosidad se refiere según el cuadro 15. El cierre del 2014 fue un 5.68% y la meta anual al 2015 fue cerrar en un 4.88%, y se logró 4.81%, lo que podemos interpretar que para llegar a la meta faltó 0.87% para lograr el objetivo , lo que en su mayoría son más casos por una mala evaluación y/o omisión de documentación y un porcentaje mínimo por motivos externos.

Por ende esta hipótesis queda aceptada.

CONCLUSIONES

PRIMERO: Una deficiente gestión en la colocación de créditos el incumplimiento de las políticas de crédito establecidas por la institución Financiera MIBANCO de una muestra de 25 asesores de negocios 5 no cumplen con las políticas, Nivel de aprobación de Créditos se cumple en un 50% en asesores de negocio, requisitos por cada tipo de producto, no utilización de las herramientas necesarias para la cobranzas nos indica una deficiente gestión crediticia por no cumplir con las etapas para el otorgamiento de un crédito, no se lleva una adecuada evaluación crediticia que es lo primordial para otorgar un crédito, no se cumple con las garantías necesarias de una muestra de 25, no presentan las garantías 5 asesores de negocio el cual es el 20%, aceptando clientes que no reúnen los requisitos necesarios, incumpliendo con el manual y catálogo de productos de MIBANCO de esta manera se tenga pocas probabilidades de la recuperación en consecuencia nuestro índice de morosidad incrementa. La primera etapa de la colocación de créditos es fundamental para que un crédito sea recuperable, es importante la evaluación cualitativa y cuantitativa del cliente esto debe de realizarse para una correcta y eficiente evaluación para minimizar los riesgos y el crédito pueda ser recuperable.

SEGUNDO: Asimismo llegamos a la conclusión de que los colaboradores de MIBANCO, no cumplen con el manual de procedimientos y políticas de crédito, ya que no realizan la evaluación crediticia con las herramientas necesarias, se otorga créditos sin hacer la visita Insitu que es la verificación del domicilio y/o negocio del cliente antes de otorgar un crédito según la muestra el 50% de asesores cumplen con realizar la visita, jefes de negocios un 80%, y no tomar

las referencias personales y comerciales acerca del cliente como se muestra de 25 asesores solo 10 asesores cumplen mientras que 7 asesores no realizan la toma de referencias. Esto no permite la optimización de la colocación de créditos, de los resultados obtenidos se deduce que las políticas de colocación de créditos no están siendo aplicadas correctamente por el personal responsable. En referencia a plazos y montos mínimos como máximos a otorgar por cada tipo de producto, los asesores de negocio tienen por prioridad llegar a las metas y superarlas tanto en monto como en número de clientes, colocando a plazos y productos que no califican.

TERCERO: MIBANCO otorga créditos en su mayoría a los pequeños y microempresarios debido a que la zona de Juliaca es netamente comercial en donde es su mayoría son negocios informales y no cuentan con todos los requisitos exigidos, en la ciudad de Juliaca existe una gran competencia en cuanto a las entidades financieras por ende los asesores de negocio otorgan créditos con requisitos incompletos según el monto de crédito que solicitan, se observa una deficiente evaluación crediticia que incide negativamente en la posibilidad de que un crédito pueda ser recuperable; los asesores de negocios no cumplen proceso de cobranza de acuerdo al tramo y tipo de notificación para cada cliente no se ha cumplido con entregar de los respectivos documentos de cobranza para la recuperación de los créditos que están en retraso como se muestra en las encuestas solo 8 asesores de 25 cumplen con utilizar las herramientas de cobranza y 12 asesores no cumplen representa un 48%. Los créditos otorgados por MIBANCO han sido otorgados a las pequeña empresa, microempresa y mediana empresa en donde se observa una disminución de monto recuperado del total de los créditos otorgados según los

cuadros que se analiza no se logra cumplir con las metas en los indicadores de mora de la entidad.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Frente a la deficiente gestión crediticia se recomienda al comité de créditos en la revisión de expedientes verificar la documentación presentada por el asesor de negocios, para corroborar si la evaluación crediticia que se hizo al cliente se realizó con las herramientas necesarias para otorgar el crédito, así mismo los jefes de Negocio antes de aprobar los préstamos solicitados, deben verificar bien el expediente para corroborar que los asesores de negocio cumplan con los requisitos exigidos, constatar si la evaluación crediticia que se hizo al cliente se llevó a cabo de acuerdo al manual de procedimientos y políticas de crédito para colocar créditos. Realizar mayor revisión en primera etapa de la colocación de créditos por que es fundamenta la evaluación cualitativa y cuantitativa para una correcta y eficiente evaluación para minimizar los riesgos y el crédito pueda ser recuperable.

SEGUNDA: Se recomienda a MIBANCO realizar capacitaciones a los asesores de negocio sobre sus políticas de colocación de créditos, para que lo apliquen en cada una de las evaluaciones, realizar talleres sobre evaluación de créditos, lo que permitirá que el personal esté capacitado y actualizados en los cambios y modificaciones, realizar programas de motivación al personal para que se sientan fidelizados e identificados con la institución y tengan un mayor compromiso con el banco y así contribuir con el logro de las metas y superarlas realizando un trabajo de calidad.

TERCERA: Se recomienda que frente a la deficiente gestión crediticia lo que conllevaa incrementar el riesgo de la recuperación del crédito, se debe implementar procedimientos eficientes que se adecuen a la zona de Juliaca

para que los asesores de negocios puedan cumplir con los procedimientos para otorgar un crédito para no omitir procedimientos para llegar a la meta de la entidad, y que estos créditos sean recuperables, y los prestatarios cancelen sus deudas. Ya que en su mayoría se otorga créditos a los pequeños y microempresarios de Juliaca una zona en netamente comercial y existe mayor competencia de entidades financieras que otorgan créditos con requisitos simplificados, se recomienda a los asesores de negocio prestar mayor atención a aquellos productos y créditos otorgados que representan un mayor índice de morosidad realizando vivistas de verificación, esto ayudaría a minimizar los riesgos. Asimismo se recomienda el monitoreo constante del cumplimiento de estas visitas por parte del Gerente de Agencia y los Jefes de Negocio.

BIBLIOGRAFÍA

- Apaza, M. (2001) *“Análisis Económico Financiero y Clasificación de Riesgo de las Empresas en el Perú”*, Ediciones Marketing Consultores –2001, Lima
- Bocchio, L. (1999). *Políticas v Procedimiento Para el Manejo de Liquidez*. Lima – Perú.
- Díaz, A. (1993). *“Producción: Gestión y Control”*. Ed. Ariel, Economía S.A. España, 1993.
- Glosario Económico Financiero del Ministerio de Hacienda y Crédito Público de Colombia, (2001).
- Hugues, J. (2006). *Apuntes de la asignatura Control de Gestión del Diplomado Europeo en Administración y Dirección de Empresas (DEADE)*.
- Ibáñez, R. (1967) *“Análisis del Sistema de Crédito y Cobranza y su Incidencia en Situación Financiera”*. 1996-1997.
- Jorió, P. (2000). *Valoren Riesgo*. Editorial LAMUSA- México D.F.
- Lawrence, J. G. (1984). *“Introducción a las Finanzas para la Administración”*. 1984.
- Lawrence, W. G. (1986). *“Fundamentos de Administración Financiera”*, 1986.
- Manual de créditos y recuperaciones (2016). Mibanco.
- Marín, M. (2009). *“Nuevos Conceptos de Control Interno Informe C.O.S.O”*
- Maritza, H. (1997). *“Análisis de la gestión financiera en la Municipalidad de Puno”*.

Meléndez, F. (2009). “*Sistema Financiero*” Lima. pág.7

Memoria anual (2014). *Entidad Financiera Mibanco*.

Nueva Ley General de Banca N° 26702 –Glosario. (2001).

Núñez, H. R. (2002). *Análisis de Créditos Lima - Perú*. Rogelio. p.108

Núñez, H. R. (1998). “*Mercado de Dinero y Capitales*”, Cuarta Edición, Prentice Hall. 1998.

Pascual, F. (2009). *El Sistema de Control de Gestión*. Lima. Recuperado.

Reglamento de seguimiento de cartera en negocios (2015). Mibanco.

WEBGRAFÍA

www.monografias.com/manez@grupobisa.com:

<http://usuarios.lycos.es/Masterdeluniverso/diccionario6.htm>

<http://usuarios.lycos.es/Masterdeluniverso/diccionario6.htm>,

<http://www.finanzas.com/idglo.7186..id.3/diccionario/resultados.htm>.

<http://www.monografias.com/trabajos14/tpsiste/tpsiste.shtml>.

[tp://www.monografias.com/trabajos14/tpsiste/tpsiste.shtml](http://www.monografias.com/trabajos14/tpsiste/tpsiste.shtml). [2012,3 Diciembre]

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA GENERAL Y ESPECIFICO	OBJETIVOS GENERAL Y ESPECIFICO	HIPOTESIS GENERAL Y ESPECIFICAS	VARIABLES E INDICADORES	IDISEÑO DE INVEESTIGACIÓN	METODOS Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN
" EVALUACION DE LAS POLITICAS DE COLOCACION DE CREDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA TASA DE MOROSIDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA MIBANCO ZONAL TUPAC AMARU DE JULIACA PERIODOS 2014- 2015"	<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la influencia del cumplimiento de las políticas de gestión financiera en la colocación de créditos y su incidencia en la morosidad en Mibanco Zonal Tupac Amaru periodos 2014-2015?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿ Son adecuadas las políticas implementadas para el otorgamiento de créditos en Mibanco Zonal Tupac Amaru periodos 2014-2015? ¿De qué modo influye el cumplimiento las políticas de gestión financiera en la colocación de créditos en mi Banco Zonal Tupac Amaru periodos 2014-2015?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Evaluar la influencia del cumplimiento de las políticas de colocación de créditos y su morosidad en Mibanco</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS Analizar las políticas de crédito implementados en la institución financiera para el otorgamiento de créditos. Evaluar la influencia del cumplimiento de las políticas de gestión financiera en la colocación de créditos de Mibanco. Proponer políticas adecuadas que permitan reducir la tasa de morosidad.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL El incumplimiento de las políticas de gestión financiera da lugar a que no se logre reducir la tasa de morosidad.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICA HE1. Las políticas de crédito de mi banco no son aplicadas debidamente por los responsables de su otorgamiento. El incumplimiento de las políticas de gestión da lugar a que la tasa de morosidad incremente</p>	<p>1. V.i .Políticas de gestión financiera</p> <p>2. Tasa de morosidad.</p> <p>v.i políticas de crédito. v.d. responsables de otorgamiento de credito.</p> <p>v.i. Políticas de créditos. v.d. morosidad.</p>	<p>No experimental</p> <p>Transaccional</p> <p>Correlacional</p>	<p>Métodos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descriptivo - Analítico - Inductivo. <p>Técnicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - De muestreo. <p>Estadística</p> <ul style="list-style-type: none"> - De recolección de datos. <p>Observación directa.</p> <p>Análisis documental</p> <p>Constituye los diferentes tipos de información extraída de los siguientes documentos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reglamento crediticio de Mibanco -Manual de créditos - catálogo de productos - Indicadores de gestión. - De procesamiento - Razones. - Porcentajes - Estadísticas - Dispersión y tendencia central.



ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario dirigido a los colaboradores directos de MIBANCO oficina zonal TUPAC AMARU.

El presente cuestionario tiene como objetivo recolectar información importante sobre “Evaluación de las políticas de colocación de créditos y su incidencia en la tasa de morosidad de la entidad financiera MIBANCO zonal Túpac Amaru de Juliaca periodos 2014-2015”.

Basándose en su experiencia como asesor de negocios, por favor, dedique un momento a completar esta encuesta, la información que nos proporciona será utilizada para mejorar nuestro servicio, así mismo sus respuestas serán tratadas en forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación llevada cabo.

Anticipadamente agradezco su amable colaboración.

- 1.- ¿Ud. conoce las políticas de crédito según normativa de MIBANCO?
- Si
- No
- Parcialmente
- 2.- ¿Cumple Ud. Con las políticas de manual y catálogo de la entidad financiera MIBANCO?
- Si
- No
- Parcialmente

- 3.- ¿Cumple con realizar la verificación del domicilio y/o negocio antes de otorgar un crédito?
- Si
- No
- Parcialmente
- 4.- ¿Cumple con la presentación completa de requisitos para otorgar un crédito?
- Si
- No
- Parcialmente
- 5.- ¿Cumple con registrar las referencias cualitativas de cliente para otorgar un crédito?
- Si
- No
- Parcialmente
- 6.- ¿Cumple con el plazo y montos por cada tipo de producto?
- Si
- No
- Parcialmente
- 7.- ¿Presenta las garantías establecidas para otorgar un crédito?
- Si
- No
- Parcialmente
- 8.- ¿Presenta las garantías establecidas para otorgar un crédito?
- Si
- No
- Parcialmente
- 9.- ¿Vencida las cuotas utiliza las notificaciones por tramos?
- Si
- No
- Parcialmente

10.– ¿Qué aspectos considera Ud. Para otorgar un crédito?

Capacidad de pago

Historial crediticio

Garantías adecuadas

Sector Económico

Solvencia Moral

Le agradecemos el tiempo y atención que ha dedicado a este cuestionario orientado a conseguir una mayor Calidad en nuestro servicio.

Anexo2. Distribución de clientes.

Región	2014	
	Nro. de clientes	Distribucion
AMAZONAS	1,394	0.50%
ANCASH	7,828	2.60%
APURIMAC	4	0.00%
AREQUIPA	12,749	4.30%
AYACUCHO	2,130	0.70%
CAJAMARCA	6,372	2.10%
CALLAO	8,894	3.00%
CUSCO	7,101	2.40%
HUANCAVELICA	242	0.10%
HUANUCO	3,854	1.30%
ICA	11,459	3.90%
JUNIN	14,345	4.80%
LA LIBERTAD	20,751	7.00%
LAMBAYEQUE	16,509	5.60%
LIMA	110,291	37.10%
LORETO	9,062	3.00%
MADRE DE DIOS	2,422	0.80%
MOQUEGUA	1,524	0.50%
PASCO	1,118	0.40%
PIURA	15,209	5.10%
PUNO	10,705	3.60%
SAN MARTIN	11,283	3.80%
TACNA	7,560	2.50%
TUMBES	8,030	2.70%
UCAYALI	6,304	2.10%
Total	297,140	100.00%

Anexo 3. Distribución por productos.

Categorías de la sbs	Nro. operaciones	distribucion
Microempresa	197,842	60.80%
Pequeña Empresa	91,034	28.00%
Mediana Empresa	3,219	1.00%
Consumo	28,386	8.70%
Hipotecario	5,078	1.60%
Total	325,559	100.00%

Categoría de la SBS	Saldos s/.	Distribucion
Pequeña Empresa	2,594,693,375	62.70%
Microempresa	751,726,565	18.20%
Hipotecario	366,994,986	8.90%
Mediana Empresa	267,390,762	6.50%
Consumo	159,639,596	3.90%
Total	4,140,445,283	100.00%

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

**"EVALUACION DE LAS POLÍTICAS DE COLOCACION DE CREDITOS Y SU
INCIDENCIA EN LA TASA DE MOROSIDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA
MIBANCO ZONAL TUPAC AMARU DE JULIACA PERIODOS 2014- 2015"**

"EVALUATION OF THE POLICIES OF CREDIT PLACEMENT AND ITS INCIDENCE
IN THE DELINQUENCY RATE OF THE FINANCIAL INSTITUTION MIBANCO ZONAL
TUPAC AMARU OF JULIACA PERIODS 2014-2015"

ARTÍCULO CIENTÍFICO

PRESENTADO POR:

ROSMERY JACINTA CANAZA VILCA

DIRECTOR DE TESIS

:

.....
C.P.C. OMAR JESUS QUISPE CHOQUE

COORDINADOR DE
INVESTIGACIÓN

:

.....
Dr. PERCY QUISPE PINEDA

PUNO – PERÚ

2017

**“EVALUACION DE LAS POLÍTICAS DE COLOCACION DE CREDITOS Y SU
INCIDENCIA EN LA TASA DE MOROSIDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA
MIBANCO ZONAL TUPAC AMARU DE JULIACA PERIODOS 2014- 2015”**

"EVALUATION OF THE POLICIES OF CREDIT PLACEMENT AND ITS INCIDENCE
IN THE DELINQUENCY RATE OF THE FINANCIAL INSTITUTION MIBANCO ZONAL
TUPAC AMARU OF JULIACA PERIODS 2014-2015"

ROSMERY JACINTA CANAZA VILCA

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

ARTÍCULO CIENTÍFICO**“EVALUACION DE LAS POLÍTICAS DE COLOCACION DE CREDITOS Y SU
INCIDENCIA EN LA TASA DE MOROSIDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA
MIBANCO ZONAL TUPAC AMARU DE JULIACA PERIODOS 2014- 2015”**

"EVALUATION OF THE POLICIES OF CREDIT PLACEMENT AND ITS INCIDENCE
IN THE DELINQUENCY RATE OF THE FINANCIAL INSTITUTION MIBANCO ZONAL
TUPAC AMARU OF JULIACA PERIODS 2014-2015"

AUTOR: ROSMERY JACINTA CANAZA VILCA

CORREO ELECTRÓNICO: rosmerycanazavilca@gmail.com

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS – UNA PUNO

=====

RESUMEN

La investigación surge de la necesidad de evaluar la influencia de las políticas de colocación de créditos en la institución, para identificar y medir las políticas de colocación de créditos y el nivel de cumplimiento de las mismas, y determinar la incidencia en la tasa de morosidad. De esta manera realizar la recomendación que permita el cumplimiento de las políticas establecidas que generen una eficiente gestión financiera capaz de disminuir el índice de morosidad y que ayude a la recuperación de los créditos. La unidad de análisis está constituida por una muestra de 25 asesores de negocio de la entidad financiera MIBANCO de Juliaca. Los niveles de colocaciones de crédito han aumentado en lo que va del año 2014 y 2015, muestra un crecimiento de los principales indicadores de gestión de MIBANCO en donde vemos que en el 2015 ha incrementado los desembolsos en un 4.4%, crecimiento de cartera ha crecido en un 3.80 %, en la calidad de cartera ha culminado el 2015 en 0.87% el indicador de mora, se propone procedimientos de cobro para incrementar los niveles de recuperación de créditos como se observa está concentrado el mayor crecimiento de esta manera optimizar la recuperación del crédito a través de Procedimientos de cobranza de cuentas atrasadas debe consistir en negociar la recuperación del crédito y mantener al cliente mediante una Gestión preventiva.

El trabajo de investigación está estructurado en 4 capítulos; en el capítulo I se ha elaborado el planteamiento del problema que radica en la deficiente utilización de las políticas de colocación por el incumplimiento de las políticas y normas establecidas

por la institución que no permite la optimización en reducir el tasa de morosidad en la colocación de créditos, y así cumplir con las metas y la satisfacción de los asesores de negocios y mejorar la rentabilidad de la institución, en el Capítulo II se ha elaborado el marco teórico y conceptual en la que se ha basado la presente investigación, descripción de las Hipótesis, variables y en su operacionalización, para su respectivo análisis. En el Capítulo III, se ha determinado los métodos de investigación la descripción de las características donde se desarrolló la presente investigación y el Capítulo IV demuestra la exposición y análisis de los resultados obtenidos con el fin de contribuir a una alternativa de solución al problema encontrado.

Palabras Clave: Política, créditos, tasa, morosidad, normas.

ABSTRACT

The research stems from the need to assess the influence of the credit placement policy on the institution, to identify and measure credit placement policies and the level of compliance thereof, and to determine the incidence in the rate of Delinquency. In this way make the recommendation that allows the compliance of the established policies that generate an efficient financial management Able to lower the delinquency rate and help the recovery of credits. The analysis Unit consists of a sample of 25 business consultants from the financial institution MIBANCO of Juliaca. The levels of loans have increased in what goes from the year 2014 and 2015, shows a growth of the main indicators of management of MIBANCO Where we see that in 2015 has In the quality of portfolio has culminated the 2015 in 0.87% the indicator of BlackBerry, it proposes collection procedures to increase the levels of recovery of credits as observed is concentrated the largest growth in this way optimize the recovery of Credit through overdue collection procedures must consist of negotiating credit recovery and maintaining the customer through preventive management.increased disbursements by 4.4%, portfolio growth has grown by 3.80%, In the quality of portfolio has culminated the 2015 in 0.87% the indicator of BlackBerry, it proposes collection procedures to increase the levels of recovery of credits as observed is concentrated the largest growth in this way optimize the recovery of Credit through overdue collection procedures must consist of negotiating credit recovery and maintaining the customer through preventive management.

The research work is structured in 4 chapters; Chapter I has elaborated the approach of the problem that lies in the deficient utilization of the policies of placement by the failure to comply with the policies and norms Established by the institution that does not

allow optimization in reducing the delinquency rate in the placement of credits, and thus meet the goals and satisfaction of business consultants and improve the profitability of the institution, Chapter II has developed the theoretical and conceptual framework in which this research has been based, description of the hypothesis, variables and their operationalization, for their respective analyses. In chapter III, the methods of investigation have been determined the description of the characteristics where the present investigation was developed and the chapter IV demonstrates the exposure and analysis of the results obtained in order to contribute to a Alternative solution to the problem found.

Keywords: Politics, credit, rate, defaults, rules.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad en nuestro país cuenta con un crecimiento comercial, industrial y otros rubros económicos, ante esto en nuestro país cuenta con diversidad de entidades financieras que brindan servicios financieros como so operaciones activas y pasivas, en vista de estas necesidades contamos con una diversidad de instituciones micro financieras que brindan servicios de créditos y ahorros cada una de ellas ofrece diferentes opciones para satisfacer las necesidades de los clientes. El desarrollo económico y financiero de la ciudad de Juliaca está relacionada con el sistema financiero a las pequeñas medianas y microempresas y por ende a MIBANCO que es una institución financiera dedicada a brindar operaciones pasivas (ahorros) y activas (créditos) que tiene como finalidad la bancarización de los clientes y contribuir con su crecimiento a través de asesoramiento y gestionar la calidad de cartera para asegurar la devolución del crédito.

Se considera que el acceso crediticio para los microempresarios es fundamental para su desarrollo empresarial , su acceso muchas veces es determinante para el logro de sus objetivos y de su crecimiento , para ello debe contar con una buena gestión el cual será una condición que le permita continuar o limitar ser sujeto a créditos posteriores , sin embargo el problema principal y relevante que tienen las instituciones financieras incluyendo a MIBANCO es la recuperación de créditos de los créditos desembolsados ya que existe el riesgo del no cumplimiento de las obligaciones por parte de los deudores, existen factores como una deficiente evaluación crediticia por no cumplir las políticas de crédito ,requisitos , garantías , referencias ,visitas a negocio y domicilio; lo cual conlleva a la morosidad que afecta la rentabilidad de la Entidad Financiera.

En vista de una deficiente utilización de las políticas de colocación de créditos por el incumplimiento de las políticas y normas establecidas por la institución que no permite la optimización en reducir el tasa de morosidad en la colocación de créditos, en el trabajo de investigación se plantea el problema general :Cuál es la influencia del cumplimiento de las políticas de gestión financiera en la colocación de créditos y su incidencia en la morosidad en MIBANCO Zonal Túpac Amaru periodos 2014-2015, el cual respondió a los siguientes objetivos: como objetivo general Evaluar la influencia del cumplimiento de las políticas de colocación de crédito y su incidencia de la morosidad en la entidad financiera MIBANCO zonal Túpac Amaru periodos 2014 – 2015 , esto debido a que los Asesores de Negocio quienes trabajan bajo confianza no cumplen con el debido proceso según las políticas de colocación de créditos ; la hipótesis general : El incumplimiento de las políticas de gestión financiera da lugar a que no se logre reducir la tasa de morosidad de la entidad financiera MIBANCO zonal Túpac Amaru periodos 2014 – 2015.

MÉTODOS Y MATERIALES

El método aplicado en la investigación es de tipo analítico, sintético,deductivo ; se aplicó el método analítico , porque mediante este método se analizó y permitió conocer la evaluación de las políticas de colocación de créditos y su incidencia en la tasa de morosidad en la entidad financiera MIBANCO zonal Túpac Amaru de Juliaca periodos 2014 – 2015.

El método sintético: el método sintético se aplicó en esta investigación , puesto que será de gran utilidad para la elaboración de los antecedentes , marco teórico y conceptual , el cual nos ayudó a sintetizar todo con referente al tema que estamos investigando ; y de esta manera brindar un mejor entendimiento y ser más claros en el tema a investigar.

El método deductivo: se utilizó para realizar la elaboración de los resultados y conclusiones de la investigación; ya que nos ayudó a deducir las respuestas analizando desde lo general de la investigación, y sobre todo la evaluación de las políticas de colocación de créditos y su incidencia en la tasa de morosidad de la entidad financiera MIBANCO Zonal Túpac Amaru de Juliaca periodos 2014- 2015.

La recopilación de la información efectuada que permitió de sustento en el trabajo de investigación para el logro de objetivos fijados y comprobar o rechazar las hipótesis planteadas para ello se utilizó las siguientes técnicas:

Análisis documental: técnica que consiste en el acopio de información requerida para la investigación entre ellas la revisión y lectura de trabajos de investigación relacionados al tema de investigación, además de la documentación de la entidad financiera MIBANCO de la ciudad de Juliaca, el cual nos proporcionó un mejor conocimiento acerca de la actividad financiera que realiza.

Entrevistas: Para obtener una mejor información se realizaron entrevistas a los Asesores de Negocios trabajadores de la Entidad Financiera MIBANCO Zonal Túpac Amaru de Juliaca. Así como a los Gerentes de Agencia, Jefe de Negocios y recuperadores. Las entrevistas permitieron obtener información sobre el problema planteado, los datos ayudaron a cuantificar las características y la naturaleza del objeto de estudio, cuyo instrumento fue la guía de entrevista todo análisis, se refiere siempre al empleo adecuado de procedimientos, de ciertos instrumentos y a la utilización de ciertos materiales. La técnica permite aplicar el método a estudios concretos.

Observación directa. Observación directa a las operaciones que físicamente se desarrolla en la entidad, para efectuar un análisis y comparación entre los lineamientos establecidos sobre la aplicación de las normas, políticas y procedimientos para la colocación de créditos.

Cuestionario: Para obtener información acerca del tema de investigación, se utilizó cuestionarios de 10 preguntas abiertas dirigidas a los asesores de Negocios que trabajan en la entidad Financiera MIBANCO zonal Túpac Amaru de Juliaca.

Población: Para el alcance de los objetivos y medición de las variables se consideró dos poblaciones, la primera conformada por Asesores de Negocio que participan directamente en la colocación de créditos de la entidad Financiera MIBANCO Zonal Túpac Amaru de Juliaca y la Segunda población está constituida por los beneficiarios de los créditos otorgados de la entidad Financiera MIBANCO. Muestra: La muestra está constituida por 25 asesores de Negocios de la entidad que intervienen directamente en el otorgamiento de créditos de la Agencia Pedro Vilcapaza de Juliaca que es una de las agencias que pertenecientes a la Entidad Financiera MIBANCO Zonal Túpac Amaru de Juliaca.

Materiales: Se utilizó el reglamento crediticio de MIBANCO, manual de créditos, catálogo de productos, reporte de mora, indicadores de gestión.

RESULTADOS

Para llegar a los resultados se se desarrolla la exposición y análisis de los resultados de la investigación; la evaluación de las políticas de colocación de créditos y su incidencia en la tasa de morosidad en la entidad Financiera MIBANCO Zonal Túpac Amaru periodos 2014 – 2015.

Tabla 1. Análisis de verificación insitu del domicilio y/o negocio antes de otorgar un crédito según montos de autonomía.

NIVELES	APROBACIÓN	CUMPLIMIENTO	%
I ASESORES DE NEGOCIO	De S/. 300 hasta s/30,000	Se cumple parcialmente	50%
II JEFES DE NEGOCIO	Hasta s/30,000	Se cumple parcialmente	80%
III GERENTE DE AGENCIA	Hasta s/40,000	Se cumple parcialmente	90%

FUENTE: Informe de visitas.

Según la tabla 1 se muestra el nivel de autonomía para otorgar un crédito de los cuales los más relevantes son de asesores de negocio hasta gerente de agencia que son los montos más frecuentes en nuestra zona de estudio, según encuesta en el primer nivel el 50% de asesores de negocio no realizaron las visitas esto se debe básicamente a que son clientes recurrentes y son clientes de calificación muy buena sin embargo se da el caso de que cliente podría ya no contar con la capacidad de pago y que el negocio no esté funcionando, se está incumpliendo con el proceso de otorgamiento de crédito ya que cliente debe ser verificado por cada crédito que se le otorgue, en el segundo nivel de jefes de Negocio es de 80% y en el nivel de Gerente de Agencia es de 90%; es decir que la solo un 10% no está siendo visitado por recurrencia de cliente.. y por disposiciones de líneas de crédito aprobadas.

Tabla 2. Conocimiento de las políticas según normativa y catálogo de productos de la entidad financiera MIBANCO.

RESPUESTAS	ASESORES DE NEGOCIO	% CONOCIMIENTO
1 SI CUMPLE	15	60%
2 NO CUMPE	5	20%
3 PARCIALMENTE	5	20%
TOTAL	25	100%

FUENTE: Encuesta.

En la tabla 2 la encuesta realizada al personal de MIBANCO zonal Juliaca de una muestra de 25 asesores de Negocio ; en el cual se consulto acerca de si cuentan con conocimiento de las políticas de crédito , normativas de crédito de la institución en cuanto se refiere a requisitos, plazos , monto , un 60% conoce las políticas, un 20% de manera parcial y un 20% no tiene conocimiento de las políticas.

Tabla 3. Cumplimiento de políticas de manual y catálogo de productos de la entidad financiera MIBANCO.

	RESPUESTAS	ASESORES DE NEGOCIO	% CONOCIMIENTO
1	SI CUMPLEN	8	32%
2	PARCIALMENTE	12	48%
3	NO CUMPLEN	5	20%
	TOTAL	25	100%

FUENTE: Encuesta.

Según la tabla 3, de la encuesta el 32% indicó que cumplen con la normativa, el 48% cumplen de manera parcial y un 20% no cumplen con las políticas al momento de colocar un crédito, esto se debe a que los asesores de negocio deben de llegar a sus metas, aceptando clientes que no cumplen con los requisitos solicitando excepciones

Tabla 4. Cumplimiento de plazo y monto por cada tipo de producto de la entidad financiera MIBANCO.

	RESPUESTAS	ASESORES DE NEGOCIO	% PROPORCION
1	SI CUMPLEN	8	32%
2	PARCIALMENTE	10	40%
3	NO CUMPLEN	7	28%
	TOTAL	25	100%

FUENTE: Encuesta.

En la tabla 4 de la encuesta el 32% respondieron que si cumplen con los montos y plazos establecidos , mientras que el 40% cumplen de manera parcial y un 28% no cumplen esto debido a que los asesores de negocio tienen por prioridad llegar a las metas y superarlas tanto en monto como en número de clientes, colocando a plazos y productos que no califican , esto se da básicamente al capital. Con este resultado se puede evidenciar la ausencia en el cumplimiento de la política establecida sobre los plazos y montos máximos por cada tipo de producto.

Tabla 5. Constitución de garantías de la entidad FINANCIERA MIBANCO Zonal Túpac Amaru.

SEGMENTACION DE CLIENTES	ARTEFACTOS	INMUEBLE
Riesgo Muy Bajo	Hasta S/.5,000	De S/.5,000 a mas
Riesgo Bajo	Hasta S/.3,500	De S/.3,501 a mas
Riesgo moderado/Nuevos	Hasta S/.1,000	De S/.1,001 a mas
Riesgo Alto	Hasta S/.1,000	(nohay excepciones)

FUENTE: Manual de créditos.

En la tabla 5 se muestra como se constituyen las garantías según el catálogo de productos de MIBANCO en donde los clientes cuentan con segmentación diferente para cada uno, clientes con calificación riesgo muy se atiende hasta un monto de s/5,000 con garantías de artefactos y mayores a este monto con garantía de un inmueble; riesgo bajo hasta s/3,500.00 y riesgo moderado y nuevos hasta s/1000.00, en cuanto a riesgos altos s/1,000 sin excepción de garantías.

Tabla 6. Cobranza de créditos de la entidad financiera MIBANCO.

COBRANZAS	DIAS	TIPO DE NOTIFICACION
PREVENTIVA	1 a 0 dias	TITULAR
RECORDATORIO	1 a 7 dias	TITULAR
RECORDATORIO	8 a 15 dias	TITULAR
ADVERTENCIA	16 a 30 dias	TITULAR/AVAL
CONSECUENCIAS	31 a 60 dias	TITULAR/AVAL
TRANSFERENCIA	más de 60 dias	TITULAR/AVAL

FUENTE: Manual de recuperaciones.

En la tabla 6 se muestra las herramientas y procesos para la realización de la cobranza de créditos según el tramo o número de días, para lo cual se utiliza diferentes tipos de notificaciones de tipo preventiva 0-1 días para el titular del crédito; recordatorio de 1-15 días para el titular de advertencia 16-30 días; consecuencias de 31-60 días y finalmente de transferencia más de 60 días estos tres últimos para titulares y garantes según sea el caso.

Tabla 7. Créditos por actividad entidad financiera MIBANCO Zonal Túpac Amaru.

ACTIVIDAD ECONOMICA	Saldos s/. 2014	Saldos s/. 2015	INCREMENTO
Pequeña Empresa	2,594,693,375	2,693,291,723.00	98,598,348.00
Microempresa	751,726,565	780,292,174.00	28,565,609.00
Hipotecario	366,994,986	380,940,795.00	13,945,809.00
Mediana Empresa	267,390,762	277,551,611.00	10,160,849.00
Consumo	159,639,596	165,705,901.00	6,066,305.00
Total	4,140,445,283	4,297,782,204	157,336,920.00

FUENTE: Memoria anual 2015.

Según la tabla 7 se muestra los créditos por actividad de la entidad financiera MIBANCO el cual está dado según la actividad económica que realiza, créditos a pequeña empresa, microempresa, mediana empresa, consumo e hipotecario en donde se observa que hay una mayor participación de pequeña empresa con un saldo de s/2,594,693,375 en el periodo 2014 y 2,693,291,723.00 en el 2015, y con un menor saldo los créditos consumo para gastos personales no destinados a la actividad económica.

Tabla 8. Análisis del comportamiento de los indicadores de gestión de la entidad financiera MIBANCO periodos 2014-2015.

(Expresado en Nuevos Soles)

INDICADORES	AL CIERRE 2014	META ANUAL 2015	AL CIERRE 2015 (acum ene-dic)	CRECIMIENTO
DESEMBOLSOS	s/.8,140 millones	s/.9,799 millones	S/.8,499 millones	4.40%
CRECIMIENTO CARTERA	s/.447 millones	S/.1,297 millones	S/.284 millones	3.80%
CALIDAD DE CARTERA	5.68%	4.88%	4.81%	0.87%

FUENTE: Memoria anual 2015.

En la tabla 6 Observa el consolidado de los principales indicadores de gestión de MIBANCO en donde vemos que en el 2015 ha incrementado los desembolsos en un 4.4%, alcanzando el 87% de la meta anual, en cuanto al crecimiento de cartera ha crecido en un 3.80 % en el 2015, lo cual representa el 22% de la meta anual, en la calidad de cartear ha culminado el 2015 en 0.87% el indicador de mora, este indicador representa un 0.07% la meta anual.

Tabla 9. Análisis del porcentaje promedio de los créditos recuperados de la entidad financiera MIBANCO.

ACTIVIDAD ECONOMICA	PORCENTAJE DE RECUPERACION 2014	PORCENTAJE DE RECUPERACION 2015	PROMEDIO PORCENTAJE RECUPERADO
Pequeña Empresa	86.72%	85.85%	86.29%
Microempresa	91.19%	90.32%	90.76%
Crédito hipotecario	92.81%	91.94%	92.38%
Mediana Empresa	89.97%	89.10%	89.54%
Consumo	84.80%	83.93%	84.37%

FUENTE: Memoria anual 2015.

En la tabla 9 nos permite mostrar que los créditos otorgados por MIBANCO en el año 2014 en pequeña empresa se recuperó en un promedio de 86.72% y en el 2015 un 85.85 % con un porcentaje promedio de 86.29, en microempresa en el 2014 un 91.19% mientras en 2015 90.32% con un promedio de 90.76%. Y mediana empresa en 2014 89.97 % y en el 2015 89.10% en estos tres productos se observa una disminución de monto recuperado del total de los créditos otorgados del año 2014 al año 2015.

Teniendo en cuenta los niveles de recuperación de créditos de la entidad financiera MIBANCO, se propone procedimientos de cobro para incrementar los niveles de recuperación de créditos como se observa está concentrado el mayor crecimiento.

DISCUSIÓN

Los resultados de esta investigación comprueban las hipótesis propuestas: se demostró mediante un análisis de una muestra de 25 asesores de negocio a quienes

se le realizó una encuesta de cómo se otorga un crédito según niveles de aprobación, políticas de colocación de créditos, visitas, plazo, requisitos referencias, con el fin de comprobar que no todos los asesores de negocios cumplen con las políticas un 20% no tiene conocimiento y como consecuencia no cumple con las políticas de crédito y un 48% la cumple de manera parcial (ver cuadro N° 4) lo que permite demostrar que la evaluación crediticia realizada a los clientes antes de otorgar un crédito fue deficiente esto debido al incumplimiento de políticas y procedimientos antes de otorgar un crédito, ya que un 36% de los asesores cumplen con los parámetros que están estipulados en el manual de créditos y el 24% no se otorgaron de acuerdo al parámetro de las políticas de crédito generando así un riesgo crediticio incidiendo en la recuperación de créditos en los dos años en donde se logró recuperar en créditos de pequeña empresa un 86.7% y en el año 2015 se llegó a 86.29%..

Larico (2015), en su tesis titulada "incidencia de la gestión crediticia en la recuperación de créditos de la caja rural de ahorro y créditos los Andes S.A. Distrito de Juliaca periodos 2013 a 2014; concluyo lo siguiente: una deficiente gestión crediticia se da por proceder incorrectamente con las etapas para el otorgamiento de un crédito primeramente por que no se lleva a cabo una correcta evaluación crediticia que es la primera etapa del préstamo, seguidamente se colocan créditos sin las garantías necesarias, aceptando clientes que no reúnen los requisitos necesarios para otorgárseles un crédito incumpliendo con el manual de procedimientos y políticas del Crac. Los andes S, A. permitiendo así que muchos de los créditos otorgados a los clientes, tengan pocas probabilidades de ser recuperados o en casos ya son irre recuperables por consecuencia de un crédito mal colocado, 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, ya que mediante esta etapa del crédito podemos asegurar el stock máximo de garantía para cubrir su riesgo de pérdida. Asimismo de la investigación realizada llegamos a la conclusión que los colaboradores de la Crac, Los Andes s.a. incumplen con el manual de procedimientos y políticas de créditos, ya que no realizan la evaluación crediticia con las herramientas necesarias, en su mayoría sin hacer la visita INSITU que es la verificación del domicilio y/o negocio del cliente antes de otorgársele el crédito, y después de otorgarse el crédito para verificar si no se desvió el dinero en otras inversiones ajenas a las que solicito el cliente: La Crac. Los Andes S.A. otorga créditos rurales en su mayoría, en consecuencia muchos de los clientes de no cuentan con los requisitos por ende los analistas de créditos otorgan créditos a sola firma en la zonas rurales.

Se demostró que se existe una deficiente gestión crediticia al momento de otorgar créditos incumpliendo con los procesos de otorgamiento de un crédito, esto se debe a que no cumplen con las garantías, requisitos visitas a domicilio y negocio según la autonomía, por ende estos créditos incurrir en un mayor índice de morosidad y esto dificulta la recuperación del mismo, Por lo que deducimos que los créditos otorgados sin cumplir con las políticas de créditos que otorgo MIBANCO son los créditos menos recuperables.

Jano (2004), "factores del riesgo crediticio y su incidencia en la sostenibilidad del programa de micro finanzas Caritas Perú Agencia Juli 2002-2003, concluyo lo siguiente :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 crédito, de procedimiento, de evaluación de clientes, de seguimiento, de control de metodología, entre otros. Sin embargo, no se advirtió en: procurar que el crédito se destine a la producción, comercio y servicios en general, es decir el crédito debe ser destinado para capital de trabajo; b)se identificó créditos otorgados a las ABC y GGSS para sus actos de liberalidad (libre de disponibilidad) sin advertir la voluntad y capacidad de pago de los clientes en la etapa de pre crédito; c)escaso seguimiento de 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 micro finanzas de Caritas son: a)escasa evaluación de parte de los responsables de esta labor en los aspectos de capacidad de pago(solvencia económica) y voluntad de pago; antecedentes e historia crediticia; rentabilidad del negocio del cliente y de los asociados, experiencia, responsabilidad y capacidad de convocatoria y de gestión de las personas que dirigen las ABC y GS; b)no se tomó debida importancia, el grado de legalidad y registro de actividad del negocio que desarrollan los integrantes de las ABC O GS, puesto que los créditos son para este fin y su recuperación depende de la rentabilidad del negocio; c)descuido en el registro a la central de riesgo de los nombres de los clientes morosos y filtro de información sobre el endeudamiento de los usuarios integrantes de una ABC o GS en el sistema financiero, porque fácilmente venían accediendo al crédito en otras instituciones financieras estos mismos clientes morosos.

Ibáñez (2000), en su tesis "Análisis del Sistema de créditos y cobranzas y su incidencia en la situación financiera" Intercoop Puno periodo 1996-1997, donde

concluye :La deficiente organización administrativa, carencia de recursos automatizados, y personal capacitado, repercutió negativamente en la aplicación (administración), efectiva de las políticas de créditos y cobranzas limitando el cumplimiento de los objetivos del sistema de créditos y cobranzas y con ellas las perspectivas de desarrollo de Intercoop - Puno es nula: EL organigrama funcional del área de créditos tiene inconvenientes en actualización, y cumplimiento en las funciones específicas de sus cargos, por la carencia de personal suficiente y capacitado (una sola persona cumple funciones de jefe, analista, y cobranzas), repercutiendo en una deficiente organización administrativa, operativa, lo que dificulta el cumplimiento de los objetivos del sistema de créditos y cobranzas y limita sus perspectivas de desarrollo de Intercoop – Puno.

CONCLUSIONES

Una deficiente gestión en la colocación de créditos el incumplimiento de las políticas de crédito establecidas por la institución Financiera MIBANCO de una muestra de 25 asesores de negocios 5 no cumplen con las políticas , Nivel de aprobación de Créditos se cumple en un 50% en asesores de negocio , requisitos por cada tipo de producto, no utilización de las herramientas necesarias para la cobranzas nos indica una deficiente gestión crediticia por no cumplir con las etapas para el otorgamiento de un crédito , no se lleva una adecuada evaluación crediticia que es lo primordial para otorgar un crédito , no se cumple con las garantías necesarias de una muestra de 25, no presentan las garantías 5 asesores de negocio el cual es el 20%, aceptando clientes que no reúnen los requisitos necesarios , incumpliendo con el manual y catálogo de productos de MIBANCO de esta manera se tenga pocas probabilidades de la recuperación en consecuencia nuestro índice de morosidad incrementa .La primera etapa de la colocación de créditos es fundamental para que un crédito sea recuperable, es importante la evaluación cualitativa y cuantitativa del cliente esto debe de realizarse para una correcta y eficiente evaluación para minimizar los riesgos y el crédito pueda ser recuperable.

Asimismo llegamos a la conclusión de que los colaboradores de MIBANCO, no cumplen con el manual de procedimientos y políticas de crédito, ya que no realizan la evaluación crediticia con las herramientas necesarias, se otorgan créditos sin hacer la visita Insitu que es la verificación del domicilio y/o negocio del cliente antes de otorgar un crédito según la muestra el 50% de asesores cumplen con realizar la visita, jefes de negocios un 80%, y no tomar las referencias personales y comerciales acerca del cliente como se muestra de 25 asesores solo 10 asesores cumplen mientras que 7

asesores no realizan la toma de referencias. Esto no permite la optimización de la colocación de créditos, de los resultados obtenidos se deduce que las políticas de colocación de créditos no están siendo aplicadas correctamente por el personal responsable. En referencia a plazos y montos mínimos como máximos a otorgar por cada tipo de producto, los asesores de negocio tienen por prioridad llegar a las metas y superarlas tanto en monto como en número de clientes, colocando a plazos y productos que no califican.

MIBANCO otorga créditos en su mayoría a los pequeños y microempresarios debido a que la zona de Juliaca es netamente comercial en donde es su mayoría son negocios informales y no cuentan con todos los requisitos exigidos, en la ciudad de Juliaca existe una gran competencia en cuanto a las entidades financieras por ende los asesores de negocio otorgan créditos con requisitos incompletos según el monto de crédito que solicitan, se observa una deficiente evaluación crediticia que incide negativamente en la posibilidad de que un crédito pueda ser recuperable; los asesores de negocios no cumplen proceso de cobranza de acuerdo al tramo y tipo de notificación para cada cliente no se ha cumplido con entregar de los respectivos documentos de cobranza para la recuperación de los créditos que están en retraso como se muestra en las encuestas solo 8 asesores de 25 cumplen con utilizar las herramientas de cobranza y 12 asesores no cumplen representa un 48%. Los créditos otorgados por MIBANCO han sido otorgados a las pequeña empresa, microempresa y mediana empresa en donde se observa una disminución de monto recuperado del total de los créditos otorgados según los cuadros que se analiza no se logra cumplir con las metas en los indicadores de mora de la entidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Apaza, M. (2001). *“Análisis Económico Financiero y Clasificación de Riesgo de las Empresas en el Perú”*, Ediciones Marketing Consultores –2001, Lima
- Bocchio, L. (1999). *Políticas y Procedimiento Para el Manejo de Liquidez* Lima – Perú.
- Díaz, A. (1993). *“Producción: Gestión y Control”*. Ed. Ariel, Economía S.A. España, 1993.
- Glosario Económico (2001). *Financiero del Ministerio de Hacienda y Crédito Público*. de Colombia, 2001
- Hugues J. (2006). *Apuntes de la asignatura Control de Gestión del Diplomado Europeo en Administración y Dirección de Empresas (DEADE)*.

- Ibáñez, R. (1997). *“Análisis del Sistema de Crédito y Cobranza y su Incidencia en Situación Financiera”*. 1996-1997.
- Jorión, P. (2000). *Valoren Riesgo*. Editorial LAMUSA- México D.F.
- Lawrence, J. G. (1984). *“Introducción a las Finanzas para la Administración”*. 1984.
- Lawrence, W. G. (1986). *“Fundamentos de Administración Financiera”*, 1986.
- Manual de creditos y recuperaciones (2016). Mibanco
- Marín, M. (2009). *“Nuevos Conceptos de Control Interno Informe C.O.S.O”*
- Maritza, H. (1997). *“Análisis de la gestión financiera en la Municipalidad de Puno”*.
- Meléndez, F. (2009) *“Sistema Financiero”* Lima. pág.7
- Memoria anual (2014). *Entidad Financiera Mibanco*.
- Nueva Ley General de Banca N° 26702 (2001). *Glosario 2001*.
- Núñez, H. (2002). *Análisis de Créditos*. Lima - Perú. Rogelio. p.108.
- Núñez, H. R. (1998). *“Mercado de Dinero y Capitales”*, Cuarta Edición, Prentice Hall. 1998.
- Pascual, F. (2009). *El Sistema de Control de Gestión*. Lima. Recuperado
- Reglamento de seguimiento de cartera en negocios. (2015). Mibanco.

WEBGRAFÍA

- www.monografias.com/manez@grupobisa.com:
- <http://usuarios.lycos.es/Masterdeluniverso/diccionario6.htm>
- <http://usuarios.lycos.es/Masterdeluniverso/diccionario6.htm>,
- <http://www.finanzas.com/idglo.7186..id.3/diccionario/resultados.htm>.
- <http://www.monografias.com/trabajos14/tpsiste/tpsiste.shtml>.
- <tp://www.monografias.com/trabajos14/tpsiste/tpsiste.shtml>. [2012,3 Diciembre]