



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



**“LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA  
CARTERA MOROSA DE LA FINANCIERA MIBANCO AGENCIA  
HUANCANÉ PERIODOS 2017 – 2018”**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**ERIKA LORENA QUISPE MAMANI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**PUNO – PERÚ**

**2021**



## DEDICATORIA

*A mis padres René y Vilma por su interminable apoyo y comprensión en todo momento de mi vida, por sus enseñanzas, consejos y apoyo constante. Su lucha y tenacidad han hecho de ellos un gran ejemplo a seguir.*

*A mis hermanos Katherine y Renato que cada día me inspiran a superarme.*

*A mis padrinos Rodolfo y Doris por todo el cariño, apoyo incondicional y confianza de siempre.*

*A mi novio Juan Carlos Salazar Paucar por su amor, paciencia, confianza, motivación y apoyo que me brinda todos los días.*

*A los mejores compañeros de mi vida Nicolás, Mhaeelo y Teddy sé que nunca nadie sabrá quererme así, sin límites, sin fronteras, haga lo que haga, sin pedir ni esperar nada.*

***Lorena.***



## AGRADECIMIENTOS

*A la Universidad Nacional del Altiplano - Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, mi amado centro de estudios por acogerme durante mi formación académica que a través de sus docentes con sus enseñanzas me orientación.*

*A mi asesor y mis jurados, por su orientación y paciencia durante la ejecución de este proyecto de investigación.*

*A mis amigos, Fabiola, Vanessa y Gonzalo, por motivarme y apoyarme durante mi formación académica.*

*A la financiera MIBANCO Agencia Huancané por su colaboración e interés, en la realización de este proyecto.*

***Lorena.***



## ÍNDICE GENERAL

Pág.

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	
RESUMEN .....	9
ABSTRACT.....	10

### CAPÍTULO I

#### INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2.1. Problema general .....	13
1.2.2. Problemas específicos .....	13
1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.3.1. Hipótesis general .....	14
1.3.2. Hipótesis específicas .....	14
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	14
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	15
1.5.1. Objetivo general .....	15
1.5.2. Objetivos específicos.....	15

### CAPÍTULO II

#### REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
2.2. MARCO TEÓRICO .....	20
2.3. MARCO CONCEPTUAL .....	59



### CAPÍTULO III

#### MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	66
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	69
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	70
3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	70
3.5. MÉTODOS .....	70
3.6. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCION DE DATOS .....	71
3.7. INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	72
3.8. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS .....	73

### CAPÍTULO IV

#### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS .....	74
4.2. DISCUSIÓN .....	98
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>102</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>104</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>105</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>108</b>

**TEMA:** Políticas de crédito y la morosidad.

**ÁREA:** Finanzas públicas y privadas.

FECHA DE SUSTENTACIÓN 15 DE MARZO DEL 2021



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1:</b> Verificación de del domicilio por parte de los asesores de negocio.....	75
<b>Figura 2:</b> Presentación de requisitos por parte de los asesores de crédito .....	76
<b>Figura 3:</b> Presentación de garantías por parte de los asesores de crédito.....	77
<b>Figura 4:</b> Registro de referencias cualitativas y cuantitativas por parte de los asesores de crédito .....	78
<b>Figura 5:</b> Tercer grado de vínculo familiar.....	79
<b>Figura 6:</b> Plazo y monto por cada producto .....	80
<b>Figura 7:</b> Seguimiento del crédito .....	82
<b>Figura 8:</b> Cobranza administrativa.....	83
<b>Figura 9:</b> Resumen de resultados .....	84
<b>Figura 10:</b> Evolución de créditos directos otorgados de la Financiera Mibanco Agencia Huancané.....	86
<b>Figura 11:</b> Resumen de las moras obtenidas por los asesores de negocio de la Financiera Mibanco Agencia Huancané en los periodos 2017 – 2018.....	89
<b>Figura 12:</b> Evolución del índice de morosidad de la Financiera Mibanco Agencia Huancané. ....	90
<b>Figura 13:</b> Relación entre en Cumplimiento de las políticas de créditos y el índice de morosidad de la Financiera Mibanco Agencia Huancané. ....	91



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1:</b> Escala de calificación .....	73
<b>Tabla 2:</b> Verificación de domicilio por parte de los asesores de negocio .....	74
<b>Tabla 3:</b> Presentación de requisitos por parte de los asesores de negocio .....	76
<b>Tabla 4:</b> Presentación de garantías por parte de los asesores de negocio.....	77
<b>Tabla 5:</b> Registro de referencias cualitativas y cuantitativas por parte de los asesores de negocio .....	78
<b>Tabla 6:</b> Tercer grado de vínculo familiar .....	79
<b>Tabla 7:</b> Plazo y monto por cada producto .....	80
<b>Tabla 8:</b> Seguimiento del crédito .....	81
<b>Tabla 9:</b> Cobranza administrativa .....	82
<b>Tabla 10:</b> Nivel de cumplimiento .....	84
<b>Tabla 11:</b> Evolución de créditos directos Financiera Mibanco Agencia Huancané (expresado soles) .....	85
<b>Tabla 12:</b> Multas por morosidad calculadas al 2017 en la Financiera Mibanco Agencia Huancané (expresado en soles).....	87
<b>Tabla 13:</b> Multas por morosidad calculadas al 2018 Financiera Mibanco Agencia Huancané (expresado en soles).....	88
<b>Tabla 14:</b> Resumen de multas por morosidad en los periodos 2017 y 2018 de la Financiera Mibanco Agencia Huancané. (Expresado en soles) .....	89
<b>Tabla 15:</b> Evolución del índice de morosidad de la Financiera Mibanco - Agencia Huancané (cifras expresadas en porcentaje).....	90
<b>Tabla 16:</b> Cumplimiento de las políticas crediticias .....	92
<b>Tabla 17:</b> Prueba de Chi-cuadrado.....	93
<b>Tabla 18:</b> Evaluación de la Morosidad en base Utilidad Neta.....	95
<b>Tabla 19:</b> Resumen de las utilidades con relación a la mora .....	95
<b>Tabla 20:</b> Prueba de hipótesis con Rho Spearman.....	97



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

<b>UDEC</b>	: Unidad de cobranza
<b>BN</b>	: Banco de la nación.
<b>BCRP</b>	: Baco central de reserva del Perú
<b>SBS</b>	: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
<b>RRPP</b>	: Registros Públicos.
<b>RPU</b>	: Registro predial Urbano.
<b>CMAC</b>	: Caja municipal de ahorro y crédito.
<b>COOPAC</b>	: Cooperativa de ahorro y crédito.





## RESUMEN

El presente proyecto de investigación titulado “Las políticas de crédito y su incidencia en la cartera morosa de la Financiera Mibanco Agencia Huancané periodos 2017 – 2018”, tiene como objetivo evaluar la influencia y el cumplimiento de las políticas en la colocación de créditos y su incidencia en la morosidad, el cual inicia con la determinación del nivel de cumplimiento de las mismas, de esa manera tener un conocimiento claro y conciso de la relación que existe con la morosidad. De tal manera poder realizar una recomendación adecuada que contribuya en el cumplimiento de las políticas de crédito y así ayudar a disminuir el índice de morosidad. Se utilizaron los métodos: Analítico y deductivo, así mismo se utilizaron las técnicas de recolección de información como: Análisis documentario, entrevista, observación directa y técnicas de procesamiento de datos, los cuales nos permitieron realizar un análisis adecuado de todo lo planteado. Los resultados obtenidos fueron que el cumplimiento de las políticas de crédito inciden en el índice de morosidad que tiene la financiera Mibanco, y este a su vez incide de manera negativa para con la entidad, puesto que una cuota atrasada puede convertirse en una deuda incobrable que se convertiría en una pérdida, los asesores de negocio están involucrados directamente con el otorgamiento de un crédito, por ello es necesario que ellos cumplan con todas las políticas de crédito establecidas, y puedan presentar todos los requisitos solicitados, de tal manera no tener riesgo alguno de morosidad.

**Palabras clave:** Gestión, Políticas, Morosidad, Evaluación crediticia, Riesgo.



## ABSTRACT

The present research work entitled "Credit policies and their impact on the morosa portfolio of financial Mibanco Agencia Huancané periods 2017 - 2018", aims to evaluate the influence and compliance of policies in the placement of loans and their incidence in delinquency, which begins with the determination of the level of compliance with them, thus having a clear and concise knowledge of the relationship that exists with delinquency. In such a way to be able to make an adequate recommendation that contributes to compliance with credit policies and thus help reduce the delinquency rate. The following methods were used: Descriptive, analytical and deductive, as well as information gathering techniques such as: Documentary analysis, interview, direct observation and data processing techniques, which allowed us to carry out an adequate analysis of everything raised. The results obtained were that compliance with credit policies directly affects the delinquency rate that the financial company MIBANCO has, and this in turn has a negative impact on the entity, since a late payment implies an opportunity cost for financial, and a bad debt would become a loss, business advisers are directly involved with the granting of a loan, therefore it is necessary that they comply with all established credit policies, and can present all the requested requirements, in such a way not to have any risk of delinquency.

**Key word:** Management, Policies, Default, Credit Assessment, Risk.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

Nuestro sistema financiero, desempeña un rol primordial en el funcionamiento de nuestra economía nacional, se entiende que a través de él se regula la canalización de recursos financieros para que estos fluyan eficientemente. Desde los agentes superavitarios a los deficitarios concediendo que se aprovechen las oportunidades de negocio y de consumo.

En nuestro período de estudio se produjo un incremento de las actividades financieras en el país, ya que las captaciones y colocaciones bancarias se han incrementado. No obstante, también se han incrementado las tasas de morosidad en casi todas las empresas del sistema financiero peruano.

Este contexto ha hecho que se ponga especial interés en el tema de la morosidad, sobre todo de las Financieras y Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, que se han catequizado en fuente principal de financiamiento de los pequeños y microempresarios. Ya que la importancia de los créditos y préstamos para la economía de un país es grande, gracias a ello, las personas y las empresas pueden tener acceso a recursos que de otra manera, serían difíciles de obtener.

Estos créditos que otorgan las entidades financieras impulsan el consumo de las personas al disponer así de mayores ingresos; de esta forma, activan el sistema productivo del país.

Conceder un crédito o préstamo implica confianza ya que se corre con el riesgo de no recuperar el crédito, este tipo de riesgo es al que debe hacer frente cualquier entidad financiera. Un indicador del riesgo crediticio se encuentra en el índice de



morosidad de la entidad, nos referimos a la proporción de su cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento. Un índice elevado en cartera morosa implica un problema con la viabilidad a largo plazo de la institución y finalmente del propio sistema. Es por ello que el presente trabajo de investigación lleva como título “Las políticas de crédito y su incidencia en la cartera morosa de la Financiera Mibanco Agencia Huancané periodos 2017 – 2018” y cuenta con la siguiente estructura:

CAPÍTULO I, se puntualiza la introducción, el problema de investigación, planteamiento del problema, en donde se da a conocer la formulación del problema general y los problemas específicos, la justificación del problema, además la hipótesis y los objetivos de investigación.

CAPÍTULO II, aquí se encuentran los antecedentes de anteriores investigaciones, las cuales nos ayudan a tener una discusión acertada sobre los resultados obtenidos y el marco teórico en el que se desarrollan los principales temas acerca de nuestra investigación como, las políticas de crédito y la morosidad, todo ello a través de la revisión de la literatura encontrada.

CAPÍTULO III, se refiere a la estrategia que se utilizó en la investigación; a todos los métodos, técnicas y procedimientos utilizados, se define también a la población y la muestra a investigar.

CAPÍTULO IV, se refiere a todos los resultados obtenidos en la investigación de acuerdo a los objetivos planteados mediante gráficos y tablas, además se realiza la discusión con los antecedentes.

Finalmente se dan a conocer las conclusiones, las recomendaciones y las referencias bibliográficas. Así mismo, se incluye los instrumentos de investigación que se obtuvieron (Anexos).



## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Cualquier actividad empresarial o financiera, se maneja bajo políticas, normas que orientan las actividades, el crédito es un proceso de pasos y procedimientos relacionados al ámbito económico y financiero, se necesita de políticas para que dichas actividades actúen sobre sus objetivos específicos.

Los problemas en las instituciones financieras empiezan con el incumplimiento de dichas políticas ocasionando créditos incorrectamente otorgados, que con el tiempo se convierten en problemas de cobranza, esto genera un problema de rentabilidad que se profundiza al tomar en cuenta que la entidad regulada tiene que incrementar sus provisiones por los créditos impagos, lo que repercute en las utilidades de la empresa.

La entidad financiera Mibanco es una institución financiera de derecho privado, que ha venido desarrollando sus actividades desde el año 2014. Presentando una tendencia creciente en su morosidad en los últimos años por diversas razones o factores. De acuerdo a la descripción de la problemática, es posible determinar cómo definición del problema, las siguientes interrogantes:

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema General**

- ¿De qué manera inciden las políticas de crédito en la cartera morosa de la Financiera Mibanco Agencia Huancané, periodos 2017 - 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las políticas de crédito de la Financiera Mibanco Agencia Huancané, periodos 2017 - 2018?



- ¿Cuál es índice de la cartera morosa de la Financiera Mibanco Agencia Huancané, periodos 2017 - 2018?
- ¿Cuál es la relación entre el nivel de cumplimiento de las políticas de crédito y el índice de la cartera morosa de la Financiera Mibanco agencia Huancané, periodos 2017 – 2018?

### **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Hipótesis General**

- Las políticas de crédito inciden en la cartera morosa de la Financiera Mibanco Agencia Huancané, periodos 2017 – 2018.

#### **1.3.2. Hipótesis Específicas**

- El cumplimiento de las políticas de crédito inciden en la cartera morosa de la Financiera Mibanco Agencia Huancané, periodos 2017 – 2018.
- El índice elevado de la cartera morosa influye de manera negativa en la Financiera Mibanco Agencia Huancané, periodos 2017 – 2018.
- El bajo nivel de cumplimiento de las políticas de crédito hacen que incremente el índice de morosidad de la Financiera Mibanco Agencia Huancané, periodos 2017 – 2018.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

La presente investigación es importante, porque permite analizar si el cumplimiento de los procesos de evaluación de créditos influyen en la cartera morosa, razón por la cual en la Financiera Mibanco Agencia Huancané y en general diversas empresas del sector financiero, no tienen un buen manejo de ésta, ocasionando morosidad por parte de sus clientes.



Los resultados de la investigación permitirán conocer el impacto que tiene el cumplimiento de los procedimientos de evaluación a la cartera de clientes en la de la Financiera Mibanco Agencia Huancané. Además, sin merecer importancia, el presente trabajo tendrá el objetivo de ser beneficioso para, el directorio, gerencia, administrador, estudiantes, docentes de nivel universitario, empresas del rubro y autoridades correspondientes que desean conocer de la aplicación.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo general**

- Evaluar las políticas de crédito y su incidencia en la cartera morosa de la Financiera Mibanco Agencia Huancané, periodos 2017 – 2018.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Determinar cuál es el nivel de cumplimiento de las políticas de crédito, en la Financiera Mibanco Agencia Huancané, periodos 2017 – 2018.
- Determinar el índice de la cartera morosa de la Financiera Mibanco Agencia Huancané, periodos 2017 – 2018.
- Determinar la relación entre el nivel de cumplimiento de las políticas de crédito y el índice de la cartera morosa de la financiera Mibanco agencia Huancané, periodos 2017 – 2018.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LA LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Según Canaza R. (2017), en su tesis “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”. Concluye que:

El incremento de los índices de morosidad se debe a la mala evaluación por parte del personal del área de negocios y esto a causa de que no hay cuidado ya que también presenta una baja aplicación de los procedimientos, las normas y políticas de evaluación de crédito (Manual de políticas y procedimientos crediticios) de la entidad Financiera Mibanco Zonal Túpac Amaru de Juliaca.

Las Normas y Políticas de Evaluación de Créditos (Manual de políticas y procedimientos crediticios) que es donde se analiza la importancia, el conocimiento, aplicación, cumplimiento, frecuencia de capacitaciones, control, (monitoreo, supervisión y control del cumplimiento de funciones por parte de los jefes a los asesores de negocio). Da como resultado un nivel bajo de 43.8%, trayendo consigo una deficiente evaluación de crédito ocasionando el aumento del índice de la cartera morosa.

Quejaño J. (2011), en su tesis “Gestión de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. - Agencia Puno”. Concluye que:





La CMAC-Tacna el principio y origen del endeudamiento y la morosidad son el bajo desempeño del negocio, la poca voluntad del pago, la falta de educación financiera del cliente, el olvido del cliente en el pago de sus cuotas, el sobreendeudamiento del cliente y muchos otros aspectos estos pueden ser de carácter familiar y/o conyugal.

También nos dice que, desde un punto de vista habitual, la morosidad se da como resultado del incumplimiento de pagos por el uso indebido del préstamo que se les otorga y esto trae como consecuencia la incapacidad de pagar sus deudas, además señala que con un programa de micro financiamiento generalmente existirá ausencia de pagos, ya que esto es el resultado de un sistema de recuperación imperfecto por parte del analista de crédito y la ausencia de seguimiento a los vencimientos.

Además, para la CMAC-Tacna la morosidad envuelve intereses morosos o ingresos diferidos, de todo el saldo de prestación con pagos atrasados (la parte contaminada de la cartera), no solamente de la parte vencida. Este ingreso se supone que se recibe durante un mes determinado y este que llega después, representa un costo de oportunidad para la institución. Y estos atrasos en recibir los ingresos pueden tener efectos nocivos sobre el flujo de caja y el nivel de autosuficiencia de la empresa.

Flores A. (2015), en su tesis “Evaluación de los estados financieros para otorgar créditos a pequeñas y microempresas en la Financiera Edyficar y como trasciende el sistema financiero en los clientes, Juliaca-2013”. Concluye que:

Las exigencias del sistema bancario para aprobar créditos a las pequeñas y microempresas, tienen que cumplir con los requisitos solicitados por Financiera



Edyficar, ya que estos son requisitos básicos que cualquier pequeño o microempresario puede cumplir, ya que no es necesario tener registros contables. Solo es necesario que el analista de créditos pueda realizar una buena verificación in situ, levantando un buen inventario y con esa información armar los estados financieros y hallar las ratios de la actividad del cliente que está solicitando el crédito. Con esta información se puede tomar las decisiones de monto, plazo y TEA que puede acceder el cliente, sin riesgo de sobre endeudamiento.

Que determinando la consecuencia del sistema financiero en los clientes de Financiera Edyficar. Los pequeños y microempresario pueden acceder de manera más fácil, a créditos para el aumento de su capital de trabajo, compra de activos fijos, muebles e inmuebles, y así de esta manera poder mejorar sus ingresos, todo ello en beneficio de sus actividades y de sus familias, ya que teniendo mejores ingresos su nivel de vida mejorara.

Venegas P. (2018), en su tesis “Tipos de créditos otorgados a los microempresarios y su incidencia en la cartera morosa de Mibanco - Puno periodo 2015”. Concluye que:

Los tipos de créditos que otorga la financiera Mibanco son de mucha importancia para los clientes, ya que esto les permitirá establecer el tipo de crédito que desean solicitar de acuerdo a las peticiones que existen a nivel de los microempresarios en el mercado financiero de acuerdo a las necesidades que existen en los diferentes segmentos de medios y bajos recursos, siendo una alternativa para los clientes la obtención de préstamos en períodos o campañas que ofrece la institución, ésta investigación llega a que el 38.64 % demuestra que regularmente los clientes conocen el tipo de préstamo, seguido del 37.12% que indica que si conocen el tipo de crédito que se les otorga, adicionalmente indica que muy pocos



conocen del tipo de crédito otorgado catalogándose en este rubro los clientes nuevos.

Señala que la propuesta de lineamientos tanto de información y evaluación de créditos, permitirá abrir un análisis más adecuado y este dará mayor información para la toma de decisiones en el otorgamiento de los créditos, específicamente en los que respecta al cumplimiento del pago, esto conlleva a que se consigan los objetivos en cuanto a una mejor evaluación para luego conceder la aprobación de los créditos realizándose así de manera justa y eficiente, analizando todos los aspectos necesarios por parte de los funcionarios de negocios de Mibanco. Afirma que es necesario razonar el análisis de los motivos del crédito y características del mercado, tanto como la ubicación del establecimiento, ventajas competitivas, antigüedad del negocio, y otros que crea conveniente el analista de crédito para una mejor evaluación.

Chero K. y Paredes M. (2016), en su tesis “Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el Banco Azteca, Chepen 2015”. Concluyen que:

Las actividades llevadas a cabo en el Banco Azteca, en torno a créditos y cobranzas, no son grandemente adecuadas, ya que solo respetaban el 67% de dichas estrategias crediticias lo cual generó, el riesgo de impago (morosidad) se incrementara por faltas en la organización, insuficiencias en el proceso de evaluación y de recuperación de créditos en un 60%.

Con dichas deficiencias encontradas y analizadas en el Banco Azteca de Chepén, se indica que el personal debe tener mayor rango de acción en cuanto a sus metas de colocación, para que la evaluación crediticia sea más fiable y no solo se persiga aumentar su cartera de colocaciones. Así mismo, debe implantarse un



sistema de reconocimiento anticipado de potenciales clientes morosos todo ello de ir de la mano con una capacitación constante al personal.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. 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”. (Ley N° 26702, 2001).

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.

#### **Clasificación del Sistema Financiero**

Ordoñez S. (2006) Señala. “El Sistema Financiero Peruano está formado por todas las entidades y empresas que manejan y utilizan el dinero emitido por el Banco Central de Reserva del Perú BCR y los títulos valores, y documentos de crédito en general que lo sustituyen, como son: Las letras, cheques, giros, pagarés, órdenes de pago, cartas fianza, cartas de crédito, Warrants, pólizas de seguro, acciones, bonos, cédulas, etc. La cabeza del



sistema financiero, es el Banco Central de Reserva del Perú, es por tanto la máxima autoridad en materia monetaria y manejo de los medios de pago en general".

#### **a. Sistema Financiero Bancario**

Este sistema está conformado por el conjunto de instituciones bancarias de nuestro país. Actualmente el sistema financiero bancario está integrado por el Banco central de reserva, banco de la nación y la banca comercial y de ahorros.

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”. (Folleto institucional BCRP, 2011).

El Banco de Nación es el agente financiero del estado, encargado de las operaciones bancarias del estado. (Portal de transparencia / [www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe)).

La banca comercial es aquel grupo de entidades que desarrollan como actividad económica la intermediación financiera. Es decir, captan ahorros del público y con esos recursos otorgan préstamos.

Entre estos bancos tenemos:

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



- Banco Wiese
- Banco Sudamericano
- Banco de Trabajo

#### **b. Sistema Financiero no Bancario**

Tenemos a las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC), Las cajas rurales de ahorro y crédito (CRAC) y las cooperativas de ahorro y crédito (COOPAC), estas son entidades de intermediación financiera que atienden preferentemente el crédito a las MYPE. Este sistema está supervisado por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) y regulado por las normas del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP). (Manual de autoaprendizaje Ceprebank, 2019).

#### **Cajas Municipales:**

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

#### **Cooperativas de Ahorro y Crédito:**

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Altiplano.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Putina.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Bitcoin.



### 2.2.2. Gestión

“El término gestión, tiene origen desde 1884, proviene de la raíz etimológica *gesto*, que procede del latín *gestos*, esto se define como actitud o movimiento del cuerpo, y este a su vez se deriva de *gerere*, que significa ejecutar, conducir, llevar a cabo (gestiones) gestionar, gestor y administrador”. (Corominas P., 1984).

“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 A., 2009).

Pascual A. (2009) Afirma: “Que es el conjunto entre planificación, organización y control; Planificación, es equivalente a la formulación de objetivos y todas las líneas de acción para alcanzarlos, todo ello se centra en seleccionar los objetivos de la organización que tengan influencia en la producción, y transformarlos en términos productivos y completarlos con objetivos derivados, establecer las políticas adecuadas, programas y procedimientos para el alcance; mientras tanto la organización, es la estructuración de tareas, repartición 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; y el 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”.



“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 C., 1993)

### **2.2.3. Gestión Financiera**

Rodríguez M. (1997) Afirma: “Que la gestión financiera intuye la formulación de todas las normas y políticas internas para la Administración de recursos financieros; además de la elaboración en coordinación con el proceso de gestión de la planificación de la proforma presupuestaria institucional para la correcta ejecución del presupuesto institucional, de tal manera se pueda proporcionar servicios financieros, realizar el seguimiento y control de las recaudaciones de los ingresos de autogestión, determinar requerimientos y su alcance para la contratación de servicios tercerizados, verificar el cumplimiento de los contratos, y recibir los productos elaborados mediante esta modalidad, en el ámbito de su competencia”.

### **Funciones de la Gestión Financiera**

#### **Planificación**

Costa E. (2006) Señala: “Desde un punto de vista administrativo la planificación es la primera función y esta no servirá de base para las todas demás funciones administrativas. Esta función es importante porque determina por anticipado cuales son los objetivos que deben efectuarse y que debe hacerse para alcanzarlos, por ende, es un piloto para actuar en el futuro. Con la planificación se determina: donde se pretende llegar, que debe hacerse, como cuando y en qué orden”.





## **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 sustentadora, se desarrolla en la estructura organizacional de acuerdo con los planes de la entidad, implica autoridad, tareas y responsabilidad”. (Costa E., 2006).

## **Ejecución**

“La ejecución es la parte del proceso que implica la realización de un conjunto de tareas y operaciones. En este sentido, supone realizar las actividades establecidas en el plan de trabajo. La ejecución se encuentra, generalmente, dirigida por un supervisor, quien se encarga de conducir, orientar y ayudar a los empleados en sus labores.”(Costa E., 2006).

## **Control**

Costa E. (2006) Señala: “Radica en comprobar o verificar si los desarrollos de las acciones proyectadas se cumplen de acuerdo a lo pronosticado en la planificación financiera, 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**

“Reside en la elección entre dos o más dilemas competitivas a seguir, la función de la toma de decisiones se trata de seleccionar cursos de acción para el futuro y poder escoger la mejor opción, 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 administración 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”. (Álvarez V., 2003)

“La función financiera es de gran importancia para que la empresa esté ubicada en el nivel ejecutivo de su organización. Igualmente es la encargada de evaluar todas las asignaciones de fondos o reasignaciones que se producen en la propia área de finanzas o en las otras áreas de la empresa, propensas a contemplar los objetivos básicos de toda empresa”. (Córdova L., 2012)

#### **2.2.4. Política Financiera**

“Una política financiera no se refiere a un documento legal, sino se trata de un acuerdo que esté basado en los principios o directrices de una actividad clave de una organización. Una política expresa cómo procederá la organización sobre su trabajo y cómo lo dirigirá”. (Canaza R., 2017)

“Las buenas políticas expresan un modo razonable y sensible de tratar todos los asuntos que sean posibles, señala también que no es bueno cambiar las políticas a menudo. La intención es guiar el trabajo de una organización durante un tiempo razonable. Y una vez que la política se convierte en práctica organizacional se vuelve habitual de tal manera que está uniendo y ayudando a todos en la organización”. (Canaza R., 2017)



## **Importancia de las Políticas de Crédito**

“Estas son necesarias para asegurar que los propósitos de la organización sigan un camino responsable y homogéneo. Las políticas nos permiten realizar de manera correcta la toma de decisiones”.

“Por ejemplo, una cuando la política tiene definido que nadie puede pedir prestado dinero de la caja para gastos menores, el administrador o encargado de la misma puede negarse, incluso al director, si se le pide dicho préstamo, ya que ello estipula el acuerdo. La política hace que la toma de decisiones más fácil, ayuda a una organización a ser consistente sobre la forma de trabajar manteniendo una organización transparente y responsable”.  
(Canaza R., 2017)

## **Funciones del Control Financiero**

Según Canaza R. (2017) La responsabilidad financiera en una organización de la sociedad civil significa:

- “Elaborar 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”.
- “La organización puede mostrar el dinero que se ha gastado en los objetivos y en el trabajo particular que se intenta cubrir”.
- “La organización toma todas las precauciones necesarias para prevenir la malversación de fondos y para guardar los fondos y registros para luego recuperarlos”.



## El Comité de Crédito

“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”. (Manual de créditos Mibanco, 2016).

### Tipos de Comité de Crédito:

- “Comité de 1 a 1, (hasta S/. 40,000.00) este se realiza con la aprobación del Asesor de Negocios que propone la operación y el Gerente de Agencia, Jefe de Negocios, Supervisor de Oficina compartida o Asesor de Negocios Senior con autonomía”.
- “Mini comité, (de S/. 40,000.00 hasta S/. 75,000.00) este se realiza con la aprobación de 3 participantes, Asesor de Negocios que proponen la operación, Gerente Zonal o de Agencia y Jefe de Negocios”.
- “Comité en Oficina Principal, (hasta S/. 90,000.00) se realiza con la aprobación del Gerente Regional y Analista de Negocios, (hasta S/. 180,000.00) se realiza con la aprobación del Gerente Territorial y Gerente Regional, (hasta S/. 350,000.00) se realiza con la aprobación del Gerente de Negocios y Gerente Territorial, (hasta S/. 1 500,000.00) se realiza con la aprobación del Gerente General y Gerente de Negocios, (hasta S/. 3 500.000.00) se realiza con la aprobación del Comité de Administración de Riesgos hasta Límite Legal Directorio”.
- “Comité de Crédito Ampliado para retroalimentación o cuando se requiera más de 3 Ejecutivos/asosores de negocios, incluyendo al asesor que propone la operación y Gerente de Agencia, Jefe de Negocios,



Supervisor de oficina compartida o Asesor de Negocios sénior con autonomía”.

Este Comité varía de acuerdo a la autonomía del jefe de negocios y el gerente de agencia. (Manual de créditos Mibanco, 2016).

### **Otros Comités:**

- Comité de cobranza o unidad de cobranza (UDEEC), es una oficina con la finalidad de establecer acuerdos y estrategias de recuperación a seguir, en el caso de los préstamos de difícil cobranza. (Manual de créditos Mibanco, 2016).
- Comité de Riesgo crediticio, es una oficina creada 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. (Manual de créditos Mibanco, 2016).

### **De la Constitución de Garantías**

“Se establece que el otorgamiento de créditos debe realizarse con garantía ya que este servirá como un instrumento de recuperación y cobertura del riesgo, siendo así un respaldo de los financiamientos concedidos en caso de incumplimiento de pago, no obstante, la garantía no sustituye la capacidad de pago”. (Manual de créditos Mibanco, 2016).

### **Garantías Personales:**

Cuando las garantías recaen sobre las cualidades de las personas, no se inscribirán 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”. (Canaza R., 2017).
2. “El aval, que se requiere necesariamente la participación de uno o garante en función a los límites y criterios de riesgo detallados en el catálogo de productos. Todo aval tiene que 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)”. (Canaza R., 2017).

### **Garantía Real:**

Se trata de cuando la garantía recae sobre los bienes inmuebles o muebles, estas garantías para ser constitutivo de derechos y deben ser inscritos en los Registros Públicos (RRPP), todas las garantías se constituyen de forma genérica 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 con el crédito otorgado, es una obligación propia o de un tercero, en esta garantía no existe desposesión del bien”. (Manual de créditos y recuperaciones Mibanco, 2016).



- **Garantía Mobiliaria:** Es la afectación de un bien inmueble que está destinado a atestiguar el cumplimiento de una obligación esta puede ser propia o de un tercero. A su vez esta se utilizará como garantía sin desposesión del bien. Considerando como depositario al mismo constituyente de la garantía. Los tipos de garantía son: vehículos, maquinarias, equipos, dinero, bienes 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).

### **Recuperación de Créditos**

La recuperación de créditos tiene la finalidad de establecer políticas que permitan avalar el cumplimiento de los compromisos contraídos por los clientes para con un crédito, de tal manera poder mantener una cartera limpia, rentable y diversificada tomando en cuenta los siguientes aspectos (Manual de créditos y recuperaciones Mibanco, 2016).

- Rapidez y eficiencia en la recuperación.
- Proporcionar liquidez a la empresa.
- Conservar la sensible voluntad del cliente mientras se negocia la recuperación.

### **Criterios de Recuperación**

“La misión de recuperaciones se realiza teniendo presente el marco legal vigente. La gradualidad en la utilización de los instrumentos de recuperación, conocimiento de tipo de cliente que permita aplicar



alternativas de negociación”. (Manual de créditos y recuperaciones Mibanco, 2016).

### **Gestión de Recuperación**

- Gestión extrajudicial, esta comprende las acciones de recupero utilizando todas las herramientas de gestión y las alternativas de negociación, con el propósito de recuperar los créditos en mora sin necesidad de realizar acciones judiciales. (Manual de créditos y recuperaciones Mibanco, 2016).
- Gestión judicial, comprende las acciones de cobranza judicial realizada por la unidad de cobros (UDEEC), con la finalidad de rescatar los créditos en mora con riesgo de ser incobrables, sobre el cual se determina el inicio de labores judiciales, al no ser recuperados en la gestión extrajudicial, este tipo de acción puede ser realizada por un estudio jurídico o un abogado. (Manual de créditos y recuperaciones Mibanco, 2016).

### **Herramientas de Cobranza**

- 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”. (Canaza R., 2017)
- 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”. (Canaza R., 2017)





- 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”. (Canaza R., 2017)
- Protesto: “Se aplica de manera opcional, siendo potestad del banco realizar o no, todo tramite de protesto de pagare se efectuará 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”. (Canaza R., 2017)
- Refinanciamiento: “Se considera una operación refinanciada al crédito, 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. (Canaza R., 2017)

### **Criterios Para Gestionar la Recuperación de Créditos**

#### **Cartera de Asesor /Ejecutivo de Negocios**

- **Preventivo:** Según Canaza R. (2017) “Esto es de carácter preventivo, porque las gestiones se inician antes de la fecha de vencimiento la cual está establecida en el cronograma de pagos y comprenden todas las acciones que el asesor efectúa con la finalidad de conseguir el pago puntual de las mismas. Este seguimiento se aplica en los casos, donde el cliente este con atrasos consecutivos en la financiera Mibanco, o cuenta con un sobreendeudamiento en el sistema financiero”.
- **Correctivo:** Canaza R. (2017), señala “Es de carácter correctivo cuando el cliente no ha cumplido con el pago proyectado de su cuota. Esta



situación de mora será gestionada de manera gradual y directa en campo, para lo cual se utilizará los documentos como notificaciones al titular y/o garante teniendo en cuenta el número de días de mora u otra alerta desarrollada”.

Todo ello debe aplicarse para de esta manera evitar que el beneficiario incurra en mora, donde se debe brindar información clara y concisa al beneficiario.

### **Procedimiento de Cobro**

Los procedimientos de cobro pueden ser:

- **Cartas:** “Inmediatamente después de un número de días vencidos, la institución emite una carta, recordándole al cliente su compromiso, y en el caso que aun transcurran los días y la cuenta no sea cancelada dentro de un plazo prudencial, se emite una carta más enérgica”.
  - **Llamada Telefónica:** “Es otra forma de exigir el pago de la cuota es realizada por el responsable de créditos (el asesor de negocios)”.
  - **Uso de Empresas de Cobranza:** “La entidad puede entregar las cuentas de los clientes en mora a una agencia de cobros o a un estudio de abogados que se encuentren especializados en cobranzas coactivas, con la intención de lograr la recuperación de créditos otorgados”.
  - **Procedimiento Legal:** “Este medio de cobro es el más potente y oneroso, por consecuencia el deudor puede ser declarado en situación de insolvencia y eliminándose así la posibilidad de recuperar el crédito”.
- (Manual de créditos y recuperaciones Mibanco, 2016).



### 2.2.5. Control Interno

Como control interno se conoce al contexto en el que se desarrollan todas las organizaciones, es un proceso mediante el cual se ratifica el estilo de gestión con el que deben ser administradas, esto nos ayuda a encontrar posibles inconvenientes dentro de los procesos organizacionales, transformándose en una ayuda dentro de la toma de decisiones, garantizando de esta manera un adecuado cumplimiento de los objetivos inicialmente establecidos. (Ramos E., 2016).

El término control, en su acepción más extendida, hace referencia a “comprobación, inspección, fiscalización o intervención”, es decir, consiste en contrastar si unas actuaciones están o no en consonancia con normas o criterios dados que marcan cómo se debe hacer; todos estos conceptos son aplicables a la gestión de la actividad económica-financiera. (Gutiérrez J., 2015).

Según Fernández A. (2014), nos dice que “Las empresas en cualquier ambiente en el que se desarrollen tienen que tener en cuenta que es importante que tengan un control interno efectivo, y esta a su vez cultive la función de verificación, pero que también sea utilizado como una herramienta que facilite la gestión administrativa. Son muchos los criterios y conceptos que se relacionan con el control interno y su importancia dentro de las organizaciones, ya que de esta manera se podrá garantizar el logro de los objetivos inicialmente planteados, minimizando los riesgos y evitando los impactos negativos”.



"El control Interno es un proceso realizado por el área de auditoría Interna, la dirección y el resto del personal de una entidad, trazado con el objeto de facilitar 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 del Sistema de Control**

El control se encuentra compuesto por cinco aspectos que se encuentran relacionados y que tienen su origen en la gestión administrativa de las organizaciones, también se encuentran integrados a los procesos administrativos, a su vez estos pueden ser considerados como un conjunto de normas que se utilizan en la medición del control interno y ayudan a determinar su eficacia y eficiencia. (Aguilar E., 2010).

Los componentes del control interno son los siguientes:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión o monitoreo



## **Ambiente de Control**

“Un ambiente de control adecuado, ayuda a que las organizaciones tengan la seguridad de llevar a cabo procesos que se encuentren exentos de fallas significativas, que permiten el adecuado uso y evitan el uso no autorizado de los recursos, de la realización y registro eficiente de las operaciones y en consecuencia se obtendrán también estados financieros razonables que son una real representación de la situación económica y financiera de las organizaciones” (Escalante R., 2014).

Se puede afirmar que existe dentro de las organizaciones un adecuado control interno si se evidencian los siguientes aspectos:

- Se da una estructura organizativa
- Son aplicadas adecuadas políticas administrativas
- Se cumplen con las leyes y políticas propuestas por la empresa y que fueron correctamente asimiladas por el personal de la organización.

## **Evaluación de Riesgos**

“La correcta identificación de los riesgos se ha logrado convertir en un elemento preciso en la administración financiera, esto se debe a que las organizaciones se desarrollan en un entorno cada vez más globalizado y sofisticado, donde es importante anticiparse a situaciones adversas”. (Rodríguez M., 2013).

“La evaluación de los riesgos contribuye en la descripción con el que los directivos podrán identificar, analizar y administrar, los riesgos a los que



se pueden enfrentar las organizaciones y el resultado proveniente de esta acción”. (Rivas M., 2011).

De esta manera la evaluación de riesgo se trata de la identificación y el análisis de todas las situaciones que impidan la consecución de los objetivos de la empresa. Es importante que la organización disponga de mecanismos que le permitan afrontar estos posibles cambios.

“Es importante el análisis de los riesgos en los que puede tropezar la organización, este puede convertirse en un método sistemático que permitirá la planeación, identificación, evaluación, tratamiento y monitoreo de la información que se encuentran asociados a las actividades organizacionales; este análisis le permite reducir sus riesgos y aumentar sus oportunidades”. (Vanegas A., 2014).

“El riesgo es una condición del mundo real en el cual hay una exposición a la adversidad, conformada por una combinación de circunstancias del entorno, donde hay posibilidad de pérdidas”. (Cruz H., 2013).

“Es preciso que la empresa ejecute actividades o programas de prevención los cuales deben enmarcarse en un proceso lógico, sistemático, documentado y que puede ser difundido de forma interna con el propósito de garantizar la gestión correcta de la actividad”. (Solarte E., 2015).



## **Actividades de Control**

Según Castañeda W. (2014) “Son las normas y procedimientos que se forman en las labores necesarias en la implementación de las políticas que pretenden asegurar el acatamiento de las actividades que pretenden evitar los riesgos. Las acciones de control se efectúan en todos los niveles y en todas las funciones de la organización, donde se incluye aspectos como los procesos de aprobación y autorización, las iniciativas técnicas, los programas y las conciliaciones”.

Las actividades de control pueden clasificarse en: preventivos, detectivos y correctivos, además pueden incluirse controles a los manuales de usuario, de tecnología de información y controles administrativos. Básicamente las actividades de control deben encontrarse relacionadas con el tipo de empresa y con el personal y las funciones que realiza dentro de ella.

## **Información y Comunicación**

“La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de una manera que llegue de forma pertinente a todos los sectores y permita además asumir las responsabilidades individuales, esta comunicación debe ser considerada parte de los sistemas de información de la organización donde el elemento humano debe ser partícipe de las cuestiones relativas a lo concerniente a gestión y control”. (Gómez A., Blanco P. y Conde A., 2013).

“De esta manera este componente tiene la intención de facilitar la información en el menor tiempo que le permita al personal cumplir con sus responsabilidades y a su vez mostrando veracidad y fiabilidad en dicha



información. Para ello, la entidad cuenta con sistemas de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control”. (Hernández D., 2016).

### **Supervisión y Monitoreo**

Una estructura de control interno no puede garantizar por sí misma una gestión eficaz y eficiente, con registros e información financiera íntegra, precisa y confiable, ni puede estar libre de errores, irregularidades o fraudes (Rebaza y Santos, 2015).

“Bajo este concepto se evidencia la importancia de la actividad de supervisión y monitoreo. La supervisión y el monitoreo son herramientas de política que hacen parte del ambiente de las organizaciones. Ambos presentan un enfoque de mejora continua que a través de la evaluación, monitoreo y supervisión se encargan de la eficacia y eficiencia del Control Interno a partir del seguimiento; la supervisión identifica si las acciones realizadas en cada nivel del proceso llevan hacia otros niveles; mientras que el monitoreo incluye actividades de supervisión realizadas directamente por diferentes estructuras de dirección dentro de la organización previniendo hechos que generen pérdidas o actividades costosas”. (Vega E. y Nieves T., 2016).

### **2.2.6. Administración**

Desde los tiempos de Fayol, la administración se define como el proceso de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. De acuerdo con





Fernández M. Y Berton G. (2005), la lista puede variar de autor a autor, pero de forma general, estos procesos inspiran a miles de escritores en esta área. Todavía existen autores que afirman que otra división clásica en el estudio de la administración es concebirla a partir de sus áreas funcionales, como el Marketing, las Operaciones, las Personas y las Finanzas.

Olivera R. (2007) afirma que los beneficios que la administración puede proporcionar a las empresas cuando ésta es adecuadamente desarrollada e implementada son los más diversos y amplios posible, tales como:

- “Modelos de gestión cada vez más simples, flexibles y sustentables”.
- “Identificación facilitada de las capacidades e incapacidades de los profesionales de las empresas, como consolidación del nuevo perfil de los ejecutivos”.
- “Consolidación de la postura de actuación empresarial dirigida a las necesidades y expectativas actuales y futuras del mercado”.
- “Mejora de los niveles de motivación, compromiso, productividad y calidad en las empresas”.
- “Incremento en la amplitud de actuación y en los resultados de las empresas”.

De acuerdo con Wright K., (2000), los empleados, los supervisores y la gerencia media deben estar familiarizados con la administración estratégica. “Una apreciación de la estrategia de su organización los ayuda a mantener las actividades de trabajo más próximas de la administración de la organización, aumentando de este modo el desempeño en el trabajo y las



oportunidades de promoción y volviéndolas más eficaces”. Como se analiza a continuación, la Administración es un proceso continuo e interactivo empleado en el mantenimiento de la organización como un todo integrado con su ambiente. Este proceso involucra el análisis de los entornos interno y externo de la organización, el establecimiento de las directrices organizacionales (metas y objetivos), la formulación de la estrategia (empresarial, unidad de negocios, funcional), la implementación de la estrategia y el control estratégico.

"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 P., 2000)

### **2.2.7. Liquidez**

“La liquidez se define como la capacidad de una empresa de hacer frente a sus obligaciones a corto plazo conforme se vence”. (Gitman L., 2000)

“Significa la propiedad de ser fácilmente convertibles en efectivo”. (Diccionario de la lengua española, 2005).

Se define como “La disposición inmediata de fondos financieros y monetarios para hacer frente a todo tipo de compromisos. Todas las empresas tienen un origen de sus fondos y utilización de los mismos y necesitan contar con suficiente efectivo para pagar su deuda, pero también si tiene dinero en exceso que no pierda su valor en el tiempo. Es por ello que existen varias formas de invertir en el sistema financiero mexicano en forma inmediata sin pérdida significativa de su valor. Si la empresa es eficiente en su gestión financiera va estar al pendiente para invertir sus sobrantes en los valores



negociables existente en el mercado y estar al pendiente de sus faltantes en sus flujos de caja. Esta variable de liquidez tiene a su vez sus principales dimensiones”, que son:

- Capital de trabajo.
- Nivel de solvencia.
- Efectivo adecuado.
- Estado de cuenta bancaria.

### **2.2.8. Riesgo de Liquidez**

Las empresas necesitan liquidez para poder hacer frente al pago de sus obligaciones y así satisfacer la demanda de préstamos de sus acreedores. En este sentido, la liquidez se refiere a la capacidad de una entidad de disponer en cada momento los fondos necesarios.

"Se refiere a las pérdidas que puede sufrir una institución al requerir una mayor cantidad de recursos para financiar sus activos a un costo posiblemente inaceptable, el riesgo de liquidez se refiere también a la imposibilidad de transformar en efectivo un activo o portafolios" (Lara M., 2009).

"Es la variabilidad del resultado debida a la dificultad de la conversión de un activo líquido en un momento dado". (Castro S., 2001)

"Es la posibilidad de una pérdida económica debido a la escasez de fondos que impediría poder cumplir las obligaciones en los términos pactados. El riesgo de liquidez también puede asociarse a un instrumento financiero particular, y está asociado a la profundidad financiera del mercado



en el que se negocia para demandar u ofrecer el instrumento sin afectación significativa de su valor". (Sugef K., 2013)

"Es el riesgo de que la entidad no sea capaz de hacer frente eficientemente a flujos de caja previstos e imprevistos, presentes y futuros, así como a aportaciones de garantías resultantes de sus obligaciones de pago, sin que se vea afectada su operativa diaria o su situación financiera" (Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, 2008).

### **2.2.9. Riesgo de Crédito**

Según Vera K. (2015) El riesgo de crédito, se puntualiza como "Aquella posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance".

Es decir, la probable pérdida que puede sufrir el prestamista si las cláusulas contractuales del crédito pactadas con el prestatario son incumplidas por éste, incluso si sus contrapartes o terceros obligados (avales o fiadores solidarios), también incumplen.

He aquí, la importancia de gestionar eficientemente el riesgo de crédito, ya que, si un deudor incumple con sus pagos, los intereses, comisiones y gastos sobre créditos o cuotas deberán ser contabilizados como ingresos o rendimientos en suspenso, es decir no forman parte del estado de resultado y por ende no se computa en los ingresos financieros. Este tratamiento es aplicable cuando el crédito se encuentra en las siguientes situaciones:



- “Créditos en situación de vencidos”.
- “Créditos en situación de cobranza judicial”.
- “Créditos en situación de refinanciado”.
- “Créditos en situación de reestructurado”.
- “Créditos con clasificación de dudoso”.
- “Créditos con clasificación de pérdida”.
- “Créditos castigados”.

En el caso de los créditos vencidos, dicha contabilización procederá desde que la primera cuota se encuentre vencida, independientemente de las demás cuotas que aún no hayan vencido. Los intereses, comisiones y gastos por las cuentas corrientes deudoras, por plazos mayores a treinta (30) días calendario de otorgado el sobregiro, se registrarán en las cuentas respectivas en suspenso mientras no se materialice su pago, extornándose los rendimientos no efectivizados hasta la fecha.

#### **2.2.10. Satisfacción**

“La calidad del servicio es el grado de conformidad o satisfacción de los atributos y características de un servicio con respecto a las expectativas del cliente, o a lo que el cliente espera que va a suceder y desean en una situación. Es la consecuencia de la evaluación realizada por el usuario mediante la comparación entre lo que los clientes aprecia de la prestación del servicio y lo que éstos esperaban”. Kotler A. (2013)

“La calidad del servicio, se refiere a las percepciones de los clientes depende de múltiples factores tales como la percepción, motivación, actuaciones de los empleados, la satisfacción laboral de éstos, y de toda



emoción, por lo que gran parte de los responsables de la calidad son los empleados y sus actuaciones”. Salanova. (2012).

### **Beneficios de la Satisfacción del Cliente**

Ramos E. (2016) Nos dice: “Es cierto que existen muchos beneficios que toda empresa u organización puede conseguir al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea concisa 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”.



## Características de la Satisfacción del Cliente

Según Ramos E. (2016) la satisfacción del cliente “Está conformada por el rendimiento percibido el cual se refiere al desempeño en cuanto a la entrega de valor que el cliente piensa haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio”. Resumida, en una palabra, es el "resultado" que el cliente "percibe".

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- “Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa”.
- “Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio”.
- “Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad”.
- “Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente”.
- “Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos”.

Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

### 2.2.11. El Crédito

Según Vela y Caro. (2015) “El crédito, es entendido como un proceso el cual consiste en que una persona natural o jurídica otorgue un financiamiento a otra persona natural o jurídica, a cambio de que sea devuelto posteriormente y este sea recibido juntamente con una retribución,



la cual la conocemos como tasa de interés, la cual habla del valor del dinero en el tiempo, conjuntamente con otros gastos asociados al financiamiento, en caso que los hubiese”.

En ese contexto, la persona natural o jurídica a la que se le otorga el financiamiento, se le conoce como agente prestamista o acreedor. Mientras que a la persona natural o jurídica que solicita y recibe el financiamiento se le llama agente prestatario o deudor.

Cuando el agente prestamista o acreedor es una institución jurídica, en este caso una empresa financiera ya sea Banco, Caja Municipal, Rural u otras y el agente prestatario o deudor sea una persona natural o persona jurídica (empresa), el financiamiento a otorgar debe ser evaluado y analizado por la empresa financiera, determinando a priori el riesgo de crédito que esta operación comprende, determinando así si el prestatario devolverá el financiamiento que ha recibido, ya que en el caso de no hacerlo implicaría una pérdida para la empresa financiera.

Según Meléndez H. (2009) “El crédito es como el fuego muy ventajoso pero peligroso; si se utiliza de forma correcta sirve como una herramienta que puede traerte muchas ventajas, pero si sucede lo contrario puede traerte muchas consecuencias. Es importante saber cuándo y cómo se debe usar, cuando hablamos de crédito nos referimos al dinero prestado que no es de nuestra propiedad, es 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”.

### **Clasificación de Créditos**

La cartera de créditos se encuentra clasificada por los siguientes tipos de créditos:

- Créditos corporativos.
- Créditos a grandes empresas.
- Créditos a medianas empresas.
- Créditos a pequeñas empresas.
- Créditos de consumo evolvente.
- Créditos de consumo no-revolvente.
- Créditos hipotecarios para vivienda.

### **Elementos Para la Concesión de un Crédito**

“El analista o asesor de crédito, tiene una gran responsabilidad, cuando a sus manos llega un expediente de crédito, que contiene además de la solicitud de crédito, otros documentos que el cliente ha presentado, y del cual espera que se le otorgue un financiamiento”. Este es el momento en que todo analista tiene que entender si el cliente es sujeto o no del crédito solicitado, y si la entidad financiera puede asumir el riesgo crediticio que dicha operación involucra, es decir, el analista como primer encargado del proceso de gestión del riesgo de crédito, empieza un proceso de aprobación, el cual incluye aplicar un conjunto de criterios y procedimientos establecidos por la empresa financiera, con el objeto de decidir si acepta o no el riesgo de crédito de una contraparte o de una operación afecta a riesgo



de crédito. “Durante este proceso, el analista deberá poner en práctica su experiencia académica y profesional, a fin de analizar los principales factores de riesgo, teniendo en cuenta que lo esencial es determinar la capacidad de pago de la contraparte, esperando que la fuente de ingresos para fines de cumplimiento de sus obligaciones crediticias provenga del emprendimiento realizado”. (Ramos E., 2016).

Para lograr estos objetivos, el analista de créditos utiliza instrumentos de análisis, los cuales, le permitirá determinar si una persona natural o jurídica es sujeto de crédito, si califica para el mismo. Entonces, el analista se pregunta: ¿qué criterios debo evaluar?, ¿cómo discernir si alguien aplica o no al crédito solicitado? y ¿qué tipo de herramientas debo utilizar?

Para responder estas preguntas, “Las empresas financieras deben contar con las metodologías de evaluación crediticia para cada tipo de crédito que permitan la cuantificación del riesgo de crédito de sus deudores y contrapartes a fin de determinar si cumplen con los niveles de apetito y tolerancia al riesgo fijados”.

“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”. (Vela y Caro, 2015).



## **Moralidad**

Según Platón, Es un conjunto de creencias, normas y circunstancias a través de las cuales se puede determinar si una persona a lo largo de toda su vida logró ser buena persona, además su contribución en su grupo social que determinará el comportamiento a obrar característico, es decir, que orienta acerca del bien o del mal y/o correcto o incorrecto.

Este es el elemento fundamental que debe considerarse para determinar los riesgos del crédito y constituye las normas de conducta de las empresas o 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”. (Canaza R., 2017)

## **Capacidad**

La capacidad de pago, considera los aspectos “objetivos” en la evaluación crediticia, se determina a través de varias herramientas de gestión, principalmente el diseño y análisis del flujo de caja del solicitante del crédito.

“En ese sentido, la capacidad de pago, se constituye en el primer criterio fundamental para el otorgamiento del crédito”. (Vela y Caro., 2015).



## **Capital**

Según Mill, nos explica “Que el dinero en sí mismo no puede realizar ninguna función del capital, ya que no puede prestar ninguna ayuda a la producción”. De acuerdo a este autor, la diferencia entre capital y no capital no radica en la clase mercancía, sino que, en el espíritu del capitalista, es decir, en su deseo de emplearlas para cierta finalidad y no para otra. El capital de un empresario es aquella parte de sus posesiones que ha de constituir su fondo para llevar a cabo la producción.

“Este componente lo forma el patrimonio de la empresa ó persona y está formado por bienes que en última instancia simbolizan la garantía del crédito. Aunque ésta no esté especificada concretamente, ya que es suficiente con que existan los bienes y que en caso extremo se puedan afectar para obtener la recuperación del crédito”. (Ramos E., 2016).

## **Finalidad**

Al principio toda petitoria “Habrá de obedecer a un destino que redunde en favor general de la economía y, por tanto, de la comunidad, por lo cual las facilidades crediticias deben ser fundamentalmente otorgadas en beneficio de la producción y de la circulación de bienes y servicios; estos deben provocar nuevas fuentes de riqueza y ayudar al progreso y sustento 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 M., 2002).



## Herramientas de Evaluación

Las herramientas son el medio por el cual los criterios de evaluación se van a llevar a cabo, un buen uso de las herramientas nos permitirá realizar una buena evaluación del riesgo crediticio, y por ende tomar buenas decisiones crediticias.

Existen dos tipos de herramientas de evaluación:

- Herramientas de evaluación cuantitativas.
- Herramientas de evaluación cualitativas.

Dentro de las herramientas de evaluación cuantitativas tenemos las siguientes:

### Flujo de Caja

“Con la aplicación de esta herramienta se busca determinar la capacidad de pago del solicitante del crédito, a través del conocimiento de sus fuentes de ingresos y destinos de sus gastos. Conociendo los ingresos y egresos de la unidad familiar y del negocio, se planea el flujo de caja a un horizonte de tiempo determinado, tomando en cuenta la estacionalidad, supuestos específicos y otros criterios que el analista debe sustentar, con el fin de demostrar si el deudor tiene o no capacidad de pago”. (Vela y Caro., 2015)

### Análisis de los Estados Financieros

“Con la aplicación de esta herramienta se busca conocer la situación económica y financiera del solicitante del crédito. Sin embargo, aquí el analista de crédito debe tener mucho cuidado en el levantamiento de la información, debido a que está evaluando créditos a la pequeña y



microempresa, el analista de este tipo de créditos es quien recoge dicha información, la evalúa y la sustenta, aunque en algunos casos también la aprueba, debido a la autonomía asignada por la empresa financiera”. (Vela y Caro., 2015)

### **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.



## 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”. (Canaza R., 2017).

## Riesgo Crediticio

Según Vera y Calo (2015) “El riesgo de crédito, se puntualiza como aquella posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance”. (SBS)



“Es decir, la probable pérdida que puede sufrir el prestamista si las cláusulas contractuales del crédito pactadas con el prestatario son incumplidas por éste, incluso si sus contrapartes o terceros obligados (avales o fiadores solidarios), también incumplen”.

“Aquí, la importancia de gestionar eficientemente el riesgo de crédito, ya que, si un deudor incumple con sus pagos, los intereses, comisiones y gastos sobre créditos o cuotas deberán ser contabilizados como ingresos o rendimientos en suspenso, es decir no forman parte del estado de resultado y por ende no se computa en los ingresos financieros”. Este tratamiento es aplicable cuando el crédito se encuentra en las siguientes situaciones:

- Créditos en situación de vencidos
- Créditos en situación de cobranza judicial
- Créditos en situación de refinanciado
- Créditos en situación de reestructurado
- Créditos con clasificación de dudoso
- Créditos con clasificación de pérdida
- Créditos castigados

En el caso de los créditos vencidos, dicha contabilización procederá desde que la primera cuota se encuentre vencida, independientemente de que las demás cuotas aún no hayan vencido.

“Los intereses, comisiones y gastos por las cuentas corrientes deudoras, por plazos mayores a treinta (30) días calendario de otorgado el sobregiro, se registrarán en las cuentas respectivas en suspenso mientras no se





materialice su pago, extornándose los rendimientos no efectivizados hasta la fecha”. (Vera y Caro., 2015).

## **Tipos de Riesgos Crediticios**

### **Riesgos Generales**

- Políticos.
- Sociales.
- Económicos.

### **Riesgos Especiales**

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

### **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.



## **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.

## **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 preciso concentrar voluntad en evaluar la probabilidad de cumplimiento de los solicitantes de crédito a partir de: Capacidad de pago y voluntad de pago.



## 2.3. 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”. (Olivera R., 2007).

### 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”. (Álvarez V., 2016).

### 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”. (López Y., 2002).



## **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”. (Gaccia J., 2011).

## **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”. (Galarza J., 2004).

## **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”. (Galarza J., 2004).

## **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”. (Oliva E., 2005).

## **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”. (Canaza R., 2017).



### **CARTERA ACTIVA**

“La cartera activa incluye la cartera vigente, además de la morosa, refinanciada, reestructurada y judicial”. (Canaza R., 2017).

### **CARTERA PESADA**

“Incluye además de la cartera vencida, documentos en cartera y créditos incobrables o de difícil recuperación”. (Canaza R., 2017).

### **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”. (Canaza R., 2017).

### **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)”. (Canaza R., 2017).

### **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”. (Canaza R., 2017).



## **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”. (Canaza R., 2017).

## **CRÉDITO**

“El crédito es una operación por medio de la cual un acreedor presta cierta cantidad de dinero a un deudor por la garantía o confianza, en la posibilidad, voluntad y solvencia de que cumpla a un plazo determinado con el reembolso total de la deuda contraída más sus intereses, previo estudio hecho por quien presta el dinero respecto a la seguridad, liquidez y conveniencia”. (Vela y Caro, 2015).

## **EMPRESA DE SERVICIO**

“Es toda entidad la cual se define por la prestación de sus servicios a la comunidad”. (Salanova M., 2012).

## **ESTRATEGIA**

“Línea maestra para la toma de decisiones que tiene autoridad en la eficacia a largo plazo de una organización”. (Vela y Caro, 2015).

## **FINANZAS**

“Es el arte y la ciencia de disponer dinero. Casi todos los individuos y organizaciones ganan u obtienen y gastan o invierten dinero”. (Vela y Caro, 2015).

## **FINANCIAMIENTO**

“Viene hacer la contribución de los recursos necesarios para la creación o ampliación de empresas”. (Vela y Caro, 2015).



## **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”. (Vela y Caro, 2015).

## **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”. (Vela y Caro, 2015).

## **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”. (Corominas P., 1984).

## **INCOBRABLE**

“Cualquier deuda cuyo cobro o realización es imposible”. (Canaza R., 2017).

## **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”. (Canaza R., 2017).



## **MORA**

“Tardanza en el cumplimiento de una obligación que tiene como consecuencia la aplicación del correspondiente interés moratorio”. (Canaza R., 2017).

## **SERVICIO**

“En términos generales los servicios son operaciones, procesos y ejecuciones, conjunto de prestaciones del cliente, como conveniencia del precio, la imagen y la marca del mismo”. (Salanova M., 2012).

## **SERVICIO AL CLIENTE**

“Se describe 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”. (Salanova M., 2012).

## **PAGARÉ**

“Es el documento de crédito por el que una persona o empresa se compromete a pagar determinada cantidad en cierta fecha acordada”. (Manual de autoaprendizaje Ceprebank, 2019).

## **POLÍTICA FINANCIERA**

“Conjunto de normas, lineamientos y acuerdos que utiliza una empresa para regular su funcionamiento”. (Manual de autoaprendizaje Ceprebank, 2019).





## **PRÉSTAMO**

“Es el acuerdo por el cual una entidad financiera entrega a sus clientes dinero los mismos que serán devueltos en una fecha pactada”. (Manual de autoaprendizaje Ceprebank, 2019).

## **REEMBOLSO**

“Es la cantidad que se devuelve a un crédito operado en cuenta por concepto de una cantidad cobrada en exceso, o una mala operación”. (Manual de autoaprendizaje Ceprebank, 2019).

## **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”. (Canaza R., 2017).

## **TASA DE INTERÉS**

“Porcentaje que se paga por el uso del dinero prestado, utilidad que se obtiene al prestar o hacer un depósito en dinero”. (Manual de autoaprendizaje Ceprebank, 2019).



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

El ámbito de estudio para esta investigación fue el Distrito de Huancané ubicado en el Departamento de Puno – Perú.

#### **MIBANCO**

Mibanco es una empresa no estatal de derecho privado, a raíz de los cambios consumados en el marco legal del sistema financiero peruano. Los cuales permitieron el nacimiento de una nueva forma de entidad financiera especializada y diseñada para atender financieramente a la micro y pequeña empresa.

Mibanco viene desarrollando sus actividades en la provincia de Huancané, por ya varios años, tanto en el aspecto Crediticio como en la captación de recursos, por lo que ha ido implementando su metodología al otorgamiento de créditos.

A principios del 2014, Mibanco fue adquirido por Edyficar 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.

#### **3.2.1. Datos Generales de la Financiera Mibanco**

A partir del cambio de accionista mayoritario, ejecutado el día 21 de marzo de 2014, la estructura orgánica de la institución se ha modificado parcialmente para ser adecuada a la estructura operativa que resultará de la integración de Mibanco y Financiera Edyficar.



El 27 de marzo de 2014, la junta general de accionistas designa a los nuevos miembros del directorio de Mibanco, y se nombró al Sr. Gianfranco Ferrari De las Casas, como presidente del directorio, quien se desempeña también como presidente del directorio de Financiera Edyficar y gerente central de banca minorista y gestión de patrimonios.

El día 2 de diciembre de 2014, Mibanco y Financiera Edyficar cumplieron con presentar la correspondiente solicitud de autorización de la escisión ante la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (Mibanco - Portal Web, 2014).

### **3.2.1. Misión, Visión, Objetivo, Valores y Principios**

#### **Misión**

“Brindamos oportunidades de progreso y damos acceso al sistema financiero, con compromiso social”. (Mibanco, Portal Web, 2014).

#### **Visión**

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. (Mibanco, Portal Web, 2014).

#### **Objetivo**

Contribuir a mejorar en la calidad de vida a través de la inclusión financiera. (Mibanco, Portal Web, 2014).



## **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.

### **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.2.1. Población**

Carrasco (2009), plantea que “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”.

Se consideró a la población de Asesores de Negocio que participan directamente en la colocación de créditos de la entidad Financiera MIBANCO Agencia Huancané, para determinar el nivel cumplimiento de políticas de créditos. Hay un total de 15 asesores de negocio.

#### **3.2.2. Muestra**

Según Tamayo (2012), afirma que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”.

#### **Asesores de Negocio**

En vista que la población es muy pequeña, se tomó al total de los asesores de negocio que en este caso son 15.



### **3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Se efectuó una investigación básica de tipo descriptiva, básica porque se buscó profundizar y obtener conocimientos científicos respecto a un problema vigente en las instituciones financieras como es la aplicación de políticas de créditos por parte de los asesores de negocio y su incidencia en la morosidad de los clientes de la Financiera Mibanco Agencia Huancané, y descriptiva porque buscó especificar, las características y los perfiles importantes de este fenómeno que se someta a un análisis. (Danhke, (1989) En: Hernández, et al (2013) p.117).

### **3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño que se utilizó para la presente investigación fue el: Diseño No experimental – Transversal: No experimental porque permitió extender los conocimientos y precisar de qué manera las políticas de créditos influyen en la cartera morosa de la Financiera Mibanco Agencia Huancané. Hernández, et al (2013)

Transversal porque se estudió una realidad observable, partiendo de una sola muestra en un tiempo determinado.

### **3.5. MÉTODOS**

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo de corte longitudinal, es de tipo no experimental, para lo cual se utilizaron los siguientes métodos.

#### **3.5.1. Método Analítico**

Se utilizó el método analítico, porque mediante este método analizaremos y conoceremos la aplicación de las políticas de colocación de



créditos y su incidencia en la tasa de morosidad en la entidad financiera Mibanco. (Hernández, 2010).

### **3.5.3. 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 Agencia Huancané. (Hernández, 2010).

## **3.6. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCION DE DATOS**

### **3.6.1. Análisis Documental**

Se usó esta técnica para formular la revisión bibliográfica o el marco teórico del trabajo de investigación el cual se extrae información de los siguientes documentos:

- Estadísticas de mora 2017 - 2018.
- Padrón de mora de créditos 2017 – 2018.
- Cartera de créditos vigente.
- Cartera de créditos vencida.
- Normas legales.
- Memorias anuales.
- Textos.
- Artículos y revistas.
- Informes.
- Tesis.



### **3.7. INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**

Para Pino (2018), “Es el medio físico o virtual que utiliza el investigador para recolectar datos que conllevan a medir una o más variables”

#### **3.7.1. Entrevista**

Para obtener una mejor información se realizó entrevistas a los Asesores de Negocios trabajadores de la Entidad Financiera Mibanco Agencia Huancané Así como al Gerente 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.

#### **3.7.2. Encuesta**

Según (Córdova, 2018). “Es el procedimiento en el que consta de entregar un instrumento en forma física y virtual a un referente para que lo desarrolle en un determinado tiempo”.

#### **3.7.3. Cuestionario**

Para (Cordova, 2018) “Es un instrumento de acopio de datos compuesto por un conjunto de interrogantes formulados por escrito que sirve para medir una o más variables”. Se utilizó un instrumento validado y codificado los cuales permitieron recoger los datos para efectuar las comparaciones correspondientes. Se ha desarrollado la encuesta dirigida a los asesores de negocio de la entidad. Así mismo se utilizó la escala de



medición ordinal de tres puntos de Likert, de acuerdo a la siguiente escala: Inadecuada, Medianamente adecuada, Adecuada.

### 3.8. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS

Según (Córdova, 2018) “La calidad de una investigación depende en gran medida de la calidad de los instrumentos y técnicas utilizados por el investigador.”

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

Se utilizó, el coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  (rho) que es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables en este caso cumplimiento y morosidad para saber la relación entre ambos, los datos fueron ordenados y reemplazados por su respectivo orden.

Para la medición de los resultados, se utilizó una serie de calificación de acuerdo a la escala de Likert, considerándose: Adecuada, Moderadamente Adecuada e Inadecuada.

**Tabla 1:** Escala de calificación

Rango	Calificación
100 - 150	Bueno
50 - 100	Regular
0 - 50	Malo

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS

##### 4.1.1. Evaluar las políticas de crédito y su incidencia en la cartera morosa de la Financiera Mibanco Agencia Huancané, periodos 2017 – 2018.

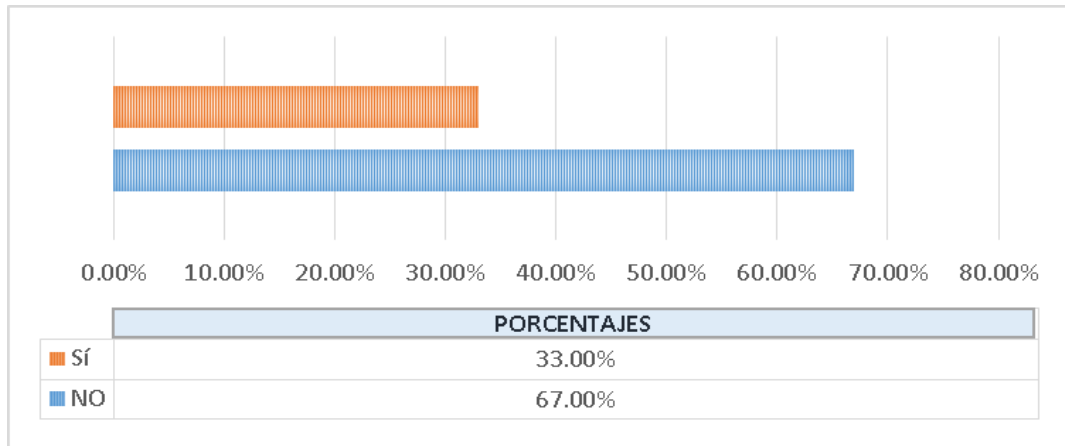
- Normas financieras

Para otorgar un crédito, una entidad financiera debe tener suficiente información sobre la persona o empresa que lo solicita. Las políticas de créditos incluyen los criterios a tomar en cuenta, para determinar su capacidad de pago bajo el juicio de conocer al cliente siguiendo pasos como la verificación de domicilio, presentación de referencias cuantitativas y cualitativas, verificar el plazo y monto adecuado, respetar el vínculo de consanguinidad instaurado, etc.

**Tabla 2:** Verificación de domicilio por parte de los asesores de negocio

Pregunta	FRECUENCIA		TOTAL
	SÍ	NO	
1.- ¿Cumple Ud. con realizar la verificación de domicilio y/o negocio, antes de otorgar un crédito?	5	10	15
Puntaje		50	
<b>Total</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta



**Figura 1:** Verificación de del domicilio por parte de los asesores de negocio  
FUENTE: Tabla 2

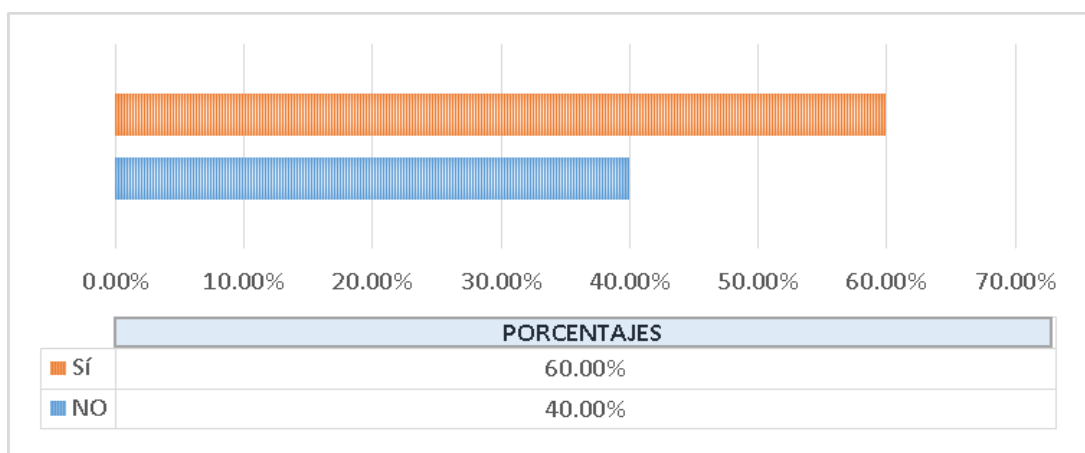
En la Tabla 2 y Figura 1, según la encuesta realizada se obtiene que 5 asesores de negocio realizan las visitas al domicilio y/o negocio de su cliente, mientras que 10 no realizan las visitas, obteniendo un puntaje de 50, por lo cual el cumplimiento de la política de verificación del domicilio o negocio por parte de los 15 asesores de crédito de la Financiera Mibanco es malo.

En la entrevista personal los profesionales indican que esto se debe básicamente a que son clientes recurrentes y son clientes de calificación muy buena, y como segunda justificación señalan que para agilizar el proceso del préstamo los asesores solicitan a sus clientes fotos de su domicilio en todos los panoramas requeridos, de ello se puede aducir que este procedimiento no es el adecuado según las normas financieras establecidas por la entidad, al realizar una verificación de negocio se puede observar si hay recurrencia de clientes dado el caso de que el préstamo solicitado sea por una compra de mercadería para la ampliación del negocio.

**Tabla 3:** Presentación de requisitos por parte de los asesores de negocio

Pregunta	FRECUENCIA		TOTAL
	SÍ	NO	
2.- ¿Cumple Ud. con la presentación de todos los requisitos establecidos por la entidad para otorgar un crédito?	9	6	15
Puntaje		90	
<b>Total</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta



**Figura 2:** Presentación de requisitos por parte de los asesores de crédito

FUENTE: Tabla 3

En la Tabla 3 y Figura 2, según la encuesta realizada se obtiene que 9 asesores de negocio presentan los requisitos establecidos por la entidad, mientras que 6 no las presentan, obteniendo un puntaje de 90, por lo cual el cumplimiento de la política de presentación de requisitos por parte de los 15 asesores de crédito de la Financiera Mibanco es regular.

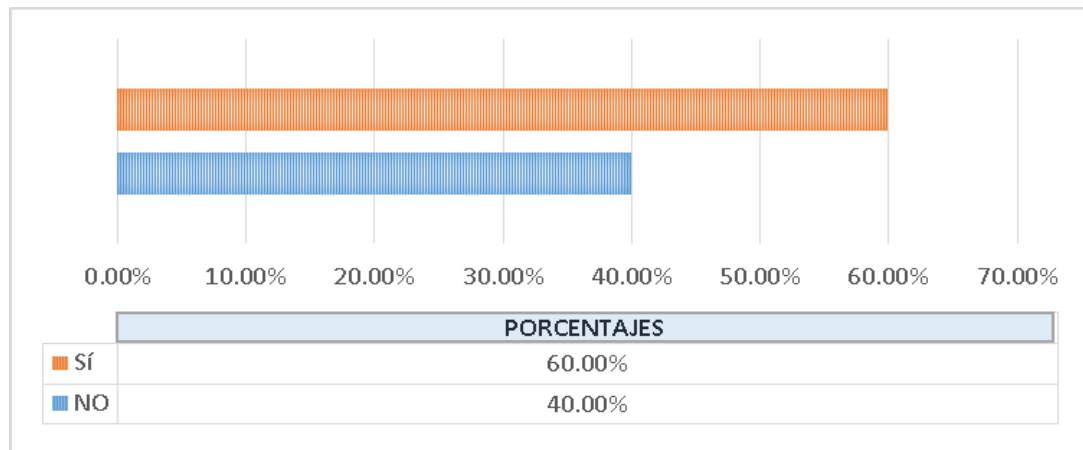
La competencia en el sector financiero crece cada día más, las entidades financieras ofrecen préstamos con menos requisitos. En la entrevista personal con los asesores indican que es imprescindible la presentación solo de algunos requisitos, y dejan de lado las demás para regularizarlas después al expediente. Esto se da por la falta de conocimiento de las políticas, por el ingreso de personal nuevo,

por la falta de supervisión de los expedientes y por la gran cantidad de entidades financieras que existen que ofrecen créditos a sola firma.

**Tabla 4:** Presentación de garantías por parte de los asesores de negocio

Pregunta	FRECUENCIA		TOTAL
	SÍ	NO	
3.- ¿Presenta Ud. las garantías establecidas para otorgar un crédito?	9	6	15
Puntaje		90	
<b>Total</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta



**Figura 3:** Presentación de garantías por parte de los asesores de crédito

FUENTE: Tabla 4

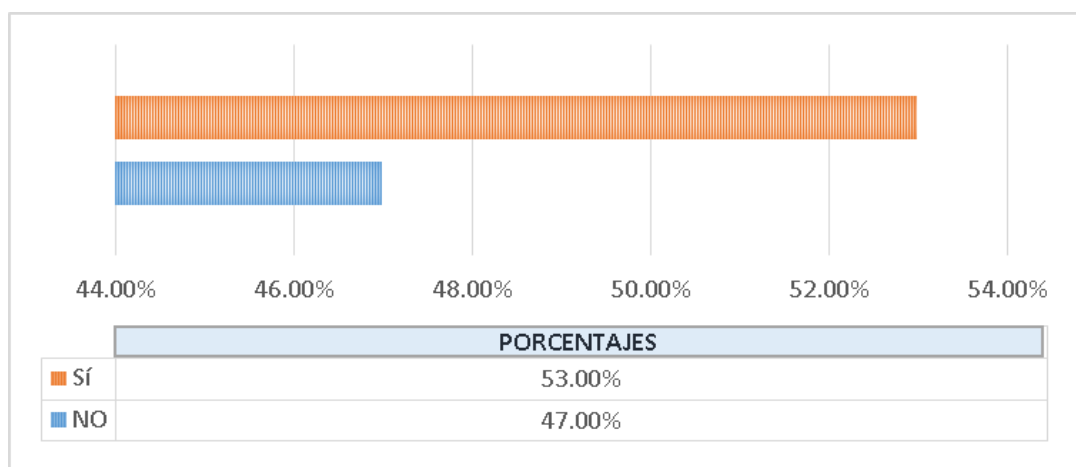
En la Tabla 4 y Figura 3, según la encuesta realizada se obtiene que 9 asesores de negocio presentan las garantías establecidas por la entidad, mientras que 6 no las presentan, obteniendo un puntaje de 90, por lo cual el cumplimiento de la política de presentación de garantías por parte de los 15 asesores de crédito de la Financiera Mibanco es regular.

La presentación de garantías o un garante, establecen para el otorgamiento de créditos un instrumento de recuperación y cobertura.

**Tabla 5:** Registro de referencias cualitativas y cuantitativas por parte de los asesores de negocio

Pregunta	FRECUENCIA		TOTAL
	SÍ	NO	
4.- ¿Cumple Ud. con registrar todas las referencias cualitativas y cuantitativas?	8	7	15
Puntaje		80	
<b>Total</b>	<b>53%</b>	<b>47%</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta



**Figura 4:** Registro de referencias cualitativas y cuantitativas por parte de los asesores de crédito

FUENTE: Tabla 5

En la Tabla 5 y Figura 4, según la encuesta realizada se obtiene que 8 asesores de negocio registran todas las referencias cualitativas y cuantitativas, mientras que 7 no las registran, obteniendo un puntaje de 80, por lo cual el cumplimiento de la política de registro de referencias por parte de los 15 asesores de crédito de la Financiera Mibanco es regular.

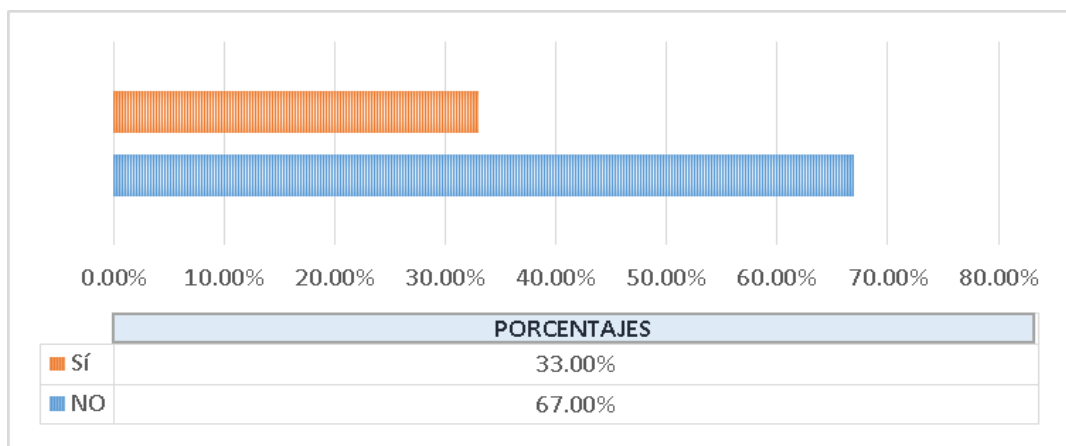
Las referencias son un elemento importante en el otorgamiento de un crédito tanto cuantitativas o cualitativas, de acuerdo a estas referencias podremos obtener información como la carga familiar, las edades de los hijos en caso los tuvieran y si estudian, cuanto es el gasto promedio de esa familia, preguntar

también a los vecinos o familiares si la pareja tiene discusiones o problemas económicos, cabe resaltar que muchas veces el crédito solicitado con un propósito es utilizado en otro, del mismo modo se evalúa en caso la persona sea de estado civil soltero(a).

**Tabla 6:** Tercer grado de vínculo familiar

Pregunta	FRECUENCIA		TOTAL
	SÍ	NO	
5.- ¿Cumple Ud. con la política del tercer grado de vínculo familiar, para otorgar un crédito?	5	10	15
Puntaje		50	
<b>Total</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta



**Figura 5:** Tercer grado de vínculo familiar

FUENTE: Tabla 6

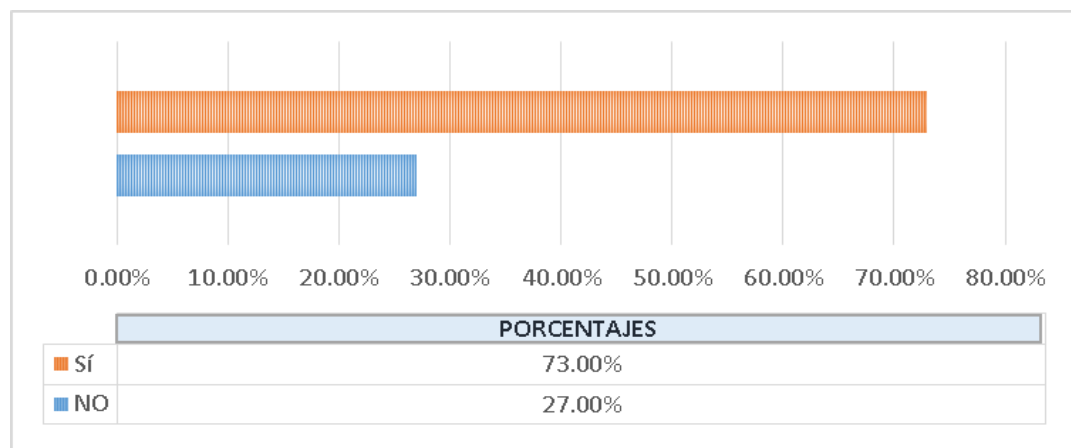
En la Tabla 6 y Figura 5, según la encuesta realizada se obtiene que 5 asesores de negocio si respetan la política del tercer grado de vínculo familiar, mientras que 10 no la respetan, obteniendo un puntaje de 50, por lo cual el cumplimiento de la política del tercer grado de vínculo familiar por parte de los 15 asesores de negocio de la Financiera Mibanco es malo.

La entidad financiera Mibanco trabaja en base metas que se le asigna a cada asesor de crédito más aun cuando este asesor es un funcionario nuevo, para que pueda hacer crecer su cartera de clientes, en la entrevista personal con los asesores se obtuvo que tienen que ofrecer un crédito a un familiar o amigo, evadiendo esta política para poder cumplir con la meta asignada, sucede que, después de otorgar el crédito si existe algún retraso en el pago de la cuota resulta difícil exigir el cumplimiento por el mismo motivo de que son familia o amigos.

**Tabla 7:** Plazo y monto por cada producto

Pregunta	FRECUENCIA		TOTAL
	SÍ	NO	
6.- ¿Cumple Ud. con el plazo y montos por cada producto?	11	4	15
Puntaje		110	
<b>Total</b>	<b>73%</b>	<b>27%</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta



**Figura 6:** Plazo y monto por cada producto

FUENTE: Tabla 7

En la Tabla 7 y Figura 6, según la encuesta realizada se obtiene que 11 asesores de negocio si cumplen el plazo y monto por cada producto, mientras que 4 no las cumplen, obteniendo un puntaje de 110, por lo cual el cumplimiento de la



política de cumplimiento de plazo y monto por cada producto por parte de los 15 asesores de negocio de la Financiera Mibanco es bueno.

Los asesores de negocio tienen por prioridad llegar a las metas tanto en monto como en número de clientes, colocando así a plazos y productos que no califican, esto se debe básicamente al capital con este resultado se puede evidenciar una relativa ausencia en el cumplimiento de la política establecida sobre los plazos y montos máximos por cada tipo de producto.

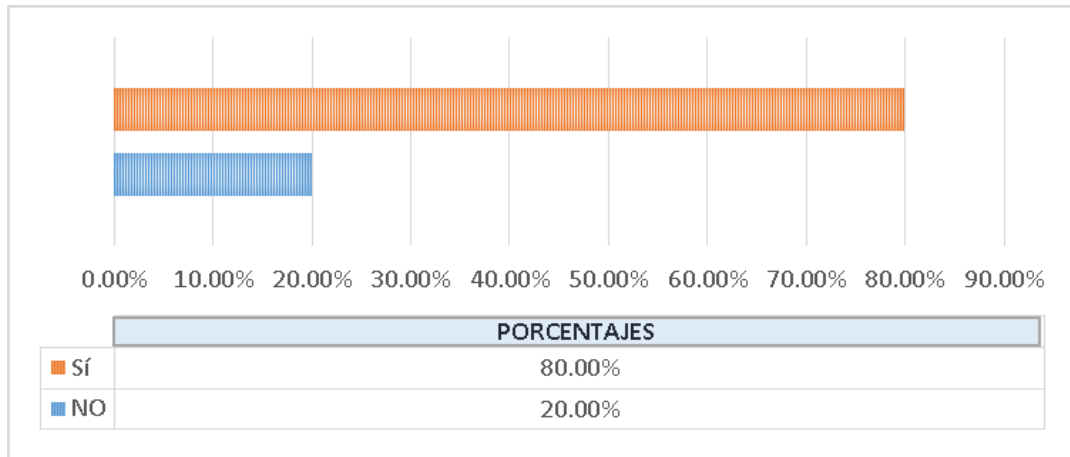
- Control y seguimiento del crédito

Además de contar con una política de créditos, la entidad financiera debe definir cómo ejercerá controles para asegurar el cumplimiento por parte de sus clientes realizando un seguimiento de los créditos otorgados. Realizar un correcto control y seguimiento a los clientes es el primer paso que debe dar todo asesor de negocios para asegurar la recuperación del crédito.

**Tabla 8:** Seguimiento del crédito

Pregunta	FRECUENCIA		TOTAL
	SÍ	NO	
7.- ¿Realiza Ud. seguimiento a sus clientes después de otorgar un crédito?	12	3	15
Puntaje		120	
<b>Total</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Cuestionario



**Figura 7:** Seguimiento del crédito  
FUENTE: Tabla 8

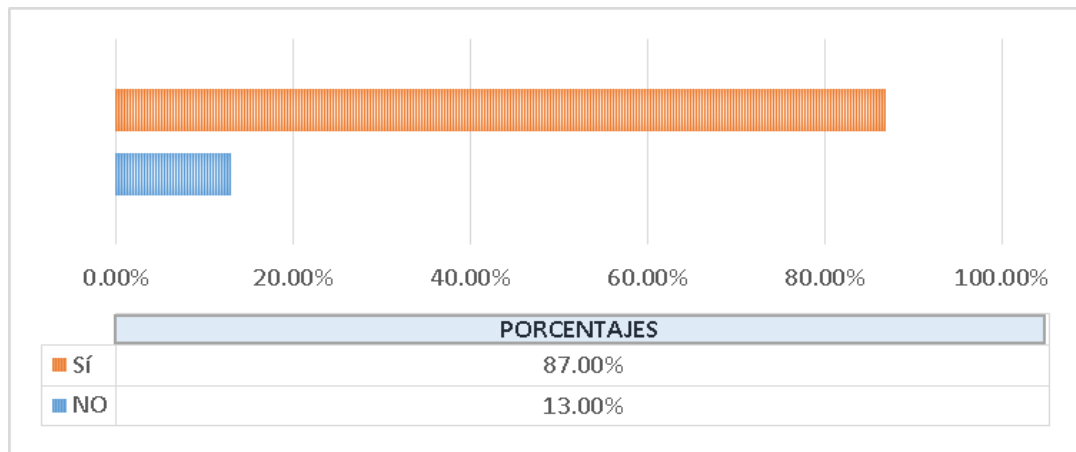
En la Tabla 8 y Figura 7, según la encuesta realizada se obtiene que 12 asesores de negocio realizan seguimiento a sus clientes después de otorgar un crédito, mientras que 3 no lo realizan, obteniendo un puntaje de 120, por lo cual el seguimiento de crédito por parte de los asesores de negocio a sus clientes después de otorgar un crédito es bueno.

El seguimiento del crédito es trascendental con ello podemos asegurar la recuperación de un crédito en su totalidad sin moras, de tal manera que no afecte a la entidad ni al asesor de negocios con algún descuento por el incumplimiento por parte de sus clientes.

**Tabla 9:** Cobranza administrativa

Pregunta	FRECUENCIA		TOTAL
	SÍ	NO	
8.- Vencida la cuota, ¿Realiza Ud. llamadas, envió de notificaciones y visitas a domicilio?	13	2	15
Puntaje		130	
<b>Total</b>	<b>87%</b>	<b>13%</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Cuestionario



**Figura 8:** Cobranza administrativa  
FUENTE: Tabla 9

En la Tabla 9 y Figura 8, según la encuesta realizada se obtiene que 13 asesores de negocio realizan llamadas envío de notificaciones y visitas a sus clientes vencida la cuota establecida en el cronograma de pagos, mientras que 2 no lo realizan, obteniendo un puntaje de 130, por lo cual la cobranza administrativa por parte de los asesores de negocio en la financiera Mibanco es buena.

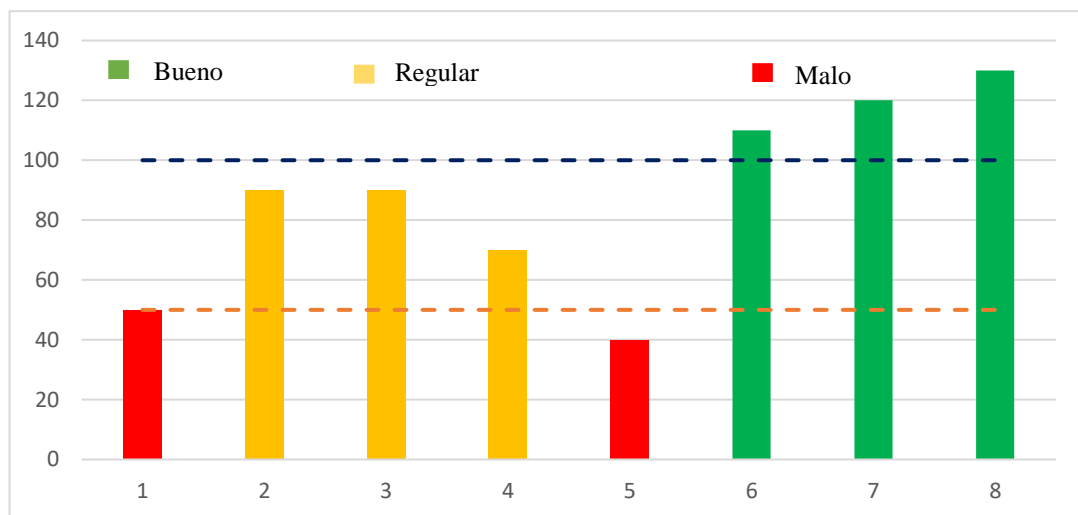
En el resultado obtenido en la encuesta la mayoría respondió que si presenta problemas con retrasos al pago de las cuotas, de ello podemos concluir que si no se cumple en su totalidad las políticas para el otorgamiento de un crédito se correrá el riesgo de incurrir en mora.

**4.1.2. Determinar cuál es el nivel de cumplimiento de las políticas de crédito, en la Financiera Mibanco Agencia Huancané, periodos 2017 – 2018.**

**Tabla 10:** Nivel de Cumplimiento

N°	Pregunta	Total		Porcentaje		Total	Puntaje (150)
		Sí	No	Sí	No		
1	Verificación de domicilio	5	10	33%	67%	100%	50
2	Presentación de requisitos	9	6	60%	40%	100%	90
3	Garantías establecidas	9	6	60%	40%	100%	90
4	Referencias	8	7	53%	47%	100%	80
5	Vínculo familiar	5	10	33%	67%	100%	50
6	Plazo y montos	11	4	73%	27%	100%	110
7	Seguimiento del crédito	12	3	80%	20%	100%	120
8	Cobranza administrativa	13	2	87%	13%	100%	130
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>48</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>100%</b>	<b>720</b>
							<b>1200</b>
							<b>Nivel de cumplimiento de las políticas 60%</b>

FUENTE: Tablas 2 – 9



**Figura 9:** Resumen de resultados  
FUENTE: Tabla 10

Se observa que el resultado del cuestionario aplicado a los asesores de negocio es que un 60% respondió que si cumple con estas políticas antes y después



de conceder un crédito para evitar moras y el 40% restante indica que no las cumple, obteniendo en total un puntaje de 90 el cual nos indica que el cumplimiento de las políticas de crédito por parte de los asesores de negocio es regular.

Este cuestionario fue aplicado con las principales políticas de crédito que debería cumplir un asesor de negocios según el Reglamento General de Créditos de no hacerlo va a traer consigo que la morosidad este como un factor de riesgo presente en cada crédito que se otorgue.

#### **4.1.3. Determinar el índice de la cartera morosa en la Financiera Mibanco Agencia Huancané, periodos 2017 – 2018.**

**Tabla 11:** Evolución de créditos directos Financiera Mibanco Agencia Huancané (expresado en soles)

<b>Año</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Créditos Directos	S/ 7 950, 800.00	S/ 7 500,220.00	S/ 8 466,600.00	S/ 10 111,100.00

FUENTE: Departamento de créditos Mibanco Agencia Huancané

El departamento de créditos de Mibanco – Agencia Huancané señala que, en el año 2016 se registró una reducción del 5.6% en sus colocaciones brutas producto de la mayor rigurosidad establecida, dado el fuerte incremento de mora.



**Figura 10:** Evolución de créditos directos otorgados de la Financiera Mibanco Agencia Huancané

FUENTE: Departamento de cobranzas Financiera Mibanco Agencia Huancané

En el año 2017 se mostró una recuperación, marcada principalmente en el primer semestre del año llegando a registrarse a diciembre del 2017 un total de S/8 466,600.00 en el saldo de colocaciones brutas lo cual representa un 11.4%.

A diciembre del año 2018, las colocaciones brutas ascendieron a S/10 111,100.00 superando en 16.3% al año anterior este incremento estuvo influenciado a nuevos productos ofrecidos por la entidad.

Para poder desarrollar el presente objetivo se recurrió al análisis de la información solicitada a la entidad, las cuales fueron una base de datos con la mora obtenida por cada asesor.



**Tabla 12:** Multas por morosidad calculadas al 2017 en la Financiera Mibanco Agencia Huancané (expresado en soles)

Asesor de Negocios	Total a diciembre del 2017	Mora a diciembre del 2017	Multas por morosidad
Asesor 1	S/ 1 200,000.00	1.50%	S/ 18,000.00
Asesor 2	S/ 800,000.00	0.20%	S/ 1,600.00
Asesor 3	S/ 700,800.00	0.40%	S/ 2,803.20
Asesor 4	S/ 600,500.00	0.20%	S/ 1,201.00
Asesor 5	S/ 530,000.00	1.00%	S/ 5,300.00
Asesor 6	S/ 600,000.00	0.20%	S/ 1,200.00
Asesor 7	S/ 620,000.00	0.00%	S/ 0.00
Asesor 8	S/ 540,000.00	0.00%	S/ 0.00
Asesor 9	S/ 530,000.00	0.00%	S/ 0.00
Asesor 10	S/ 420,000.00	0.30%	S/ 1,260.00
Asesor 11	S/ 450,000.00	0.00%	S/ 0.00
Asesor 12	S/ 400,000.00	0.50%	S/ 2,000.00
Asesor 13	S/ 395,000.00	0.00%	S/ 0.00
Asesor 14	S/ 390,300.00	0.00%	S/ 0.00
Asesor 15	S/ 290,000.00	0.00%	S/ 0.00
<b>Total</b>	<b>S/ 8 466,600.00</b>	<b>0.39%</b>	<b>S/ 33,364.20</b>

FUENTE: Departamento de créditos

La Tabla 12 nos muestra las moras acumuladas por los asesores a diciembre del 2017, periodo que cerró con un total de S/. 8 466, 600.00 en cartera esto quiere decir que hasta el 31 de diciembre se otorgó créditos hasta esa cifra, y lo que nos refleja esta tabla es que el 0.39%, ingreso a (UDEEC), lo cual quiere decir que los clientes no lograron cancelar en 30 días calendario a partir de la fecha establecida en el cronograma de pagos, con un total de S/ 33, 364.20 que viene a ser un dinero en riesgo de no ser recuperado.

**Tabla 13:** Multas por morosidad calculadas al 2018 Financiera Mibanco Agencia Huancané (expresado en soles)

Asesor de Negocios	Total a Diciembre del 2018	Mora a Diciembre del 2018	Multas por morosidad
Asesor 1	S/ 1,500,000.00	2.40%	S/ 36,000.00
Asesor 2	S/ 1,200,000.00	0.50%	S/ 6,000.00
Asesor 3	S/ 900,300.00	1.10%	S/ 9,903.30
Asesor 4	S/ 700,000.00	0.70%	S/ 4,900.00
Asesor 5	S/ 680,000.00	1.00%	S/ 6,800.00
Asesor 6	S/ 730,000.00	0.90%	S/ 6,570.00
Asesor 7	S/ 650,000.00	1.50%	S/ 9,750.00
Asesor 8	S/ 620,300.00	0.00%	S/ 0.00
Asesor 9	S/ 560,000.00	1.20%	S/ 6,720.00
Asesor 10	S/ 490,000.00	0.30%	S/ 1,470.00
Asesor 11	S/ 480,500.00	0.20%	S/ 961.00
Asesor 12	S/ 410,000.00	0.50%	S/ 2,050.00
Asesor 13	S/ 400,000.00	2.20%	S/ 8,800.00
Asesor 14	S/ 410,000.00	0.60%	S/ 2,460.00
Asesor 15	S/ 380,000.00	0.20%	S/ 760.00
<b>Total</b>	<b>S/ 10 111,100.00</b>	<b>1.2%</b>	<b>S/ 103,144.30</b>

FUENTE: Departamento de créditos

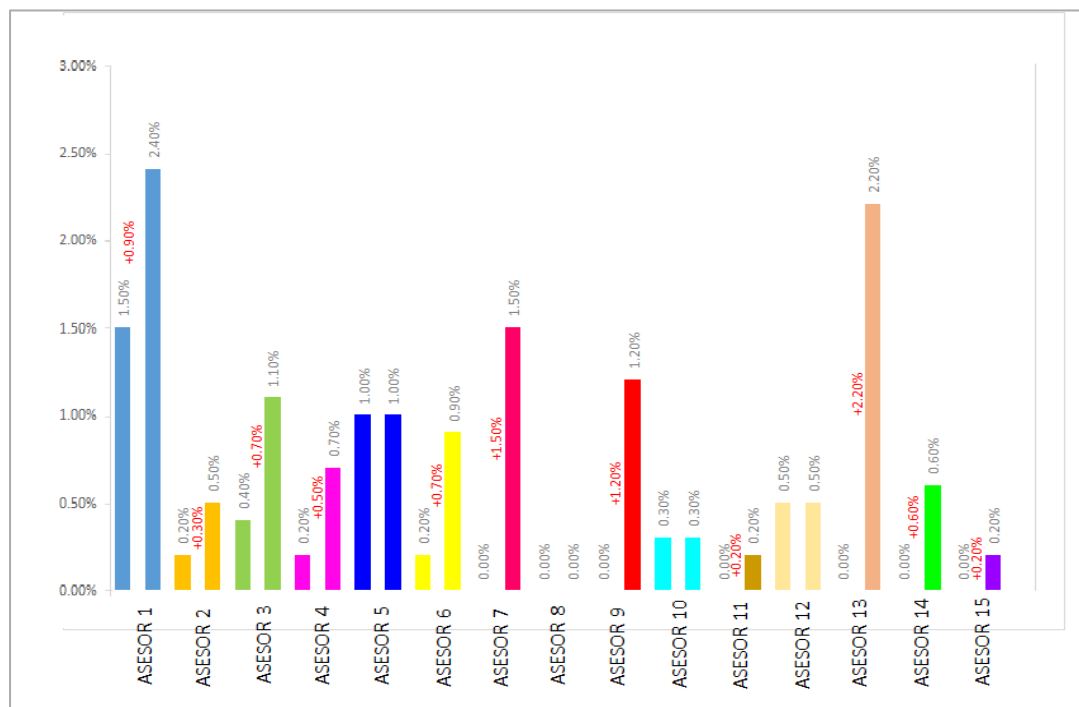
La Tabla 13 nos muestra las moras acumuladas por los asesores a diciembre del 2018, el cual cerró con un total de S/. 10 111, 100.00 en cartera, y lo que nos refleja este cuadro es que el 1.2%, ingreso a UDEC, es decir que los clientes no lograron cancelar en 30 días calendario a partir de la fecha programada para pagar la cuota, con un total de S/ 103, 144.30 que viene a ser un dinero en riesgo de no ser recuperado.



**Tabla 14:** Resumen de multas por morosidad en los periodos 2017 y 2018 de la Financiera Mibanco Agencia Huancané. (Expresado en soles)

Asesor de Negocios	Multas por morosidad 2017	Multas por morosidad 2018	Variación	Riesgo Crediticio
Asesor 1	S/ 18,000.00	S/ 36,000.00	S/ 18,000.00	SI
Asesor 2	S/ 1,600.00	S/ 6,000.00	S/ 4,400.00	SI
Asesor 3	S/ 2,803.20	S/ 9,903.30	S/ 7,100.10	SI
Asesor 4	S/ 1,201.00	S/ 4,900.00	S/ 3,699.00	SI
Asesor 5	S/ 5,300.00	S/ 6,800.00	S/ 1500.00	NO
Asesor 6	S/ 1,200.00	S/ 6,570.00	S/ 5,370.00	SI
Asesor 7	S/ 0.00	S/ 9,750.00	S/ 9,750.00	SI
Asesor 8	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	NO
Asesor 9	S/ 0.00	S/ 6,720.00	S/ 6,720.00	SI
Asesor 10	S/ 1,260.00	S/ 1,470.00	S/ 210.00	NO
Asesor 11	S/ 0.00	S/ 961.00	S/ 961.00	SI
Asesor 12	S/ 2,000.00	S/ 2,050.00	S/ 50.00	NO
Asesor 13	S/ 0.00	S/ 8,800.00	S/ 8,800.00	SI
Asesor 14	S/ 0.00	S/ 2,460.00	S/ 2,460.00	SI
Asesor 15	S/ 0.00	S/ 760.00	S/ 760.00	SI
<b>Total</b>	<b>S/ 33,364.20</b>	<b>S/ 103,144.30</b>	<b>S/ 69,780.10</b>	<b>Si(11) No(4)</b>

FUENTE: Tablas 12 y 13



**Figura 11:** Resumen de las moras obtenidas por los asesores de negocio de la Financiera Mibanco Agencia Huancané en los periodos 2017 – 2018.

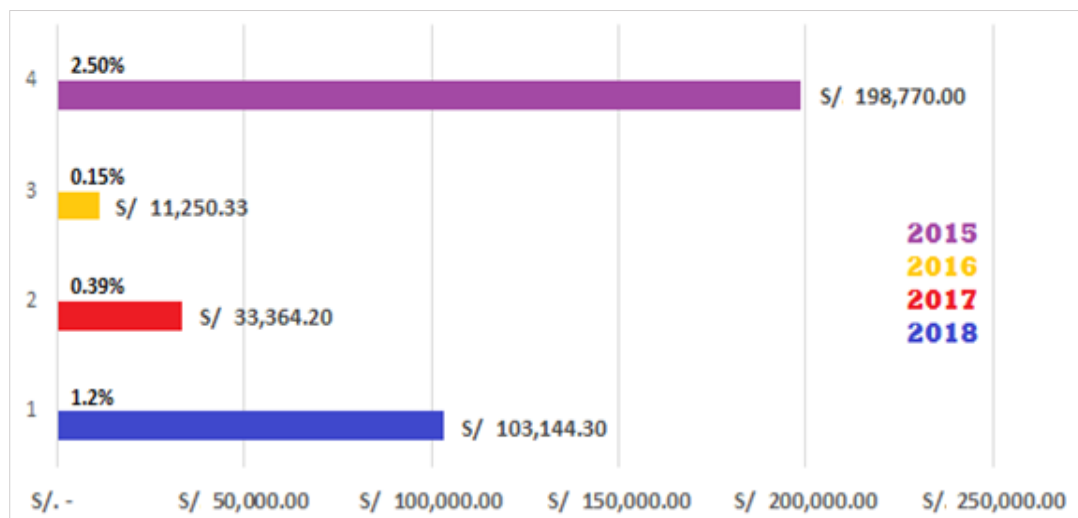
FUENTE: Tablas 12 - 13

En la Figura 11 se observa el resumen obtenido de las tablas 12 y 13 en los cuales se detalla las moras obtenidas por los asesores de negocio a diciembre de los años 2017 y 2018 respectivamente se puede observar que las moras han aumentado en los de asesores de negocio, observándose que no existe disminución en ningún caso.

**Tabla 15:** Evolución del índice de morosidad de la Financiera Mibanco - Agencia Huancané (cifras expresadas en porcentaje)

Año	2015	2016	2017	2018
Índice de morosidad obtenido	2.50%	0.15%	0.39%	1.20%

FUENTE: Departamento de créditos



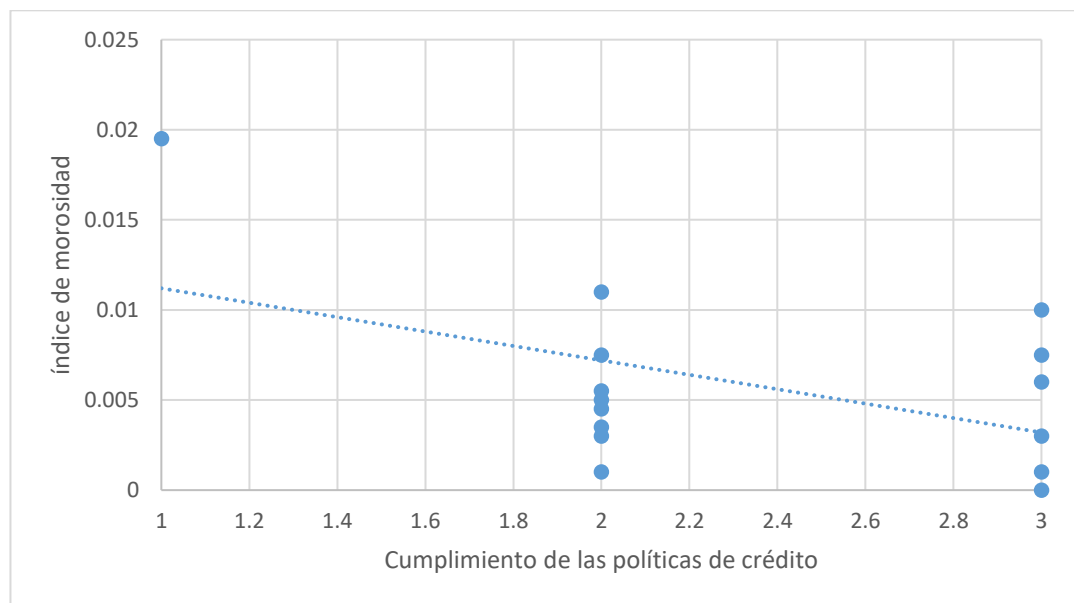
**Figura 12:** Evolución del índice de morosidad de la Financiera Mibanco Agencia Huancané.

FUENTE: Departamento de cobranzas

Al cierre del año 2015 se obtuvo una morosidad del 2.5% en dicho año se pretendía que la cartera de clientes crezca progresivamente lo cual causó que el índice de morosidad sea el más alto, pasando a UDEC (unidad de cobranza) un total de S/ 198,770.00 para el año siguiente se exigió que a los asesores de negocio que tuvieran más rigurosidad al momento de otorgar un crédito respetando las políticas para el otorgamiento, se tuvo una disminución de la morosidad de un 2.25% a un

0.15% junto con ello disminuyó también las colocaciones de crédito, para el año 2017 no se exigió con respecto al anterior año lo cual resultó una tasa de morosidad del 0.39% y para el año 2018 se obtuvo una morosidad del 1.2% cerrando dicho año con S/ 10 111,100.00, tratando de balancear la exigencia del cumplimiento de las políticas de créditos con el crecimiento de la entidad.

#### 4.1.4. Determinar la relación entre el nivel de cumplimiento de las políticas de crédito y el índice de la cartera morosa de la Financiera Mibanco Agencia Huancané, periodos 2017 – 2018.



**Figura 13:** Relación entre el Cumplimiento de las políticas de créditos y el índice de morosidad de la Financiera Mibanco Agencia Huancané.

FUENTE: Tablas 2 - 12

En la Figura 13, se puede observar la correlación entre el índice de morosidad y el cumplimiento de las políticas de créditos establecidas por la entidad y aplicadas por los 15 asesores de nuestra muestra de estudios, se observa que hay una correlación negativa, donde se infiere que un menor cumplimiento de las políticas de crédito generan un mayor índice de morosidad. Ahí se ve reflejada la

importancia de cumplir con las normas establecidas por la entidad y poder conocer la solvencia económica del cliente a mayor solvencia menor mora.

#### 4.1.5. Análisis de los resultados

Con los resultados obtenidos se contrasta las hipótesis propuestas en el presente trabajo de investigación.

##### 4.1.5.1. Hipótesis general

#### Las políticas de crédito inciden en la cartera morosa de la Financiera Mibanco Agencia Huancané, periodos 2017 – 2018.

Analizamos las políticas de crédito de la entidad, para ver su incidencia con la cartera morosa, se realizó una encuesta a los 15 asesores de negocio que laboraban en nuestro periodo de estudios obteniendo lo siguiente:

**Tabla 16:** Cumplimiento de las políticas crediticias

Morosidad	Malo		Regular		Bueno		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Alta	1	6.67%	0	0.00%	0	0.00%	1	6.67%
Mediana	0	0.00%	2	13.33%	2	13.33%	4	26.67%
Baja	0	0.00%	6	40.00%	4	26.67%	10	66.67%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>6.67%</b>	<b>8</b>	<b>53.33%</b>	<b>6</b>	<b>40.00%</b>	<b>15</b>	<b>100.00%</b>

FUENTE: Tabla 10

Se agrupó y evaluó el cumplimiento de las políticas crediticias por parte de los 15 asesores de negocios, considerando bueno cuando tenían un puntaje entre 100 y 150, regular cuando tenían puntajes entre 50 y 100; mientras se les considero malo cuando tenían puntajes menores a 50. En relación al índice de morosidad que tenían los asesores de negocio, se le consideró una morosidad baja cuando estas

oscilaban entre 0.00% y 0.65%, morosidad mediana cuando tenía puntajes entre 0.65% y 1.3%; mientras que tenían una morosidad alta cuando esta oscilaba entre 1.3% y 1.95%. En la Tabla 16, se resume el cumplimiento de las políticas de crédito y el nivel de la morosidad que tenían los 15 asesores de negocio de la Financiera mi Banco agencia Huancané.

**Tabla 17:** Prueba de Chi-cuadrado

<b>Pruebas de Chi-cuadrado</b>			
	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	15.125 <sup>a</sup>	4	0.004
Razón de verosimilitud	7.464	4	0.113
Asociación lineal por lineal	1.875	1	0.171
N° de casos válidos	15		

**a. 9 casillas (88.9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0.7.**

En la Tabla 17, se observa que el chi cuadrado calculado fue de 15,125; mientras que el chi cuadrado según la tabla a un 5% de significancia es de 9,4877; así como la significancia asintótica bilateral es menor a 0.05. Al ser el chi cuadrado mayor al chi cuadrado de tabla y la significancia asintótica menor a 0.05, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Por lo cual las políticas de créditos influyen en la cartera morosa de la Financiera Mibanco Agencia Huancané.



#### **4.1.5.2. Hipótesis específica N° 1**

##### **El cumplimiento de las políticas de crédito inciden en la cartera morosa de la Financiera Mibanco Agencia Huancané, periodos 2017 – 2018.**

Con los resultados obtenidos para poder contrastar esta hipótesis, se obtiene según la Tabla 2, que solo el 33% de los asesores de negocio realiza la verificación de domicilio o negocio del cliente que solicita el crédito. Según las Tablas 3 y 4, no se presentan los requisitos y garantías estipulados para asegurar la recuperación de crédito. La Tabla 5 muestra que el 53% de los asesores de negocio registran las referencias cuantitativas y cualitativas el 47% restante no sabe si su cliente tiene capacidad de pago. Según la Tabla 6, los asesores no respetan la políticas de crédito con respecto al tercer grado de vínculo familiar, el aprecio que se tiene hacia los familiares no debe influir en los asesores para realizar una evaluación estricta al cliente y así poder otorgar un crédito puesto que el mismo aprecio les impide poder exigir que se cancele la deuda. En lo que respecta a la tabla 8 el 80% de los asesores de negocio realiza un seguimiento bueno a el crédito ya otorgado, y en la Tabla 9 el 87% realiza el procedimiento de cobranza administrativa esto indica que el 87% de los asesores presenta inconvenientes con sus clientes para el pago de sus cuotas según el cronograma establecido. Esto demuestra que el bajo nivel de cumplimiento de las políticas de crédito (60%, anexo 3; tabla 10), ha generado una moderada tendencia hacia el incremento de la cartera morosa (Tabla 15). Por lo tanto, la Hipótesis Específica N° 1, queda aceptada.

#### 4.1.5.3. Hipótesis específica N° 2

### **El índice elevado de la cartera morosa influye de manera negativa en la Financiera Mibanco Agencia Huancané, periodos 2017 – 2018.**

Se analizaron los créditos otorgados y la cartera morosa de la Financiera Mibanco para poder percibir que porcentaje representa en la utilidad de acuerdo a los estados financieros. Según los resultados obtenidos se muestra que la evolución de créditos otorgados en el 2016 fue de S/ 7 500,220.00 (Tabla 11) con un 0.15% de mora S/ 11,250.33 (Tabla 15); en el 2017 fue de S/ 8 466,600.00 con un 0.39% de mora S/ 33,364.20 (Tabla 11; Tabla 15) que ingresó a UDEC (Unidad de cobranza), en el periodo 2018 fue de S/ 10 111,100.00 con un 1.2% de mora S/ 103,144.30 (Tabla 11; Tabla 15). Y las utilidades obtenidas en la entidad Financiera Mibanco fueron S/ 312 596,000.00 en el año 2016 S/ 361 713,000.00 en el año 2017 y S/ 405 737,000.00 en el año 2018 respectivamente.

**Tabla 18:** Evaluación de la Morosidad en base Utilidad Neta

<b>Año</b>	<b>2016</b>	<b>%</b>	<b>2017</b>	<b>%</b>	<b>2018</b>	<b>%</b>
Utilidad neta	312 596,000	100.000%	361,713,000	100.000%	405 737,000	100.000%
Morosidad	11,250	0.004%	33,364	0.009%	103,144	0.025%

FUENTE: Estados Financieros de Mibanco

**Tabla 19:** Resumen de las utilidades con relación a la mora

	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Variación</b>	<b>Tendencia</b>
Morosidad	0.004%	0.009%	0.025%	0.022%	Crecimiento
Evolución de la morosidad anual		0.006%	0.016%	0.022%	Crecimiento

FUENTE: Tabla 18



En la Tabla 18 se puede observar que, la morosidad obtenida en el 2016 representan un 0.004% menos de la utilidad neta, en el año 2017 la morosidad representa un 0.009% en el año 2018 la morosidad representa un 0.025% menos de la utilidad neta, y la Tabla 19 muestra la evolución de la morosidad con tendencia al crecimiento. Un incremento en la morosidad en el volumen de créditos con problemas refleja un aumento del nivel de riesgo y, por ende, ese dinero en (UDEC) es dinero inmovilizado y que no puede ser prestado, para que genere utilidades en la entidad financiera. Entonces, la cartera morosa influye negativamente a la financiera Mibanco, por tanto, la Hipótesis Específica N° 2 es aceptada.

#### **4.1.5.4. Hipótesis específica N° 3**

##### **El bajo nivel de cumplimiento de las políticas de crédito hacen que incremente el índice de morosidad de la Financiera Mibanco Agencia Huancané, periodos 2017 – 2018**

Se analizó el nivel de cumplimiento de las políticas de crédito por parte de los asesores de negocio obteniendo que un 60% (Anexo 3; Tabla 10) las cumple y esto ha creado una moderada tendencia en el incremento de la cartera morosa. En relación al índice de morosidad que tienen los asesores de negocio según la Tabla 16 se consideró una morosidad baja cuando estas oscilaban entre 0.00% y 0,65%, morosidad mediana cuando tenía puntajes entre 0.65% y 1.3%; mientras que tenían una morosidad alta cuando esta estaba entre 1.3% y 1.95%. Donde se demostró que las políticas de créditos inciden en la cartera morosa. Para saber si el bajo nivel del cumplimiento hace que el índice incremente se realizó una prueba de hipótesis con la correlación de Rho Spearman.





**Tabla 20:** Prueba de hipótesis con Rho Spearman.

			<b>Mora</b>	<b>Cumplimiento</b>
Rho Spearman	de Índice de Morosidad	Coeficiente de correlación	1.000	-0.282
		Sig. (bilateral)		0.031
		N	15	15
	Cumplimiento de las políticas de crédito	Coeficiente de correlación	-0.282	1.000
		Sig. (bilateral)	0.031	
		N	15	15

Al realizar la correlación de Spearman, se observa que se tiene una significancia bilateral menor a 0.05, por lo cual rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Podemos afirmar que existe una relación negativa de -0.282, es decir a menor cumplimiento de las políticas de crédito, se incrementa el índice de morosidad, tal como se muestra en la Tabla 20, por lo tanto aceptamos la Hipótesis Específica N° 3.



## 4.2. DISCUSIÓN

En función a los resultados obtenidos se determina que se acepta las hipótesis, debido que el bajo nivel de aplicación de las políticas de crédito inciden en la cartera morosa de la Financiera Mibanco agencia Huancané; Teniendo en cuenta los antecedentes de esta investigación, se ha encontrado resultados parecidos a la presente, se realiza la siguiente discusión:

El objetivo general es; Evaluar las políticas de crédito y su incidencia en la cartera morosa de la Financiera Mibanco agencia Huancané, periodos 2017 – 2018, de acuerdo a los resultados se pudo evidenciar que las políticas de crédito y su aplicación para el otorgamiento de un crédito inciden en la cartera morosa ; estos resultados guardan relación con la investigación realizada por Vilca R. (2017) en su tesis “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” donde concluye que el incremento de los índices de morosidad se debe a la mala evaluación por parte del personal del área de negocios, a ello se puede acotar que la responsabilidad del cumplimiento de dichas normas debe ser también responsabilidad de los superiores de los asesores de negocio según plazo y monto.

El primer objetivo específico dos es; Determinar cuál es el nivel de aplicación de las políticas de crédito en la Financiera Mibanco Agencia Huancané, periodos 2017 – 2018, se pudo determinar que en nivel de aplicación de las políticas de crédito es regular ya que en muchos casos los asesores de negocio señalan que por factores de tiempo, recurrencia de clientes omiten algunas normas, podemos acotar que incluso se debería ejecutar un estado financiero para poder



evaluar la capacidad de paso así como concluye Flores A. (2015), en su tesis “Evaluación de los estados financieros para otorgar créditos a pequeñas y microempresas en Financiera Edyficar y como trasciende el sistema financiero en los clientes, Juliaca-2013” en la cual indica que en las exigencias del sistema bancario para aprobar créditos es necesario cumplir con los requisitos solicitados por Financiera Edificar, ya que son requisitos básicos que cualquier persona puede cumplir ya que no es necesario tener registros contables. Solo es necesario que el analista de créditos pueda realizar una buena verificación in situ, levantando un buen inventario y con esa información armar los estados financieros. Con esta información se puede tomar las decisiones de monto, plazo y TEA que puede acceder el cliente, sin riesgo de sobre endeudamiento. Así como se debe determinar la trascendencia del sistema financiero en los clientes de Financiera Edyficar.

Por otra parte, es importante realizar un adecuado registro de las referencias cualitativas y cuantitativas donde podemos obtener la capacidad y voluntad de pago por parte del cliente. Es importante realizar dicho registro ya que como concluye Quejaño J. (2011), en su tesis “Gestión de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. - Agencia Puno”. El principio y origen del endeudamiento y la morosidad son el bajo desempeño del negocio, la poca voluntad del pago, la falta de educación financiera del cliente, el olvido del cliente en el pago de sus cuotas, el sobreendeudamiento del cliente y muchos otros aspectos estos pueden ser de carácter familiar y/o conyugal. También nos dice que, desde un punto de vista habitual, la morosidad se da como resultado del incumplimiento de pagos por el uso indebido del préstamo que se les otorga y esto trae como consecuencia la incapacidad de pagar sus deudas. A todo ello podemos acotar que el seguimiento y



control por parte de los asesores de negocio después de otorgar un crédito guarda relación con la morosidad.

El segundo objetivo específico es; Determinar el índice de la cartera morosa de la Financiera Mibanco Agencia Huancané en los periodos 2017 – 2018, se obtuvo que el índice de la cartera morosa tuvo un incremento en los años 2015, 2017 y 2018 como nos indica la Tabla 6 en el año 2016 hubo una reducción con respecto a la tasa de morosidad de un 2.50% a un 0.15% esto se debe a que la entidad puso más énfasis en la aplicación de las normas para el otorgamiento de un crédito así como lo menciona Venegas P. (2018) en su tesis “Tipos de créditos otorgados a los microempresarios y su incidencia en la cartera morosa de Mibanco - Puno periodo 2015” donde concluye que los tipos de créditos que otorga Mibanco son de considerable importancia para los clientes, porque les permitirá determinar el tipo de crédito que desean solicitar de acuerdo a las demandas que existen a nivel de los microempresarios en el mercado financiero y las necesidades que existen en los diferentes segmentos con medios y bajos recursos, siendo una alternativa para los clientes la obtención de préstamos en temporadas o campañas que ofrece la institución, llegando a que el 38.64 % demuestra que regularmente los clientes conocen el tipo de préstamo, seguido del 37.12% que indica que si conocen el tipo de crédito que se les otorga.

Es importante tener en cuenta los lineamientos tanto de información y evaluación de créditos ya que esto nos permitirá desarrollar un análisis más adecuado y se dará mayor información para la toma de decisiones en el otorgamiento de los créditos, específicamente en los que respecta al cumplimiento del pago, esto conlleva a que se alcancen los objetivos en cuanto a una mejor evaluación y aprobación de los créditos realizándose de manera justa y eficiente en



el otorgamiento de dichos préstamos, analizando todos los aspectos necesarios por parte de los funcionarios de negocios de Mibanco.

El tercer objetivo específico es determinar la relación entre el nivel de cumplimiento de las políticas de crédito y la cartera morosa en la Financiera Mibanco Agencia Huancané periodos 2017 – 2018, Según la Tabla 15 se determinó que el bajo nivel de aplicación de las políticas de crédito inciden en la cartera morosa de la Financiera obteniéndose según la Tabla 16 que aquel asesor que incumple con las políticas tiende a incurrir en mora, tal como lo dice Chero K. y Paredes M. (2016), en su tesis “Estrategias crediticias para disminuir el Índice de morosidad en el Banco Azteca, Chepen 2015”. Donde señalan que las actividades llevadas a cabo en el Banco Azteca, en torno a créditos y cobranzas, no son grandemente adecuadas, ya que solo respetan el 67% de dichas estrategias crediticias lo cual generó, el riesgo de impago (morosidad) se incrementara por faltas en la organización, insuficiencias en el proceso de evaluación y de recuperación de créditos en un 60%. Con dichas deficiencias encontradas y analizadas en el Banco Azteca de Chepén, se indica que el personal debe tener mayor rango de acción en cuanto a sus metas de colocación, para que la evaluación crediticia sea más fiable y no solo se persiga aumentar su cartera de colocaciones. Así mismo, debe implantarse un sistema de reconocimiento anticipado de potenciales clientes morosos todo ello de ir de la mano con una capacitación constante al personal.



## V. CONCLUSIONES

Luego de haber expuesto y analizado nuestros resultados, alcanzado los objetivos y contrastado nuestras hipótesis planteadas, se llegaron a las siguientes conclusiones a las cuales hemos arribado como fruto de nuestra investigación.

**PRIMERA:** Las políticas de crédito no han sido aplicadas de manera consistente en el período del estudio, al punto que los asesores de negocios, sólo cumplieron el 60% de las mismas (Tabla 10), lo que debilitó las cobranzas y generó un incremento de la morosidad de los clientes (Tabla 15) aunque con ligeros altibajos; el año 2015 se obtuvo un índice de morosidad del 2.50% (S/.198,770.00) para el 2016 este índice bajó a un 0.15% (S/.11,250.33), en el año 2017: 0.39% (S/.33,364.20) y el año 2018, 1.20% (S/.103,144.30 ). Se agrupó y evaluó estos resultados para ver la relación de ambos donde se obtuvo según la (Tabla 17) que las políticas de crédito inciden con la cartera morosa.

**SEGUNDA:** Se determinó el nivel de cumplimiento de las políticas de crédito por parte de los asesores de negocio obteniéndose que solo un 60% (Anexo 03; Tabla 10) cumple con las normas establecidas, las evaluaciones no se realizan con la efectividad adecuada para poder conocer la capacidad y voluntad de pago de su cliente y la Tabla 9 demuestra ello donde indica en base a los resultados obtenidos que un 87% de los asesores de negocio realiza la cobranza administrativa vencida la cuota, cuando ya presenta inconvenientes con sus clientes para el pago según el cronograma establecido, como consecuencia esto genera una moderada tendencia hacia el incremento de la cartera morosa (Tabla 15).



**TERCERA:** La cartera morosa de la Financiera Mibanco ascendió de un 0.15% (Tabla 15) en el 2016 a un 0.39% (Tabla 15) en el 2017 y para el año 2018 a un 1.2% (Tabla 15) en nuestro periodo de estudios se obtuvo que de los 15 asesores de negocios 11 tienen la calificación de “riesgo crediticio” (Tabla 14) a consecuencia de que no hubo un disminución en su morosidad más por el contrario generaron un incremento, la relación de estos índices de morosidad con las utilidades de la entidad se ven reflejadas en la (Tabla 18) la cual nos indica que la evolución de morosidad anual viene con tendencia al crecimiento.

**CUARTA:** El nivel de cumplimiento de las políticas de crédito es de un 60% (Anexo 3; Tabla10). Para un mejor análisis se clasificó los niveles de morosidad en (baja, mediana y alta; Tabla 16); donde la Financiera Mibanco se encuentra en nivel medio con respecto a la morosidad esto a causa del incumplimiento de las políticas de crédito por parte de los asesores de negocio. Aspecto que se valida en la (Tabla 20). Por tanto, podemos afirmar que a menor cumplimiento de las políticas de crédito, se incrementa el índice de la morosidad.



## VI. RECOMENDACIONES

Al término del presente proyecto de investigación, seguido de formular nuestras conclusiones, se pone en conocimiento las siguientes recomendaciones.

**PRIMERA:** Se recomienda a los analistas de crédito la revisión detallada de los expedientes, al verificar la documentación presentada por el asesor de negocios consten con todos los requisitos y garantías, de ésta manera puedan corroborar si dicha evaluación crediticia se realizó con todas las herramientas necesarias para otorgar el crédito y así poder asegurar la recuperación del mismo.

**SEGUNDA:** Se recomienda a la financiera Mibanco realizar capacitaciones mensuales a los asesores de negocio sobre los riesgos y estrategias crediticias como la importancia de las políticas de crédito para que su cartera de morosidad disminuya en créditos futuros. Asimismo, realizar también programas de motivación al personal para que se sientan aliados e identificados con la institución de tal manera que tengan un mayor compromiso con la financiera y así contribuir con el logro de las metas de ellos mismos y de la entidad realizando un trabajo de eficaz.

**TERCERA:** Se recomienda que el área o unidad correspondiente, controle mes a mes el riesgo que corren al no verificar toda la documentación correspondiente a presentar por parte del asesor de negocios y los resultados derivarlos a la Gerencia de Negocios para la identificación de estos asesores que inciden con el riesgo del crecimiento de la morosidad. Asimismo, se recomienda a la entidad que debe actualizar periódicamente su Plan Estratégico Institucional, específicamente en los puntos que tienen que ver con el riesgo crediticio, tal como lo es el índice de morosidad,





## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, C. (2015). *Factores que determinan la calidad de cartera crediticia en el producto Pyme de la Financiera Confianza en la Región Junín 2008 - 2013. (Tesis de pregrado)*. Junin.
- Alvarez, V. (2016). *Contabilidad, planeación y administración financiera*.
- Arias, R. (2012). *La gestión de riesgo de crédito y su relación de liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Credito Andina de la ciudad de Lacatunga en el primer semestre del año 2012. (Tesis de pregrado)*. Ecuador.
- Canaza, R. (2017). *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 de pregrado)*. Puno.
- Carrillo, G. (2017). *Incidencia de la Evaluación Crediticia en la morosidad de los créditos microempresa en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tingo Maria. (Tesis de pregrado)*. Tingo Maria.
- Castañeda & Tamayo. (2013). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012. (Tesis de pregrado)*. Trujillo.
- Ceprebanko. (2018). *Manual de autoaprendizaje*. Lima.
- Chero, K. y. (2016). *Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el Banco Azteca, Chepen 2015. (Tesis de pregrado)*. Chepén.
- Corominas, P. (1984). *Diccionario crítico etimológico*.



- Escarmena, I. (2007). *Análisis del sistema de créditos y cobranzas y su incidencia en la situación financiera - caso Intercoop; Puno.*(Tesis de pregrado). Puno.
- Flores, A. (2015). *Evaluación de los estados financieros para otorgar créditos a pequeñas y microempresas en la Financiera Edyficar y como trasciende el sistema financiero en los clientes, Juliaca-2013.* (Tesis de pregrado). Puno.
- Galarza, J. (2004). *Análisis del credito formal y no formal.* Huancayo.
- Jimenes, N. (2016). *La gestión de la calidad crediticia como alternativa de solución a los problemas de morosidad de la cartera de la micro y pequeña empresa y su efecto en los resultados económicos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Santa.* (Tesis de pregrado). Lima.
- Lozano, I. (2013). *Actualidad empresarial.* Lima.
- Olivera. (2007). *La administración como herramienta de gestión.*
- Ordoñez, M. (2006). *Organización del sistema financiero peruano.* Lima.
- Panez, J. (2007). *Otorgamiento de crédito.* Lima.
- Pocohuanca, P. (2013). *Organización del sistema financiero peruano, evaluación de la gestión en el otorgamiento de créditos a la pequeña y microempresa (Pymes) del “BBVA Continental - Oficina Puno”.* (Tesis de pregrado). Puno.
- Quejaño, I. (2011). *Gestión de la morosidad en la caja municipal de Ahorro y Credito Tacna S.A - Agencia Puno.* (Tesis de pregrado). Puno.
- Ramos, H. (2018). *Análisis de la evaluación de créditos y su relación con los índices de morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Credito Los Andes – Agencia Ayaviri Periodos 2016 – 2017.* (Tesis de pregrado). Puno.



Rivero, A. (2014). *Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranza para el mejoramiento de la gestión de cobranza en la Empresa Venezolana del Vidrio (VENVIDRIO)*. Venezuela.

Romero, B. (2015). *La morosidad crediticia y su impacto en la rentabilidad Financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. 2013-2014. (Tesis de posgrado)*. Lima.

Salanova, M. (2012). *Prácticas organizacionales*. Lima.

Vela, y. C. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación de riesgo crediticio*. Lima.

Venegas, P. (2018). *Tipos de créditos otorgados a los microempresarios y su incidencia en la cartera morosa de Mibanco - Puno periodo 2015. (Tesis de pregrado)*. Puno.

## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	INDICADORES	OBJETIVO GENERAL
¿De qué manera inciden las políticas de crédito en la cartera morosa de la Financiera Mibanco Agencia Huancané, periodos 2017 - 2018?	Las políticas de crédito inciden en la cartera morosa de la Financiera MIBANCO Agencia Huancané, periodos 2017 – 2018.	V.I. Políticas de crédito V.D. Cartera morosa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas financieras.</li> <li>• Índice de morosidad.</li> <li>• Riesgo crediticio.</li> </ul>	Evaluar las políticas de crédito y su incidencia en la cartera morosa de la Financiera Mibanco Agencia Huancané, periodos 2017 – 2018.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		INDICADORES ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS
¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las políticas de crédito de la Financiera Mibanco Agencia Huancané, periodos 2017 - 2018?	El cumplimiento de las políticas de crédito inciden en la cartera morosa de la Financiera Mibanco Agencia Huancané, periodos 2017 – 2018.	V.U. Políticas de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta sobre el cumplimiento de las políticas de crédito ( tablas 2 – 10)</li> </ul>	Determinar cuál es el nivel de cumplimiento de las políticas de crédito, en la Financiera Mibanco Agencia Huancané, periodos 2017 – 2018.
¿Cuál es índice de la cartera morosa de la Financiera Mibanco Agencia Huancané, periodos 2017 - 2018?	El índice elevado de la cartera morosa influye de manera negativa en la Financiera Mibanco Agencia Huancané, periodos 2017 – 2018.	V.U. Cartera morosa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolución de préstamos otorgados. (tabla 11)</li> <li>• Moras obtenidas en los años 2017 – 2018 (tablas 12-13).</li> <li>• Tendencia de las moras en soles (tabla 14)</li> <li>• Índice de morosidad. (tabla 15)</li> </ul>	Determinar el índice de la cartera morosa de la Financiera Mibanco Agencia Huancané, periodos 2017 – 2018.
¿Cuál es la relación entre el nivel de cumplimiento de las políticas de crédito y el índice de la cartera morosa de la Financiera Mibanco agencia Huancané, periodos 2017 – 2018?	El bajo nivel de cumplimiento de las políticas de crédito hacen que incremente el índice de morosidad de la Financiera Mibanco Agencia Huancané, periodos 2017 –2018.	V.I. Políticas de crédito V.D. Cartera morosa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de aplicación de normas financieras (tabla 16)</li> <li>• Riesgo crediticio. (tabla 14)</li> </ul>	Determinar la relación entre el nivel de cumplimiento de las políticas de crédito y el índice de la cartera morosa de la financiera Mibanco agencia Huancané, periodos 2017 – 2018.





### ANEXO 3: Encuesta realizada a los asesores de negocio

Encuesta sobre Políticas de Crédito	SI	NO	
Políticas de Crédito Tablas (2-7)			
1.-¿Conoce Ud. Las políticas de crédito según normativa de MIBANCO?			
2.- ¿Cumple Ud. Con todas las políticas del manual de la entidad financiera MI BANCO?			
3.- ¿Cumple Ud. Con realizar la verificación de domicilio y/o negocio, antes de otorgar un crédito?			
4.- ¿Cumple Ud. Con la presentación de todos los requisitos establecidos por la entidad para otorgar un crédito?			
5.- ¿Presenta Ud. Las garantías establecidas para otorgar un crédito?			
6.- ¿Cumple Ud. Con registrar todas las referencias cualitativas y cuantitativas?			
7.- ¿Cumple Ud. Con la política del tercer grado de vínculo familiar, para otorgar un crédito?			
8.- ¿Cumple Ud. Con el plazo y montos por cada producto?			
Seguimiento al crédito (tablas 8-9)			
9.- ¿Realiza Ud. seguimiento a sus clientes después de otorgar un crédito?			
10.- Vencida la cuota, ¿Realiza Ud. Llamadas, envío de notificaciones y visitas a domicilio?			



## ANEXO 4: Estado de Resultados Mibanco 2016 - 2017

### MIBANCO, BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A.

#### ESTADO DE RESULTADOS

	Nota	Por el año terminado el 31 de diciembre de	
		2017 S/000	2016 S/000
Ingresos por intereses	16	2,315,639	2,099,772
Gastos por intereses	16	(478,068)	(463,433)
<b>Margen financiero bruto</b>		<b>1,837,571</b>	<b>1,636,339</b>
Provisión para créditos de cobranza dudosa, neta de recuperos	5	(463,035)	(321,903)
<b>Margen financiero neto</b>		<b>1,374,536</b>	<b>1,314,436</b>
Ingresos por servicios financieros		86,813	43,503
Gastos por servicios financieros		(26,011)	(18,242)
<b>Margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros</b>		<b>1,435,338</b>	<b>1,339,697</b>
Resultados por operaciones financieras	17	3,003	2,089
Gastos de administración	18	(900,161)	(882,875)
Depreciación	6	(37,264)	(40,434)
Amortización	7(d)	(10,175)	(9,328)
		<b>(947,600)</b>	<b>(932,637)</b>
<b>Margen operacional neto</b>		<b>490,741</b>	<b>409,149</b>
Provisiones para contingencias y otros		(1,236)	(173)
<b>Utilidad de operación</b>		<b>489,505</b>	<b>408,976</b>
Otros ingresos (gastos), neto	19	1,084	(4,417)
<b>Utilidad antes del impuesto a la renta</b>		<b>490,589</b>	<b>404,559</b>
Impuesto a la renta	14	(128,876)	(91,963)
<b>Utilidad neta</b>		<b>361,713</b>	<b>312,596</b>

## ANEXO 5: Estado de Resultados Mibanco 2017 - 2018

### MIBANCO, BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A.

#### ESTADO DE RESULTADOS

	Nota	Por los años terminados al 31 de diciembre de	
		2018 S/000	2017 S/000
Ingresos por intereses	16	2,432,186	2,315,639
Gastos por intereses	16	(434,536)	(478,068)
<b>Margen financiero bruto</b>		<b>1,997,650</b>	<b>1,837,571</b>
<b>Provisiones para créditos directos</b>			
Provisión para incobrabilidad de créditos	5	(513,105)	(521,416)
Recupero de provisiones para incobrabilidad de créditos		61,276	58,381
Provisión para créditos de cobranza dudosa, neta		(451,829)	(463,035)
<b>Margen financiero neto</b>		<b>1,545,821</b>	<b>1,374,536</b>
Ingresos por servicios financieros		99,766	86,813
Gastos por servicios financieros		(35,550)	(26,011)
<b>Margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros</b>		<b>1,610,037</b>	<b>1,435,338</b>
Resultados por operaciones financieras	17	10,956	3,003
Gastos de administración	18	(947,149)	(900,161)
Depreciación	6	(32,353)	(37,264)
Amortización	7(d)	(11,405)	(10,175)
		(979,951)	(944,597)
<b>Margen operacional neto</b>		<b>630,086</b>	<b>490,741</b>
Provisiones para contingencias y otros		(152)	(1,236)
<b>Utilidad de operación</b>		<b>629,934</b>	<b>489,505</b>
Otros ingresos (gastos), neto	19	8,548	1,084
<b>Utilidad antes del impuesto a la renta</b>		<b>638,482</b>	<b>490,589</b>
Impuesto a la renta	14	(187,745)	(128,876)
<b>Utilidad neta</b>		<b>450,737</b>	<b>361,713</b>
Utilidad por acción básica y diluida	24	0.447	0.359
Número de acciones promedio ponderado en circulación en miles	24	1,008,646	1,008,646

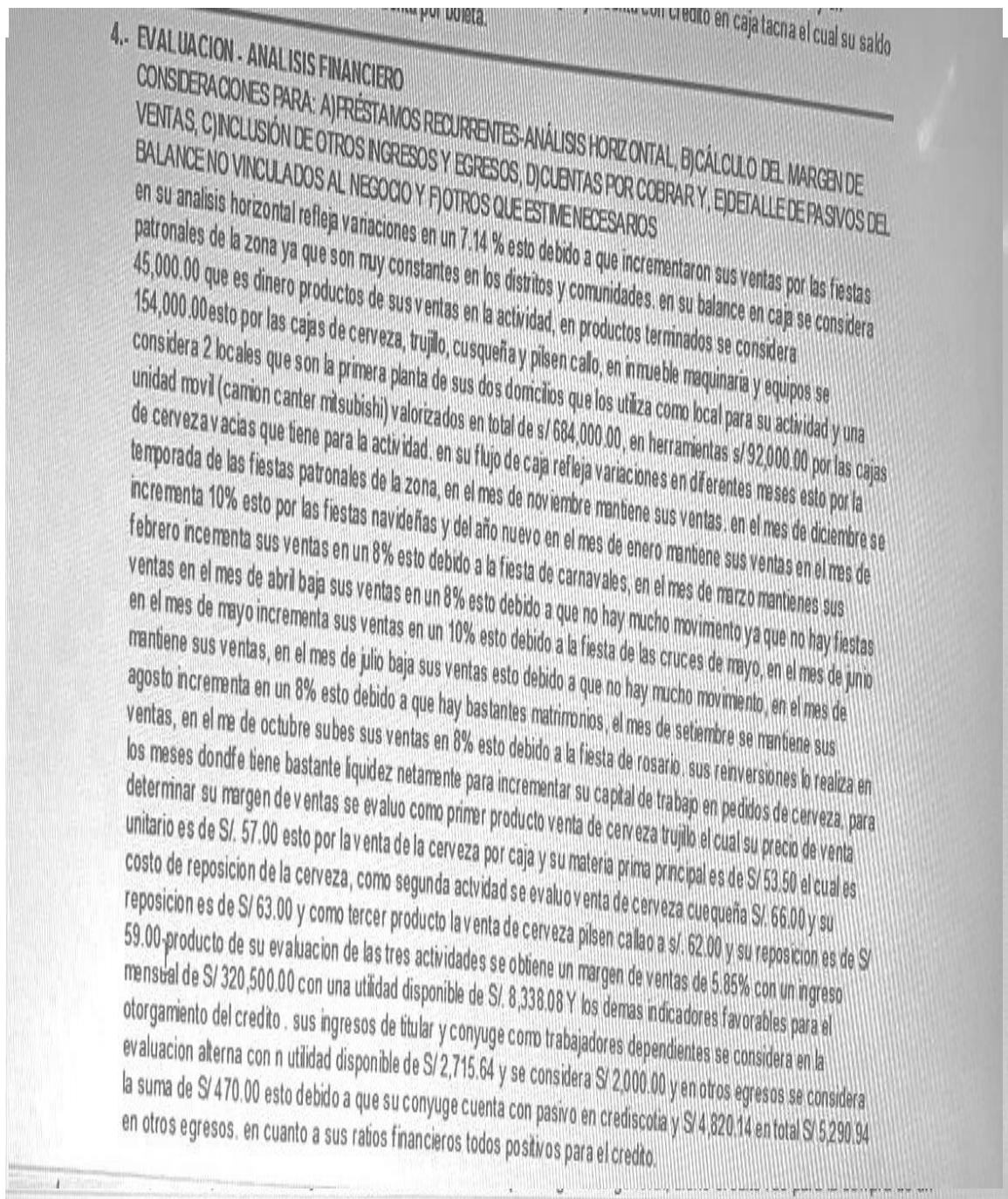




**ANEXO N° 6: Nivel de aprobación de créditos**

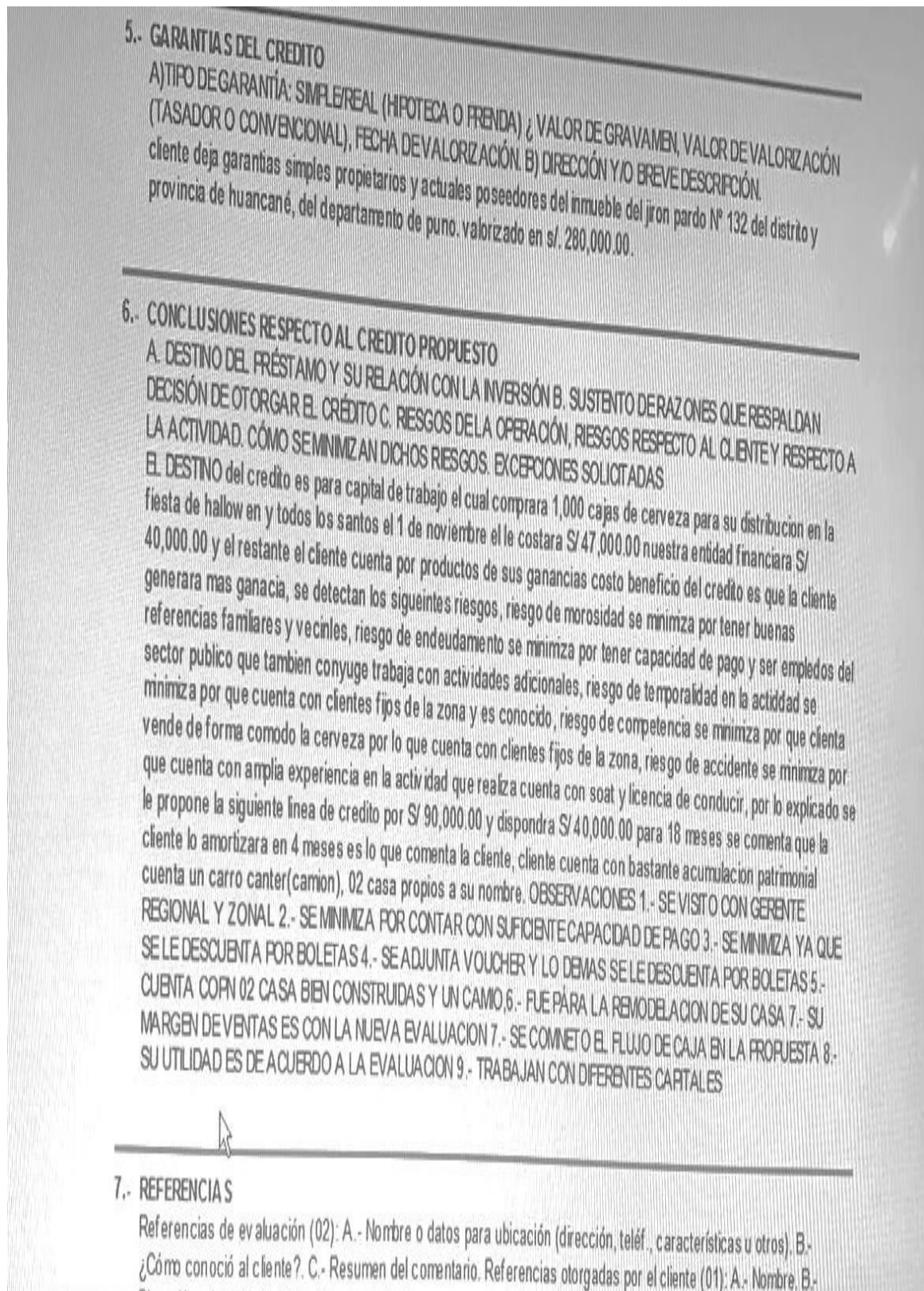
<b>CARGO</b>	<b>MONTOS</b>
Gerente Territorial Hasta	S/.180,000
Gerente Regional Hasta	S/.90,000
Gerente Zonal Hasta	S/.75,000
Gerente de Agencia Hasta	S/.40,000
Jefe de Negocios Hasta	S/.30,000
Supervisor Of. Hasta	S/.15,000
Ejecutivo de Negocios Hasta	S/.7,500
Asesor de Neg. Senior Hasta	S/. 5,000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

## ANEXO 7: Reporte de una propuesta de crédito



La propuesta de créditos debe contener el nombre, monto solicitado, plazo, destino, información sobre el entorno familiar, experiencia crediticia, etc. Tal como se observa en el anexo N°7.





Seguido de ello una detallada información financiera con respecto a sus ventas en que mes baja o sube, si cuenta con algún otro préstamo, etc.

PRODUCTO 1		PRODUCTO 2	
SERVICIO DE MOTOTAXI		SERVICIO DE MOTOTAXI	
DIAS NORMALES		DIAS ALTOS	
110.00		190.00	
35.00		60.00	
5.00		10.00	
0.00		0.00	
40.00		70.00	
0.00		0.00	
0.00		0.00	
0.00		0.00	
40.00		70.00	
18.00		8.00	
1,980.00		1,520.00	
720.00		560.00	
63.63		63.15	
INGRESO MENSUAL		3,500.00	% MARGEN TOTAL
COSTO PRIMO MENSUAL		1,280.00	% VENTAS AL CREDITO
COSTO PRIMO / VENTAS		36.57	% IRRECUPERABILIDAD
Aceptar			

Llegando así a una conclusión, si es apto o no para el consentimiento de un crédito.



Reportes | Manejador Asientos | Asientos Pendientes | Firmas | Administrador de Sucursal | Manejador de Procesos | Carpetas Digitales | Administrador de Sucursales Centralizado

Cliente Clasico

Asiento 1150256, SL Flujo de Caja, Transacción 6 - Presento Flujo

	Oct-2019	Nov-2019	Dic-2019	Ene-2020	Feb-2020	Mar-2020	Abr-2020	May-2020	Jun-2020	Jul-2020	Ago-2020	Sep-2020	Oct-2020
<b>VENTAS</b>													
% PROYECCION NORMALES	0.00	0.00	10.00	0.00	0.00	0.00	-0.00	10.00	0.00	-0.00	0.00	0.00	0.00
% PROYECCION CONSERVADO.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-0.00	0.00	0.00	-0.00	0.00	0.00	0.00
<b>VENTAS TOTALES</b>	320,500...	320,500...	346,140...	346,140...	366,908...	366,908...	344,893...	372,485...	372,485...	357,585...	379,041...	379,041...	401,783...
<b>INGRESOS</b>													
VENTAS AL CONTADO	320,500...	320,500...	346,140...	346,140...	366,908...	366,908...	344,893...	372,485...	372,485...	357,585...	379,041...	379,041...	401,783...
VENTAS AL CREDITO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
OTROS INGRESOS	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00
PRESTAMOS EDYFICAR	91,154.60	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>TOTAL INGRESOS</b>	413,654...	322,500...	348,140...	348,140...	368,908...	368,908...	346,893...	374,485...	374,485...	359,585...	381,041...	381,041...	403,783...
<b>EGRESOS</b>													
COSTOS DE PRODUCCION	303,380...	301,291...	325,431...	325,431...	344,985...	344,985...	324,258...	350,238...	350,238...	336,208...	356,408...	356,408...	377,820...
OTROS EGRESOS	0.00	5,290.94	5,290.94	5,290.94	5,290.94	5,290.94	5,290.94	5,290.94	5,290.94	5,290.94	5,290.94	5,290.94	5,290.94
CUOTA EDYFICAR	0.00	4,866.60	4,866.60	4,866.60	4,866.60	4,866.60	4,866.60	4,866.60	4,866.60	4,866.60	4,866.60	4,866.60	4,866.60
PAGO DE CUOTAS	2,352.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
GANTOS DE LA FAMILIA	1,050.00	1,050.00	10,000.00	1,050.00	12,000.00	1,050.00	1,050.00	10,000.00	10,000.00	9,000.00	5,000.00	1,050.00	5,000.00
REINVERSIONES Y OTROS	0.00	8,000.00	0.00	10,000.00	0.00	12,000.00	0.00	0.00	13,000.00	0.00	8,500.00	13,000.00	9,000.00
COMPRA DE MATERIALES	91,154.60	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
COMPRA DE ACTIVOS FIJOS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>TOTAL EGRESOS (B)</b>	397,936...	320,499...	345,589...	346,639...	367,142...	368,192...	335,466...	370,393...	374,443...	355,365...	380,615...	380,615...	402,977...
<b>SALDOS</b>													
SALDO NETO (A - B)	15,717.90	2,000.59	2,550.53	1,500.53	1,765.48	715.48	11,427.63	4,091.74	41.74	4,220.12	975.25	425.25	805.68
SALDO ANTERIOR DE CAJA	0.00	15,717.90	17,718.49	20,269.02	21,769.55	23,535.03	24,250.51	35,678.14	39,311.62	44,031.74	45,006.99	45,006.99	45,432.24
<b>SALDO FINAL CAJA</b>	15,717.90	17,718.49	20,269.02	21,769.55	23,535.03	24,250.51	35,678.14	39,769.88	39,311.62	44,031.74	45,006.99	45,432.24	46,237.92

Aceptar Cancelar

A7834709 | S166 | M115 | 22/09/2020

Seguido de ello se efectúa un flujo de caja, obteniendo así un saldo final que tiene que ser positivo.



<> Cliente Clasico | Asiento 1150257, SL\_Consulta Solicitud, Transacción 7 - Botones | Administrador de Sucu

**Datos de la solicitud**

Nro. Solicitud	21959002	Cod. Cliente	8073273	CONDORI TICONA MARITZA
Analista Resp.			FFVV SA	Sin Asig.
Producto	1514	EFFECTIVO ALTOQUE		
Cod. Actividad	521101	BODEGAS		
Tipo Cliente	N Persona Natural	Segmentación	RMB	RIESGO MUY BAJO
Tipo Prestamo	INDIVIDUAL			
Moneda	1 Soles	Monto Solicitud	90,000.00	
Tipo Crédito	09 Cred. a Pequeñas Empresas	LCRD CREADA		

**RCC y Base Negativa**

DeudaCalifó 100.00

IMP. SOLICITUD DEC. JURADA

EE. FF. ALERTAS

Solicitud de tasa de excepción  No

Cargo autorizador

ANALISIS CUALITATIVO	BALANCE GENERAL	GARANTIAS	P Y G
DATOS DE LGRD	FLUJO DE CAJA	INDIC. Y CRIT. APROB	PROP. DE CREDITO
ANALISIS HORIZONTAL	SEG. DE DESGRAVAM...	SIMULADOR	TARIFARIO
VER VISITAS	CHECK LIST	RCC	CANCELAR
		AUTORIZACIONES	VER NOTAS

A7334709 | S

Posterior a ello se envía la Solicitud a los jefes inmediatos según sea el monto solicitado.

CLIENTE: CONDORITICONA MARITZA		SOLICITUD: 21956002	
BALANCE AL 18/10/19 (Nuevos Soles)		CÁLCULO DEL MARGEN DE VENTAS (Nuevos Soles)	
Activo	AV.	Costo de Prod/Unid/Mensual/Unid Prod	Producto 1
Caja	45,000.00	Descripción del Producto	Producto 2
Bancos	0.00	Unidad de Medida	VTA. CERVEZA TRUJ
Cuentas por Cobrar	0.00	Precio Venta Unitario	CAJA
Inventarios	154,000.00	Materia Prima	66.00
Inventario de Materias Primas	0.00	Materia Prima Principal	53.50
Inventario de Productos en Proceso	0.00	Materia Prima Secundaria	63.00
Inventario de Productos Terminados	154,000.00	Materia Prima Complementaria	63.00
Activo Corriente	199,000.00	Mano de Obra	0.00
Inmuebles, Maquinarias y Equipo	694,000.00	Mano de Obra 1	0.00
Herramientas y Otros	92,000.00	Mano de Obra 2	0.00
Activo Fijo	776,000.00	Costo Primo Unitario	53.50
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>975,000.00</b>	Producción Mensual por Producto	63.00
Pasivos		Ventas Totales por Producto	500.00
Deuda con Proveedores	300.00	Costo Primo por Producto	255,500.00
Deuda con Entidades Financieras	0.00	Margen de Ventas por Producto	240,250.00
Deuda en Estricto	30,283.84	Total Ingreso Mensual	6.14%
Pasivo Corriente	33,692.31	Total Costo Mensual	320,500.00
Pasivo Largo Plazo	0.00	% Costo Primo Ventas	301,750.00
Otras Cuentas por Pagar		Porcentaje Ventas al Crédito	94.10%
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>64,276.15</b>	Porcentaje Irrecuperabilidad	0.00%
<b>PATRIMONIO</b>	<b>910,723.85</b>	<b>Margen de Ventas 5.85%</b>	
Patrimonio + Pasivo	975,000.00	<b>GASTOS DEL NEGOCIO (Nuevos Soles)</b>	
<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>	<b>168,416.16</b>	Servicios Básicos (agua, teléfono, luz)	150.00
		Alquiler de Local(es)	0.00
		Sueldos (administr, contador, otros)	400.00
		Gastos de Publicidad Promocionales	0.00
		Transporte (flotas, movilidad)	200.00
		Impuestos (suav, municipalidad, sita, etc)	900.00
		Imprevistos y Otros	80.00
		Depreciación	2,038.86
		<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>3,768.86</b>
		<b>ESTADO DE RESULTADOS (Nuevos Soles)</b>	
	AV.	+ Ventas netas (ventas totales - irrec. ventas cred)	320,500.00
	100%	- Costos de Ventas	301,750.00
	94%	= Margen Bruto	18,750.00
	6%	- Gastos del Negocio	1,630.00
	1%	= Margen Operativo	15,031.12
	5%	- Gastos Financieros (Pago de Cuentas)	2,352.10
	1%	<b>= UTILIDAD NETA</b>	<b>12,679.02</b>
	4%		

Anexando su balance y su margen de ventas.