



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Política de Crédito y Calidad de Cartera en la
institución financiera Mibanco, de la localidad de
Ventanilla.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR:

SAULO CONTRERAS PAYTAN

ASESOR:

DR. BERNARDO COJAL LOLI

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA – PERÚ

Año 2017

JURADO

Presidente

Secretario

Vocal

Dedicatoria

La investigación está dedicada en primera instancia, a mi Señor Dios, por ser mi respaldo en todo momento y por darme fuerzas donde ya no las tuve. A mi familia haciendo un resalte desde lo más profundo de mí ser a mi madre Juana, por ser mi soporte de vida y a mi hermano Edin por el enorme apoyo, demostrando calidad de persona y de buen temperamento.

Agradecimiento

Reservo este espacio para expresar mi más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que han contribuido de algún modo a la elaboración del trabajo que, a continuación, se presenta.

Gracias señor por ponerme a esa gran familia.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Contreras Paytán Saulo Paul, identificado con DNI N° 44375559, de la tesis titulada "POLÍTICA DE CRÉDITO Y CALIDAD DE CARTERA EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA MIBANCO, DE LA LOCALIDAD DE VENTANILLA, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la escuela académica profesional de contabilidad, del programa SUBE de la Universidad Cesar Vallejo, facultad de ciencias empresariales.

Así mismo declaro bajo juramento que toda información que se presenta en la tesis es veraz y autentica.

Igualmente se muestra que los autores tomados para esta investigación han sido citados y referenciados correctamente.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Los Olivos, 27 de mayo del 2017

.....
CONTRERAS PAYTAN SAULO PAUL

DNI: 44375559

Presentación

Señores:

Miembros del Jurado,

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos del Programa SUBE de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, presento ante ustedes la Tesis titulada “Política de crédito y calidad de cartera en la institución financiera Mibanco de la localidad de Ventanilla, finalmente someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos aprobados para obtener el título profesional de Contador Público.

Atentamente,

El autor.

INDICE

Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
RESUMEN	viv
ABSTRACT	xv
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad Problemática	17
1.2 Trabajos previos	20
1.3 Teorías relacionadas al tema	26
1.4 Formulación del problema	51
1.5 Justificación del estudio	52
1.6 Hipótesis	54
1.7 Objetivos.	55
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación	57
2.2 Operacionalización de las Variables	58
2.3 Población y muestra	61
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	62
2.5 Métodos de análisis de datos	63
2.6 Aspectos éticos	64
III. RESULTADOS	67
IV. DISCUSIÓN	83
V. CONCLUSIÓN	94
VI. RECOMENDACIONES	96
VII. REFERENCIAS	98
ANEXOS	
✓ Instrumentos	
✓ Validación de instrumentos	
✓ Matriz de consistencia	

ÍNDICE DE TABLAS

1. Tabla N° 1 Elementos diferenciales en las políticas de crédito (criterios duros y blandos)	34
2. Tabla N° 2 Política de crédito	35
3. Tabla N° 3 Operacionalización de la primera variable	59
4. Tabla N° 4 Operacionalización de la segunda variable	60
5. Tabla N° 5 Distribución de la población por áreas	61
6. Tabla N° 6 Distribución de la muestra	62
7. Tabla N° 7 Resultado de confiabilidad V1	66
8. Tabla N° 8 Resultado de confiabilidad V2	67
9. Tabla N° 9 Resultado de Hipótesis General	68
10. Tabla N° 10 Resultado de hipótesis específico	69
11. Tabla N° 11 Resultado de hipótesis específico	70
12. Tabla N° 12 Resultado de hipótesis específico	71
13. Tabla N° 13 Resultado por dimensión	72
14. Tabla N° 14 Resultado por dimensión	73
15. Tabla N° 15 Resultado por dimensión	74
16. Tabla N° 16 Resultado por dimensión	75
17. Tabla N° 17 Resultado por dimensión	76
18. Tabla N° 18 Resultado por dimensión	77
19. Tabla N° 19 Resultado por dimensión	78
20. Tabla N° 20 Resultado por dimensión	79
21. Tabla N° 21 Resultado por dimensión	80
22. Tabla N° 22 Resultado por dimensión	81
23. Tabla N° 23 Tabulación y resultado de pregunta #1	99
24. Tabla N° 24 Tabulación y resultado de pregunta #2	100
25. Tabla N° 25 Tabulación y resultado de pregunta #3	101
26. Tabla N° 26 Tabulación y resultado de pregunta #4	102
27. Tabla N° 27 Tabulación y resultado de pregunta #5	103
28. Tabla N° 28 Tabulación y resultado de pregunta #6	104
29. Tabla N° 29 Tabulación y resultado de pregunta #7	105
30. Tabla N° 30 Tabulación y resultado de pregunta #8	106
31. Tabla N° 31 Tabulación y resultado de pregunta #9	107
32. Tabla N° 32 Tabulación y resultado de pregunta #10	108
33. Tabla N° 33 Tabulación y resultado de pregunta #11	109
34. Tabla N° 34 Tabulación y resultado de pregunta #12	110
35. Tabla N° 35 Tabulación y resultado de pregunta #13	111
36. Tabla N° 36 Tabulación y resultado de pregunta #14	112

37. Tabla N° 37 Tabulación y resultado de pregunta #15	112
38. Tabla N° 38 Tabulación y resultado de pregunta #16	113
39. Tabla N° 39 Tabulación y resultado de pregunta #17	114
40. Tabla N° 40 Tabulación y resultado de pregunta #18	115
41. Tabla N° 41 Tabulación y resultado de pregunta #19	116
42. Tabla N° 42 Tabulación y resultado de pregunta #20	117
43. Tabla N° 43 Tabulación y resultado de pregunta #21	118
44. Tabla N° 44 Tabulación y resultado de pregunta #22	119
45. Tabla N° 45 Tabulación y resultado de pregunta #23	120
46. Tabla N° 46 Tabulación y resultado de pregunta #24	121
47. Tabla N° 47 Tabulación y resultado de pregunta #25	122
48. Tabla N° 48 Tabulación y resultado de pregunta #26	123
49. Tabla N° 49 Tabulación y resultado de pregunta #27	124
50. Tabla N° 50 Tabulación y resultado de pregunta #28	125
51. Tabla N° 51 Tabulación y resultado de pregunta #29	126
52. Tabla N° 52 Tabulación y resultado de pregunta #30	127
53. Tabla N° 53 Tabulación y resultado de pregunta #31	128
54. Tabla N° 54 Tabulación y resultado de pregunta #32	129
55. Tabla N° 55 Tabulación y resultado de pregunta #33	130
56. Tabla N° 56 Tabulación y resultado de pregunta #34	131
57. Tabla N° 57 Tabulación y resultado de pregunta #35	132
58. Tabla N° 58 Tabulación y resultado de pregunta #36	133
59. Tabla N° 59 Tabulación y resultado de pregunta #37	134
60. Tabla N° 60 Tabulación y resultado de pregunta #38	135
61. Tabla N° 61 Tabulación y resultado de pregunta #39	136
62. Tabla N° 62 Tabulación y resultado de pregunta #40	137
63. Tabla N° 63 Tabulación y resultado de pregunta #41	138
64. Tabla N° 64 Tabulación y resultado de pregunta #42	139
65. Tabla N° 65 Tabulación y resultado de pregunta #43	140
66. Tabla N° 66 Tabulación y resultado de pregunta #44	141
67. Tabla N° 67 Tabulación y resultado de pregunta #45	142
68. Tabla N° 68 Tabulación y resultado de pregunta #46	143
69. Tabla N° 69 Tabulación y resultado de pregunta #47	144
70. Tabla N° 70 Tabulación y resultado de pregunta #48	145
71. Tabla N° 71 Tabulación y resultado de pregunta #49	146
72. Tabla N° 72 Tabulación y resultado de pregunta #50	147
73. Tabla N° 73 Tabulación y resultado de pregunta #51	148
74. Tabla N° 74 Tabulación y resultado de pregunta #52	149

75. Tabla N° 75 Tabulación y resultado de pregunta #53	150
76. Tabla N° 76 Tabulación y resultado de pregunta #54	151
77. Tabla N° 77 Tabulación y resultado de pregunta #55	152
78. Tabla N° 78 Tabulación y resultado de pregunta #56	153
79. Tabla N° 79 Tabulación y resultado de pregunta #57	154
80. Tabla N° 80 Tabulación y resultado de pregunta #58	155
81. Tabla N° 81 Tabulación y resultado de pregunta #59	156
82. Tabla N° 82 Tabulación y resultado de pregunta #60	157
83. Tabla N° 83 Tabulación y resultado de pregunta #61	158
84. Tabla N° 84 Tabulación y resultado de pregunta #62	159
85. Tabla N° 85 Tabulación y resultado de pregunta #63	160
86. Tabla N° 86 Tabulación y resultado de pregunta #64	161
87. Tabla N° 87 Tabulación y resultado de pregunta #65	162
88. Tabla N° 88 Tabulación y resultado de pregunta #66	163
89. Tabla N° 89 Tabulación y resultado de pregunta #67	164

ÍNDICE DE FIGURAS

1. Figura N° 1 Cultura de otorgar crédito	72
2. Figura N° 2 Principios de la política de crédito	73
3. Figura N° 3 Funciones interrelacionales entre departamentos comerciales y crédito	74
4. Figura N° 4 Elementos diferenciales en las políticas de crédito	75
5. Figura N° 5 Resultados según cada política de crédito	76
6. Figura N° 6 Como formular una política de crédito	77
7. Figura N° 7 Evaluación de una política de crédito	78
8. Figura N° 8 Cartera atrasada	79
9. Figura N° 9 Cartera de alto riesgo	80
10. Figura N° 10 Cartera pesada	81
11. Figura N° 11 Resultado e interpretación de cuestionario #1	99
12. Figura N° 12 Resultado e interpretación de cuestionario #2	100
13. Figura N° 13 Resultado e interpretación de cuestionario #3	101
14. Figura N° 14 Resultado e interpretación de cuestionario #5	102
15. Figura N° 15 Resultado e interpretación de cuestionario #6	103
16. Figura N° 16 Resultado e interpretación de cuestionario #7	104
17. Figura N° 17 Resultado e interpretación de cuestionario #8	105
18. Figura N° 18 Resultado e interpretación de cuestionario #9	106
19. Figura N° 19 Resultado e interpretación de cuestionario #10	107
20. Figura N° 20 Resultado e interpretación de cuestionario #11	108
21. Figura N° 21 Resultado e interpretación de cuestionario #12	109
22. Figura N° 22 Resultado e interpretación de cuestionario #13	110
23. Figura N° 23 Resultado e interpretación de cuestionario #14	111
24. Figura N° 24 Resultado e interpretación de cuestionario #15	112
25. Figura N° 25 Resultado e interpretación de cuestionario #16	113
26. Figura N° 26 Resultado e interpretación de cuestionario #17	114
27. Figura N° 27 Resultado e interpretación de cuestionario #18	115
28. Figura N° 28 Resultado e interpretación de cuestionario #19	116
29. Figura N° 29 Resultado e interpretación de cuestionario #20	117
30. Figura N° 30 Resultado e interpretación de cuestionario #21	118
31. Figura N° 31 Resultado e interpretación de cuestionario #22	119
32. Figura N° 32 Resultado e interpretación de cuestionario #23	120
33. Figura N° 33 Resultado e interpretación de cuestionario #24	121
34. Figura N° 34 Resultado e interpretación de cuestionario #25	122
35. Figura N° 35 Resultado e interpretación de cuestionario #26	123
36. Figura N° 36 Resultado e interpretación de cuestionario #27	124

37. Figura N° 37 Resultado e interpretación de cuestionario #28	125
38. Figura N° 38 Resultado e interpretación de cuestionario #29	126
39. Figura N° 39 Resultado e interpretación de cuestionario #30	127
40. Figura N° 40 Resultado e interpretación de cuestionario #31	128
41. Figura N° 41 Resultado e interpretación de cuestionario #32	129
42. Figura N° 42 Resultado e interpretación de cuestionario #33	130
43. Figura N° 43 Resultado e interpretación de cuestionario #34	131
44. Figura N° 44 Resultado e interpretación de cuestionario #35	132
45. Figura N° 45 Resultado e interpretación de cuestionario #36	133
46. Figura N° 46 Resultado e interpretación de cuestionario #37	134
47. Figura N° 47 Resultado e interpretación de cuestionario #38	135
48. Figura N° 48 Resultado e interpretación de cuestionario #39	136
49. Figura N° 49 Resultado e interpretación de cuestionario #40	137
50. Figura N° 50 Resultado e interpretación de cuestionario #41	138
51. Figura N° 51 Resultado e interpretación de cuestionario #42	139
52. Figura N° 52 Resultado e interpretación de cuestionario #43	140
53. Figura N° 53 Resultado e interpretación de cuestionario #44	141
54. Figura N° 54 Resultado e interpretación de cuestionario #45	142
55. Figura N° 55 Resultado e interpretación de cuestionario #46	143
56. Figura N° 56 Resultado e interpretación de cuestionario #47	144
57. Figura N° 57 Resultado e interpretación de cuestionario #48	145
58. Figura N° 58 Resultado e interpretación de cuestionario #49	146
59. Figura N° 59 Resultado e interpretación de cuestionario #50	147
60. Figura N° 60 Resultado e interpretación de cuestionario #51	148
61. Figura N° 61 Resultado e interpretación de cuestionario #52	149
62. Figura N° 62 Resultado e interpretación de cuestionario #53	150
63. Figura N° 63 Resultado e interpretación de cuestionario #54	151
64. Figura N° 64 Resultado e interpretación de cuestionario #55	152
65. Figura N° 65 Resultado e interpretación de cuestionario #56	153
66. Figura N° 66 Resultado e interpretación de cuestionario #57	154
67. Figura N° 67 Resultado e interpretación de cuestionario #58	155
68. Figura N° 68 Resultado e interpretación de cuestionario #59	156
69. Figura N° 69 Resultado e interpretación de cuestionario #60	157
70. Figura N° 70 Resultado e interpretación de cuestionario #61	158
71. Figura N° 71 Resultado e interpretación de cuestionario #62	159
72. Figura N° 72 Resultado e interpretación de cuestionario #63	160
73. Figura N° 73 Resultado e interpretación de cuestionario #64	161
74. Figura N° 74 Resultado e interpretación de cuestionario #65	162

75. Figura N° 75 Resultado e interpretación de cuestionario #66	163
76. Figura N° 76 Resultado e interpretación de cuestionario #67	164

RESUMEN

La presente investigación titulada “Política de Crédito y Calidad de Cartera en la Institución Financiera Mibanco, en la localidad de Ventanilla, tuvo por objetivo GENERAL . Determinar cómo se relaciona la Política de Crédito con la calidad de cartera en la Institución financiera Mibanco, de la localidad de Ventanilla, del periodo 2016 Este estudio científico presenta a Santandreu, para evaluar los componentes de la política de crédito: Cultura de otorgar crédito, principios de la política de crédito, funciones interrelacionadas entre los departamentos comercial y crédito, elementos diferenciales en las políticas de concesión de crédito, resultados a conseguir según cada política de crédito, como formular una política de crédito y Evaluación de una política de crédito. Aguilar, Camargo y Morales remarcan los factores para determinar la calidad de cartera: Cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada.

La metodología se realizó bajo el tipo de investigación aplicada, con el nivel descriptivo - correlacional, con diseño no experimental – transversal. Los datos fueron obtenidos mediante la técnica de la encuesta, utilizándose como instrumento al cuestionario, donde se tiene una población de 20 colaboradores y una muestra de 15 trabajadores.

Finalmente se determina la relación que existe entre la política de crédito y la calidad de cartera que posee la institución, en lo cual la política de crédito afecta desfavorablemente a la calidad de cartera crediticia, debido a la situación actual que se tiene en la gestión del procedimiento para el otorgamiento de un crédito, teniendo como resultado un alto índice de morosidad.

Palabras claves: (política de crédito, calidad de cartera, morosidad).

ABSTRACT

This research entitled "Credit Policy and Portfolio Quality at the Mibanco Financial Institution, in the town of Ventanilla, aims to demonstrate that the credit policy is related to the quality of the portfolio in the financial institution Mibanco, Ventanilla of the period 2016. This scientific study presents Santandreu, to evaluate the components of credit policy: Culture of granting credit, principles of credit policy, interrelated functions between commercial and credit departments, differential elements in concession policies Credit, results to be achieved according to each credit policy, such as formulating a credit policy and evaluating a credit policy. Aguilar, Camargo and Morales highlight the factors to determine the quality of the portfolio: Late portfolio, high risk portfolio and heavy portfolio.

The methodology was carried out under the type of research (applied), with the level (descriptive - correlational), with design (non - experimental - transversal). The data were obtained through the survey technique, using the questionnaire as a tool, where a population of 20 employees and a sample of 15 workers were found.

Determining the importance of the relationship between the credit policy and the quality of the portfolio held by the institution, in which credit policy adversely affects the quality of the loan portfolio, due to the current situation in the management Of the procedure for granting a loan, resulting in a high delinquency rate.

Key words: (credit policy, portfolio quality, delinquency).

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Durante la segunda mitad del siglo XIX, se inicia el proceso de nacimiento de las instituciones de crédito, surgen los primeros bancos y con ellos la solidez en este tipo de organizaciones. En el caso de los establecimientos encargados del préstamo prendario también tenemos, por lo menos en el caso de Puebla, el surgimiento del Monte de Piedad Vidal-Ruiz, el cual nace independiente al Monte de Piedad de la Ciudad de México; aunque comparte características similares en cuanto al otorgamiento de créditos. Este será un nuevo impulso que obviamente responde a una necesidad. Bajo este supuesto podemos inferir que la movilización económica para el caso de Puebla, se establece junto con el resurgimiento de la industria textil, y que por consiguiente refleja también en la necesidad de instituciones bancarias y de crédito.

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito. Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa. La ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producen resultados óptimos.

Por otro lado la cartera en riesgo se relaciona con la práctica de reestructurar y refinanciar los créditos. La IMF colombiana Fin América, antes Finan sol, ejemplifica el peligro de estas prácticas. En 1995, Finan sol casi triplicó su cartera al concentrar todos sus esfuerzos en nuevos créditos. Las deudas atrasadas aumentaron abruptamente y Finan sol perdió control de su cartera. Durante algún tiempo Finan sol fue capaz de cubrir el número creciente de deudas atrasadas mediante la reestructuración de los créditos morosos. Sin embargo, los créditos reestructurados volvieron a convertirse en deudas

atrasadas. A principios de 1996, Finan sol estuvo al borde de la quiebra. Como se ilustra con el ejemplo de Finan sol, los préstamos reestructurados deben ser analizados con cuidado.

Pero también existe un nivel de riesgo de calidad de cartera en el cual estos entes están inmersos, el cual es el riesgo de morosidad con el fin de contribuir a disminuir este riesgo se enfatiza a ejecutar Políticas de Créditos que ayudan a los lineamientos técnicos, la misma que implica la determinación de la selección y las condiciones para el otorgamiento de crédito.

En el Perú el crédito no sólo ayuda en muchos aspectos empresariales sino que, además, aporta confianza en el sistema financiero de un país, evita que el tejido industrial del mismo se rompa y, sobre todo, de cara al exterior invita a la inversión de todo tipo de empresas extranjeras en el propio país, si bien es cierto que actualmente el principal problema que existe en la mayoría de los países, debido a la crisis, es que las entidades financieras no dan créditos a sus clientes, parece que esta tendencia está cambiando ya que las propias entidades se dan cuenta de que, si no facilita el crédito, esto al final repercute negativamente en sus propios balances.

Actualmente el crédito es importante porque facilita, en un momento dado, el tener liquidez para poder comprar, hacer pagos, algún tipo de inversión, etc. Actualmente, el crédito es un tema que en la mayoría de las entidades financieras, exigen un mínimo de liquidez a la empresa para asegurarse el cobro de éste, en caso de que el deudor no pueda hacer frente a los pagos.

Mibanco se constituyó como Institución financiera en la ciudad de Lima el 2 de marzo de 1998, por escritura pública otorgada ante notario público, Dr. Ricardo Fernandini Barreda. Mibanco inició sus operaciones el 4 de mayo de 1998, así, Mibanco se constituyó en el primer banco privado de la micro y pequeña empresa. Mibanco es la entidad de micro finanzas líder en el Perú. Actualmente cuenta con 240 agencias a nivel nacional. Su compromiso le ha permitido generar un impacto

tanto a nivel social, económico, como en el desarrollo y evolución del sector financiero en el Perú. Luego de la adquisición de Mibanco de parte de Financiera Edyficar, se da inicio a la integración, la transición natural de ambas instituciones. Es así que en Octubre de 2014 los directorios de ambas instituciones acordaron que un significativo bloque patrimonial conformado por activos y pasivos de la última sea absorbido por la primera, para convertir a Mibanco en la institución especializada en micro-finanzas líder en el Perú y Latinoamérica, y en el quinto banco del sistema financiero peruano.

Mibanco tiene como Visión: Ser el socio reconocido de los clientes de la micro y pequeña empresa, el principal promotor de la inclusión financiera del país y un referente a nivel mundial, convocando a un equipo de colaboradores talentosos y con sentido de trascendencia y la Misión transformar las vidas de nuestros clientes y colaboradores a través de la inclusión financiera, impulsando así el crecimiento del Perú.

Debido a la última negociación que mantuvo el Grupo ACP por la Venta de sus acciones en Mibanco al Grupo Credicorp, se ha observado que Mibanco mantuvo un alto índice de baja calidad de cartera, provocando un descenso en la rentabilidad, debido a las políticas de crédito ineficientes por no ser supervisados adecuadamente antes de conceder dichos créditos otorgados, así como la evaluación de la situación financiera de los solicitantes.

Asimismo la gestión de cobranza no ha sido efectiva, pues los procedimientos no están permitiendo la recuperación de los créditos de forma rápida y por otro lado está generando mayores gastos, repercutiendo todo ello en la rentabilidad del banco.

Por tanto es necesario que Mibanco lleve a cabo acciones en busca de mejorar los procesos de evaluación y fortalecer su crecimiento, lo que implica una mejora de la gestión crediticia, mayor eficiencia operativa y así mismo mejorar la calidad de cartera crediticia.

1.2 TRABAJOS PREVIOS

En el desarrollo del estudio científico se filtraron tesis de apoyo con similitud de contenido, que colaboraron a mejorar la visión temática y a desarrollar el objetivo de la investigación.

1.2.1 Antecedentes internacionales:

Lozano, G. y Luna, I. (2016). “Diseño manual de Políticas de Crédito y Cobranzas para mejorar la liquidez Química SA 2017”, para la obtención del título de Contador Público Autorizado, en la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil – Ecuador, en el año 2016. La investigación tuvo como objetivo analizar los procedimientos que se realiza en el proceso de crédito. El tipo de Investigación es investigación de campo. Así mismo tiene una población de esta compuesta por los integrantes de la empresa Química S.A. Tiene una muestra de 15 trabajadores y el instrumento que se utilizó fue la encuesta.

El autor concluye que toda empresa, organización o compañías independientemente de su actividad comercial, que no cuente con controles internos para otorgar, recuperar y liquidar créditos otorgados y para seleccionar a proveedores, tiene o tendrá problemas de cobranzas, de liquidez y de rentabilidad. Y recomienda a todas las empresas que se dediquen a cualquier actividad, mantener controles internos para el otorgamiento, seguimiento recuperación y liquidación de crédito, y para seleccionar proveedores, para de esta manera evitar en el futuro, inconvenientes de tipos financieros.

El estudio científico es de suma importancia, porque nos habla de los controles internos basados en políticas comerciales que dan seguimiento a los lineamientos establecidos que se debe realizar en la práctica, para poder prevenir futuros inconvenientes y de esta forma poder determinar si procede la concesión del crédito.

Lucero, S. (2013). Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán - Ecuador, Tesis Previa a la Obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría de la escuela de contabilidad y auditoría en la Universidad Autónoma de los Andes en el año 2013. La investigación tuvo como diseñar un sistema de cobro y recuperación que contribuya al adecuado control financiero de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán. La metodología de la investigación se realizó con un nivel descriptivo – correlacional, la población determinada para la presente investigación está compuesta por un total de treinta y dos (32) personas, 2 que laboran dentro de la empresa “Profemac”, y 30 clientes a quienes se les otorgan créditos. Así mismo se obtuvo como muestra censal de 32 personas.

El autor concluye en lo siguiente: De acuerdo a la investigación realizada se logró determinar las debilidades más relevantes dentro de la empresa “Profemac”, como la ausencia total de estrategias planeadas y ejecutadas con conciencia de lo que se desea obtener para la disminución de la mala cartera de crédito, por tal razón resulta obvio el elevado número de clientes morosos y los largos periodos de tiempo para su recuperación, causando deficiencias en sus finanzas. Las ventas a crédito implican que la empresa inmovilice una importante parte de sus recursos, pues está financiando con sus recursos a los clientes, por lo que vender a crédito es una inversión de recursos con cero rentabilidades, se destaca también la falta de diseño y ejecución de planes, dado carece en absoluto de ellos, por tal razón la empresa no tiene una proyección bien definida.

La investigación presentada es significativa para el estudio realizado, ya que nos recalca lo importante que es planear estrategias de prevención de cartera crediticia, así mismo establecer políticas de crédito estándares que generen una correcta operatividad en los otorgamientos de los créditos y también sugirió la importancia que debe mantener la misión y visión con las actividades que realiza la empresa.

Ramírez, V. (2016). Modelo de crédito – cobranza y gestión financiera en la empresa Comercial Facilito de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos de Ecuador. Tesis de grado previa a la obtención del título de ingeniería en contabilidad superior, auditoría y finanzas C.P.A. De la escuela de contabilidad superior y auditoría en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, 2016. El objetivo de la investigación fue Mejorar la cartera vencida a través de un modelo de crédito – cobranza para la empresa comercial facilito de la Provincia de los Ríos. La metodología que se utilizo es esta investigación fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo, con una población total de 157 personas y una muestra de 154. La técnica que se utilizaron fueron (entrevista y encuesta), y como instrumento se utilizó al cuestionario.

El tesista concluye en lo siguiente: En función de los resultados obtenidos en las encuestas se detectó que no existe un modelo de crédito – cobranza que permita controlar los procesos de los créditos y cobranzas que se otorgan en el comercial a los clientes. Los elementos de la propuesta tienen base teórica así como elementos normados por la contabilidad que permiten obtener resultados financieros para ser analizados y utilizados en la gestión financiera.

La tesis en mención es trascendental, porque se basa en proponer modelos de políticas internas que permitan controlar los créditos y cobranzas, ya que de esta forma nos permite reducir los cobros con retrasos, de esta forma poder elevar los bajos indicadores de calidad de cartera y así mismo mejorar la rentabilidad de la institución.

1.2.2 Antecedentes Nacionales

Baltodano, R. (2014). Las políticas de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad en la caja municipal de ahorro y crédito de Sullana en la ciudad de Chepén año 2012, tesis para obtener el título de Contador Público, en la Escuela académica profesional de contabilidad y finanzas de la Universidad Nacional de Trujillo en el año 2014. El autor propuso como objetivo analizar las políticas de crédito en el Riesgo Crediticio y su incidencia en la rentabilidad en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana en la ciudad de Chepén año 2012. La investigación fue de tipo aplicada Para el desarrollo de esta investigación se tuvo en cuenta entrevistas con el personal encargado en el área, así como también se realizó encuestas respecto al tema investigado. El nivel de investigación fue descriptiva esta investigación está basada en estadísticas. Así mismo uso como instrumentos al cuestionario y encuesta.

La conclusión del estudio nos indica que la política de créditos son los pasos, requisitos y demás normas privadas establecidas por las empresas para otorgar un crédito. Se identificaron las políticas que la CMAC Sullana se aplica para colocar pero se observó que no todos los Analistas de Crédito respetan los lineamientos de políticas, reglamentos , procedimientos y normas internas. Los resultados obtenidos en la CMAC Sullana año 2012 nos da a conocer que no todos los trabajadores conocen las herramientas de evaluación de crédito, las cuales se analizan para reducir la mora. Los resultados obtenidos nos proporcionan evidencia para concluir que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana – año 2012 si identifican y cumplen las políticas de crédito, entonces se minimiza la morosidad y somos rentables.

El estudio científico es importante, ya que el autor nos sugiere capacitar constantemente por parte de la institución financiera a los colaboradores sobre la importancia del conocimiento sobre la gestión de evaluación de crédito, para la reducción de la morosidad a con la finalidad de obtener una visión más amplia en calidad de cartera de dicha institución y de esta forma la empresa pueda obtener incrementos en la rentabilidad.

Hidalgo, E. (2010). Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre – prensa digital en Lima – Cercado. Tesis para obtener el grado de Contador Público, de la escuela profesional de contabilidad y finanzas, en la Universidad de san Martin de Porres del año 2010. El objetivo principal de esta investigación fue determinar la influencia del Control Interno en la Gestión de Créditos y Cobranzas en una empresa de servicios de pre-prensa digital en Lima-Cercado. El presente estudio es aplicado, así mismo es una investigación "descriptiva", de acuerdo a la finalidad de la misma. La población está conformada por 500 trabajadores. Y la muestra está conformada por 40 trabajadores. Las técnicas que se utilizaron fueron las encuestas y entrevistas.

El autor llega a la conclusión que el estudio de investigación realizado ha determinado la importancia de contar con un sistema de control interno en la gestión de créditos y cobranzas, el mismo que influirá favorablemente en la ética, prudencia y transparencia de éste, en el marco de las normas de control interno, el informe COSO y los nuevos paradigmas de gestión y control institucional; con lo cual se va a obtener información oportuna y razonable para una adecuada gestión en el área de créditos y cobranzas y evitar o reducir pérdidas e incrementar los ingresos por los créditos otorgados y cobranzas efectuadas. Una buena administración en el área de créditos y cobranzas; quedando probado que la adopción oportuna de medidas preventivas que adopten las empresas en estudio, permitirá mejorar los controles sobre créditos otorgados y acciones de cobranza.

También se concluye que el Control Interno es un plan de organización donde se establecen las políticas y procedimientos que persigue la entidad con el fin de salvaguardar los recursos con que cuenta, verificar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficiencia en las operaciones y estimular la aplicación de las políticas para el logro de metas y objetivos programados; quedando probado que el establecimiento de procedimientos efectivos de control interno mantendrá la coherencia y armonía entre las acciones propias de la función administrativa de la entidad de forma articulada con los objetivos, las

estrategias y las políticas generadas por el subsistema del control estratégico, contribuyendo de esta manera a salvaguardar los activos en la empresa.

La investigación presentada es significativa, porque está enfocado en la planificación de políticas estratégicas por cargos que permitan una buena administración en el área de créditos y cobranzas, para obtener una oportuna adopción de medidas preventivas, que permite mejorar la gestión de los créditos otorgados.

Pérez, H. (2015). Evaluación del proceso de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa Juan Pablo Mori EIRL; durante el año 2013. Tesis para optar al grado de Contador Público. De la escuela académica profesional de Contabilidad, en la Universidad nacional San Martín de Tarapoto 2015. El autor tuvo como objetivo general evaluar el proceso de crédito y establecer su impacto en la liquidez de la empresa “JUAN PABLO MORI E.I.R.L.”, durante el año 2013. La metodología de investigación fue de nivel descriptivo, con diseño no experimental. La población está conformada por 15 personas, así mismo se utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario.

El autor concluye en lo siguiente: En la empresa “JUAN PABLO MORI E.I.R.L.” se desarrolla un inadecuado proceso de créditos, incumpléndose las actividades de créditos en un 70% según la entrevista realizada esto debido a que los encargados de crédito muy pocas veces verifican el historial de los créditos, cuando un cliente solicita el crédito no se realiza, el análisis de los riesgos, muchos de estos problemas se debe a que el personal de análisis de créditos no cuenta con una base de datos actualizada, esto debido a que no se toma en cuenta las actividades a desarrollar y las funciones de cada colaborador ya que estas no están establecidas.

También se concluye que las políticas y procedimientos del otorgamiento de créditos de la empresa, donde el resultado de la cartera morosa determinó que alcanzaron los S/ 128,356.87 que representa el 10 % de la cartera total. Tal hecho se suscitó por la falta de capacitación a la gerencia y tener un administrador idóneo para desempeñarse como evaluador de los expedientes antes de otorgar el crédito. Se identificó los procesos de cobranzas y cuentas por cobrar de la empresa existen Políticas y procedimientos de cobranza que desconocen constantemente las políticas racionales, recordatorios, inasistencia y persecución por la confianza y lo que perjudica al Control de las cuentas por cobrar, deficiente Control sobre la concesión de créditos, periodos y solicitudes donde el tiempo de Periodo o cobranza o plazo: donde el Porcentaje de pedidos o solicitudes rechazadas fueron 15 clientes por no ser confiables.

La tesis en mención es significativa, ya que la investigación se caracteriza en primera instancia por capacitar a la jefatura, para realizar adecuadas supervisiones previas al otorgamiento del crédito, en lo sucesivo el crédito pasa por más de un filtro, en tal sentido poder mejorar las observaciones, para conceder el crédito libre o con pocas observaciones que ayuden a minimizar la baja calidad de cartera.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Política de crédito

Según Santandreu, E. (2009):

Define que desde una perspectiva puramente económica, la mejor política a implantar en materia de gestión de crédito a clientes sería aquella que maximizara el beneficio de la empresa. (p. 17).

Principales características de una política de crédito:

- Establece normas de conductas homogéneas para la organización.
- Condiciona el grado de rigor y la posibilidad de aplicar una política más adecuada para la concesión del crédito.
- Exige una perfecta coordinación para conseguir el éxito esperado.

Importancia:

La Política de Crédito es importante porque facilita la implantación de medidas dirigidas a anticiparse a los hechos futuros debido que está basado a en la prevención y un resultado óptimo de la gestión.

1.3.1.1 Cultura de otorgar crédito

Si dependiera de los responsables del vendedor, las ventas lo cobrarían al contado en el momento de la entrega del producto o servicio y, si fuera posible, mejor anticipadamente, aunque en algunas actividades o sectores económicos es habitual el cobro al contado, por lo general la gran mayoría en empresas, con independencia del sector en el que operen, debe conceder a sus clientes un plazo para pagar sus consumos.

Esta práctica tan habitual origina una dependencia en materia de cobros y pagos, ya que de ello depende la disponibilidad o carencia de liquidez para hacer frente a sus obligaciones. Si se desea cobrar puntualmente sin asumir riesgos, una solución consiste en ofrecer una bonificación en forma de pronto pago aunque, finalmente, aceptarlo o no depende del interés del cliente, en función de la rentabilidad que pueda aportar o de la disponibilidad de efectivo.

1.3.1.2 Principios de la política de crédito

Igual que en cualquier otra área de la empresa, la gestión del crédito debe seguir unos objetivos y políticos fijados de antemano para establecer normas de conducta homogéneas con el resto de la organización. Antes de entrar en mayor detalle, se han de atender los siguientes aspectos o situaciones:

- a).- Estructura organizativa de la empresa.
- b).- Relaciones interdepartamentales

Las características y la situación de cada uno de ellas imprimirán un carácter propio y exclusivo para el establecimiento de una política eficaz de créditos. El tamaño de la empresa podrá condicionar el grado o rigor y la posibilidad real de aplicar la política más adecuada para la concesión de crédito a clientes.

La existencia de una política centralizada o descentralizada, también podrá ser un condicionante importante. En empresas medianas y grandes, con cifras de ventas importantes, esta función suele centralizarse a través de una persona o departamento con plena autonomía. En cambio las organizaciones más pequeñas estas decisiones las puede asumir el departamento comercial o el responsable de finanzas o de administración. En cualquier caso, esta interrelación exige una perfecta coordinación para conseguir el éxito esperado.

Por otro lado el tipo de cliente y la actividad económica de la empresa pueden suponer ciertos condicionantes. Por ejemplo suministrar a empresas grandes de gran consumo no es lo mismo que hacerlo a pequeñas empresa y por importe. Cada caso exige un diseño distinto para adoptar la mejor y más eficaz política en este ámbito.

1.3.1.2 Principios de la política de crédito

Igual que en cualquier otra área de la empresa, la gestión del crédito debe seguir unos objetivos y políticos fijados de antemano para establecer normas de conducta homogéneas con el resto de la organización. Antes de entrar en mayor detalle, se han de atender los siguientes aspectos o situaciones:

- a).- Estructura organizativa de la empresa.
- b).- Relaciones interdepartamentales

Las características y la situación de cada uno de ellas imprimirán un carácter propio y exclusivo para el establecimiento de una política eficaz de créditos. El tamaño de la empresa podrá condicionar el grado o rigor y la posibilidad real de aplicar la política más adecuada para la concesión de crédito a clientes.

La existencia de una política centralizada o descentralizada, también podrá ser un condicionante importante. En empresas medianas y grandes, con cifras de ventas importantes, esta función suele centralizarse a través de una persona o departamento con plena autonomía. En cambio las organizaciones más pequeñas estas decisiones las puede asumir el departamento comercial o el responsable de finanzas o de administración. En cualquier caso, esta interrelación exige una perfecta coordinación para conseguir el éxito esperado.

Por otro lado el tipo de cliente y la actividad económica de la empresa pueden suponer ciertos condicionantes. Por ejemplo suministrar a empresas grandes de gran consumo no es lo mismo que hacerlo a pequeñas empresa y por importe. Cada caso exige un diseño distinto para adoptar la mejor y más eficaz política en este ámbito.

- 8.- control de los clientes a través de la información intercambiada con otras empresas del sector y otras fuentes externas.
- 9.- cumplimiento de la previsión de cobros
- 10.- corresponsabilidad con el comité de riesgos
- 11.- recuperación de saldos vencidos (impagados, retrasos, renegociación de deudas, etc.)
- 12.- aprobación de créditos para incrementos de clientes ya existentes.

Relación con el departamento de compras y logística

La debilidad financiera de un proveedor puede perjudicar a la empresa hasta el punto de dejar de suministrar e interrumpir la producción. El personal del departamento de crédito debe de estar preparado para juzgar la solidez financiera de cada proveedor.

No basta con saber que el proveedor de un producto o servicio es el adecuado, ni que cuenta con las instalaciones y la experiencia para la producción solicitada. Departamento de crédito puede ser adecuado para aplicar a los proveedores los mismos principios y criterios que los clientes, porque es especialista en esas tareas.

En otros casos un proveedor de servicios o subcontratación puede entregar unos medios de producción propios de la empresa que subcontrata o viceversa. Es entonces cuando el departamento de crédito puede ser muy útil, sobre todo en lo referente a fianzas o contratos mercantiles y civiles.

Relación con el departamento de Contabilidad

El departamento de crédito es una fuente importante de información financiera. Entre la información puede evacuar al departamento financiero destacan:

- a) Datos de cobro para realizar una planificación financiera rigurosa
- b) Cambios experimentados en el entorno para actualizar las necesidades financieras
- c) Propuesta de cancelación de deudas
- d) Notificación de los estados de cobros
- e) Tendencias para seguir nuevos criterios en materia de control de créditos.

A la vista de los precedentes, es indispensable una estrecha colaboración entre ambos departamentos. Por otro lado el departamento de crédito participa en las auditorías internas y externas para verificar la situación del saldo de clientes, el estado de cuenta de dudoso cobro y la posibilidad de recobro o cancelación de las cuentas pendientes de procedimientos judiciales o en siniestro, en el caso de tener contrato con una nueva compañía de seguros.

Relación con el departamento de informática

Es importante disponer en todo momento de la ayuda del aliado empresarial por excelencia: la informática.

Las relaciones entre el departamento de crédito y el de informática es importante para tener una información fehaciente y puntual, ya que la puntualidad y la oportunidad en la toma de decisiones obliga a disponer de un sistema preciso y fluido, a fin de obtener relaciones de cobro, extractos de cuentas de los clientes, estadísticas propias, relaciones de saldos pendientes, etc., cuando se necesiten.

El departamento de crédito debe organizarse de forma que todos sus componentes conozcan el sistema informático y debe hacer propuestas para mejorarlo, en beneficio de una óptima información para el propio departamento y para toda la organización.

Relación con el departamento de asesoría Jurídica

Aunque la gran mayoría de empresas no disponen de asesoría jurídica propia, suelen contratar los servicios profesionales de un experto en derecho.

Para una adecuada fluidez es conveniente que el responsable del crédito tenga conocimientos básicos en materia jurídica a fin de dirimir con los expertos sobre las decisiones más adecuadas a tomar. Una vez agotadas todas las posibilidades de recobro amistoso.

1.3.1.4 Elementos diferenciales en las políticas de concesión de crédito

El criterio que debe aplicar el departamento de riesgos no ha de ser siempre estrictos ni rígidos, como ocurre en otros departamentos incluidos los de la alta dirección. En momentos de bonanza económica se reducen los impagados, y los mejores resultados de la empresa permiten una mayor selectividad en la concesión de crédito. En cambio, en momentos de crisis o recesión económica, uno de los indicadores más importantes es el incremento de los impagados o fallidos.

Por el expuesto se puede afirmar que el rigor y la política de crédito debe ser el mismo que el que se aplique en cualquier otra área funcional. Según el momento se puede relajar algo la rigurosidad.

Entorno económico externo

En primer lugar la empresa se debe plantear las siguientes reflexiones:

- 1.4 En qué mercado se desarrolla su actividad
- 1.5 Que costumbres rigen en el mismo
- 1.6 Como actúa la competencia
- 1.7Cuál es la capacidad de pago de los clientes

Entorno económico interno

Además del análisis del entorno económico externo, al que se ha aludido en el punto anterior, la empresa debe analizar su propia situación interna sobre cuestiones como:

- 1.8 Se genera suficiente nivel de cash flow
- 1.9 Cuál es el grado de dependencia del endeudamiento
- 1.10 El margen del beneficio permite otorgar crédito
- 1.11 Se dispone de una estructura de medios humanos y técnicos suficiente para el seguimiento del crédito y cobro
- 1.12 Que índices de morosidad, impagados y fallidos podrían soportar los resultados actuales.
- 1.13 Que efectos tendría sobre la cifra de ventas un incremento en la facilidad de cobro.

La respuesta a esos planteamientos pondrá de manifiesto el grado de independencia o dependencia de la empresa, facilitando así la definición de la política en materia de concesión de crédito.

Criterios “Duros y Blandos”

Los aspectos anteriores llevan a la conclusión de que la empresa puede aplicar políticas duras o blandas según los condicionantes que se han analizado. Es oportuno resaltar que los objetivos duros y blando no significan bueno o malo, sino la actitud que puede adoptar una empresa.

Por ejemplo una empresa que controle una alta cuota del mercado en el que opera, estará en condiciones de aplicar los criterios duros. En cambio otra empresa que opere en un mercado muy maduro, con gran número de competidores y en un escenario con cierta saturación, se verá obligado a aplicar criterios blandos en la concesión de crédito.

A modo de resumen a continuación se detallan algunos criterios en los que se basa una política dura y se expone en un escenario en el que se aconseja una blanda.

Tabla. N° 01

Criterios Duros	Criterios Blandos
<ul style="list-style-type: none"> > Su decisión enfatiza más los aspectos económicos y financieros que los aspectos comerciales > Da prioridad al costo y a los efectos económicos, con independencia de otras ventajas de orden comercial > Antepone el efecto del costo de una posible relación con el cliente a mediano y largo plazo 	<ul style="list-style-type: none"> > Considera la concesión de un crédito como algo estrechamente ligado a vender mas > Contempla el crédito como el establecimiento de una relación a largo plazo > Prioriza profundizar en una relación con el cliente, por encima de su costo > Su decisión se basa más en los aspectos comerciales.

1.3.1.5 Resultados a conseguir según cada política de crédito

Como sucede con la salud de las personas, siempre resulta más aconsejable una política preventiva, que facilite la implantación de medidas dirigidas a anticiparse a unos hecho futuros, que dejar al azar o al momento cuando se presenten los problemas, su posible solución. A esta última opción se la conoce como política curativa.

En la matriz de la figura se pueden ver los resultados a conseguir en cada

política, según sea de carácter estructural o sistemático o, en su defecto, según se trate de medidas coyunturales o irregulares. En la misma tabla N° 2 se analiza la relación entre una política de crédito y el seguimiento de la misma. La primera contempla el aspecto que originó la necesidad de implantar una política, y lo segundo, el grado o calidad del seguimiento y cumplimiento de la misma.

Tabla. N° 2. POLITICA DE CREDITO

SEGUIMIENTO DEL RIESGO		EVALUACION PREVENTIVA DEL RIESGO	
		SISTEMATICA	IRREGULAR
GRADO DE SEGUIMIENTO	SISTEMATICO	<p>Política Preventiva</p> <p>Asignación optima</p> <p>cuando se compara la implementación de una política de crédito sistemática, con una grado de cumplimiento también sistemática, se obtiene como resultado una política basada en la prevención y un resultado óptimo de la gestión</p>	<p>Política Curativa</p> <p>Política del Parche</p> <p>Esta calificación de política se da cuando la política de crédito es irregular pero el grado de seguimiento es sistemático. A la misma se le podría denominar como del parche, dado que no existe una base sólida en la aplicación de una política, pero si en el seguimiento, que es regular.</p>
	IRREGULAR	<p>Política Preventiva</p> <p>Burocrática</p> <p>En los casos en que la política básica de créditos está bien delimitada por su seguimiento, se produce de forma irregular o desacompasada, se obtiene una especie de política preventiva que adolece de un alto grado de burocracia, dado que en todo momento se debe recurrir a las consultas y reuniones a fin de tomar una decisión</p>	<p>Ausencia de política</p> <p>Caos</p> <p>situación que se produce cuando ni la política de crédito, ni el grado de seguimiento se realizan de forma sistemática o regular</p>

1.3.1.6 Como formular una política de crédito

La decisión que pueda adoptar una empresa ante la necesidad de implantar una política en materia de concepción o denegación de créditos a sus clientes, así como todo lo que conlleva su implantación, puede condicionar en mayor o menor medida, su actual política comercial y, por descontado, sus resultados.

A continuación se pueden observar las consecuencias de una formulación en materia de concepción de crédito a un cliente.

Los parámetros elegidos tienen una relación directa con los resultados que se conseguirán si se concede el crédito en alguno de estos casos:

- a) Cuando un cliente paga puntualmente
- b) Cuando resulta ser un cliente moroso
- c) Cuando se trata de un cliente fallido

SUPUESTO N° 1

Si el cliente	consecuencias en el caso de haber concedido el crédito:
Paga puntualmente	Incrementa la venta real y los resultados
Se atrasa en el pago	Genera gastos de financiación y cobro
Resulta fallido	Genera gastos por la no recuperación de los costos del servicio, más todos aquellos generados por la propia reclamación.

Comentarios al primer supuesto:

Si el cliente paga puntualmente, es que la operación ha sido diseñada óptimamente, se producirá la venta y se incrementaran los resultados. En caso de que el cliente, se retrase en el pago, el margen de beneficios de la operación quedara mermado por los costos financieros que, implícita o explícitamente, haya producido el retraso en el cobro, y por los costos derivados de su reclamación o su gestión. Por último, el caso de que el cliente resulte fallido, la perdida vendrá determinada por todos los costos operativos que haya ocasionado la venta, más los costos financieros de la propia morosidad, los de seguimiento, los jurídicos. Etc. Obviamente, está en la peor situación.

SUPUESTO N° 2

Si el cliente	consecuencias en el caso de haber concedido el crédito:
Hubiera pagado puntualmente	Perdidas de las ventas y beneficios
Se hubiera atrasado en el pago	Perdida de las ventas y beneficios, sin que se produzcan costos financieros, ni de recobro
Hubiera resultado fallido	Perdidas de las ventas y beneficios sin producirse costos de producción

Comentarios al segundo supuesto:

En el caso de haber denegado el crédito a un cliente que podría haber abonado puntualmente su compra, el perjuicio vendrá determinado por la cifra de ventas que se ha dejado de vender y por el beneficio no conseguido al no haber realizado la operación. En el segundo escenario, se habrá dejado de conseguir las cifras de ventas, pero el beneficio de la misma hubiera mermado por los costos que el seguimiento del cobro supondría. Finalmente, el último escenario pone de manifiesto que se optó por la mejor solución.

Los escenarios evidencian la necesidad de plantear una política de gestión del crédito a clientes que, lejos de cercenar o condicionar las ventas y conseguir el beneficio como objetivo final en la empresa, debe ayudar a adoptar la mejor solución para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

1.3.1.7 Evaluación de una política de créditos

Otorgar un crédito supone un riesgo, dado que en caso de no cobrar se producirá un perjuicio al acreedor. Pero, cuando su concesión es operativa, debe afrontarse ese riesgo sin paliativos. Ese es el caso de conceder crédito a los clientes.

Aceptado ese hecho, el objetivo consiste en minimizar el riesgo a través de la aplicación y seguimiento de unas normas, principios y técnicas que deberán ejecutarse con el máximo grado de rigurosidad, habida cuenta que su quebranto podría modificar los resultados de la empresa. Para alcanzar este objetivo lo primero que se debe tener en cuenta es que aun tratándose de la misma empresa, puede existir un conflicto de interés entre las partes implicadas, así vez, altere o condicione el grado de objetividad necesaria para la aplicación de una política común y unificada.

La versión comercial del riesgo se centra en los siguientes aspectos:

- a) A los clientes hay que ayudarles a pagar para que puedan consumir
- b) Si hay que vender, objetivo fundamental, hay que arriesgarse a no cobrar
- c) Yo me cuido de vender los demás que se ocupen de cobrar
- d) La competencia ofrece siempre mejores condiciones que nosotros

Estos principios pueden compartirse o no, pero con frecuencia la presión que debe soportar el departamento comercial para conseguir sus objetivos puede originar un incremento de impagados o fallidos, a pesar de la profesionalidad del equipo de ventas. Contrariamente, si la responsabilidad recae en el departamento financiero, puede cercenar muchas acciones del departamento comercial.

Por otro lado, la visión financiera del riesgo prioriza sobre los resultados y el cobro de todas las ventas que se realicen, lo cual origina si los siguientes principio:

- a) Una venta finaliza realmente en el momento que se cobra, nunca antes.
- b) El coste de financiación que supone el crédito concedido se debe repercutir al cliente
- c) Los descuentos y condiciones que puedan afectar a las condiciones de pago, se deben considerar costos financieros y no condiciones comerciales.
- d) El departamento comercial debe implicarse en el seguimiento del cobro con el máximo rigor y el grado de interés.

Los efectos de una falta de sintonía tan dispar entre los afectados solo ayuda a agravar más el problema. Cada departamento se constituye en un compartimento estanco, en el cual sus componentes trabajan para sus propios intereses, en ocasiones, por encima del interés general de la empresa. Ante este panorama, no debe extrañar que muchas empresas opten por la implantación de un control estricto y específico sobre el crédito a clientes.

En función de la estructura organizativa de la empresa y sus posibilidades económicas, la creación de un departamento de crédito se hace imprescindible. Su misión deberá consistir en regular, controlar y lograr que los departamentos afectados, en su conjunto, colaboren participativamente evitando la acción individual descrita.

Conseguida esa meta, se podrá implantar una cultura basada en la adopción de políticas comunes y compartidas para asumir solo el riesgo necesario.

Este capítulo está el tratamiento de riesgo en la gestión del crédito y desarrolla técnicas y disciplinas interrelacionadas entre los departamento afectados.

Necesidad de fijar un límite de riesgo.

En la política del riesgo, lo primero que hay que hacer es establecer un límite de riesgo a cada cliente.

Este límite debe fijarse mediante una política basada en normas y técnicas específicas, que deben aplicarse con la máxima rigurosidad y disciplina. De lo contrario, solo habrá supuesto una pérdida de tiempo y un fracaso absoluto ya desde el primer momento de su implantación.

En primer lugar, es preciso concretar las diferencias y particularidades de los distintos conceptos que componen los tipos de crédito.

Crédito necesario

El crédito necesario es el conjunto de recursos financieros destinados a financiar al cliente, lo equivale a invertir en el cliente.

Este límite del crédito se establecerá mediante el concurso de dos parámetros:

El consumo potencial de ventas y las condiciones de pago.

Crédito concedido

Algunos aspectos que se deben añadir a los límites citados pueden ser:

- a) Hábitos de pagos del sector
- b) Hábitos de pago del cliente
- c) Medios y productos financieros que se utilizarán para el cobro
- d) Condiciones establecidas con los bancos en materia de descuento de papel comercial
- e) En caso de asegurar el límite, este vendrá determinado por la cantidad aceptada por la compañía de seguros

Riesgo dispuesto

Este nivel de riesgo corresponde al real y contempla tres aspectos distintos que, en su conjunto, conforman el riesgo y su evaluación en el tiempo.

Esos aspectos son:

a) La deuda pendiente de vencer

Los afectos comerciales que, habiendo sido descontado por una entidad financiera, aún no han vencido.

-la factura que se encuentren en gestión de cobro.

b) la deuda vencida

- Impagados pendiente de liquidar.

- Facturas emitidas que, estando vencidas, aun no se han liquidado.

-afectos que, aun vencidos, pueden resultar impagados por la operación bancaria.

c) los nuevos suministros, en alguna de estas situaciones:

-comprometidos para envió.

-pendientes de facturar

-como cargos o abonos pendientes a realizar

Consideraciones generales sobre límites de riesgo

El límite máximo de riesgo por operaciones de crédito vendrá condicionado por el carácter más o menos restrictivo de la política que se decida aplicar.

Si se conceden unas facilidades o condiciones generosas, la empresa venderá más, pero los gastos de gestión, los costos de los recursos financieros, las perdidas por fallido o los gastos de impagado no recuperados se verán

incrementado. Una efectiva rigurosidad en la concesión reducirá esos costos al mínimo, pero se producirá una disminución en las cifras de venta y en los beneficios.

Efectos sobre la política de concesión de créditos

A continuación se expresan gráficamente los efectos de escrito en el punto anterior poniendo en evidencia la influencia y el resultado que cada política puede ejercer sobre los componentes afectados.

En los siguientes gráficos se representa en la abscisa el grado de exigencia en la concesión de créditos. El cero indica ninguna exigencia y el diez, el máximo grado

Segmentación de cliente

En toda cartera de clientes, los hay que tienen mucha importancia, mediana y escasa importancia. Incluso es corriente que en el estado de cliente figure algunos que ya no compran.

Obviamente, si un cliente está consumiendo una cifra importante y lo abona mientras pago al contado o aportando a vales bancarios, el límite de créditos no supondrá límite alguno. Pero lo habitual es que toda empresa conceda un plazo de pago diferido en el tiempo. El nivel de importancia de este crédito deberá establecerse en función de capacidad de compra del cliente y en base en solvencia y garantía, tal como se ha analizado en el capítulo anterior.

Por lo expuesto, la empresa debe proceder a una segmentación de sus clientes en función de su capacidad de compra, además de otros condicionantes que se verán. Estos aspectos determinarán el límite de riesgo, ya que no se requiere el mismo grado de rigor con todos los que figuran en el fichero general de clientes.

A continuación, se exponen unos de los sistemas más prácticos y útiles para clasificar cualquier universo que se desea estudiar. Esta aplicación, no

siendo exclusiva para la disciplina que desarrollamos, es muy aconsejable, tanto por su simplicidad como por la bondad de los resultados que su práctica ha demostrado sobradamente.

Modelos para el cálculo del límite de riesgo

En este apartado se tratarán los modelos más usuales para el cálculo y establecimiento de los límites de riesgo. Antes de entrar en el tema, es conveniente indicar que la experiencia acumulada por la empresa, las normas que puedan afectar en razón a su sector o la urgencia en la toma de decisiones son factores determinantes a la hora de establecer una política adecuada.

Aspectos previos a considerar.

Toda política crediticia debe pasar por la calificación previa del cliente:

a) Cuando se trata de un cliente nuevo, siempre se planean incógnitas.

Por ejemplo, ¿Cuáles pueden ser las circunstancias que le ha impulsado a iniciar relaciones con nuestra empresa?, ¿no vendrá revotado por un competidor que no paga? También puede que haya sido captado por el equipo de ventas, con lo cual se parte de una información previa certificada por el propio vendedor. Sin embargo, en ambos casos el cliente nuevo debe acatar las exigencias establecidas.

b) Del cliente existente ya se dispone de un historial y, por consiguiente, se conoce el comportamiento histórico, pero el hecho que un cliente sea conocido no significa que no pueda cambiar. Un cliente que venía pagando puntualmente puede convertirse en mal pagador.

El límite de riesgo o crédito necesario

El nivel de crédito a conceder a un cliente vendrá determinado por tres factores:

a) el volumen de compras del cliente (VC)

b) las condiciones reales de pago (CR)

c) el nivel de solvencia resultante de su evaluación de riesgo.

El límite de crédito necesario asignado al cliente, así como el nivel de solvencia, se revisaran con la periodicidad que las circunstancias aconsejen, especialmente cuando se produzcan situaciones como:

- Incremento de precios
- Modificación del plazo de pago
- Demoras e injustificadas en el pago
- Devoluciones continuadas
- Informaciones desfavorables

El límite de crédito necesario (CN) es el que el cliente precisa para el mantenimiento de unas relaciones comerciales correctas. Es misión de los departamentos de crédito y comercial velar por la correcta gestión y cumplimientos de esta concesión.

Según Morales, A. y Morales, J. (2014).

Dice que las **políticas de crédito** son aquellas circunstancias que permitan delimitarlas con el fin de que sean claras, precisas, objetivas y realistas para evitar confusiones. Y cuando cumplen con estos requisitos las políticas se convierten en una base sobre la que actúa la administración del crédito. (p. 135).

CARACTERISTICAS:

- Establecer los estándares de crédito.
- Establecer las condiciones del crédito.
- Establecer la política de cobranza.

IMPORTANCIA.

La política de Crédito es importante porque nos permiten delimitar los lineamientos del crédito con el fin de que sean claras, precisas, objetivas y realistas para evitar confusiones.

Según Pere, B. (2009). Define a la Política de Crédito como:

La estrategia de riesgos es la espina dorsal de la gestión del riesgo comercial de una empresa. No obstante, la estrategia de riesgos sólo marca las grandes líneas de actuación en materia de riesgos comerciales. Una política de empresa es un decálogo de normas de actuación en lo relativo al crédito de clientes, así como los objetivos de crédito que se han de alcanzar cuantificados en cifras. Las políticas de créditos sirven para facilitar que los empleados tengan una pauta de trabajo para conseguir los mejores resultados en la gestión del crédito comercial.

Los objetivos de crédito se refieren al volumen de saldos de clientes que la compañía tiene previsto mantener en su balance, los créditos dudosos, los impagados y los incobrables que deben venir expresados en importes pero también en porcentajes y ratios; estos objetivos deben ser fijados para períodos mensuales y anuales. (p. 14)

CARACTERISTICAS:

- Es el manual de instrucciones para todo el personal y facilita la formación de los nuevos empleados
- Las condiciones de venta que se van a aplicar a los clientes, diferenciando si es procedente por las distintas categorías de clientes
- La metodología para calificar a los nuevos clientes
- Los criterios a seguir para determinar los límites de riesgo
- Las normas para actuar ante impagos, devoluciones o retrasos
- Las normas para negociar moratorias o aplazamientos en el pago de facturas vencidas
- Los descuentos por pronto pago para adelantar el cobro
- Evita las actuaciones arbitrarias y las decisiones subjetivas
- Crea un consenso en la forma de tratar las operaciones comerciales

IMPORTANCIA

Establecer las directrices de la función de créditos, Marcar los objetivos mensuales y anuales en relación con el crédito a clientes (PMC, ratios, indicadores, nivel de dudosos, impagados, fallidos), definir el organigrama del departamento de créditos y determinar la responsabilidad y autoridad de cada uno de sus empleados y redactar los procedimientos detallados para la concesión y control de los créditos y la gestión de cobros.

1.3.2 Calidad de cartera:

Según Aguilar, G, Camargo, G. y Morales, R. (2004). Define a la calidad de cartera como la determinación tanto por factores macro y microeconómicos, es decir, que no sólo son importantes las características del entorno económico donde la entidad bancaria se desenvuelve, sino también los factores relacionados con las políticas internas de conducción del banco. (p. 90).

CARACTERISTICAS:

- La *cartera atrasada o morosa* está definida como el ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial³⁹ sobre las colocaciones totales.
- La *cartera de alto riesgo* es un indicador de calidad de cartera más severo, incluyendo en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas; no obstante, el denominador es el mismo, las colocaciones totales.
- la *cartera pesada* que presenta características distintas. Está definida como el cociente entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas, y el total de créditos directos y contingentes. Este es un indicador más fino de la calidad de la cartera al considerar, la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora.

IMPORTANCIA:

La identificación de los determinantes de la tasa morosidad de la colocaciones de los bancos es de gran importancia por las medidas de política que el regulador podría implementar con el objetivo de mantener o mejorar la calidad de las carteras de colocaciones.

Como ha sido señalado por Aguilar y Camargo (2004), no existe unanimidad en la discusión sobre cuál es el indicador más adecuado para evaluar los niveles de morosidad que exhibe la cartera de una entidad crediticia. La Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) publica información financiera a partir de la que se pueden calcular una serie de indicadores de calidad de la cartera de colocaciones de los bancos, a partir de los datos del balance general, y de la información publicada fuera del balance. Estos son: cartera atrasada o morosa, cartera de alto riesgo y cartera pesada (p. 38).

- 1.3.2.1 **Cartera atrasada o morosa** está definida como el ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial³⁹ sobre las colocaciones totales.
- 1.3.2.2 **Cartera de alto riesgo** es un indicador de calidad de cartera más severo, incluyendo en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas; no obstante, el denominador es el mismo, las colocaciones totales.
- 1.3.2.3 **Cartera pesada** que presenta características distintas. Está definida como el cociente entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas⁴⁰, y el total de créditos directos y contingentes. Este es un indicador más fino de la calidad de la cartera al considerar, la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora.

38 Otras medidas alternativas son: cartera atrasada más sobregiros más créditos refinanciados a colocaciones brutas (Naranjo, et al. 2002), cartera pesada a colocaciones brutas, cartera pesada más créditos refinanciados a colocaciones brutas. 39 Los créditos vencidos comprenden las colocaciones que no han sido canceladas dentro de los quince días adicionales a la fecha pactada y se dividen en vencidos hasta cuatro meses y mayores a cuatro meses. Por su parte, los créditos en cobranza judicial incluyen los créditos vencidos sobre los cuales se han iniciado acciones de cobro por la vía judicial (Muñoz, 1999).

40 Según la clasificación de la SBS los créditos pueden recibir las siguientes categorías en función del número de día de atraso: Categoría Normal: hasta 08 días de atraso; Categoría Créditos con Problemas Potenciales: hasta 30 días de atraso; Categoría Deficiente: hasta 60 días de atraso; Categoría Dudoso: hasta 120 días de atraso; y Categoría Pérdida: más de 120 días de atraso.

Según Márquez, J. (2015). Define que para el banco una cartera crediticia es de buena calidad cuando la morosidad es muy baja, es decir, cuando la gran mayoría de clientes cumplen con los calendarios de reembolsos y los intereses respectivos acordados por los préstamos recibidos. (p 35).

CARACTERISTICAS:

- Es vulnerable a la recesión económica del país.
- Caída de ventas e ingresos.
- Calidad del cliente.
- Las fallas de la política crediticia aplicada por el banco.

IMPORTANCIA

El análisis de este riesgo sistemático o de mercado como del riesgo propio de la inversión o riesgo no sistemático permite determinar con certeza la conveniencia o no de otorgar un crédito. Aunque nunca se puede establecer con precisión lo que puede presentarse en el futuro ya que la incertidumbre siempre existe.

Según Marzo,C., Wicijo, C. y Rodriguez, L. (2008). Define que las entidades establecidas dejarán que los clientes que presenten más riesgos dejen el banco, conservando a los mejores. El perfil de riesgo de un cliente solo se llega a conocer con el tiempo. La desventaja informativa de los nuevos participantes y su ansia de cuota de mercado pueden ser el origen de posteriores problemas de **calidad en la cartera crediticia.** (p. 36).

CARACTERISTICAS:

- Tendencia de las variables macroeconómicas.
- Creciente nivel de endeudamiento y decreciente rentabilidad.
- Correlación entre empresas y crecimiento de la economía: como es la relación de los distintos sectores de la economía y el crecimiento; cuales se encuentran más afectados.

IMPORTANCIA:

En primer lugar, la composición de la cartera crediticia desempeña un papel importante como indicador del perfil de riesgo de los bancos. En segundo lugar, las entidades ineficientes, que llevan a cabo una selección y un seguimiento insuficientes de los prestatarios, tendrán una cartera de baja calidad. En tercer lugar, el entorno competitivo global en el que operan los bancos podría afectar también al nivel de riesgo de crédito que la entidad está dispuesta a asumir.

1.3.3 RELACIÓN DE LA NIC CON CALIDAD DE CARTERA O MOROSIDAD

En relación al desarrollo de investigación realizada, se presenta la aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad, nos detalla la concordancia que existe entre Calidad de Cartera financiera. (La que nos habla del nivel de morosidad) y la NIC 39 que nos habla del deterioro del valor e incobrabilidad de activos financieros.

APLICACIÓN DE LA NIC 39

Deterioro del valor e incobrabilidad de activos financieros

- 58 Una entidad evaluará al final de cada periodo sobre el que se informa si existe evidencia objetiva de que un activo financiero o un grupo de ellos esté deteriorado. Si tal evidencia existiese, la entidad determinará el importe de cualquier pérdida por deterioro del valor aplicando lo dispuesto en el párrafo 63 (para activos financieros contabilizados al costo amortizado), en el 66 (para los contabilizados al costo) o en el 67 (para los disponibles para la venta).
- 59 Un activo financiero o un grupo de ellos estará deteriorado, y se habrá producido una pérdida por deterioro del valor si, y solo si, existe evidencia objetiva del deterioro como consecuencia de uno o más eventos que

hayan ocurrido después del reconocimiento inicial del activo (un 'evento que causa la pérdida') y ese evento o eventos causantes de la pérdida tienen un impacto sobre los flujos de efectivo futuros estimados del activo financiero o del grupo de ellos, que pueda ser estimado con fiabilidad. La identificación de un único evento que individualmente sea la causa del deterioro podría ser imposible. Más bien, el deterioro podría haber sido causado por el efecto combinado de diversos eventos. Las pérdidas esperadas como resultado de eventos futuros, sea cual fuere su probabilidad, no se reconocerán. La evidencia objetiva de que un activo o un grupo de activos están deteriorados incluye la información observable que requiera la atención del tenedor del activo sobre los siguientes eventos que causan la pérdida:

- (a) Dificultades financieras significativas del emisor o del obligado;
- (b) infracciones de las cláusulas contractuales, tales como incumplimientos o moras en el pago de los intereses o el principal;
- (c) el prestamista, por razones económicas o legales relacionadas con dificultades financieras del prestatario, le otorga concesiones o ventajas que no habría otorgado bajo otras circunstancias;
- (d) es probable que el prestatario entre en quiebra o en otra forma de reorganización financiera;
- (e) la desaparición de un mercado activo para el activo financiero en cuestión, debido a dificultades financieras; o (f) los datos observables indican que desde el reconocimiento inicial de un grupo de activos financieros existe una disminución medible en sus flujos futuros estimados de efectivo, aunque no pueda todavía identificársela con activos financieros individuales del grupo, incluyendo entre tales datos:
 - (i) cambios adversos en el estado de los pagos de los prestatarios incluidos en el grupo (por ejemplo, un número creciente de retrasos en los pagos o un número creciente de prestatarios por tarjetas de crédito que han alcanzado su límite de crédito y están pagando el importe mensual mínimo); o
 - (ii) condiciones económicas locales o nacionales que se correlacionen con incumplimientos en los activos del grupo (por ejemplo, un incremento en la tasa de desempleo en el área geográfica de los prestatarios, un descenso en el precio de las propiedades hipotecadas en el área relevante, un descenso en los precios del petróleo para préstamos concedidos a productores de petróleo, o cambios adversos en las condiciones del sector que afecten a los prestatarios del grupo).

60 La desaparición de un mercado activo debido a la discontinuación de la comercialización pública de los instrumentos financieros de una entidad no es por sí sola una evidencia de deterioro del valor. La rebaja en la calificación crediticia de una entidad tampoco es, por sí sola, una evidencia de pérdida del valor, aunque puede ser indicativa del deterioro cuando se

la considere junto con otra información disponible. Un descenso del valor razonable de un activo financiero por debajo de su costo o costo amortizado, no es necesariamente evidencia de deterioro del valor (por ejemplo, un descenso en el valor razonable de un instrumento de deuda como consecuencia de un incremento en la tasa de interés libre de riesgo).

61 Además de las clases de eventos citadas en el párrafo 59, la evidencia objetiva

del deterioro para una inversión en un instrumento de patrimonio incluirá información sobre los cambios significativos que, con un efecto adverso, hayan tenido lugar en el entorno tecnológico, de mercado, económico o legal en el que opere el emisor y que indiquen que el costo de la inversión en el instrumento de patrimonio puede no ser recuperable. Un descenso significativo o prolongado en el valor razonable de una inversión en un instrumento de patrimonio por debajo de su costo también es una evidencia objetiva de deterioro del valor.

➤ **Fuente extraída de la página del Ministerio de Economía y Finanzas.**

https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/nic/39_NIC.pdf

1.4 Formulación de problema

Con una percepción del problema en la posterioridad se puede determinar que de no buscar alternativas de solución, la institución podría correr el riesgo de perder liquidez y con esto entrar en un proceso de quiebra, técnicamente; ya que al no contar con una óptima Política de crédito no se podrá satisfacer las necesidades de los clientes y la imagen de productividad y competitividad promoverá una disminución tanto en su colocación como en la recuperación.

1.4.1 Problema General

¿Cómo la política de crédito se relaciona con la Calidad de cartera en la Institución financiera Mibanco, de la localidad de Ventanilla?

1.4.2 Problema Específico:

P.e.1. ¿Cómo la Política de Crédito se relaciona con la Cartera atrasada en la Institución financiera Mibanco, de la localidad de Ventanilla?

P.e.2. ¿Cómo la Política de Crédito se relaciona con la Cartera de alto riesgo en la Institución financiera Mibanco, de la localidad de Ventanilla?

P.e.3. ¿Cómo la Política de Crédito se relaciona con la Cartera pesada en la Institución financiera Mibanco, de la localidad de Ventanilla?

1.5 Justificación de estudio

1.5.1. Justificación económica

Valderrama, S. (2015). Afirma que en esta justificación, se resalta la importancia que tiene el proyecto para el desarrollo social. La repercusión económica es la clave de su financiamiento. (p. 92).

En el estudio de tesis se mostrará que aplicando correctamente las políticas de crédito mejoraría la calidad de cartera por ende se vería reflejado en mejoras de liquidez de la institución financiera Mibanco.

1.5.2. Justificación teórica

Según Valderrama, S. (2015). Existen muchas teorías de la motivación. El porqué de nuestra investigación radica en el estudio del contenido de la teoría de la motivación propuesto por Frederick Irving Herzberg. Dicho conocimiento nos permite saber con cuál de las teorías de la motivación trabajan las autoridades universitarias y cuál es la ubicación general de los docentes en la pirámide de Maslow. El conocimiento de estos temas nos permite describir a cada uno de los docentes en cuanto a sus impulsos, tendencias, deseos, y necesidades, para el

cumplimiento óptimo en la formación profesional de los estudiantes de la universidad peruana Miguel Ángel Rodríguez Rivas. (p. 141)

El alcance de la investigación es dar a conocer teorías propuestas para su difusión en este caso según Santandreu con la política de crédito y Aguilar, Camargo y Morales con Calidad de cartera.

1.5.3. Justificación práctica

Según Valderrama, S. (2015). Los resultados de la investigación serán puestos a consideración de las autoridades universitarias, y estas serán las que tomen las decisiones adecuadas a favor del desarrollo académico del estudiante universitario. (p 142).

Con el presente trabajo de investigación nos permite percibir las falencias en la evaluación de créditos es a consecuencia de una mala política de crédito, por tanto se obtiene una baja calidad de cartera y para poder mejorar este problema es crear políticas de crédito adecuadas y efectivas, planteando estrategias especializadas.

1.5.4. Justificación metodológica

Según Valderrama, S. (2015). Para lograra el cumplimiento de los objetivos de estudio, se acudirá a la formulación de los instrumentos para medir la variable independiente “la motivación” y su repercusión en la variable dependiente “compromiso laboral de los docentes”. Estos instrumentos serán elaborados y, antes de su aplicación, serán filtrados mediante el juicio de expertos para, luego, ser tamizados mediante la validez y confiabilidad. A través de los instrumentos de medición y su procesamiento mediante software, se busca conocer el grado de motivación que tienen los docentes y el nivel de identificación en la formación profesional en la Universidad peruana Miguel Ángel Rodríguez Rivas. (p. 141).

Desde el punto de vista metodológico el presente trabajo de investigación ha empleado la técnica de encuesta, asimismo el instrumento que se utilizó es el cuestionario, para la recopilación de la información que nos da un enfoque cuantitativo los cuales serán de gran apoyo para el control de los procesos y el logro de los objetivos propuestos.

1.6 Hipótesis

La ejecución de la Política de Crédito implementada en el área de crédito y recuperación, disminuirá la mala calidad de cartera crediticia por ende tendremos como resultado promover e incrementar la rentabilidad de la entidad financiera Mibanco.

Hernández, Fernández y Baptista (2012) establecen que una hipótesis son explicaciones tentativas del fenómeno investigado que se enuncian como proporciones o enunciados. (p.104)

1.5.1 Hipótesis General

Existe relación entre la Política de Crédito y la calidad de cartera en la Institución financiera Mibanco, de la localidad de Ventanilla.

1.5.2 Hipótesis Específicos:

H.e.1 Existe relación significativa entre la Política de Crédito con la cartera atrasada en la Institución financiera Mibanco, Ventanilla.

H.e.2 Existe relación significativa entre la Política de Crédito con la cartera de alto riesgo en la Institución financiera Mibanco, Ventanilla.

H.e.3 Existe relación significativa entre la Política de Crédito con la cartera pesada en la Institución financiera Mibanco, Ventanilla.

1.7 Objetivos

El objetivo de esta investigación es mejorar el proceso de minimización de la cartera vencida, de una manera tal, que se promueva el manejo adecuado de los recursos financieros, que permitan el desarrollo de las actividades de cobro y así recuperar e incrementar el capital y la rentabilidad financiera.

1.7.1 Objetivo General

Determinar cómo se relaciona la Política de Crédito con la calidad de cartera en la Institución financiera Mibanco, de la localidad de Ventanilla.

1.7.2 Objetivos Específicos:

O.e.1 Analizar la relación que existe entre la Política de Crédito con la cartera atrasada en la Institución financiera Mibanco, Ventanilla.

O.e.2 Identificar la relación que existe entre la Política de Crédito con la cartera de alto riesgo en la Institución financiera Mibanco.

O.e.3 Evaluar la relación que existe entre la Política de Crédito con la cartera pesada en la Institución financiera Mibanco, Ventanilla.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación:

2.1.1 Tipo de estudio

González, P. (1998). Define.

Esta investigación es aplicada, por indagar investigaciones que están enfocados en resolver problemas reales prácticos por lo cual se utiliza la investigación aplicada en donde puede ser un conjunto de especialistas de diferentes áreas. (p. 87).

2.1.2 Nivel de investigación

Descriptivo:

Hernández, S; Fernández, C. y Baptista, L. (2014). Definen:

En los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. (p. 92).

Correlacional:

Hernández, S; Fernández, C. y Baptista, L. (2014). Define:

Los estudios correlacionales asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra contexto en particular. En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. (p. 93).

2.1.3 Diseño de investigación:

En la investigación se aplicó la metodología del diseño **no experimental** según Valderrama, S. (2014). Sostiene que: "Se lleva a cabo sin manipular la(s) variable(s) independiente (s), toda vez que los hechos o sucesos ya ocurrieron

antes de la investigación. También se le denomina estudio retrospectivo, porque se trabajará con hechos que se dieron en la realidad” (p. 178).

Valderrama, S. (2014). Define:

“Los diseños de investigación **transversal o transeccional** recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado y en forma simultanea” (p. 68).

2.2 Operacionalización de las variables.

Hernández, S; Fernández, C. y Baptista, L. (2014). Definen:

Variables: Una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse (p.105).

Hernández, S; Fernández, C. y Baptista, L. (2014). Definen:

Operacionalización: Una definición operacional constituye el procedimiento que describe las actividades que un observador debe para recibir las impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en menor o mayor grado (p.120).

Tabla N° 03: Operacionalización de la V1

CUADRO DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTO	ITEMS
Política de Crédito	<p>Según Santandreu (2009), nos dice que desde una perspectiva puramente económica, la mejor política a implantar en materia de gestión de crédito a clientes sería aquella que maximizara el beneficio de la empresa. (p. 17).</p> <p>DIMENSIONES: cultura de otorgar crédito, principios de la política de crédito, resultados a conseguir según cada política de crédito, evaluación de una política de crédito.</p>	<p>La Política de crédito de mide a través de: cultura de otorgar crédito, principios de la política de créditos, funciones interrelacionadas entre los departamentos comerciales y crédito, elementos diferenciales en las políticas de concesión de crédito, resultados a conseguir según cada política de crédito, evaluación de una política de crédito.</p> <p>Analizando los detalles de cada uno de ellos para la aplicación de un cuestionario de preguntas cerradas.</p>	Cultura de otorgar crédito.	Plazos establecidos	Cuestionario	1,2,3
				Pronto pago		4
				Interés o necesidad del cliente		5,6
				Disponibilidad de efectivo		7,8
			Principios de la política de crédito	Estructura organizativa de la empresa		9,10
				Relación interdepartamentales		11,12
			Funciones interrelacionadas entre los departamentos Comercial y Crédito	Relación con el departamento de compras y logística		13,14
				Relación con el departamento de contabilidad		-
				Relación con el departamento de Informática		15,16
				Relación con el departamento de asesoría jurídica		17,18
			Elementos diferenciales en las políticas de concesión de crédito	Entorno económico externo		19
				Entorno económico interno		-
				Criterios		21,22
			Resultados a conseguir según cada política de crédito	Sistemático		23,24
				Irregular		25,26
			Como formular una política de Crédito	Cuando un cliente paga puntualmente		27,28
				Cuando resulta ser un cliente moroso		29,30
				Cuando se trata de un cliente fallido		31,32
			Evaluación de una política de crédito	Necesidad de fijar un límite de riesgo		33
				Consideraciones generales sobre el límite de riesgo		34,35
Modelos para el cálculo del límite de riesgo	36					

Tabla N° 04: Operacionalización de la V2

CUADRO DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTO	ITEMS
Calidad de Crédito	Según Aguilar, G, Camargo, G. y Morales, R. (2004). Define a la calidad de cartera como la determinación tanto por factores macro y microeconómicos, es decir, que no sólo son importantes las características del entorno económico donde la entidad bancaria se desenvuelve, sino también los factores relacionados con las políticas internas de conducción del banco. (p. 90). DIMENSIONES: Cartera atrasada, Cartera de alto riesgo, Cartera pesada.	La calidad de cartera se evalúa tomando en cuenta su tipología, es decir cartera atrasada, de alto riesgo y pesada en el análisis de sus procesos y sus usuarios a través de un cuestionario para conocer la percepción de los operadores del área de negocios.	Cartera atrasada	Información contable	Cuestionario	37,38,39
				Crédito vencido		40,41,42
				Cobranza judicial		43,44,45
			Cartera de alto riesgo	Crédito reestructurado		46,47,48
				Crédito refinanciado		49,50,51
				Crédito vencido y en cobranza judicial		52,53
			Cartera pesada	Créditos directos		54,55,56
				Créditos indirectos		57,58,59,60
				Clasificación deficiente del deudor		61,62
				Cliente dudoso		63,64
				Pérdida sobre el crédito directo		65
				Necesidad de contingentes		66,67

2.3 Población y muestra

2.3.1. Población

Hernández, S; Fernández, C. y Baptista, L. (2014). Definen a la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. (p. 174).

La población está conformado por los colaboradores de Mibanco, que laboran en la agencia de la Zona de ventanilla. En el siguiente cuadro se detallan el número de colaboradores que conforman cada área.

Tabla. N° 5

Cuadro de distribución de la población Áreas	Población (N)
Negocios	13
Cobranzas	2
Banca de Servicios	5
Total	20

2.3.2. Muestra

Según Hernández, S; Fernández, C. y Baptista, L. (2014). Definen a la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. (p. 175).

La muestra estará representada por el área de negocios y de cobranzas, los criterios de exclusión son colaboradores de banca y servicios, quienes están excluidos por no estar ligados a los procesos de investigación.

Tabla. N° 6

Cuadro de distribución de la población Áreas	MUESTRA
Negocios	13
Cobranzas	2
Total	15

2.3.3. Muestreo

Hernández, S; Fernández, C. y Baptista, L. (2014).

En algunos casos en que el investigador se ve limitado por recursos financieros, tiempo, distancias geográficas y otros obstáculos, se recurre al muestreo por racimos o clusters. En este tipo de muestreo se reducen costos, tiempo y energía, al considerar que a veces las unidades de muestreo/análisis se encuentran encapsuladas o encerradas en determinados lugares físicos o geográficos, a los que se denomina racimos. (p. 182).

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Valderrama, S. (2014). Menciona que, “los instrumentos son los medios materiales que emplea el investigador para recoger la información. Pueden ser formularios, pruebas de conocimiento o escalas de actitud, como Likert, semántico y de Guttman; [...]”. (p. 195).

El instrumento de medición para la investigación técnica de estudio es la encuesta, para ello la recolección de los datos se realiza por medio de un cuestionario el cual consta de 37 preguntas para ser analizados en sus

variables, y la cual se ajusta a los parámetros aplicando la escala Likert para su medición.

2.4.2. Validez

Para Hernández, S; Fernández, C. y Baptista, L. (2014). Nos dice que “la validez de un instrumento se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.”(p.200).

La validación del instrumento se mide por el juicio de tres expertos en el tema los cuales revisan y certifican el instrumento mediante sus conocimientos y experiencia.

2.4.3. Confiabilidad

Para Hernández, S; Fernández, C. y Baptista, L. (2014). “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.”(p.200).

La confiabilidad del instrumento se mide con la prueba de Alpha de Cronbach el cual indica que nivel de confiabilidad.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos estos se llevan a cabo por medio de un estudio cuantitativo, los datos serán procesados mediante el programa SPSS versión 24 por el cual se realiza el análisis descriptivo en el cual se interpretarán los gráficos y tablas de frecuencia. Para el análisis inferencial se emplea la prueba de Rho de Spearman para determinar la verdad o falsedad de las hipótesis.

Valderrama (2014), En el enfoque cuantitativo es una forma de llevar a cabo la investigación; es una orientación filosófica es un camino a seguir que elige el

investigador, con la finalidad de llevar a cabo una investigación. [...]. Se caracteriza porque usa la recolección y el análisis de los datos para contestar a la formulación del problema de investigación; utiliza, además, los métodos o técnicas estadísticas para contrastar la verdad o falsedad de la hipótesis. (p. 106).

2.6 Aspectos éticos

La investigación ha sido elaborada con principios éticos y respetando la propiedad intelectual. Además de tener presente a el medio ambiente y bajo los principios del contador. Asimismo la elaboración de la investigación se rige bajo la ética y la moral profesional mostrando veracidad y responsabilidad por la información que se adjuntó para la redacción de las variables siendo representadas con el formato APA el cual es aplicado durante todo el trabajo de investigación.

III. RESULTADOS

3.1 CONFIABILIDAD

3.1.1 POR VARIABLES

VARIABLE 01

Tabla. N° 7

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de

Cronbach	N de elementos
,842	36

De acuerdo al resultado de Alfa de Cronbach es de 0,842. Para nuestra primera Variable (Política de crédito). Indica que existe un buen nivel de consistencia interna de la escala, es decir, que cada uno de los ítems midiendo lo mismo que busca el instrumento, por lo cual no es necesario eliminar ningún ítem, no existiendo contradicciones entre los datos, dichos resultados es mayor que 0,7 determinando que los instrumentos en su conjunto utilizados tienen un grado aceptable de confiabilidad.

VARIABLE 2

Tabla N° 8

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de

Cronbach	N de elementos
,818	31

De acuerdo al resultado de Alfa de Cronbach es de 0,818. Para nuestra segunda variable (Cartera de crédito). Indica que existe un buen nivel de consistencia interna de la escala, es decir, que cada uno de los ítems midiendo lo mismo que busca el instrumento, por lo cual no es necesario eliminar ningún ítem, no existiendo contradicciones entre los datos, dichos resultados es mayor que 0,7 determinando que los instrumentos en su conjunto utilizados tienen un grado aceptable de confiabilidad.

3.1.2 HIPOTESIS GENERAL

La política de crédito y la calidad de cartera en la institución financiera Mibanco de la localidad de Ventanilla en el periodo 2016.

H.0: No existe relación entre la Política de Crédito y la calidad de cartera en la Institución financiera Mibanco, Ventanilla en el periodo 2016.

H.1: Existe relación entre la Política de Crédito y la calidad de cartera en la Institución financiera Mibanco, Ventanilla en el periodo 2016.

Nivel de significancia = 0.05

Regla de decisión: Si "p" valor > 0.05 en este caso se rechaza el H0

Si "p" valor < 0.05 en este caso se acepta el H0

INTERPRETACIÓN: La Política de Crédito se relaciona significativamente con la calidad de cartera en la Institución financiera Mibanco, en la localidad de Ventanilla en el periodo 2016, según la correlación de Spearman de 0.975, representando esta una alta correlación entre las variables y "p" = 0,001 siendo altamente significativo, por lo tanto se acepta la relación positiva entre la política de crédito y la calidad de cartera en la institución financiera Mibanco, en la localidad de Ventanilla del periodo 2016.

Tabla. N° 9 Correlaciones

		POLÍTICA DE CRÉDITO	CALIDAD DE CARTERA	
Rho de Spearman	POLÍTICA DE CRÉDITO	Coeficiente de correlación	1,000	,975**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	15	15
CALIDAD DE CARTERA		Coeficiente de correlación	,975**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	15	15

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

HIPOTESIS ESPECÍFICO

La política de crédito y la cartera atrasada en la institución financiera Mibanco, Ventanilla del periodo 2016.

H.0: No existe relación significativa entre la Política de Crédito con la cartera atrasada en la Institución financiera Mibanco, Ventanilla en el periodo 2016.

H.1: Existe relación significativa entre la Política de Crédito con la cartera atrasada en la Institución financiera Mibanco, Ventanilla en el periodo 2016.

Nivel de significancia = 0.05

Regla de decisión: Si "p" valor > 0.05 en este caso se rechaza el H0

Si “p” valor < 0.05 en este caso se acepta el H0

INTERPRETACIÓN: La Política de Crédito se relaciona significativamente con la cartera atrasada en la Institución financiera Mibanco, en la localidad de Ventanilla en el periodo 2016, según la correlación de Spearman de 0.821, representando esta como una buena correlación entre las variables y “p” = 0,001 siendo altamente significativo, por lo tanto se acepta la relación positiva entre la política de crédito y la cartera atrasada de la institución financiera Mibanco, en la localidad de Ventanilla del periodo 2016.

Tabla. N° 10 Correlaciones

			POLÍTICA DE CRÉDITO	CARTERA ATRASADA
Rho de Spearman	POLÍTICA CRÉDITO	DE Coeficiente correlación	de 1,000	,821**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	CARTERA ATRASADA	Coeficiente correlación	de ,821**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

HIPOTESIS ESPECÍFICO

La política de crédito y la cartera de alto riesgo en la institución financiera Mibanco, Ventanilla del periodo 2016.

H.0: No existe relación significativa entre la Política de Crédito con la cartera de alto riesgo en la Institución financiera Mibanco, Ventanilla en el periodo 2016.

H.1: Existe relación significativa entre la Política de Crédito con la cartera de alto riesgo en la Institución financiera Mibanco, Ventanilla en el periodo 2016.

Nivel de significancia = 0.05

Regla de decisión: Si “p” valor > 0.05 en este caso se rechaza el H0

Si “p” valor < 0.05 en este caso se acepta el H0

INTERPRETACIÓN: La Política de Crédito se relaciona significativamente con la cartera de alto riesgo en la Institución financiera Mibanco, en la localidad de Ventanilla, según la correlación de Spearman de 0.871, representando esta como una buena correlación entre las variables y “p” = 0,001 siendo altamente significativo, por lo tanto se acepta la relación positiva entre la política de crédito y la cartera de alto riesgo de la institución financiera Mibanco, en la localidad de Ventanilla del periodo 2016.

Tabla. N° 11 Correlaciones

			POLÍTICA DE CRÉDITO	CARTERA DE ALTO RIESGO
Rho de Spearman	POLÍTICA DE CRÉDITO	Coefficiente de correlación	de 1,000	,871**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	CARTERA DE ALTO RIESGO	Coefficiente de correlación	de ,871**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

HIPOTESIS ESPECÍFICO

La política de crédito y la cartera pesada en la institución financiera Mibanco, Ventanilla del periodo 2016.

H.0: No existe relación significativa entre la Política de Crédito con la cartera pesada en la Institución financiera Mibanco, Ventanilla en el periodo 2016.

H.1: Existe relación significativa entre la Política de Crédito con la cartera pesada en la Institución financiera Mibanco, Ventanilla en el periodo 2016.

Nivel de significancia = 0.05

Regla de decisión: Si “p” valor > 0.05 en este caso se rechaza el H0

Si “p” valor < 0.05 en este caso se acepta el H0

INTERPRETACIÓN: La Política de Crédito se relaciona significativamente con la cartera pesada en la Institución financiera Mibanco, en la localidad de Ventanilla en el periodo 2016, según la correlación de Spearman de 0.844, representando esta como una buena correlación entre las variables y “p” = 0,001 siendo altamente significativo, por lo tanto se acepta la relación positiva entre la política de crédito y la cartera pesada de la institución financiera Mibanco, en la localidad de Ventanilla del periodo 2016.

Tabla. N° 12 Correlaciones

		POLÍTICA DE CRÉDITO		CARTERA PESADA	
Rho Spearman	de POLÍTICA CRÉDITO	DE	Coeficiente de correlación	de 1,000	,844**
			Sig. (bilateral)	.	,000
			N	15	15
	CARTERA PESADA		Coeficiente de correlación	de ,844**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.
			N	15	15

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

DIMENSIONES:

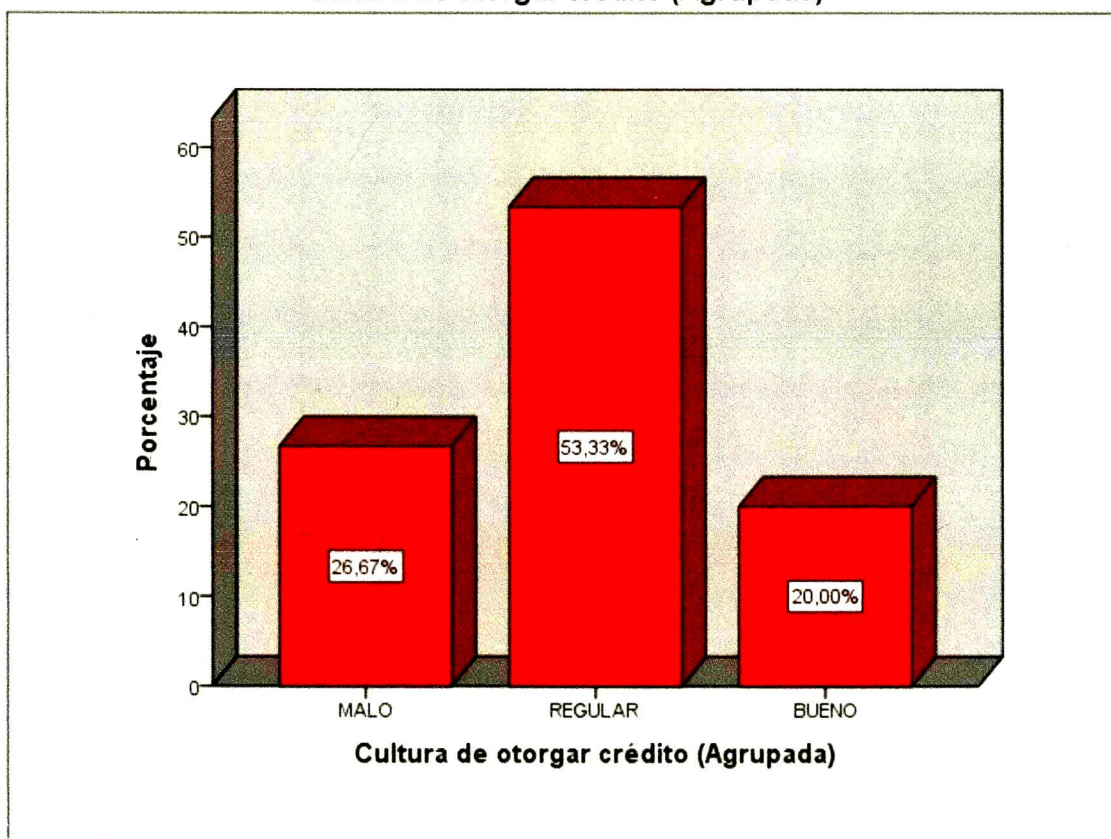
Tabla N° 13

D1 Cultura de otorgar crédito (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	4	26,7	26,7	26,7
	REGULAR	8	53,3	53,3	80,0
	BUENO	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 1

Cultura de otorgar crédito (Agrupada)



En la tabla 13, así como la figura 2, se observa que un 53.33% se ubica entre las opciones "regular", 26.67% "malo", y un 20% "bueno", esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman que regularmente en la empresa se aplica la cultura de otorgar crédito.

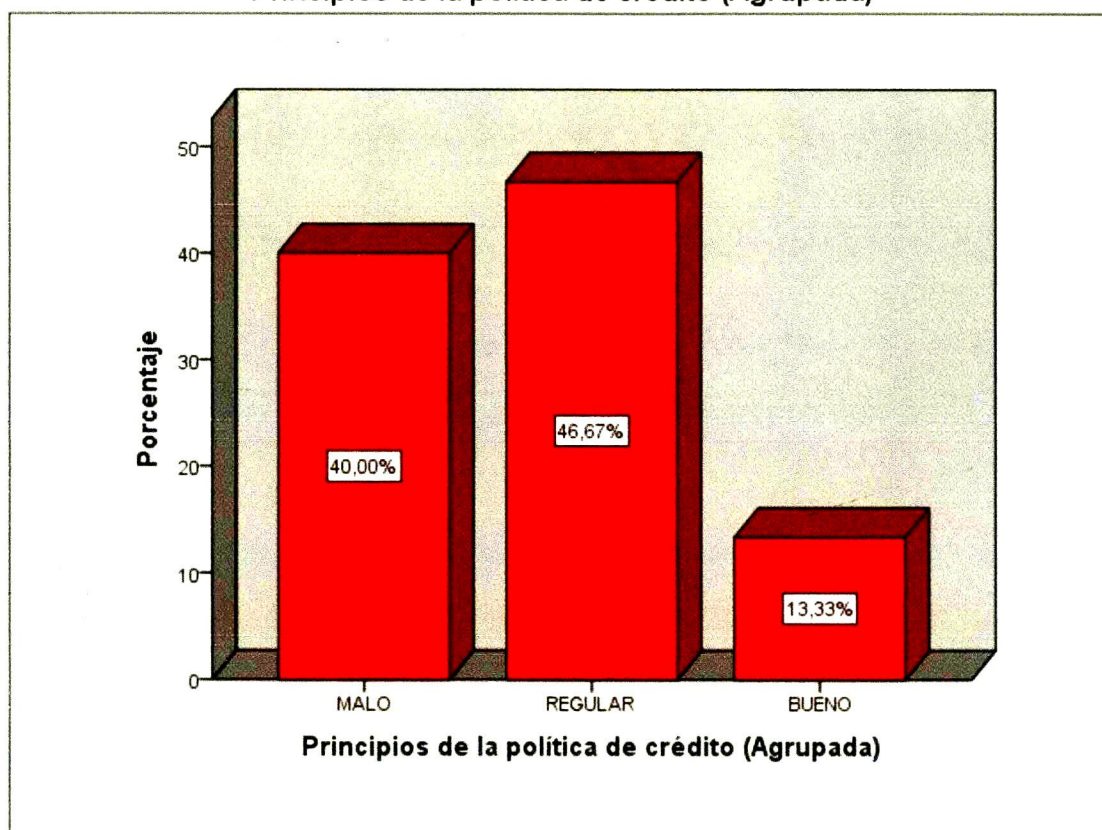
Tabla N° 14

D2. Principios de la política de crédito (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	6	40,0	40,0	40,0
	REGULAR	7	46,7	46,7	86,7
	BUENO	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 2

Principios de la política de crédito (Agrupada)



En la tabla 14, así como la figura 3, se observa que un 46.67% se ubica entre las opciones "regular", 40% "malo", y un 13.33% "bueno", esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman que regularmente en la empresa se aplica los principio de la política de crédito.

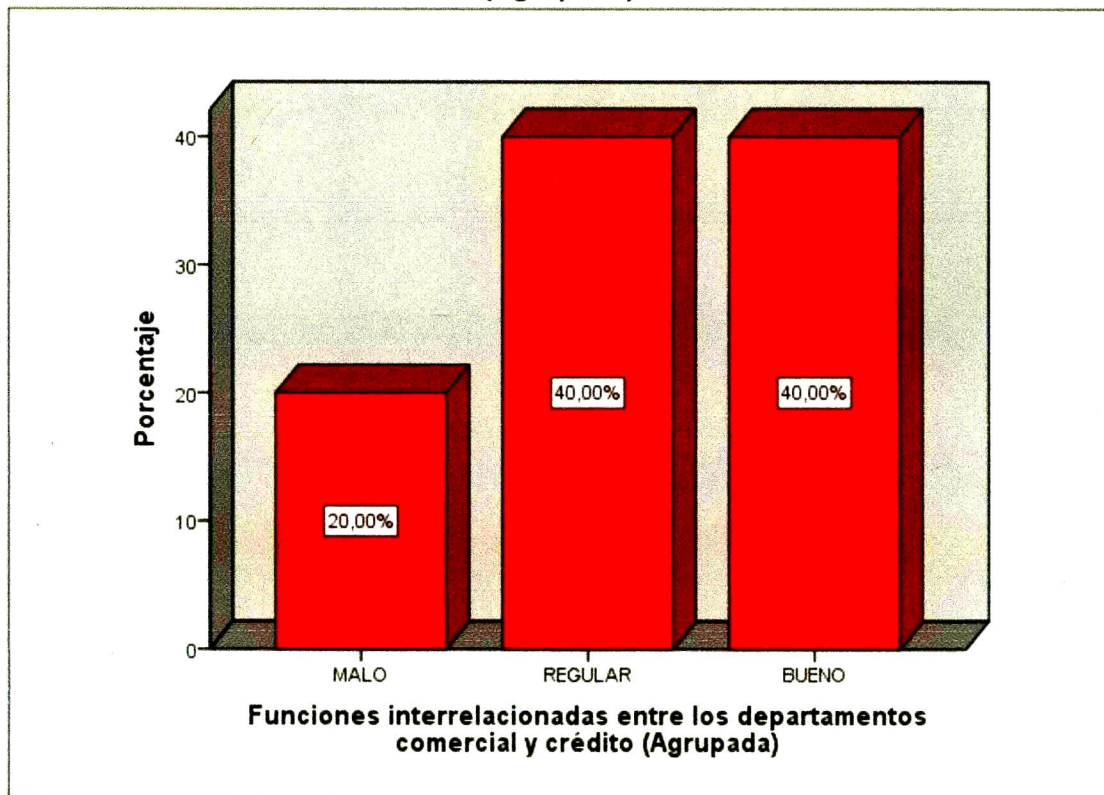
Tabla N° 15

D3. Funciones interrelacionadas entre los departamentos comercial y crédito (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	3	20,0	20,0	20,0
	REGULAR	6	40,0	40,0	60,0
	BUENO	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 3

Funciones interrelacionadas entre los departamentos comercial y crédito (Agrupada)



En la tabla 15, así como la figura 4, se observa que un 40% se ubica entre las opciones "regular", 40% "bueno", y un 20% "malo", esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman que regular a bueno en la empresa se aplican las funciones entre los departamentos comercial y crédito.

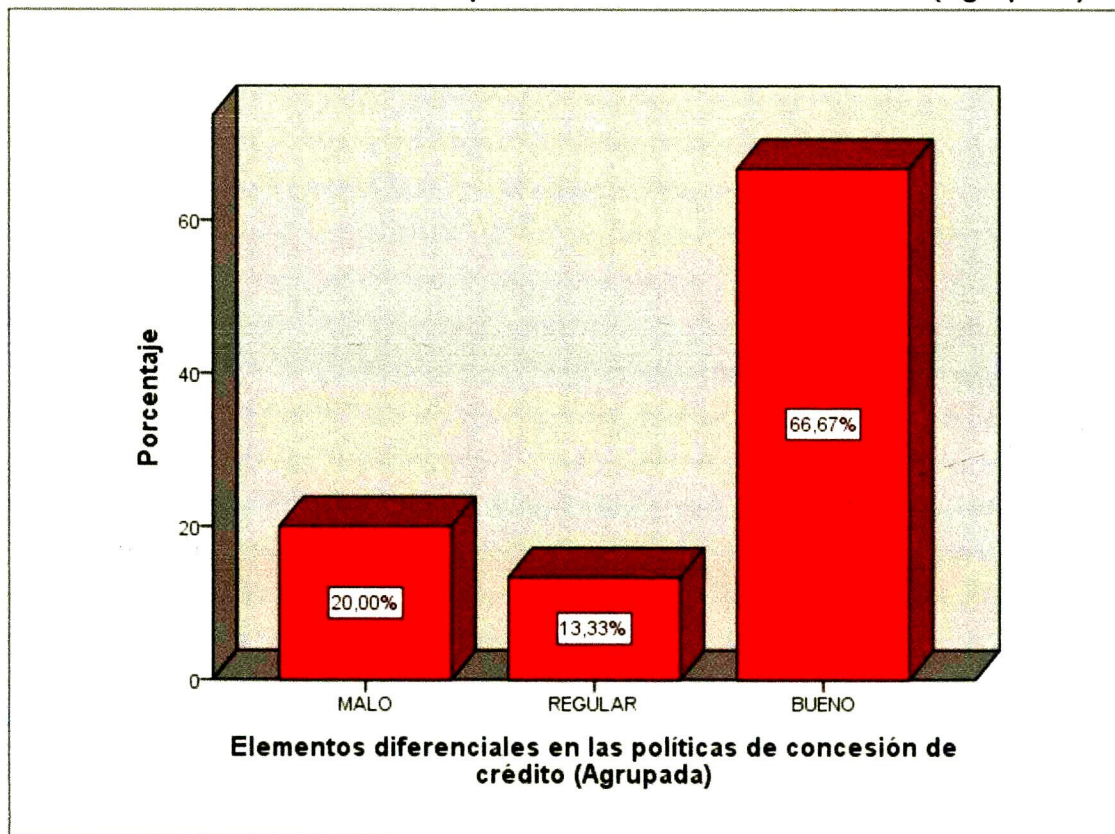
Tabla N° 16

D4. Elementos diferenciales en las políticas de concesión de crédito (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	3	20,0	20,0	20,0
	REGULAR	2	13,3	13,3	33,3
	BUENO	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 4

Elementos diferenciales en las políticas de concesión de crédito (Agrupada)



En la tabla 16, así como la figura 5, se observa que un 66.67% se ubica entre las opciones “regular”, 20% “malo”, y un 13.33% “regular”, esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman es muy bueno en la empresa los elementos diferenciales en las políticas de concesión de crédito.

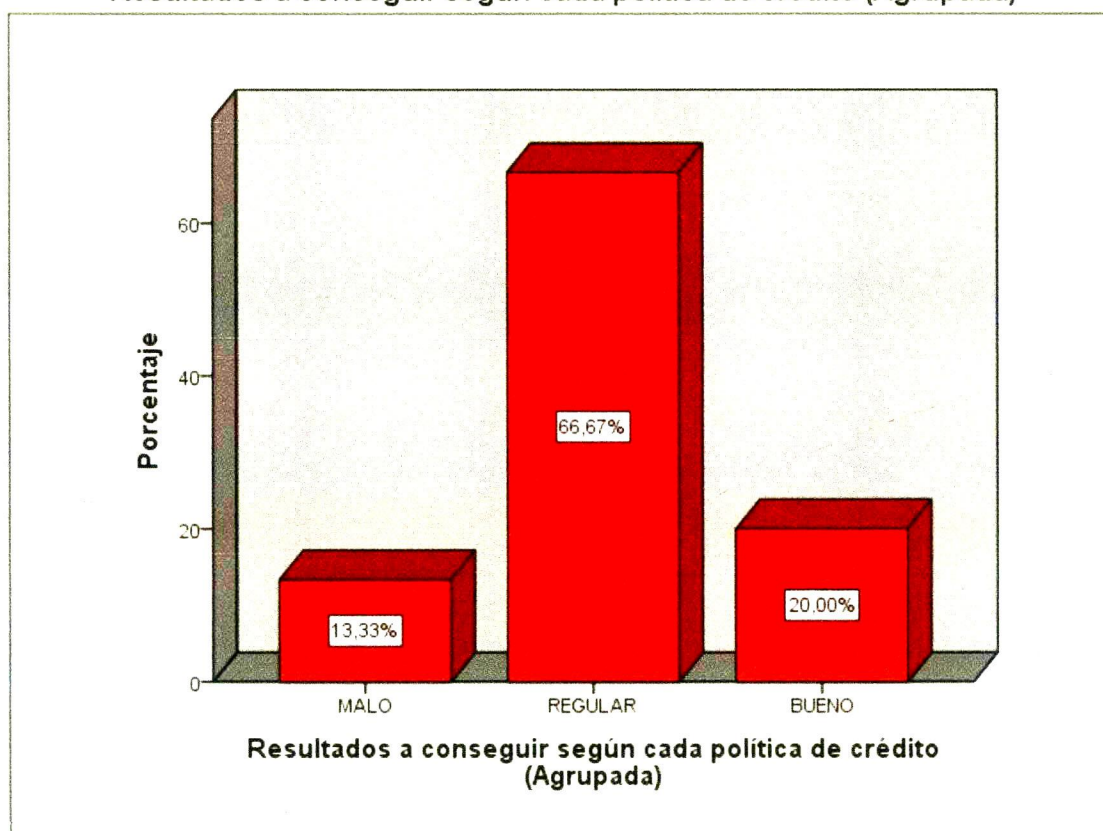
Tabla N° 17

D5. Resultados a conseguir según cada política de crédito (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	2	13,3	13,3	13,3
	REGULAR	10	66,7	66,7	80,0
	BUENO	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 5

Resultados a conseguir según cada política de crédito (Agrupada)



En la tabla 17, así como la figura 6, se observa que un 66.67% se ubica entre las opciones "regular", 20% "bueno", y un 13.33% "malo", esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman que es regular los resultados a conseguir según cada política de crédito.

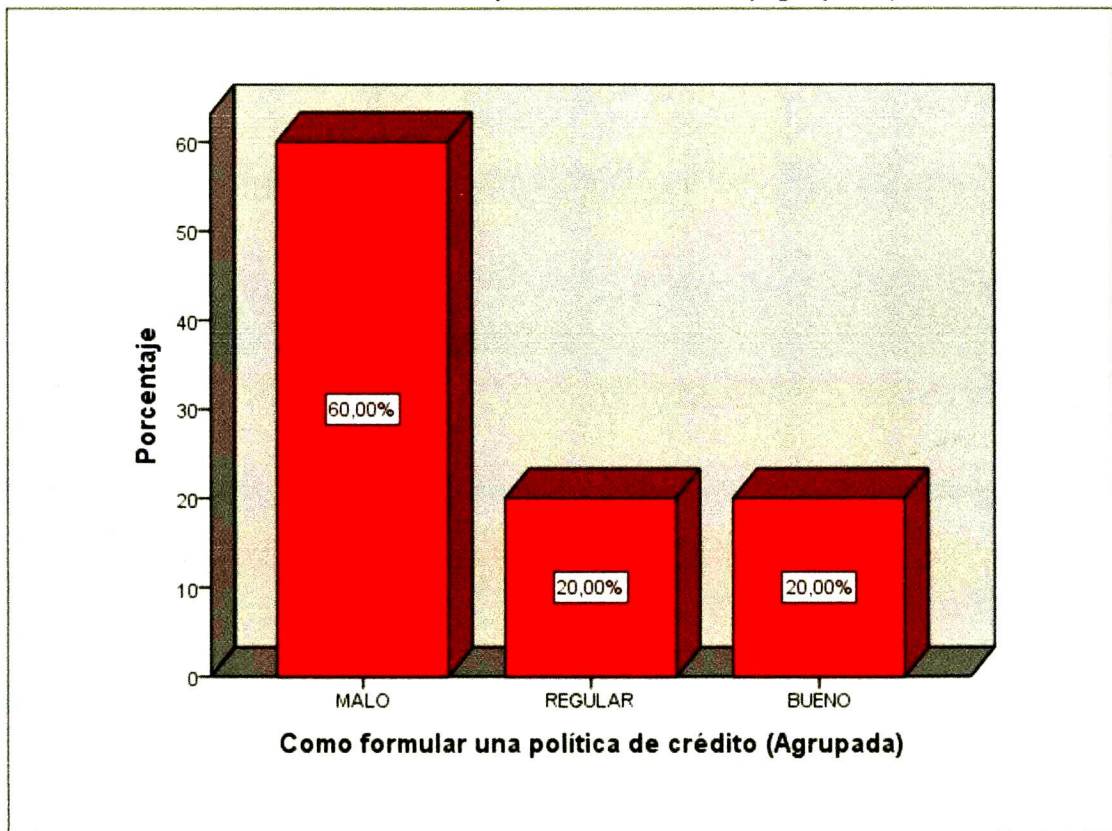
Tabla N° 18

D6. Como formular una política de crédito (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	9	60,0	60,0	60,0
	REGULAR	3	20,0	20,0	80,0
	BUENO	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 6

Como formular una política de crédito (Agrupada)



En la tabla 18, así como la figura 7, se observa que un 60% se ubica entre las opciones “malo”, 20% “regular”, y un 20% “malo”, esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman es muy malo en la empresa la formulación de las políticas de crédito.

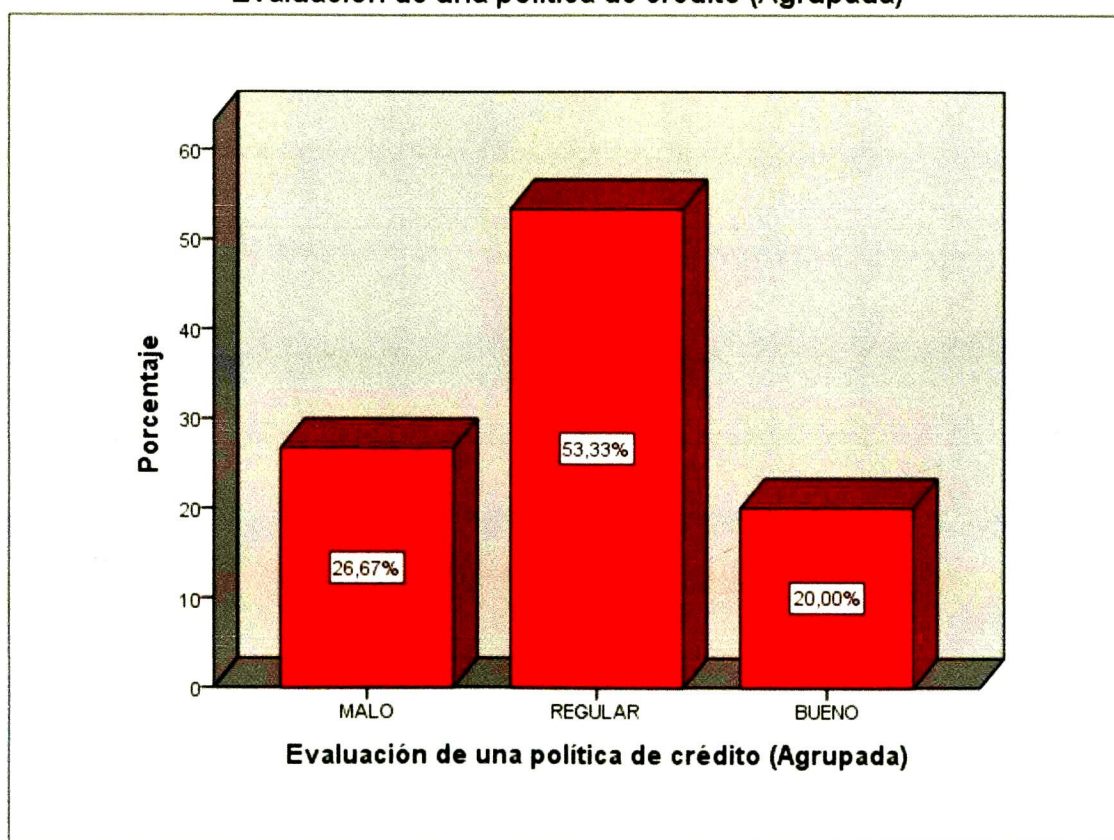
Tabla N° 19

D7. Evaluación de una política de crédito (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	4	26,7	26,7	26,7
	REGULAR	8	53,3	53,3	80,0
	BUENO	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 7

Evaluación de una política de crédito (Agrupada)



En la tabla 19, así como la figura 8, se observa que un 53.33% se ubica entre las opciones "regular", 26.67% "malo", y un 20% "bueno", esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman es regular la evaluación de una política de crédito que mantiene la empresa.

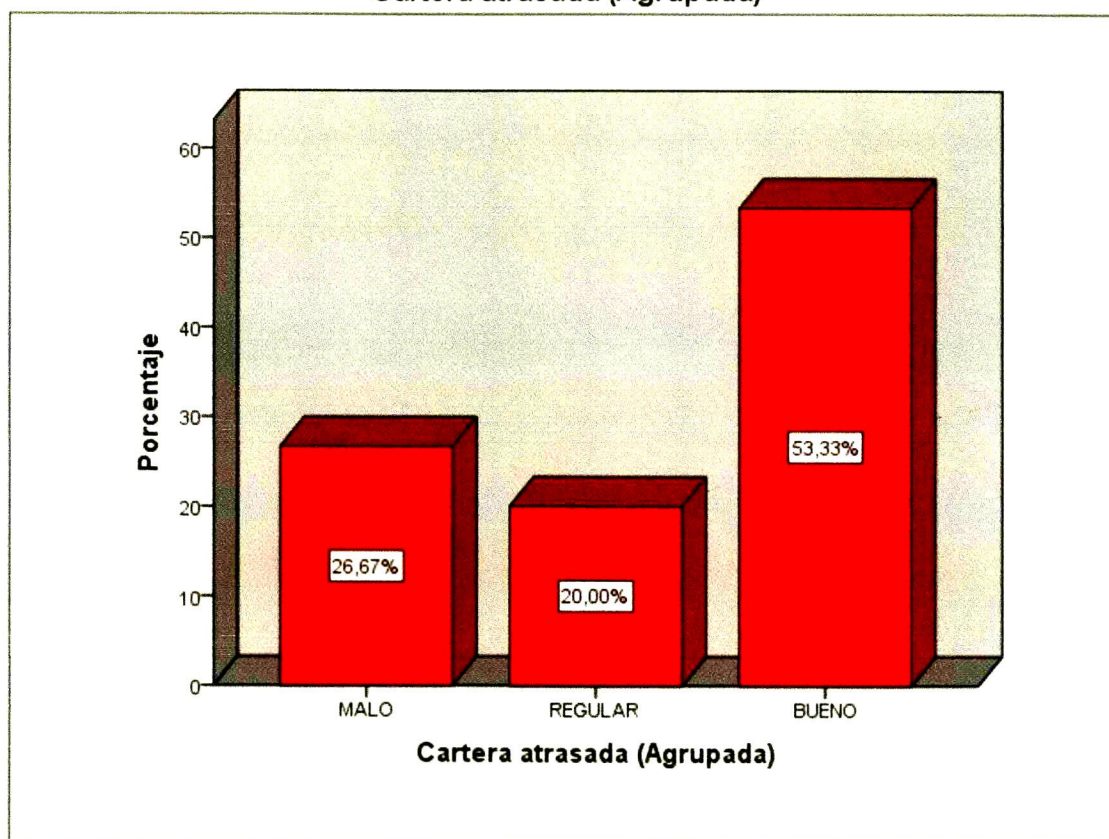
Tabla N° 20

D8. Cartera atrasada (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	4	26,7	26,7	26,7
	REGULAR	3	20,0	20,0	46,7
	BUENO	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 8

Cartera atrasada (Agrupada)



En la tabla 20, así como la figura 9, se observa que un 53.33% se ubica entre las opciones “bueno”, 26.67% “malo”, y un 20% “bueno”, esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman es bueno o elevada la cartera atrasada que mantiene la empresa.

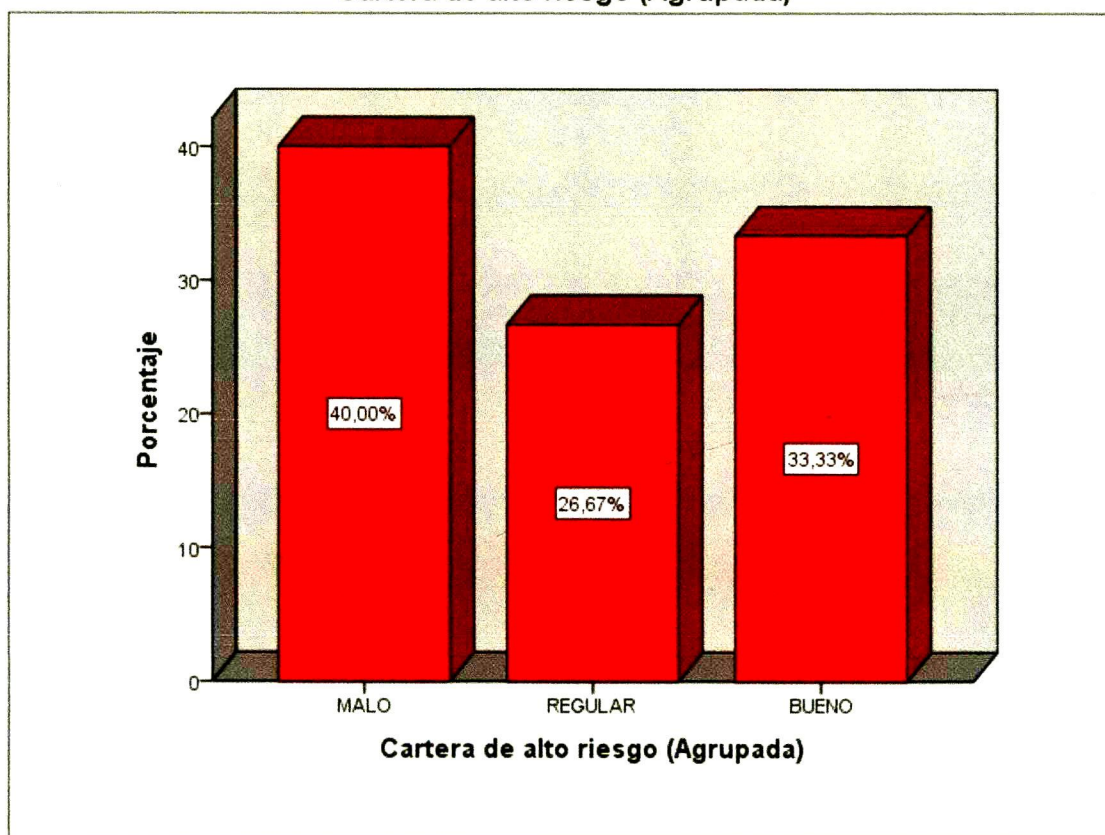
Tabla N° 21

D9. Cartera de alto riesgo (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	6	40,0	40,0	40,0
	REGULAR	4	26,7	26,7	66,7
	BUENO	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 9

Cartera de alto riesgo (Agrupada)



En la tabla 21, así como la figura 10, se observa que un 40% se ubica entre las opciones "malo", 33.33% "bueno", y un 26.67% "regular", esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman que es bajo la cartera de alto riesgo.

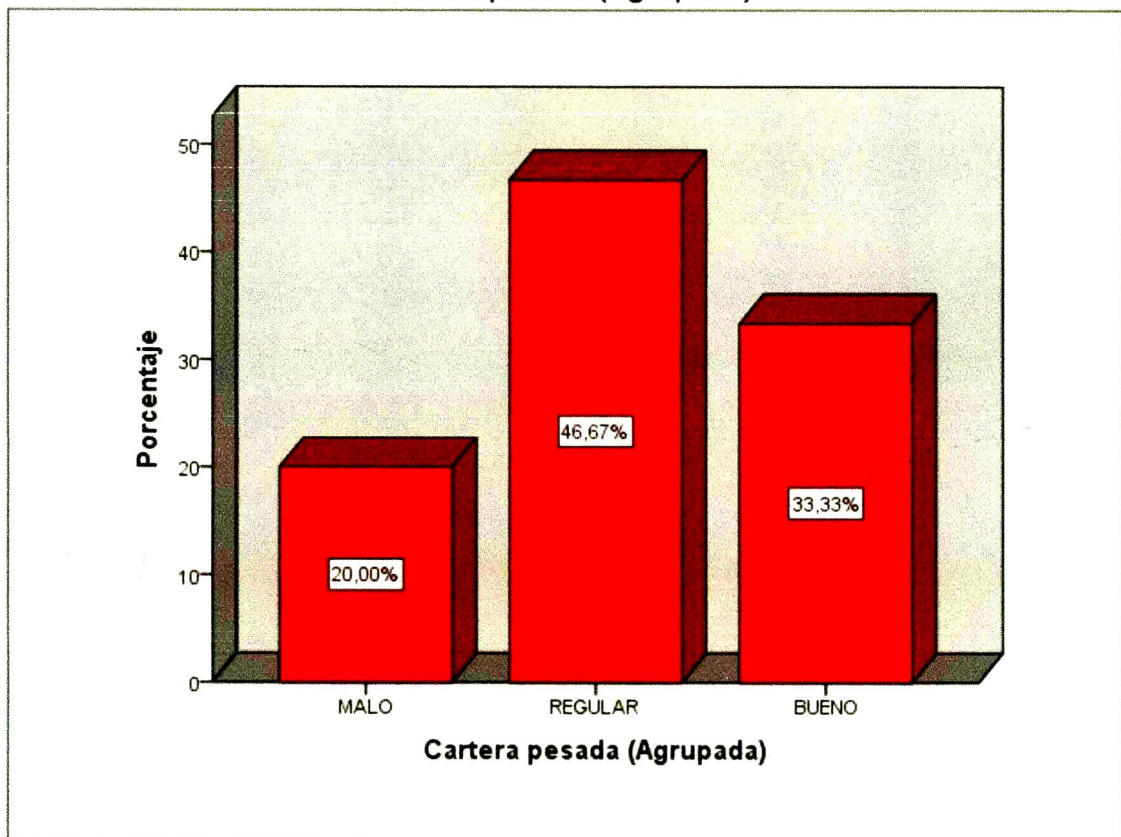
Tabla N° 22

D10. Cartera pesada (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	3	20,0	20,0	20,0
	REGULAR	7	46,7	46,7	66,7
	BUENO	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 10

Cartera pesada (Agrupada)



En la tabla 22, así como la figura 11, se observa que un 46.67% se ubica entre las opciones "regular", 33.33% "bueno", y un 20% "malo", esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman que es regular la cartera pesada que mantiene la empresa.

IV. DISCUSSION

4.1 Discusión con antecedentes:

4.1.1 Según Lozano, G. y Luna, I. (2016). En su estudio titulado “Diseño manual de Políticas de Crédito y Cobranzas para mejorar la liquidez Química SA 2017”, llegó a la conclusión que toda empresa, organización o compañías independientemente de su actividad comercial, que no cuente con controles internos para otorgar, recuperar y liquidar créditos otorgados y para seleccionar a proveedores, tiene o tendrá problemas de cobranzas, de liquidez y de rentabilidad. Se recomienda a todas las empresas que se dediquen a cualquier actividad, mantener controles internos para el otorgamiento, seguimiento recuperación y liquidación de crédito, y para seleccionar proveedores, para de esta manera evitar en el futuro, inconvenientes de tipos financieros,

Mientras que los resultados del estudio presentado revelaron que: P.1 (La sucursal Ventanilla internamente cuenta con controles no establecidos en la política de créditos para reducir los problemas de cobranzas de los créditos en retraso), En la tabla 23, así como la figura 12, se observa que un 46.67% se ubica entre las opciones “casi nunca” y 26.67% entre “a veces” y “casi siempre”, esto quiere decir que los trabajadores en su mayoría casi nunca realizan internamente controles no establecidos en la política de créditos para reducir los problemas de cobranzas de los créditos en retraso. / P.64 (Ante el otorgamiento del crédito con algún tipo de excepción en documentación, se realiza el seguimiento correspondiente para prevenir el retraso). En la tabla 86, así como la figura 75, se observa que un 46.67% se ubica entre las opciones “casi nunca”, 33.33% “a veces” y un 20% “casi siempre”, esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman que casi nunca se realiza el seguimiento correspondiente ante el otorgamiento del crédito con excepción en documentación.

Por lo tanto se coincide en (problemas de cobranzas, seguimiento recuperación y liquidación de crédito) al respecto de (cultura de otorgar crédito, cartera pesada), el autor Santandreu, E. (2009). Afirma que **la cultura de otorgar crédito** si dependiera de los responsables del vendedor, las ventas lo cobrarían al contado en el momento de la entrega del producto o servicio y, si fuera posible, mejor

anticipadamente. Aunque en algunas actividades o sectores económicos es habitual el cobro al contado, por lo general la gran mayoría en empresas, con independencia del sector en el que operen, debe conceder a sus clientes un plazo para pagar sus consumos. Esta práctica tan habitual origina una dependencia en materia de cobros y pagos, ya que de ello depende la disponibilidad o carencia de liquidez para hacer frente a sus obligaciones. Si se desea cobrar puntualmente sin asumir riesgos, una solución consiste en ofrecer una bonificación en forma de pronto pago aunque, finalmente, aceptarlo o no depende del interés del cliente, en función de la rentabilidad que pueda aportar o de la disponibilidad de efectivo. (pág. 19).

Así mismo los autores Aguilar, G, Camargo, G. y Morales, R. (2004). Nos dice que la **Cartera pesada** está definida como el cociente entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas, y el total de créditos directos y contingentes. Este es un indicador más fino de la calidad de la cartera al considerar, la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora. (pág.37).

4.1.2 Lucero, S. (2013). Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán, llegó a la conclusión que, De acuerdo a la investigación realizada se logró determinar las debilidades más relevantes dentro de la empresa “Profemac”, como la ausencia total de estrategias planeadas y ejecutadas con conciencia de lo que se desea obtener para la disminución de la cartera de crédito, por tal razón resulta obvio el **elevado número de clientes morosos y los largos periodos de tiempo para su recuperación**, causando deficiencias en sus finanzas.

La empresa “Profemac” cuenta con una misión y visión que no se relacionan directamente con las actividades que ejecuta actualmente, por no existir políticas adecuadas a los estándares de créditos que establece, y por ende la falta de valores, principios y objetivos corporativos que marcan la pauta para la correcta operatividad de la empresa.

Las ventas a crédito implican que la empresa inmovilice una importante parte de sus recursos, pues está financiando con sus recursos a los clientes, y en muchas ocasiones, la empresa no cobra intereses a sus clientes por el hecho de venderles a crédito, por lo que vender a crédito es una inversión de recursos con cero rentabilidades, se destaca también la falta de diseño y ejecución de planes, dado carece en absoluto de ellos, por tal razón la empresa no tiene una proyección bien definida.

Mientras que los resultados del estudio presentado revelaron que P.9 (La institución se caracteriza por tener políticas estratégicas para la disminución del alto índice de clientes morosos). En la tabla 31, así como la figura 20, se observa que un 40% se ubica entre las opciones "a veces", 33.33% "casi nunca", 20% "casi siempre" y un 6.67% "siempre", esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman que a veces la institución se caracteriza por tener estrategias para la disminución de la elevada cartera morosa.

Por lo tanto de coincide en elevado número de clientes morosos y los largos periodos de tiempo para su recuperación, al respecto de (principios de la política de crédito) el autor Santandreu, E. (2009). Expresa que estructura organizativa de la empresa La existencia de una política centralizada o descentralizada, también podrá ser un condicionante importante. En empresas medianas y grandes, con cifras de ventas importantes, esta función suele centralizarse a través de una persona o departamento con plena autonomía. En cambio las organizaciones más pequeñas estas decisiones las puede asumir el departamento comercial o el responsable de finanzas o de administración. En cualquier caso, esta interrelación exige una perfecta coordinación para conseguir el éxito esperado. Por otro lado el tipo de cliente y la actividad económica de la empresa pueden suponer ciertos condicionantes. Por ejemplo suministrar a empresas grandes de gran consumo no es lo mismo que hacerlo a pequeñas empresa y por importe. Cada caso exige un diseño distinto para adoptar la mejor y más eficaz política en este ámbito.

4.1.3 Según Ramírez, V. (2016). En su estudio titulado Modelo financiera en la empresa Comercial Facilito de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos de Ecuador, llegó a la conclusión que El diseño metodológico propuesto en la presente tesis con tipología, métodos, técnicas e instrumentos de investigación permitieron obtener información para demostrar las variables de estudio y la veracidad de la investigación. En función de los resultados obtenidos en las encuestas se detectó que no existe un **modelo de crédito – cobranza que permita controlar los procesos de los créditos y cobranzas** que se otorgan en el comercial a los clientes. Los elementos de la propuesta tienen base teórica así como elementos normados por la contabilidad que permiten obtener resultados financieros para ser analizados y utilizados en la gestión financiera.

Mientras que los resultados del estudio presentado revelaron que P.2 (La empresa tiene por política crear constantemente modelos de crédito que le permite controlar la calidad de cartera crediticia). En la tabla 24, así como la figura 13, se observa que un 46.67% se ubica entre las opciones “casi nunca”, 40% “a veces”, y 6.67% entre “nunca” y “casi siempre”, esto quiere decir que los trabajadores en su mayoría afirman que casi nunca la empresa crea modelos para controlar la calidad de cartera crediticia.

Por lo tanto se coinciden en (modelo de crédito – cobranza que permita controlar los procesos de los créditos y cobranzas), al respecto de cultura de otorgar crédito, el autor Santandreu, E. (2009). Nos dice que la **cultura de otorgar crédito**, si dependiera de los responsables del vendedor, las ventas lo cobrarían al contado en el momento de la entrega del producto o servicio y, si fuera posible, mejor anticipadamente. Aunque en algunas actividades o sectores económicos es habitual el cobro al contado, por lo general la gran mayoría en empresas, con independencia del sector en el que operen, debe conceder a sus clientes un plazo para pagar sus consumos. Esta práctica tan habitual origina una dependencia en materia de cobros y pagos, ya que de ello depende la disponibilidad o carencia de liquidez para hacer frente a sus obligaciones. Si se desea cobrar puntualmente sin asumir riesgos, una solución consiste en ofrecer una bonificación en forma de pronto pago aunque, finalmente, aceptarlo o no depende del interés del cliente, en función de la rentabilidad que pueda aportar o de la disponibilidad de efectivo. (pág. 19).

4.1.4 Según Baltodano, R. (2014). Las políticas de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad en la caja municipal de ahorro y crédito de Sullana en la ciudad de Chepén año 2012, llegó a la conclusión que la política de créditos son los pasos, requisitos y demás normas privadas establecidas por las empresas para otorgar un crédito. Si la política de créditos no es adecuada es claro que la empresa tendrá grandes posibilidades de quebrar.

Se identificaron las políticas que la CMAC Sullana se aplica para colocar pero se observó que no todos **los Analistas de Crédito respetan los lineamientos de políticas, reglamentos, procedimientos y normas internas.** Los resultados obtenidos en la CMAC Sullana año 2012 nos da a conocer que no todos los trabajadores conocen las herramientas de evaluación de crédito, las cuales se analizan para reducir la mora. Los resultados obtenidos nos proporcionan evidencia para concluir que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana – año 2012 si identifican y cumplen las políticas de crédito, entonces se minimiza la morosidad y somos rentables.

Mientras que los resultados del estudio presentado, revelaron que P. 21 (Los asesores de negocio cumplen con los lineamientos establecidos por política de crédito al cierre del mes). En la tabla 43, así como la figura 32, se observa que un 53.33% se ubica entre las opciones “casi nunca”, 33.33% “a veces” y un 13.33% “nunca”, esto quiere decir que los trabajadores en su mayoría afirman que casi nunca cumplen con los lineamientos estipulados en la política de crédito interno en los últimos días del mes.

Por lo tanto se coincide en (los Analistas de Crédito respetan los lineamientos de políticas, reglamentos, procedimientos y normas internas), al respecto de (elementos diferenciales en las políticas de concesión de créditos. El autor Santandreu, E. (2009). Nos dice que los elementos diferenciales en las políticas de concesión de créditos el criterio que debe aplicar el departamento de riesgos no ha de ser siempre estrictos ni rígidos, como ocurre en otros departamentos incluidos los de la alta dirección. En momentos de bonanza económica se reducen los impagados, y los mejores resultados de la empresa permiten una mayor

selectividad en la concesión de crédito. En cambio, en momentos de crisis o recesión económica, uno de los indicadores más importantes es el incremento de los impagados o fallidos. Por el expuesto se puede afirmar que el rigor y la política de crédito debe ser el mismo que el que se aplique en cualquier otra área funcional. Según el momento se puede relajar algo la rigurosidad. (pág. 23).

4.1.5 Según Hidalgo, E. (2010). En su estudio titulado: Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre – prensa digital en Lima – Cercado, llegó a la conclusión que El estudio de investigación realizado ha determinado la importancia de contar con un sistema de control interno en la gestión de créditos y cobranzas, el mismo que influirá favorablemente en la ética, prudencia y transparencia de éste, en el marco de las normas de control interno.

El informe COSO y los nuevos paradigmas de gestión y control institucional; con lo cual se va a obtener información oportuna y razonable para una **adecuada gestión en el área de créditos y cobranzas** y evitar o reducir pérdidas e incrementar los ingresos por los créditos otorgados y cobranzas efectuadas.

La planificación del Control Interno comporta el desarrollo de una estrategia global en base al objetivo y alcance del encargo y la forma en que se espera que responda la organización de la empresa, lo que permitirá una buena administración en el área de créditos y cobranzas; quedando probado que la **adopción oportuna de medidas preventivas que adopten las empresas en estudio, permitirá mejorar los controles sobre créditos otorgados y acciones de cobranza.**

La Dirección de Control interno tiene como misión gerenciar, administrar y planificar el sistema de control interno concebido como el principal instrumento de gestión, para medir y evaluar la eficiencia y eficacia de los diferentes procesos, encaminados al cumplimiento de objetivos y metas previstos en la misión para

contribuir a la transparencia de la gestión, lo que favorecerá notablemente en el manejo de los ingresos de efectivo en las empresas, quedando probado que la eficiente y eficaz Dirección del Control Interno favorecerá el manejo de los ingresos de efectivo en el área de créditos y cobranzas.

Mientras que los resultados del estudio presentado revelaron que: P.23 (Los colaboradores internamente adoptan medidas preventivas en aspectos cualitativos que permite mejorar o reducir el proceso de cobranzas). En la tabla 45, así como la figura 34, se observa que un 80% se ubica entre las opciones “a veces”, 13.33% “casi nunca” y un 6.67% “casi siempre”, esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman que solo a veces adoptan medidas preventivas para reducir el proceso de cobranzas. Y P.45 (El área de cobranzas mantiene una excelente gestión de cobranzas de los créditos en cartera morosa). En la tabla 67, así como la figura 56, se observa que un 46.67% se ubica entre las opciones “a veces”, 26.67% “casi nunca” y 13.33% entre “nunca” y “casi siempre”, esto quiere decir que la mayor parte de los trabajadores afirman que a veces el área de cobranzas realiza excelentes gestiones de cobranzas.

Por lo tanto se coincide en: (adecuada gestión en el área de créditos y cobranzas / adopción oportuna de medidas preventivas que adopten las empresas en estudio, permitirá mejorar los controles sobre créditos otorgados y acciones de cobranza), al respecto de (resultados a conseguir según cada política de crédito / cartera atrasada), el autor Santandreu, E. (2009). Nos dice que los **resultados a conseguir según cada política de crédito**, como sucede con la salud de las personas, siempre resulta más aconsejable una política preventiva, que facilite la implantación de medidas dirigidas a anticiparse a unos hechos futuros, que dejar al azar o al momento cuando se presenten los problemas, su posible solución. A esta última opción se la conoce como política curativa. (pág. 26). Y por otro lado **la cartera atrasada o morosa** está definida como el ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial³⁹ sobre las colocaciones totales. (pág. 37).

4.1.6 Según Pérez, H. (2015). En su estudio titulado: Evaluación del proceso de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa Juan Pablo Mori EIRL; durante el año 2013, llego a la conclusión que, En la empresa se desarrolla un inadecuado proceso de créditos, incumpléndose las actividades de créditos en un 70% según la entrevista realizada esto debido a que los encargados de crédito muy pocas veces verifican el historial de los créditos, cuando un cliente solicita el crédito no se realiza el análisis de los riesgos, muchos de estos problemas se debe a que el personal de análisis de créditos no cuenta con una base de datos actualizada, esto debido a que no se toma en cuenta las actividades a desarrollar y las funciones de cada colaborador ya que estas no están establecidas.

La situación actual de las políticas y procedimientos del otorgamiento de créditos de la empresa donde el resultado de la cartera morosa determinó la existencia de 25 créditos a empresas del sector público que alcanzaron una morosidad de S/ 128,356.87 que representa el 10 % de la cartera total. Tal hecho se suscitó por la falta de capacitación a la gerencia y **tener un administrador idóneo para desempeñarse como evaluador de los expedientes antes de otorgar el crédito.**

Se identificó los procesos de cobranzas y cuentas por cobrar de la empresa, donde existen Políticas y procedimientos de cobranza que desconocen constantemente las políticas racionales, recordatorios, inasistencia y persecución por la confianza y lo que perjudica al Control de las cuentas por cobrar, deficiente Control sobre la concesión de créditos, periodos y solicitudes donde el tiempo de Periodo o cobranza o plazo: donde el Porcentaje de pedidos o solicitudes rechazadas fueron 15 clientes por no ser confiables.

Mientras que los resultados del estudio presentado revelaron que: P.33 (La jefatura mantiene una adecuada supervisión de expedientes, previo al otorgamiento de un crédito). En la tabla 55, así como la figura 44, se observa que un 53.33% se ubica entre las opciones “a veces”, 40% “casi nunca” y un 6.67% “casi siempre”, esto quiere decir que la mayor parte de los colaboradores afirman que a veces la jefatura supervisa los expedientes antes de otorgar el crédito.

Por lo tanto se coincide en (tener un administrador idóneo para desempeñarse como evaluador de los expedientes antes de otorgar el crédito), al respecto de (evaluación de una política de crédito), el autor Santandreu, E. (2009). Nos dice que para alcanzar este objetivo lo primero que se debe de tener en cuenta es que aun tratándose de la misma empresa, puede existir un conflicto de interés entre las partes implicadas, así vez, altere o condicione el grado de objetividad necesaria para la aplicación de una política común y unificada. (pág. 55).

CONCLUSION

El estudio de investigación ha determinado la importancia de la relación que existe entre la política de crédito y la calidad de cartera que posee la institución, en lo cual la política de crédito afecta desfavorablemente a la calidad de cartera crediticia, debido a la situación actual que se tiene en la gestión del procedimiento para el otorgamiento de un crédito, teniendo como resultado un alto índice de morosidad.

Se analizaron los resultados obtenidos mediante encuesta que muy pocas veces la política de crédito crea medidas preventivas ante la presión el cierre de mes, se mantengan los lineamientos de buena gestión en evaluación de créditos, seguimiento al crédito y supervisión por parte de la jefatura, para así poder controlar la morosidad por ende la disminución de la cartera atrasada.

Se identificó que nuestra cartera de alto riesgo se encuentra muchos problemas en su recuperación debido a que en el sector microcrédito, gran parte de este mercado es informal que carecen en documentación necesaria para el sustento, que se adjunta en una buena evaluación.

Al evaluar la cartera pesada se concluyó que la institución mantiene mucha flexibilidad en su política para el otorgamiento de crédito. Y el factor más influyente en mantener la más baja calidad de cartera, son las concesiones de los créditos a dependientes. Tal y como lo reporta tabla. P56 los créditos personales (en condición de alojado / alquilado), son los más representativos en la cartera pesada.

RECOMENDACIONES:

Se recomienda revisar periódicamente los procesos de evaluación de crédito, para darle el debido tratamiento en las partes donde existen falencias que conllevan a tener una baja calidad de cartera y así mismo poder mejorar la rentabilidad de la institución. Ver tabla N° 25 y Figura N° 13

A los jefes y gerentes de agencia mejorar las medidas preventivas de supervisión, la gestión en documentación y procesamiento y los lineamientos de la política de crédito. No dejarse llevar por los resultados engañosos de fin de mes, para que en adelante no resulten ser perjudiciosos en la cobranza, al no ser tratado debidamente con rigurosidad que amerita el crédito. Ver tabla N° 55 y Figura N°43

Al área de negocios implementar modelos de control de riesgo (presión psicológica), para las solicitudes de crédito que carecen de sustento o documentación necesaria previa a la concesión del crédito y de esta forma prevenir la baja calidad de cartera. Ver tabla 48 y figura N° 36

A los asesores de créditos darle énfasis a la evaluación previo al otorgamiento de crédito a los dependientes y con más minuciosidad a los que tienen la característica de (alojado / alquilado), para poder reducir la cartera pesada, ya que según reporte de cobranza es el producto con alto índice en morosidad. Ver tabla N° 78 y Figura N° 66

VII. REFERENCIAS

7.1 Referencias bibliográficas:

Aguilar, G. y Camargo, G. (2004). Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano, informe final de investigación.

Baltodano, R. (2014). Las políticas de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad en la caja municipal de ahorro y crédito de Sullana en la ciudad de Chepén año 2012.

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/620/baltodano_rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación, sexta edición.

Hidalgo, E. (2010). Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre – prensa digital en Lima – Cercado.

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/363/1/hidalgo_ev.pdf

Lozano, G. y Laguna, I. (2016). Diseño manual de políticas de crédito y cobranzas para mejorar la liquidez en la Corp. Química SA 2017.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14691/1/TESIS%20Cpa%20174%20-%20Dise%C3%B1o%20manual%20politicasy%20de%20creditos%20y%20cobranzas.pdf>

Lucero, S. (2013). Sistema de cobro y recuperaciones de cartera de crédito para la empresa Profemac de la ciudad de Tulcán.

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCYA018-21013.pdf>

Márquez, R. (2015). Banca mercado de capitales y seguros.

Marzo, C., Wicijo, C. y Rodríguez, L. (2008). Prevención y cura de la morosidad (análisis y evolución futura de la morosidad en España).

Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. (2016). Página oficial.
<https://www.mibanco.com.pe/categoria/historia-de-la-union>

Ministerio de Economía y Finanzas.

https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publica/con_nor_co/vigentes/nic/39_NIC.pdf

Morales, J. y Morales, A. (2014). Crédito y cobranza.

Pere, B. (2009). Guía Práctica para la Prevención de la Morosidad y Cobro de Impagados.

Pérez, H. (2015). Evaluación del proceso de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa Juan Pablo Mori EIRL; durante el año 2013.

<http://tesis.unsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/11458/652/Hugo%20Nicanor%20P%C3%A9rez%20Pinedo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramírez, V. (2016). Modelo de crédito – cobranza gestión financiero en la empresa comercial Facilito de la parroquia Patricia Pilar.

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4630/1/TUSDCYA021-2016.pdf>

Santandreu, E. (2009). Manual para la gestión del crédito a clientes.

Valderrama, S. (2015). Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica.

CUESTIONARIO

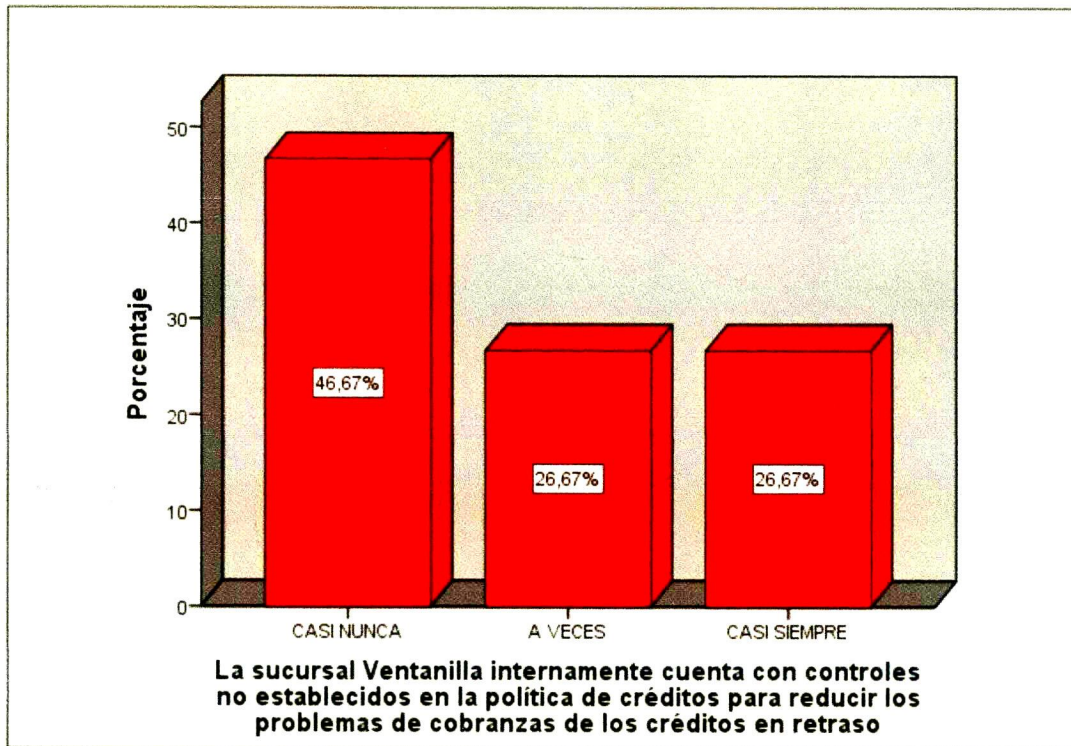
Tabla N° 23

1. La sucursal Ventanilla internamente cuenta con controles no establecidos en la política de créditos para reducir los problemas de cobranzas de los créditos en retraso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	7	46,7	46,7	46,7
	A VECES	4	26,7	26,7	73,3
	CASI SIEMPRE	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 11

La sucursal Ventanilla internamente cuenta con controles no establecidos en la política de créditos para reducir los problemas de cobranzas de los créditos en retraso



En la tabla 23, así como la figura 12, se observa que un 46.67% se ubica entre las opciones “casi nunca” y 26.67% entre “a veces” y “casi siempre”, esto quiere decir que los trabajadores en su mayoría casi nunca realizan internamente controles no establecidos en la política de créditos para reducir los problemas de cobranzas de los créditos en retraso.

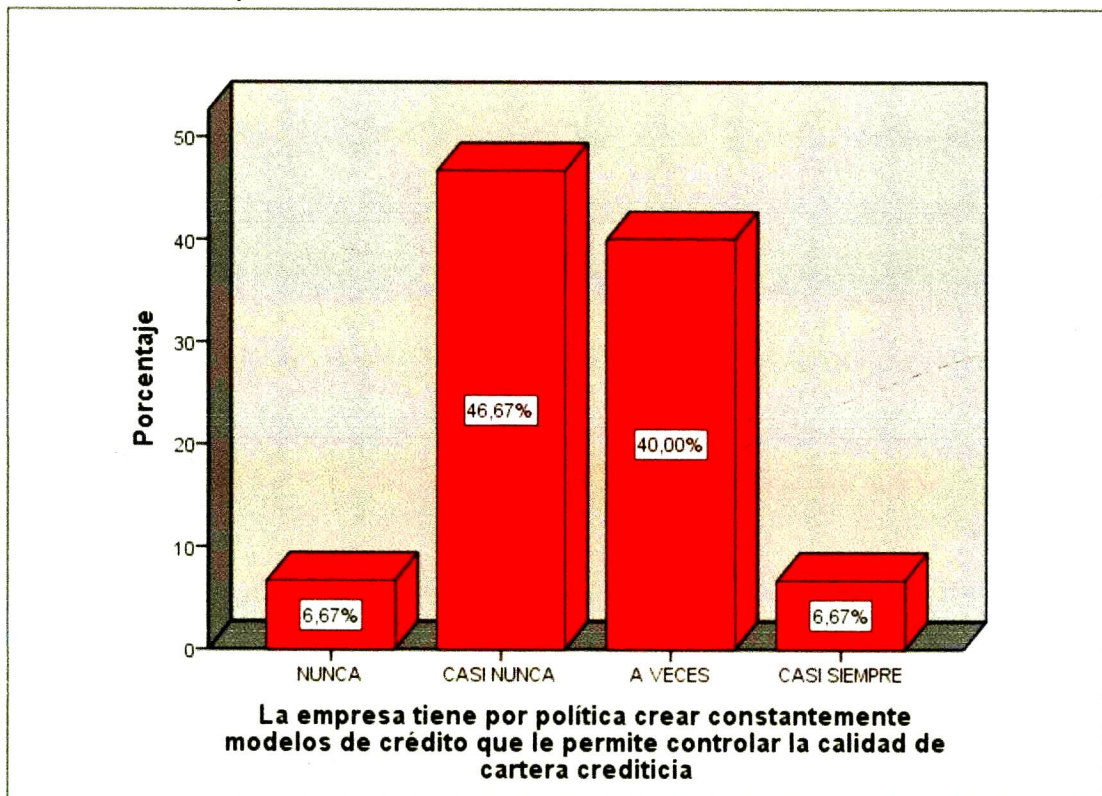
Tabla N° 24

2. La empresa tiene por política crear constantemente modelos de crédito que le permite controlar la calidad de cartera crediticia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
CASI NUNCA	7	46,7	46,7	53,3
A VECES	6	40,0	40,0	93,3
CASI SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 12

La empresa tiene por política crear constantemente modelos de crédito que le permite controlar la calidad de cartera crediticia



En la tabla 24, así como la figura 13, se observa que un 46.67% se ubica entre las opciones "casi nunca", 40% "a veces", y 6.67% entre "nunca" y "casi siempre", esto quiere decir que los trabajadores en su mayoría afirman que casi nunca la empresa crea modelos para controlar la calidad de cartera crediticia.

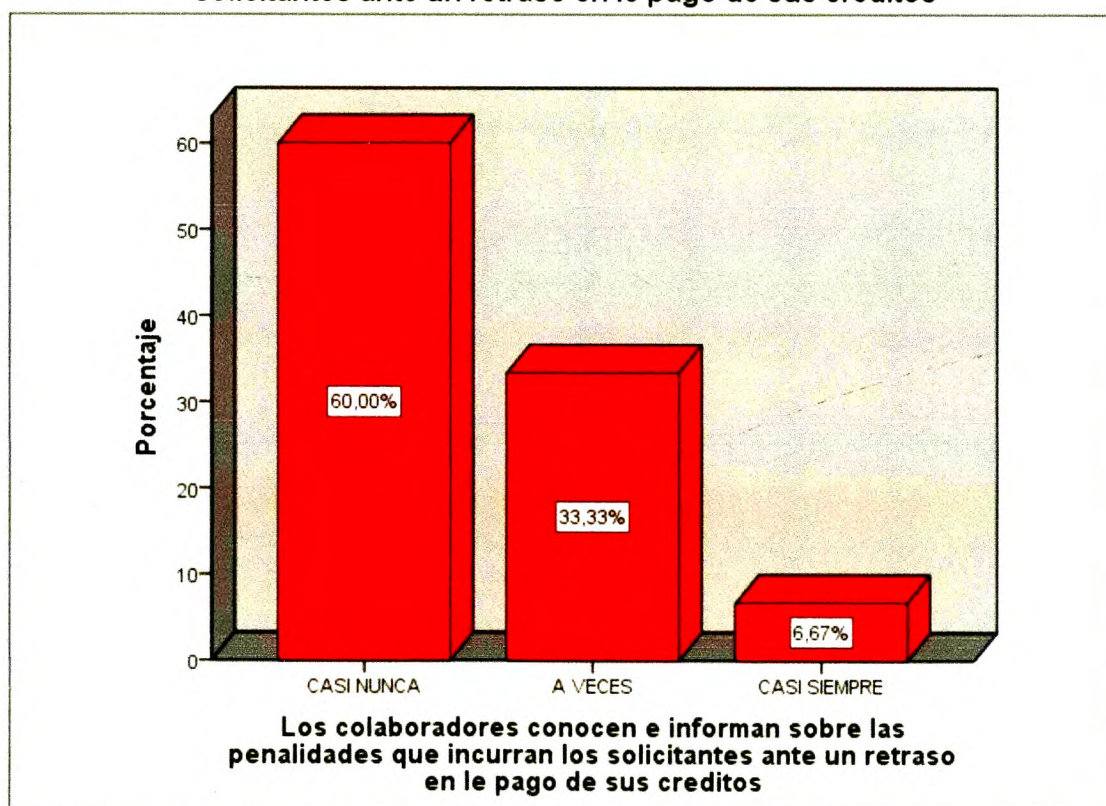
Tabla N° 25

3. Los colaboradores conocen e informan sobre las penalidades que incurrir los solicitantes ante un retraso en el pago de sus créditos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	9	60,0	60,0	60,0
	A VECES	5	33,3	33,3	93,3
	CASI SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 13

Los colaboradores conocen e informan sobre las penalidades que incurrir los solicitantes ante un retraso en le pago de sus creditos



En la tabla 25, así como la figura 14, se observa que un 60% se ubica entre las opciones “casi nunca”, 33.33% “a veces”, y 6.67% casi siempre, esto quiere decir que los trabajadores en su mayoría casi nunca informan por desconocimiento al pago de penalidades que se pagara por día de retraso.

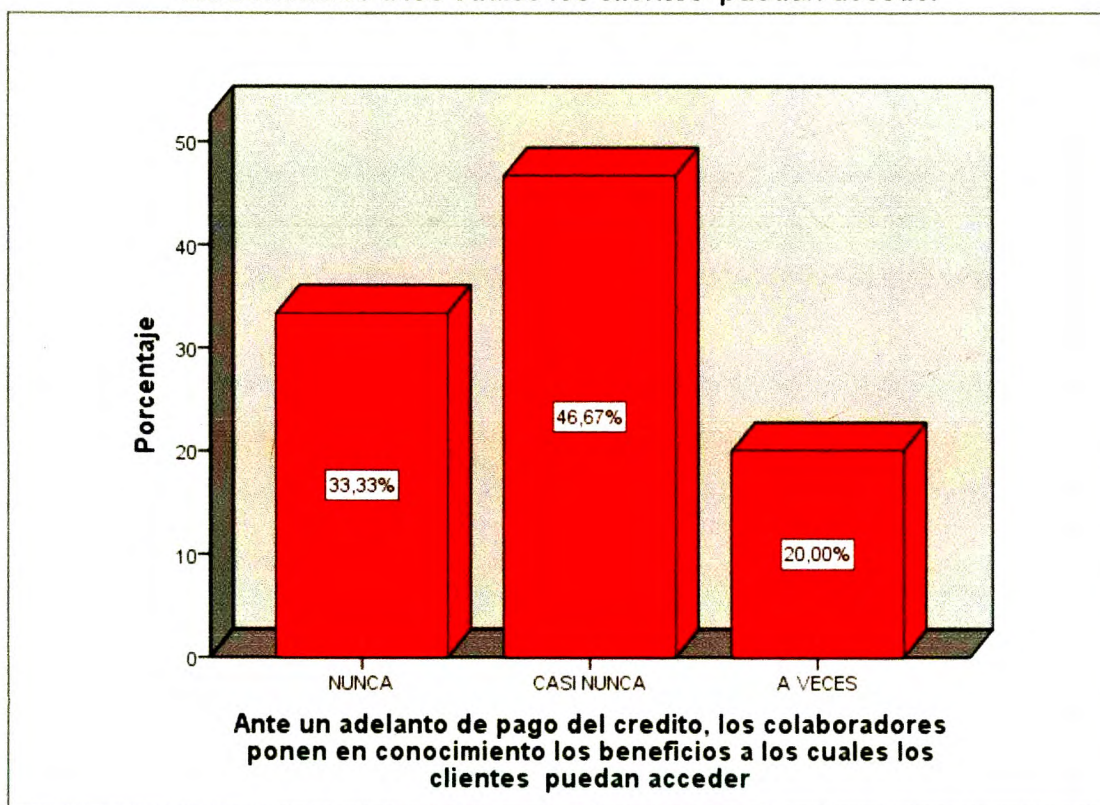
Tabla N° 26

4. Ante un adelanto de pago del crédito, los colaboradores ponen en conocimiento los beneficios a los cuales los clientes puedan acceder

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	33,3	33,3	33,3
	CASI NUNCA	7	46,7	46,7	80,0
	A VECES	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 14

Ante un adelanto de pago del credito, los colaboradores ponen en conocimiento los beneficios a los cuales los clientes puedan acceder



En la tabla 26, así como la figura 15, se observa que un 46.67% se ubica entre las opciones “casi nunca”, 33.33% “nunca”, y 20% “a veces”, esto quiere decir que los trabajadores en su mayoría casi nunca ponen en conocimiento los beneficios un adelanto de pago del crédito.

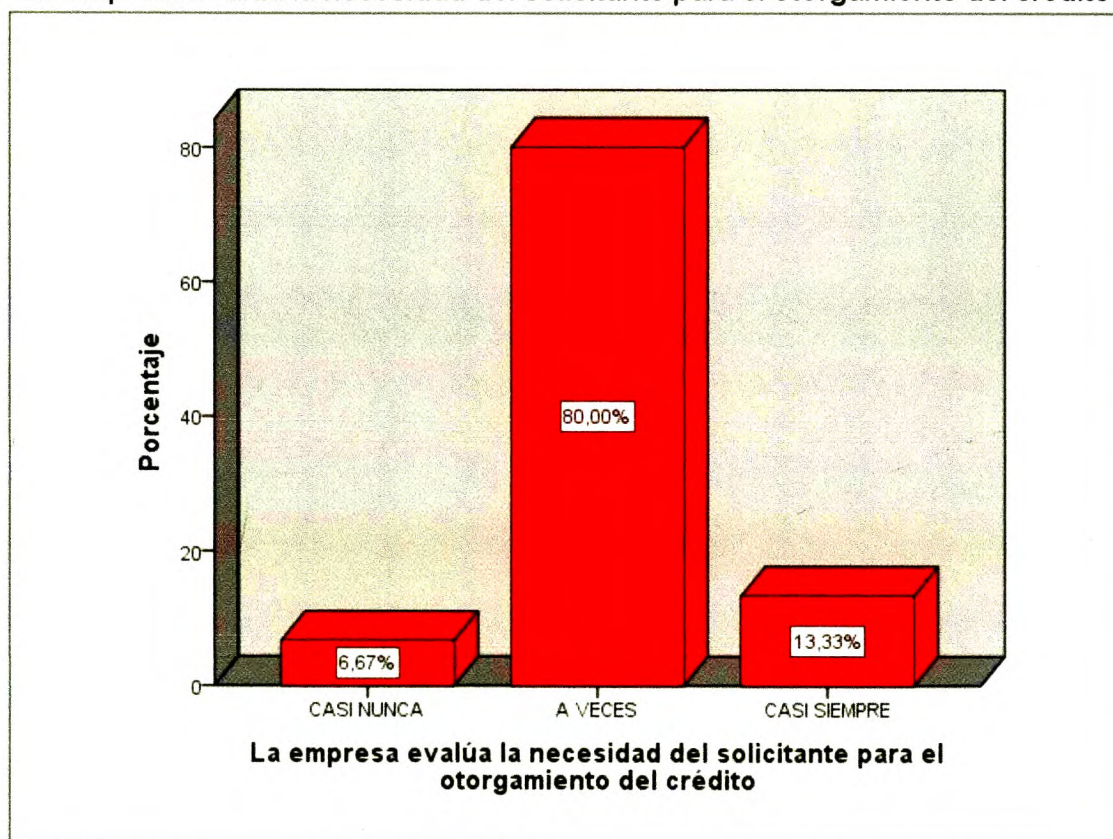
Tabla N° 27

5. La empresa evalúa la necesidad del solicitante para el otorgamiento del crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	12	80,0	80,0	86,7
	CASI SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 15

La empresa evalúa la necesidad del solicitante para el otorgamiento del crédito



En la tabla 27, así como la figura 16, se observa que un 80% se ubica entre las opciones “a veces”, 13.33% “casi siempre” y 6.67% “casi nunca”, esto quiere decir que los trabajadores en su mayoría solo a veces evalúa como debe ser según los lineamiento que impone la política de crédito.

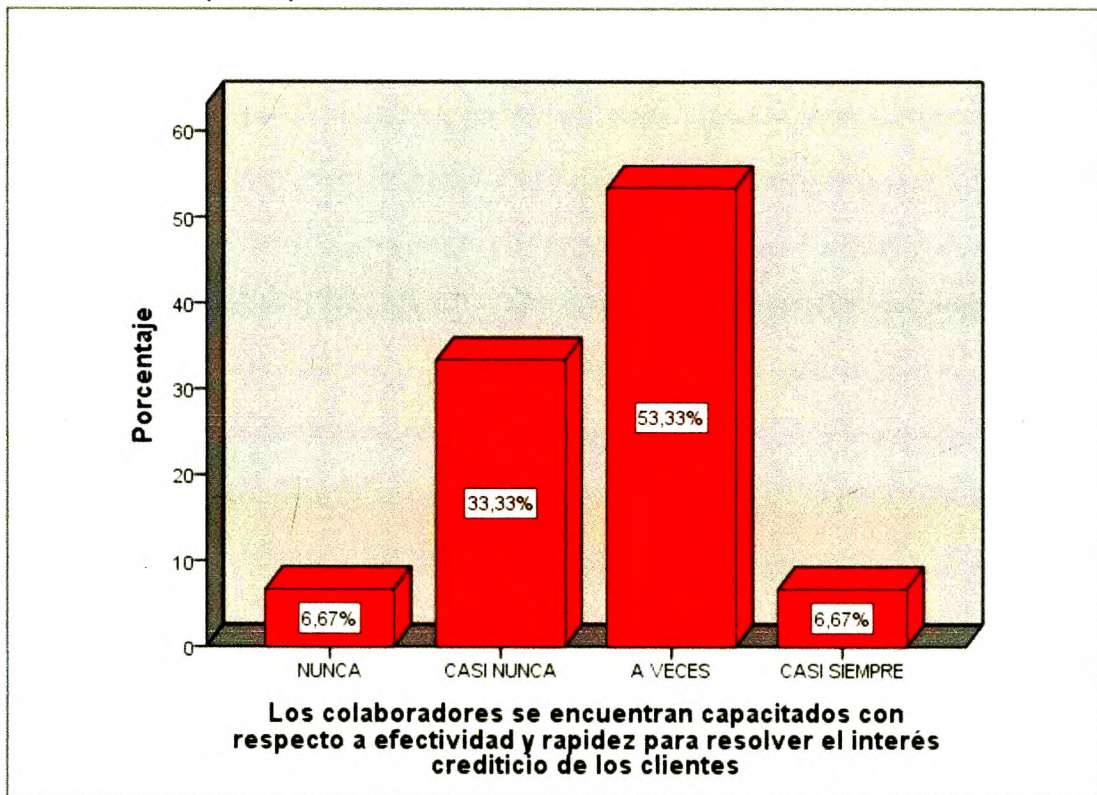
Tabla N° 28

6. Los colaboradores se encuentran capacitados con respecto a efectividad y rapidez para resolver el interés crediticio de los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	CASI NUNCA	5	33,3	33,3	40,0
	A VECES	8	53,3	53,3	93,3
	CASI SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 16

Los colaboradores se encuentran capacitados con respecto a efectividad y rapidez para resolver el interés crediticio de los clientes



En la tabla 28, así como la figura 17, se observa que un 53.33% se ubica entre las opciones "a veces", 33.33% "casi nunca" y 6.67% entre "nunca" y "casi siempre", esto quiere decir que los trabajadores en su mayoría no está capacitado para atender con efectividad y rapidez ante un interés crediticio del cliente.

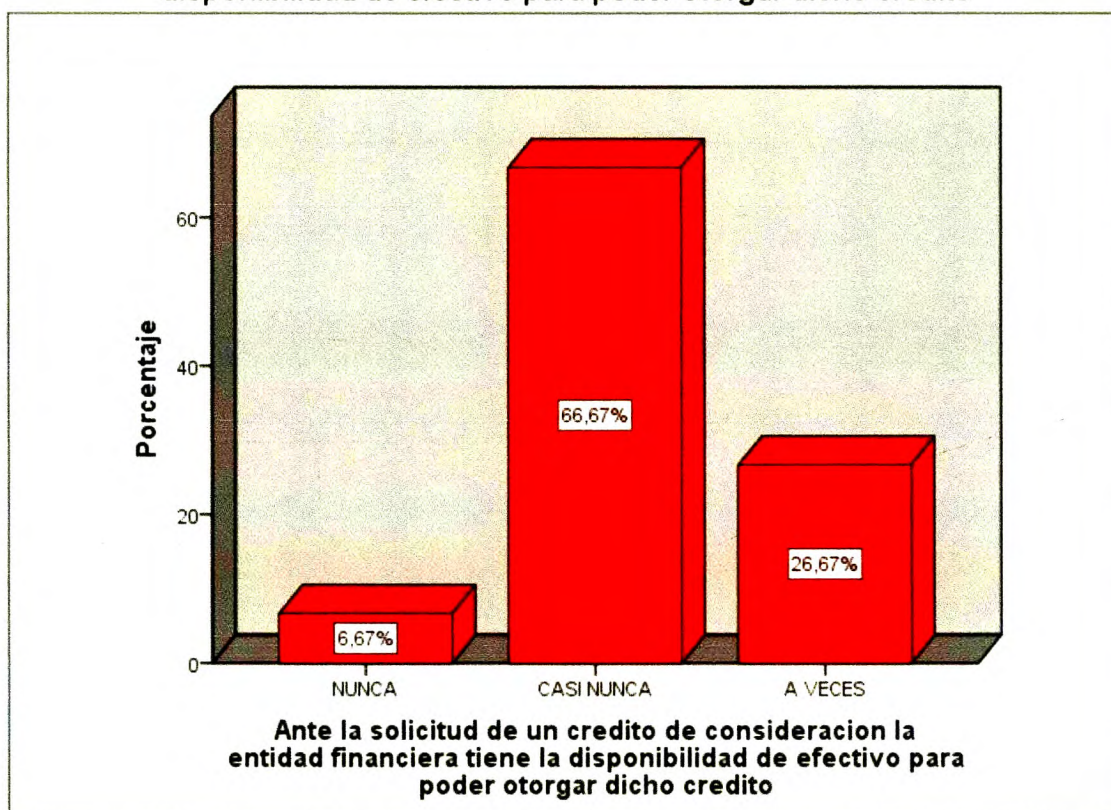
Tabla N° 29

7. Ante la solicitud de un crédito de consideración la entidad financiera tiene la disponibilidad de efectivo para poder otorgar dicho crédito.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	CASI NUNCA	10	66,7	66,7	73,3
	A VECES	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 17

Ante la solicitud de un credito de consideracion la entidad financiera tiene la disponibilidad de efectivo para poder otorgar dicho credito



En la tabla 29, así como la figura 18, se observa que un 80% se ubica entre las opciones “a veces”, 13.33% “casi siempre” y 6.67% “casi nunca”, esto quiere decir que los trabajadores en su mayoría solo a veces evalúa como debe ser según los lineamiento que impone la política de crédito.

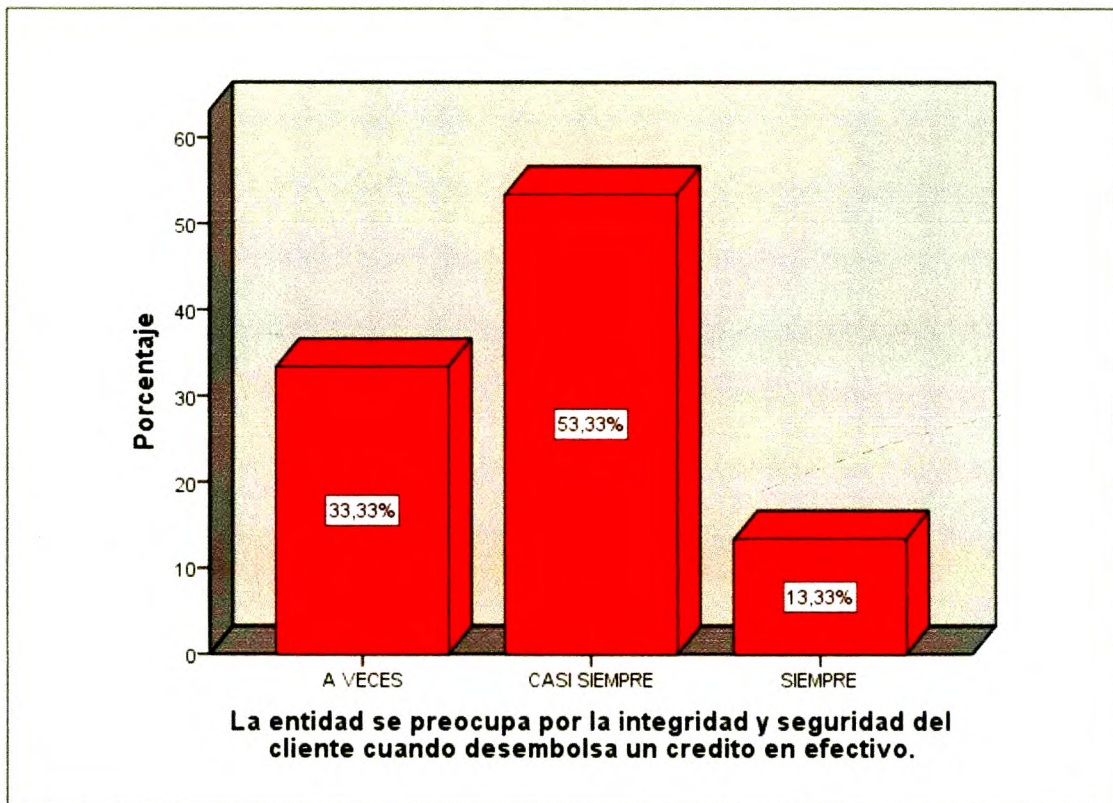
Tabla N° 30

8. La entidad se preocupa por la integridad y seguridad del cliente cuando desembolsa un crédito en efectivo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	5	33,3	33,3	33,3
	CASI SIEMPRE	8	53,3	53,3	86,7
	SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 18

La entidad se preocupa por la integridad y seguridad del cliente cuando desembolsa un crédito en efectivo.



En la tabla 30, así como la figura 19, se observa que un 53.33% se ubica entre las opciones “casi siempre”, 33.33% “a veces” y 13.33% “siempre”, esto quiere decir que los trabajadores en su mayoría se preocupan por la integridad y seguridad del cliente cuando desembolsa un crédito en efectivo.

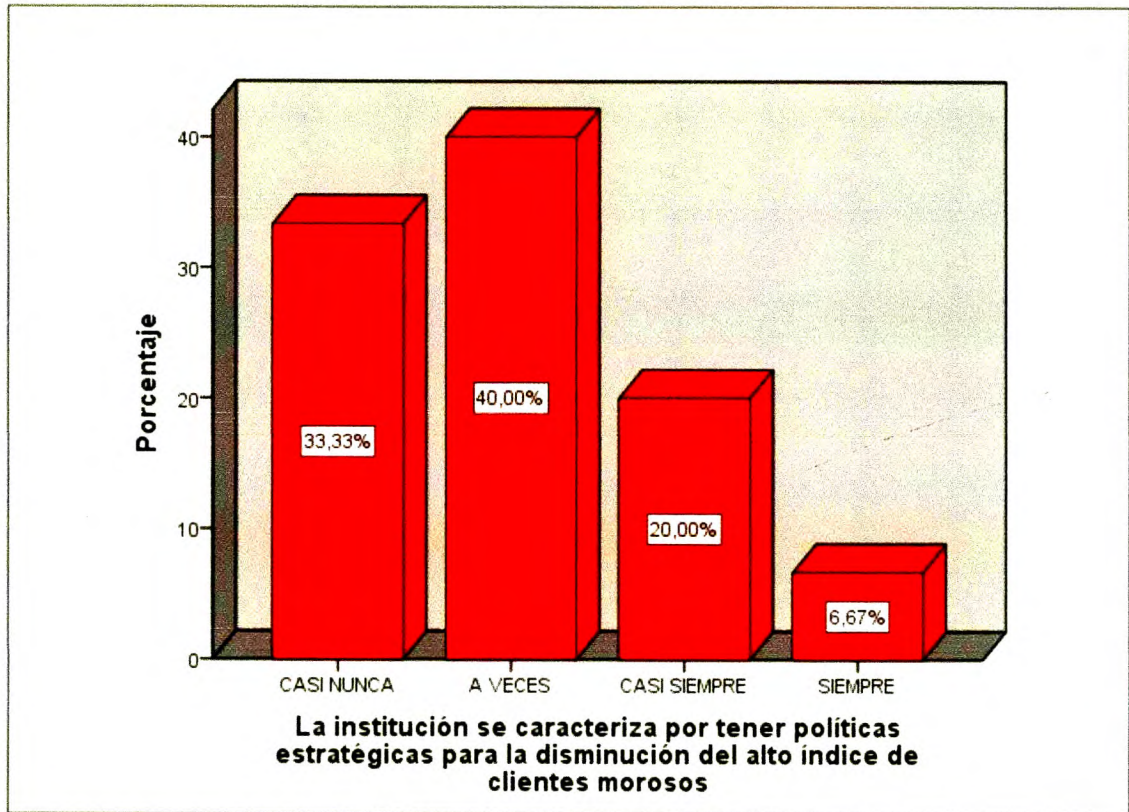
Tabla N° 31

9. La institución se caracteriza por tener políticas estratégicas para la disminución del alto índice de clientes morosos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	5	33,3	33,3	33,3
	A VECES	6	40,0	40,0	73,3
	CASI SIEMPRE	3	20,0	20,0	93,3
	SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 19

La institución se caracteriza por tener políticas estratégicas para la disminución del alto índice de clientes morosos



En la tabla 31, así como la figura 20, se observa que un 40% se ubica entre las opciones “a veces”, 33.33% “casi nunca”, 20% “casi siempre” y un 6.67% “siempre”, esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman que a veces la institución se caracteriza por tener estrategias para la disminución de la elevada cartera morosa.

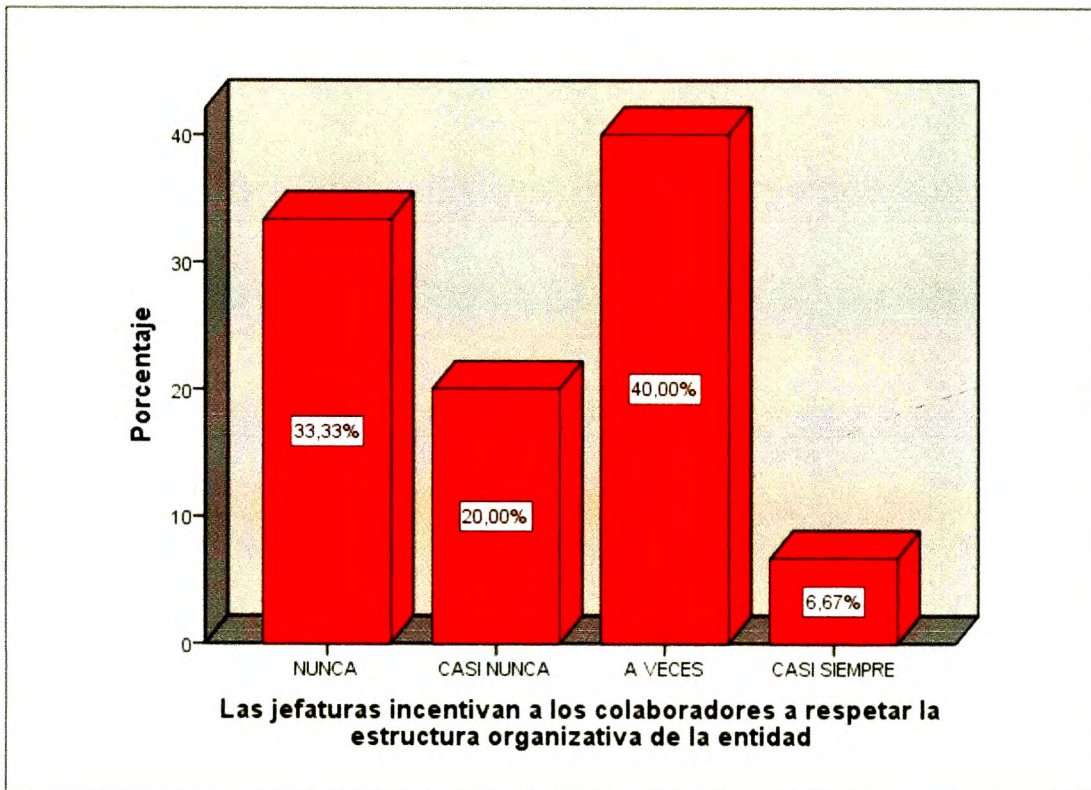
Tabla N° 32

10. Las jefaturas incentivan a los colaboradores a respetar la estructura organizativa de la entidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	33,3	33,3	33,3
	CASI NUNCA	3	20,0	20,0	53,3
	A VECES	6	40,0	40,0	93,3
	CASI SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 20

Las jefaturas incentivan a los colaboradores a respetar la estructura organizativa de la entidad



En la tabla 32, así como la figura 21, se observa que un 40% se ubica entre las opciones “a veces”, 33.33% “nunca”, 20% “casi nunca” y 6.67% “casi siempre”, esto quiere decir que los trabajadores en su mayoría solo a veces respetan la estructura organizativa de la entidad.

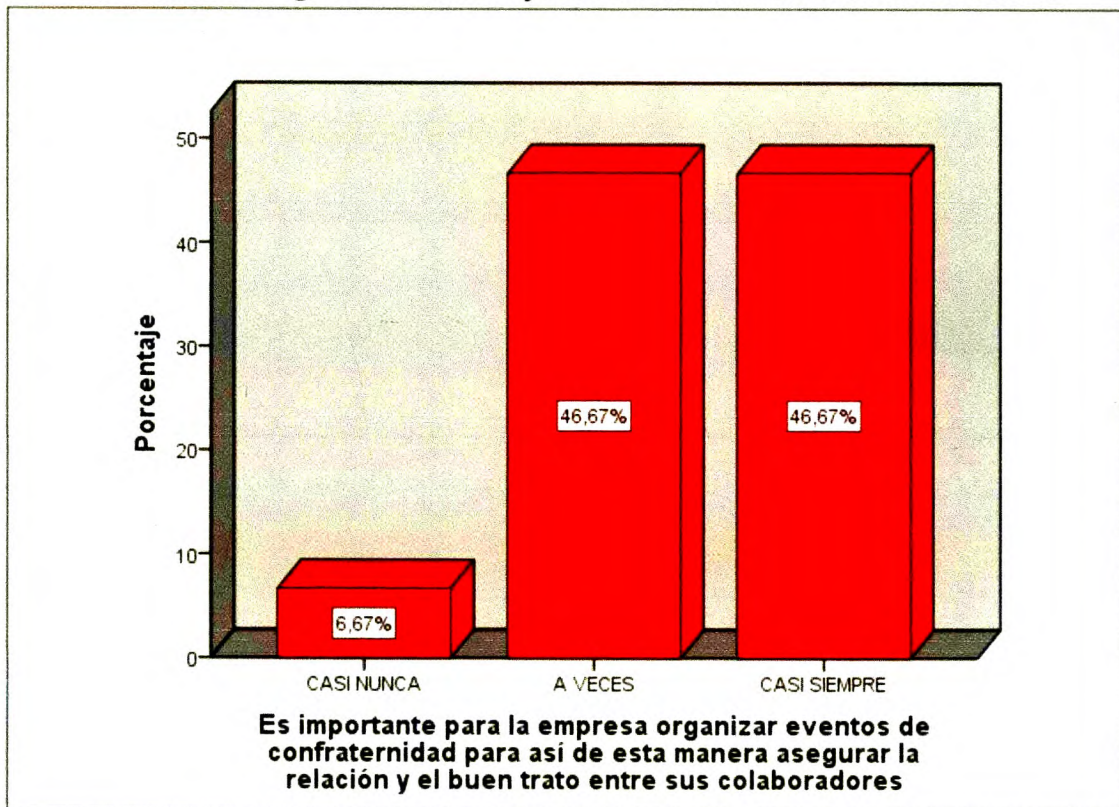
Tabla N° 33

11. Es importante para la empresa organizar eventos de confraternidad para así de esta manera asegurar la relación y el buen trato entre sus colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	7	46,7	46,7	53,3
	CASI SIEMPRE	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 21

Es importante para la empresa organizar eventos de confraternidad para así de esta manera asegurar la relación y el buen trato entre sus colaboradores



En la tabla 33, así como la figura 22, se observa que un 46.67% se ubica entre las opciones “a veces”, 46.67% “casi siempre” y 6.67% “casi nunca”, esto quiere decir que los trabajadores en su mayoría relativamente casi siempre creen que un evento de confraternidad asegura las buenas relaciones entre los colaboradores de distintas áreas.

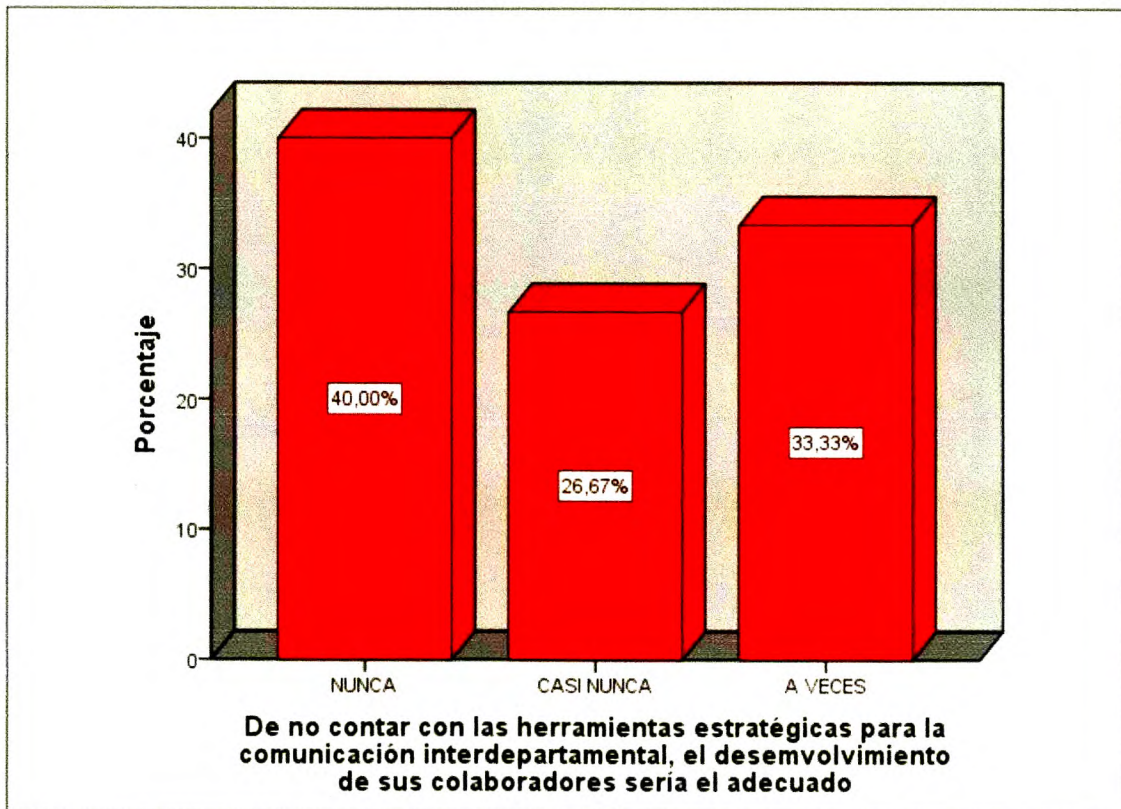
Tabla N° 34

12. De no contar con las herramientas estratégicas para la comunicación interdepartamental, el desenvolvimiento de sus colaboradores sería el adecuado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	40,0	40,0	40,0
	CASI NUNCA	4	26,7	26,7	66,7
	A VECES	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 22

De no contar con las herramientas estratégicas para la comunicación interdepartamental, el desenvolvimiento de sus colaboradores sería el adecuado



En la tabla 34, así como la figura 23, se observa que un 40% se ubica entre las opciones “nunca”, 33.33% “a veces” y 26.67% “casi nunca”, esto quiere decir que los trabajadores en su mayoría afirman que no tendrían un adecuado desenvolvimiento de no contar con las herramientas estratégicas.

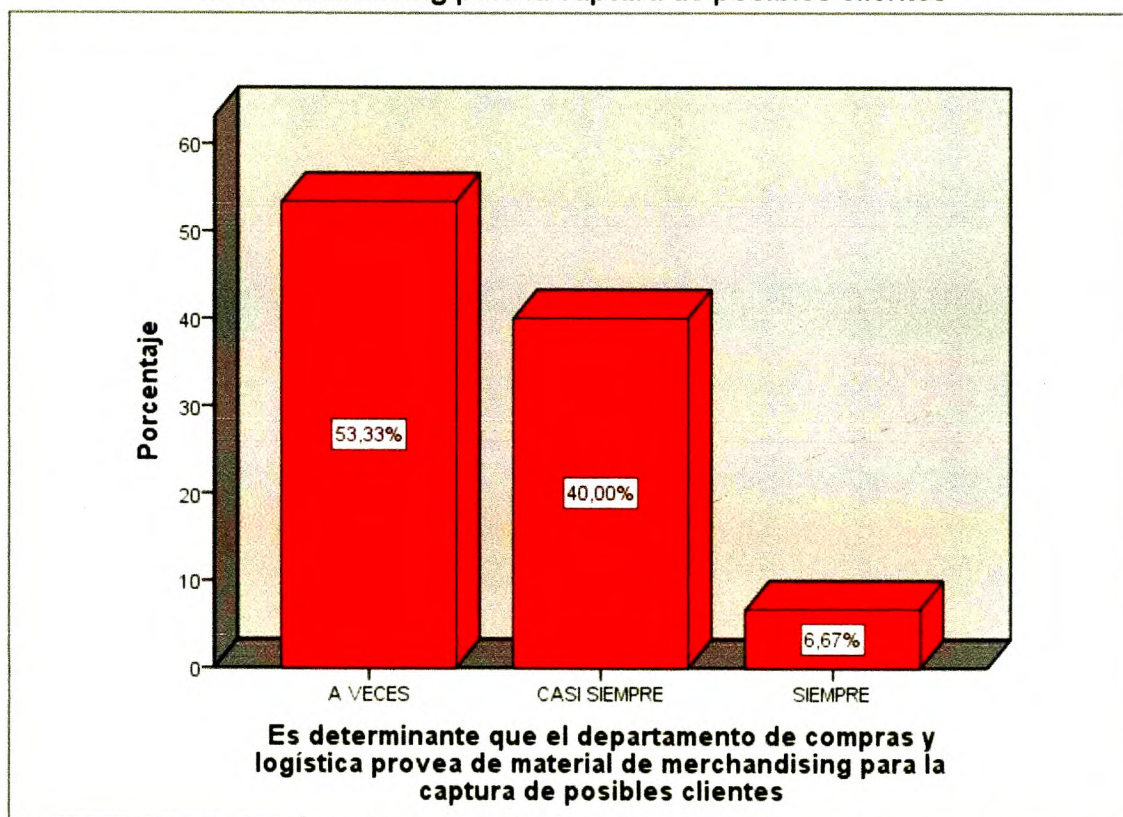
Tabla N° 35

13. Es determinante que el departamento de compras y logística provea de material de merchandising para la captura de posibles clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	8	53,3	53,3	53,3
	CASI SIEMPRE	6	40,0	40,0	93,3
	SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 23

Es determinante que el departamento de compras y logística provea de material de merchandising para la captura de posibles clientes



En la tabla 35, así como la figura 24, se observa que un 53.33% se ubica entre las opciones “a veces”, 40% “casi siempre”, y 6.67% “siempre”, esto quiere decir que los trabajadores en su mayoría afirman que a veces y casi siempre es importante que el departamento logístico provea de merchandising para la captura de clientes.

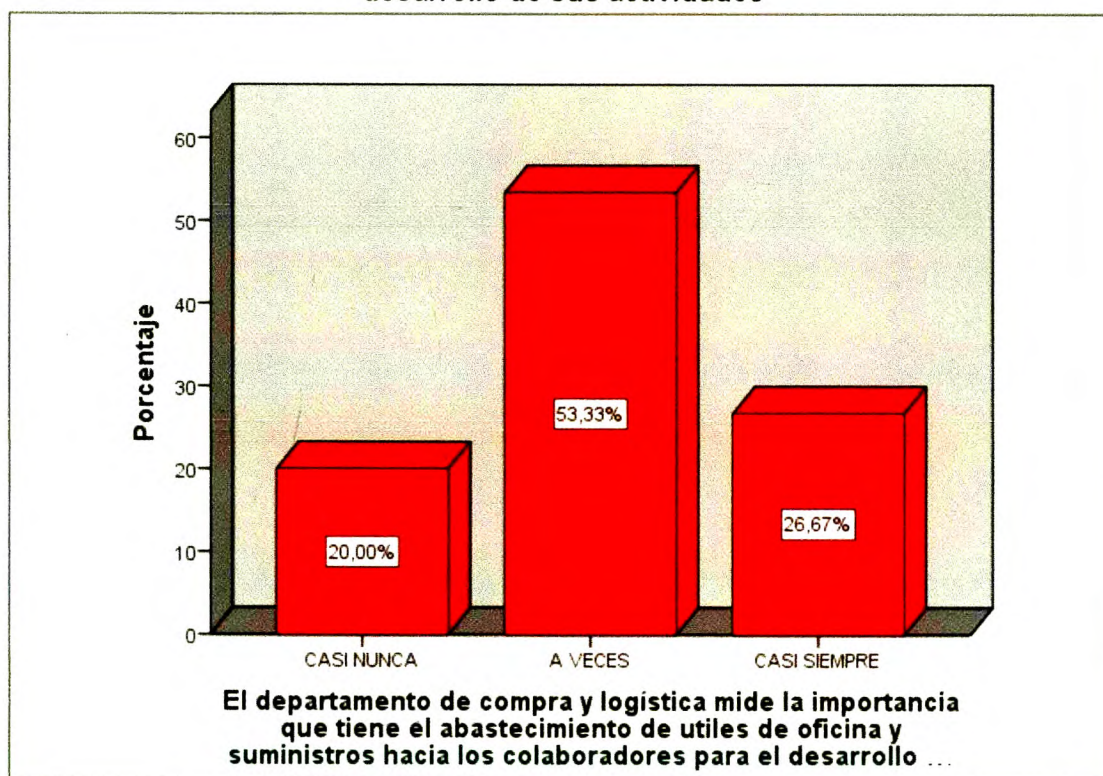
Tabla N° 36

14. El departamento de compra y logística mide la importancia que tiene el abastecimiento de útiles de oficina y suministros hacia los colaboradores para el desarrollo de sus actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	20,0	20,0	20,0
	A VECES	8	53,3	53,3	73,3
	CASI SIEMPRE	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 24

El departamento de compra y logística mide la importancia que tiene el abastecimiento de útiles de oficina y suministros hacia los colaboradores para el desarrollo de sus actividades



En la tabla 36, así como la figura 25, se observa que un 53.33% se ubica entre las opciones “a veces”, 26.67% “casi siempre”, y 20% “casi nunca”, esto quiere decir que los trabajadores en su mayoría afirman que a veces y casi siempre es importante que el departamento logístico abastezca de útiles y suministro para el desarrollo de las actividades.

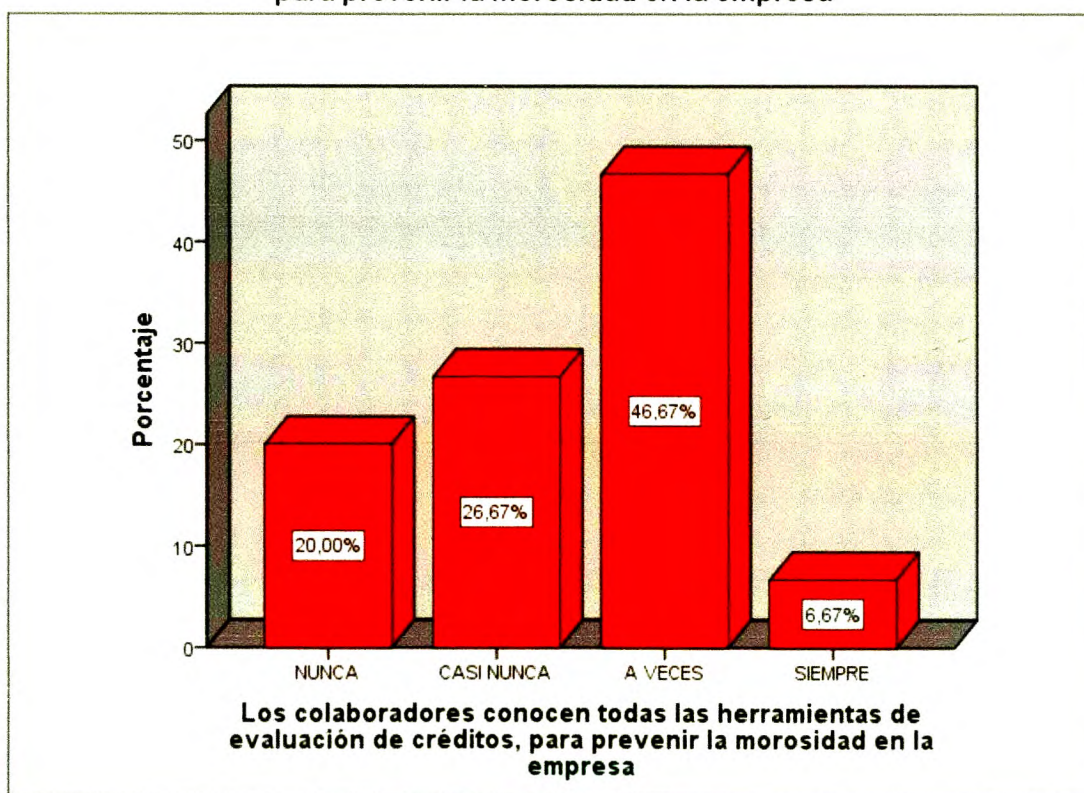
Tabla N° 37

15. Los colaboradores conocen todas las herramientas de evaluación de créditos, para prevenir la morosidad en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	4	26,7	26,7	46,7
	A VECES	7	46,7	46,7	93,3
	SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 25

Los colaboradores conocen todas las herramientas de evaluación de créditos, para prevenir la morosidad en la empresa



En la tabla 37, así como la figura 26, se observa que un 46.67% se ubica entre las opciones “a veces”, 26.67% “casi nunca”, 20% “nunca” y 6.67% “siempre”, esto quiere decir que la gran parte de los colaboradores a veces conocen todas las herramientas de evaluación de créditos, para la prevención de la morosidad.

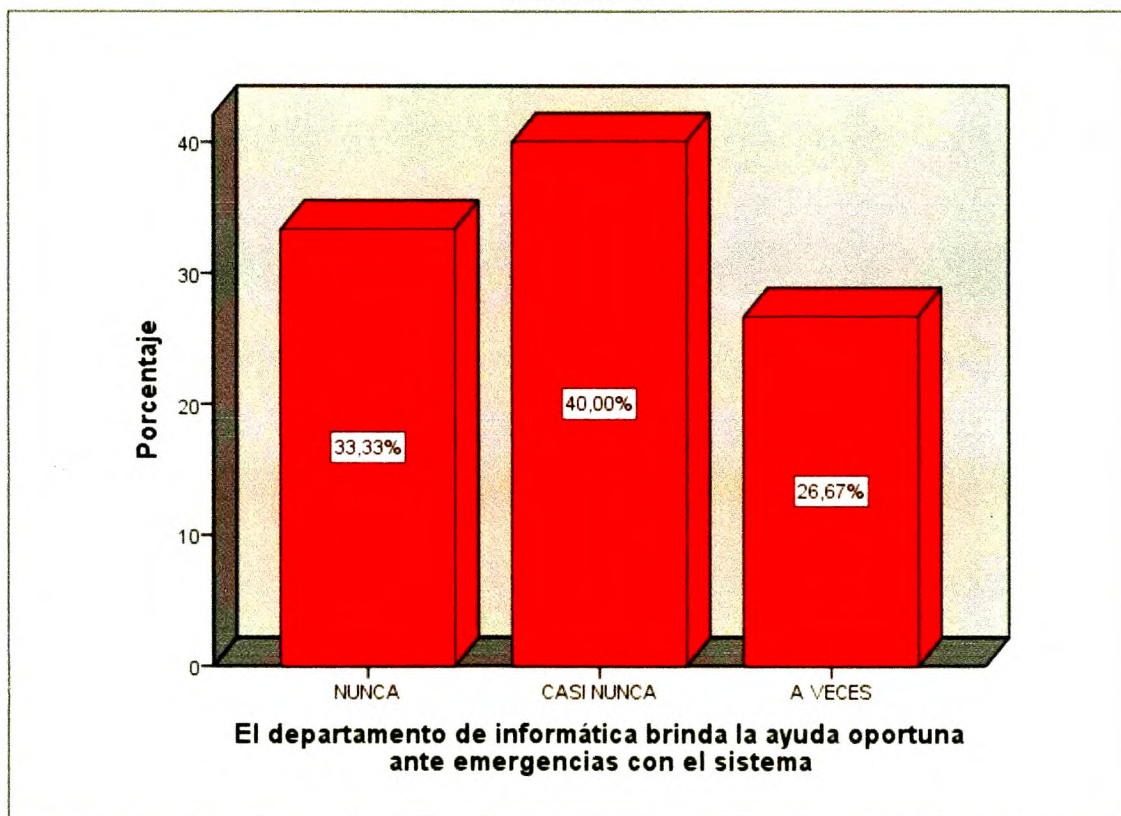
Tabla N° 38

16. El departamento de informática brinda la ayuda oportuna ante emergencias con el sistema

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	33,3	33,3	33,3
	CASI NUNCA	6	40,0	40,0	73,3
	A VECES	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 26

El departamento de informática brinda la ayuda oportuna ante emergencias con el sistema



En la tabla 38, así como la figura 27, se observa que un 40% se ubica entre las opciones “casi nunca”, 33.33% “nunca”, y un 26.67% “a veces”, esto quiere decir que los trabajadores en su mayoría sostienen casi nunca y nunca están satisfechos ante emergencias de soporte de sistema.

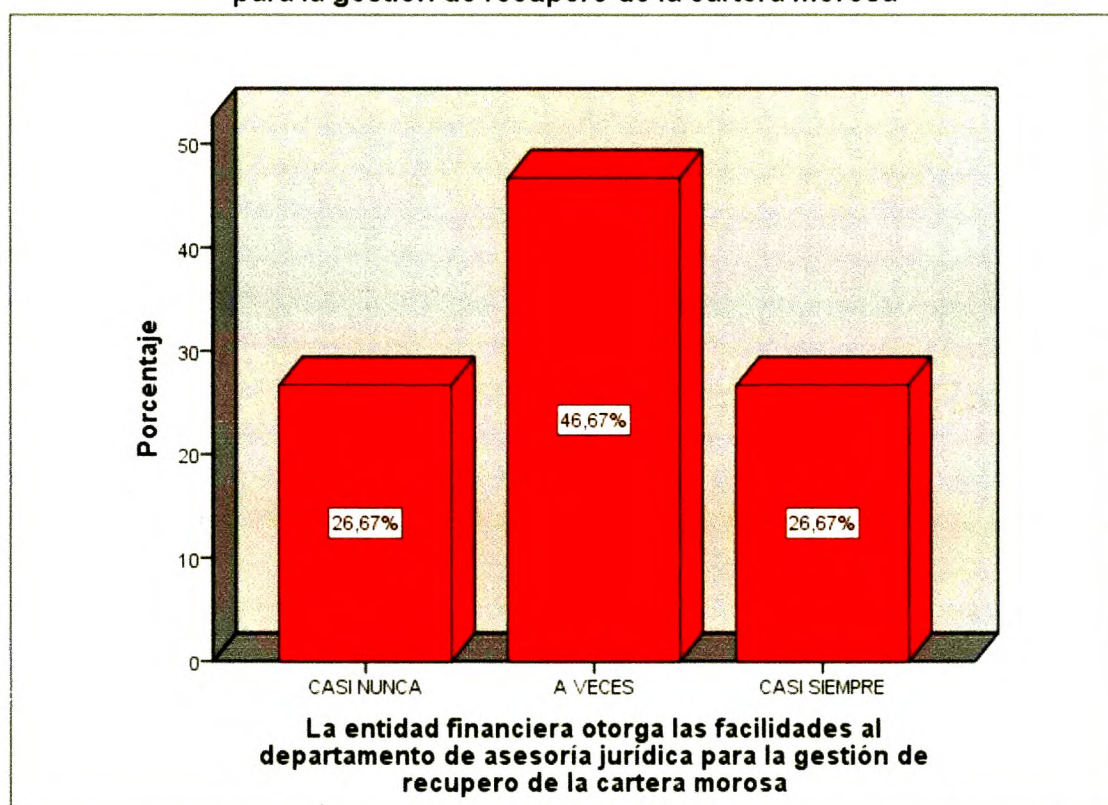
Tabla N° 39

17. La entidad financiera otorga las facilidades al departamento de asesoría jurídica para la gestión de recupero de la cartera morosa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	26,7	26,7	26,7
	A VECES	7	46,7	46,7	73,3
	CASI SIEMPRE	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 27

La entidad financiera otorga las facilidades al departamento de asesoría jurídica para la gestión de recupero de la cartera morosa



En la tabla 39, así como la figura 28, se observa que un 46.67% se ubica entre las opciones “a veces”, 26.67% “casi nunca” y “casi siempre”, esto quiere decir que los trabajadores en su mayoría afirman que a veces la empresa brinda facilidades al departamento de asesoría legal para la gestión de recupero de la cartera morosa.

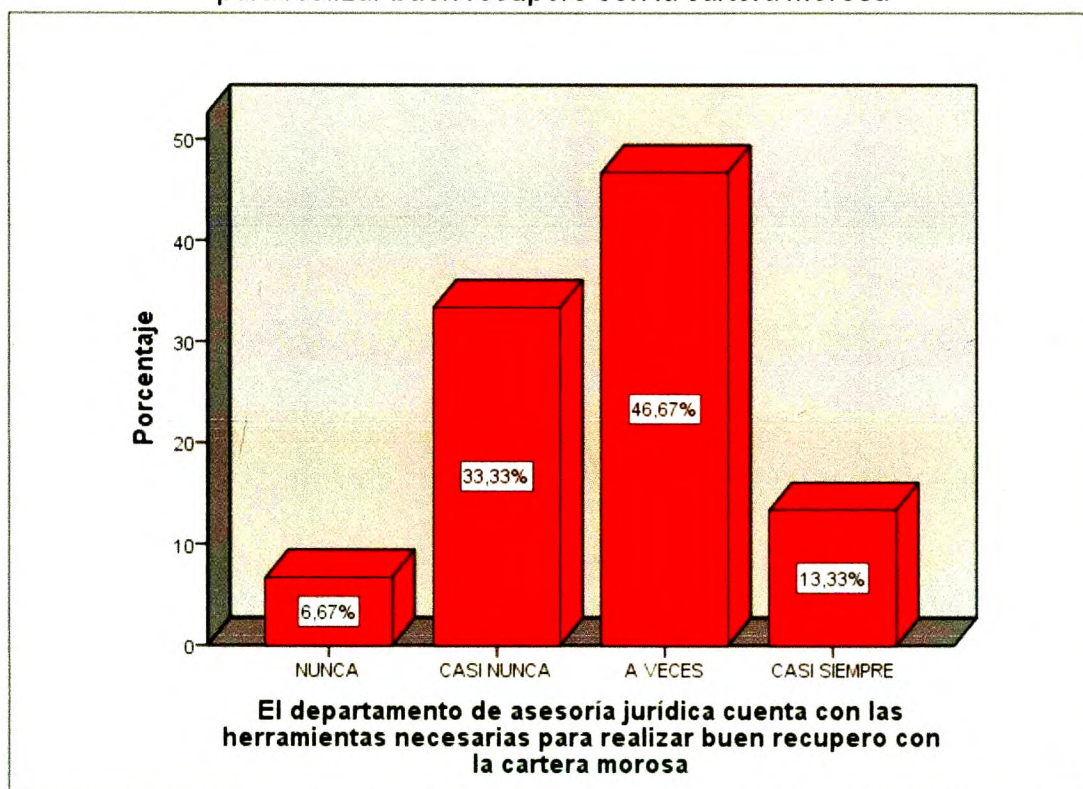
Tabla N° 40

18. El departamento de asesoría jurídica cuenta con las herramientas necesarias para realizar buen recupero con la cartera morosa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	CASI NUNCA	5	33,3	33,3	40,0
	A VECES	7	46,7	46,7	86,7
	CASI SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 28

El departamento de asesoría jurídica cuenta con las herramientas necesarias para realizar buen recupero con la cartera morosa



En la tabla 40, así como la figura 29, se observa que un 46.67% se ubica entre las opciones “a veces”, 33.33% “casi nunca”, 13.33 “casi siempre” y un 6.67 “nunca” esto quiere decir que los trabajadores en su mayoría afirman que a veces el departamento de asesoría jurídica cuenta con las herramientas necesarias de recupero de la cartera morosa.

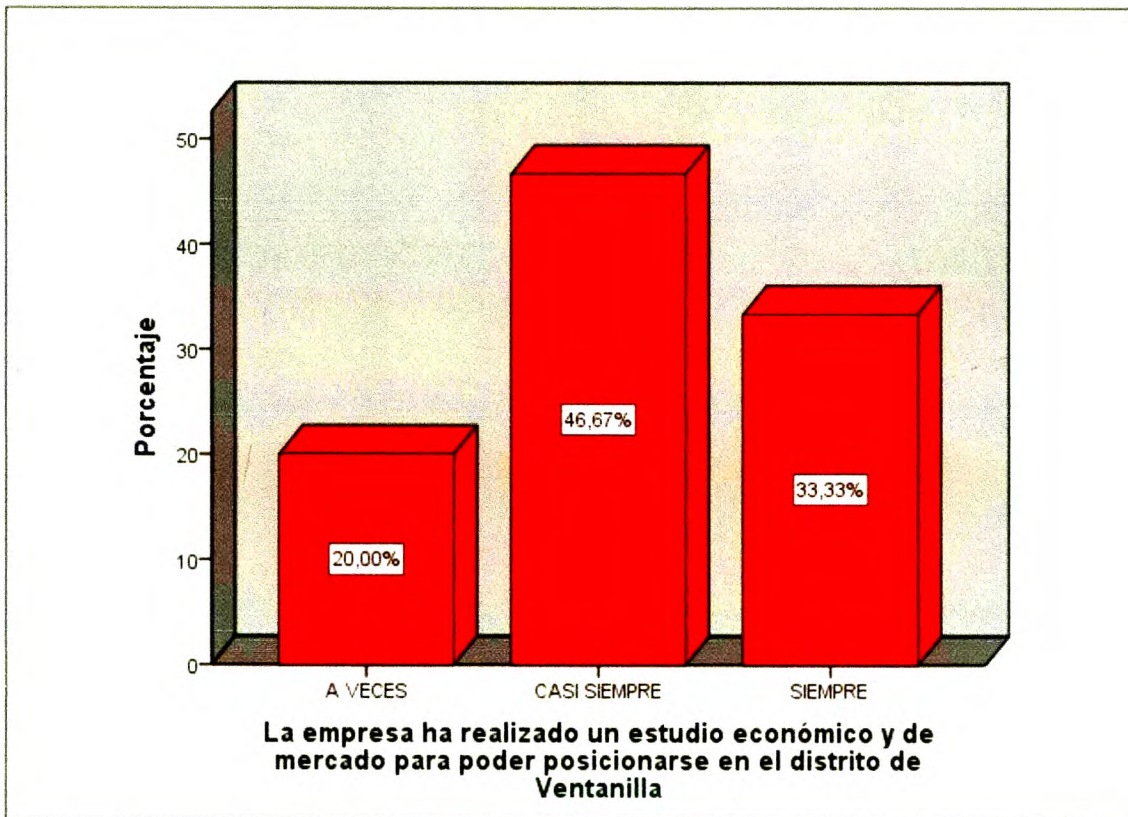
Tabla N° 41

19. La empresa ha realizado un estudio económico y de mercado para poder posicionarse en el distrito de Ventanilla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	20,0	20,0	20,0
	CASI SIEMPRE	7	46,7	46,7	66,7
	SIEMPRE	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 29

La empresa ha realizado un estudio económico y de mercado para poder posicionarse en el distrito de Ventanilla



En la tabla 41, así como la figura 30, se observa que un 46.67% se ubica entre las opciones “casi siempre”, 33.33% “siempre” y un 20% “a veces”, esto quiere decir que los trabajadores en su mayoría afirman que casi siempre y siempre la empresa realiza estudios de posicionamiento de mercado.

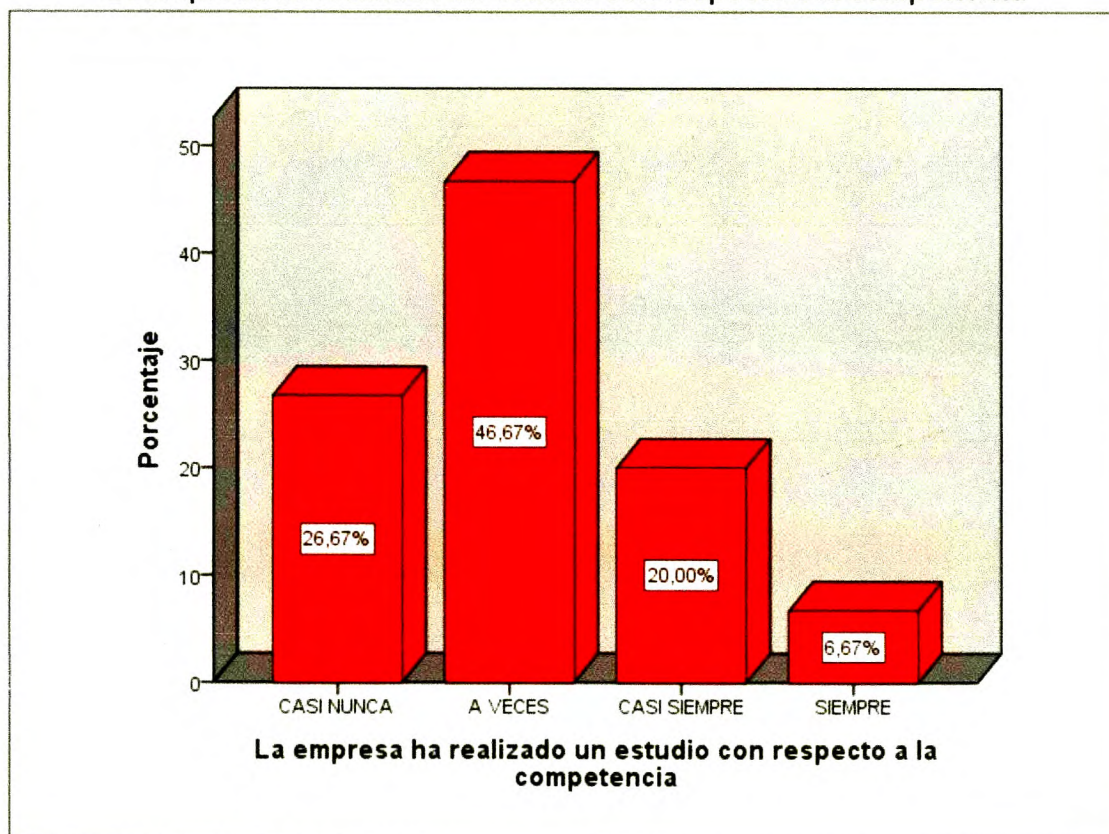
Tabla N° 42

20. La empresa ha realizado un estudio con respecto a la competencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	26,7	26,7	26,7
	A VECES	7	46,7	46,7	73,3
	CASI SIEMPRE	3	20,0	20,0	93,3
	SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 30

La empresa ha realizado un estudio con respecto a la competencia



En la tabla 42, así como la figura 31, se observa que un 46.67% se ubica entre las opciones "a veces", 26.67% "casi nunca" 20% "casi siempre" y un 6.67% "siempre" esto quiere decir que los trabajadores en su mayoría afirman que a veces la empresa realiza estudios con respecto a la competencia.

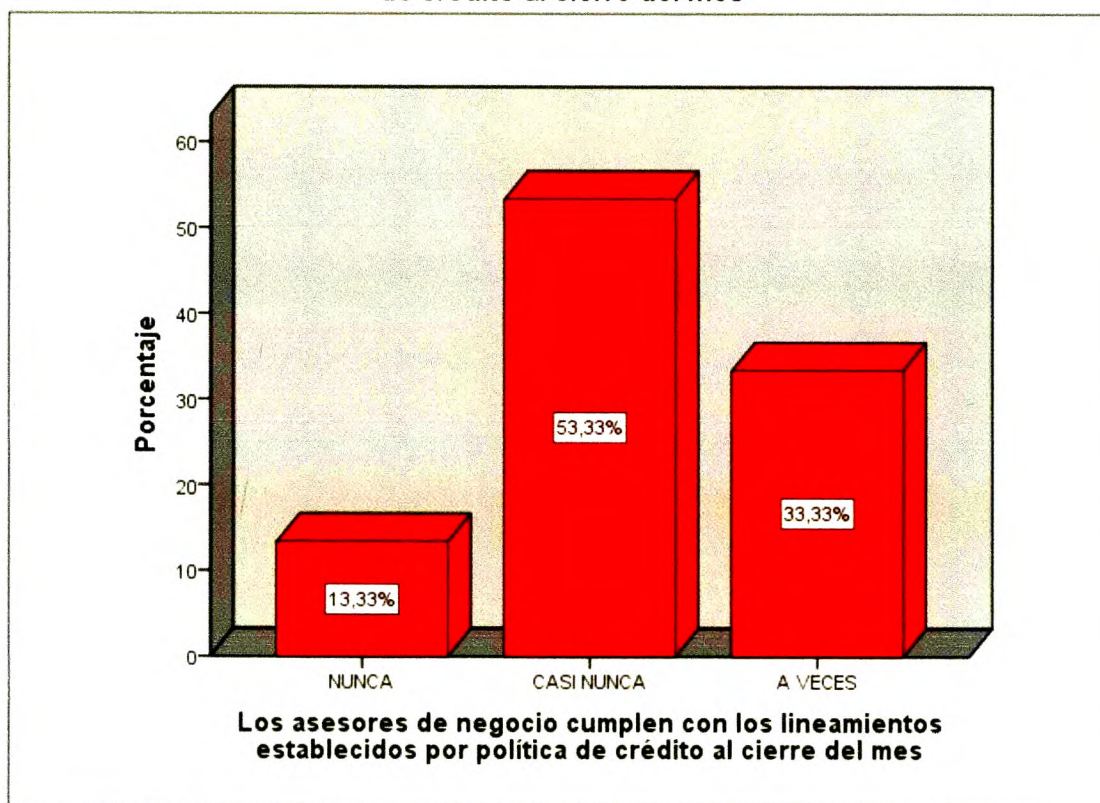
Tabla N° 43

21. Los asesores de negocio cumplen con los lineamientos establecidos por política de crédito al cierre del mes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	CASI NUNCA	8	53,3	53,3	66,7
	A VECES	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 31

Los asesores de negocio cumplen con los lineamientos establecidos por política de crédito al cierre del mes



En la tabla 43, así como la figura 32, se observa que un 53.33% se ubica entre las opciones “casi nunca”, 33.33% “a veces” y un 13.33% “nunca”, esto quiere decir que los trabajadores en su mayoría afirman que casi nunca cumplen con los lineamientos estipulados en la política de crédito interno en los últimos días del mes.

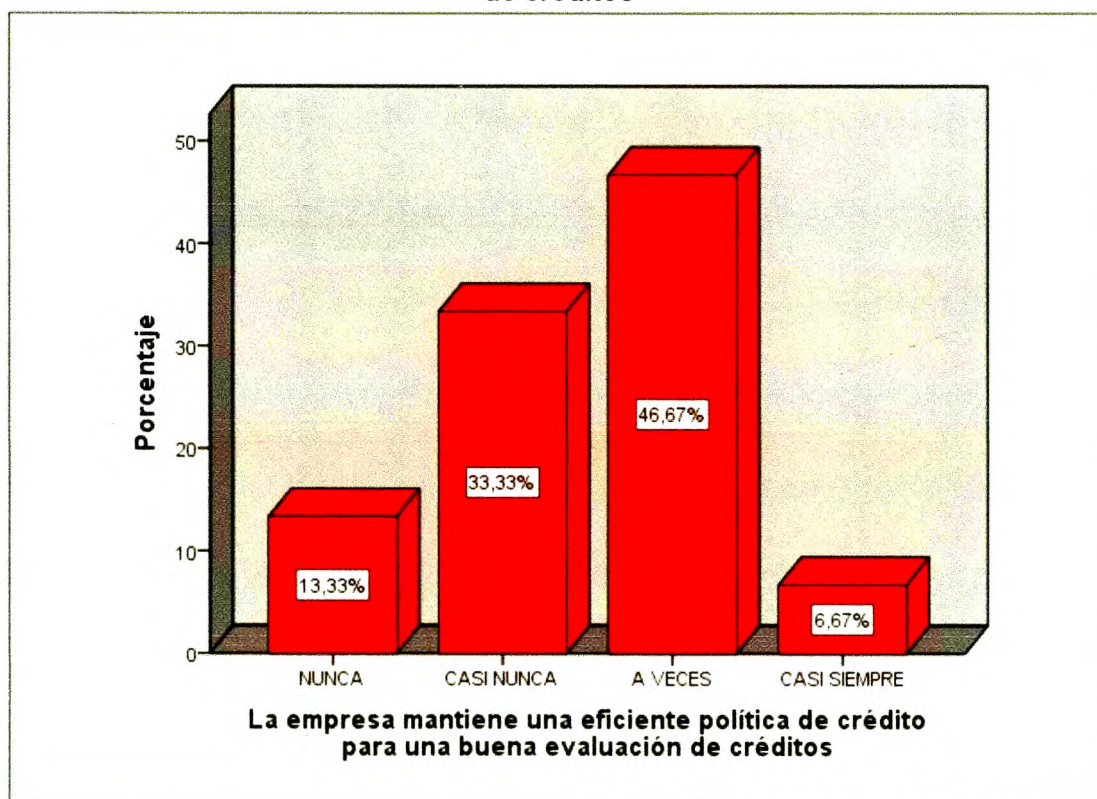
Tabla N° 44

22. La empresa mantiene una eficiente política de crédito para una buena evaluación de créditos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	CASI NUNCA	5	33,3	33,3	46,7
	A VECES	7	46,7	46,7	93,3
	CASI SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 32

La empresa mantiene una eficiente política de crédito para una buena evaluación de créditos



En la tabla 44, así como la figura 33, se observa que un 46.67% se ubica entre las opciones "a veces", 33.33% "casi nunca", 13.33% "nunca" y un 6.67% "casi siempre", esto quiere decir que los trabajadores en su mayoría afirman que a veces la empresa alcanza obtener una eficiente política de evaluación de créditos.

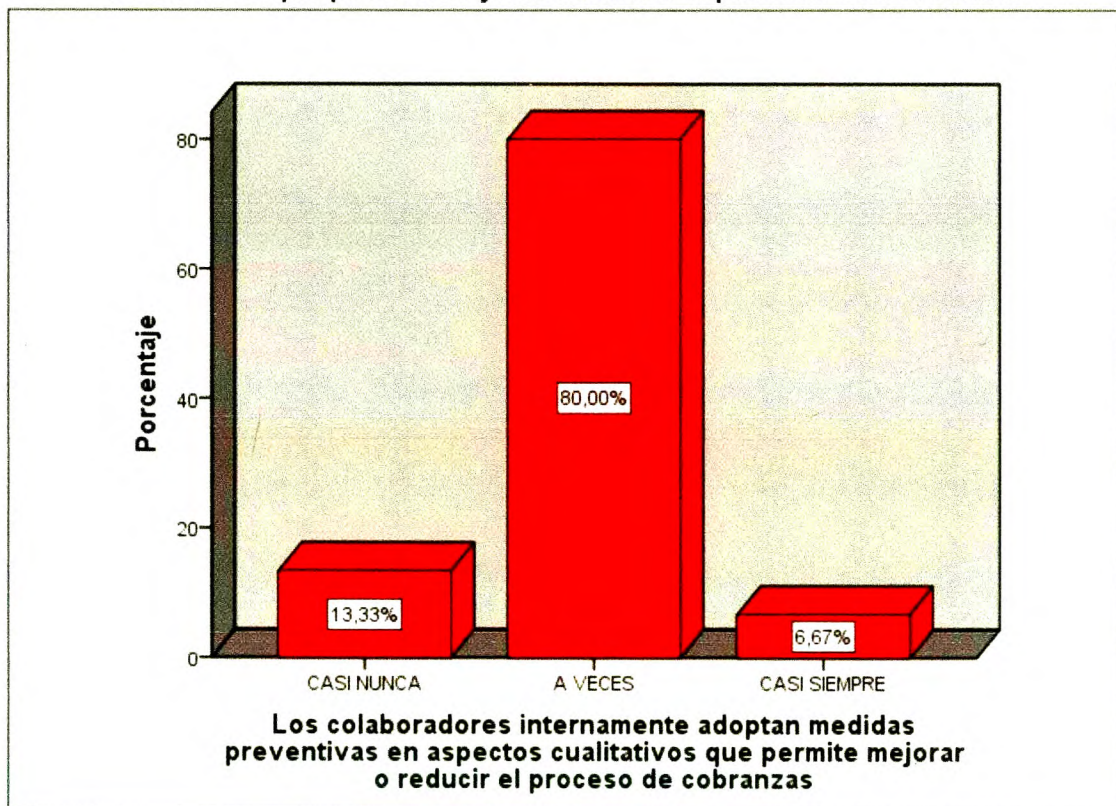
Tabla N° 45

23. Los colaboradores internamente adoptan medidas preventivas en aspectos cualitativos que permite mejorar o reducir el proceso de cobranzas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	A VECES	12	80,0	80,0	93,3
	CASI SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 33

Los colaboradores internamente adoptan medidas preventivas en aspectos cualitativos que permite mejorar o reducir el proceso de cobranzas



En la tabla 45, así como la figura 34, se observa que un 80% se ubica entre las opciones “a veces”, 13.33% “casi nunca” y un 6.67% “casi siempre”, esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman que solo a veces adoptan medidas preventivas para reducir el proceso de cobranzas.

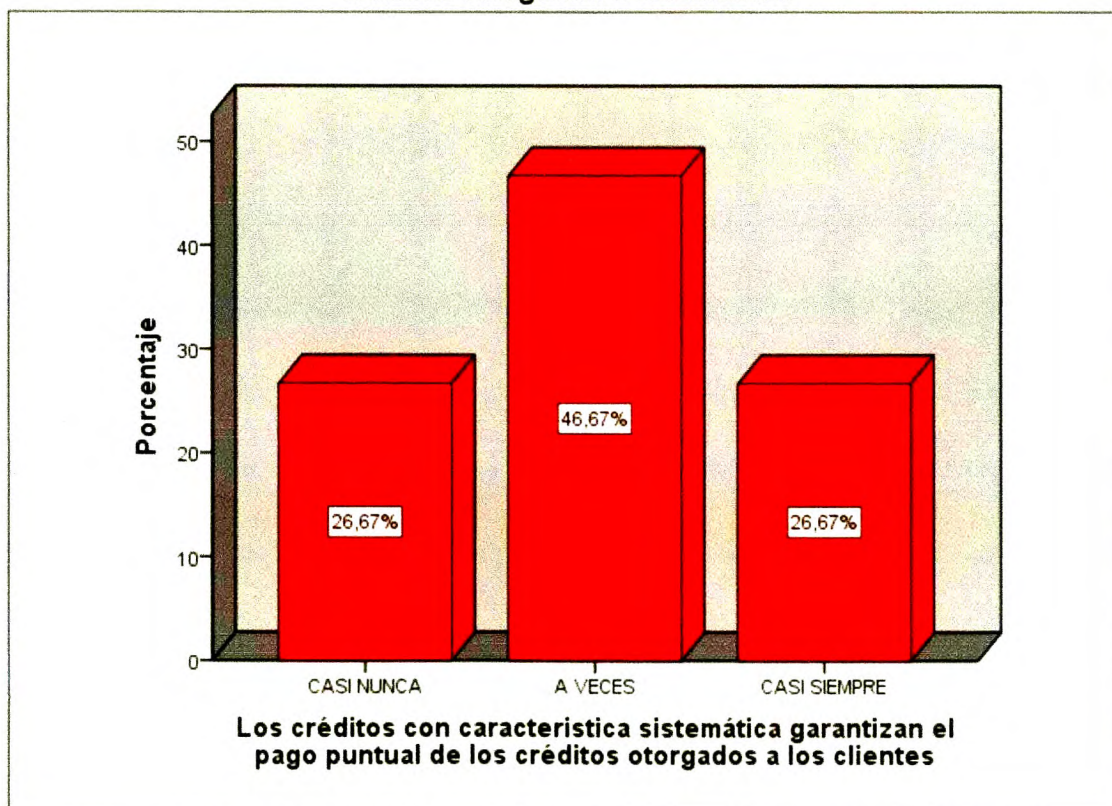
Tabla N° 46

24. Los créditos con característica sistemática garantizan el pago puntual de los créditos otorgados a los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	26,7	26,7	26,7
	A VECES	7	46,7	46,7	73,3
	CASI SIEMPRE	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 34

Los créditos con característica sistemática garantizan el pago puntual de los créditos otorgados a los clientes



En la tabla 46, así como la figura 35, se observa que un 46.67% se ubica entre las opciones “a veces”, y un 26.67% entre “casi nunca” y “casi siempre”, esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman que solo a veces los créditos sistemáticos garantizan un pago puntual o característico pleno de una buena calidad de cartera.

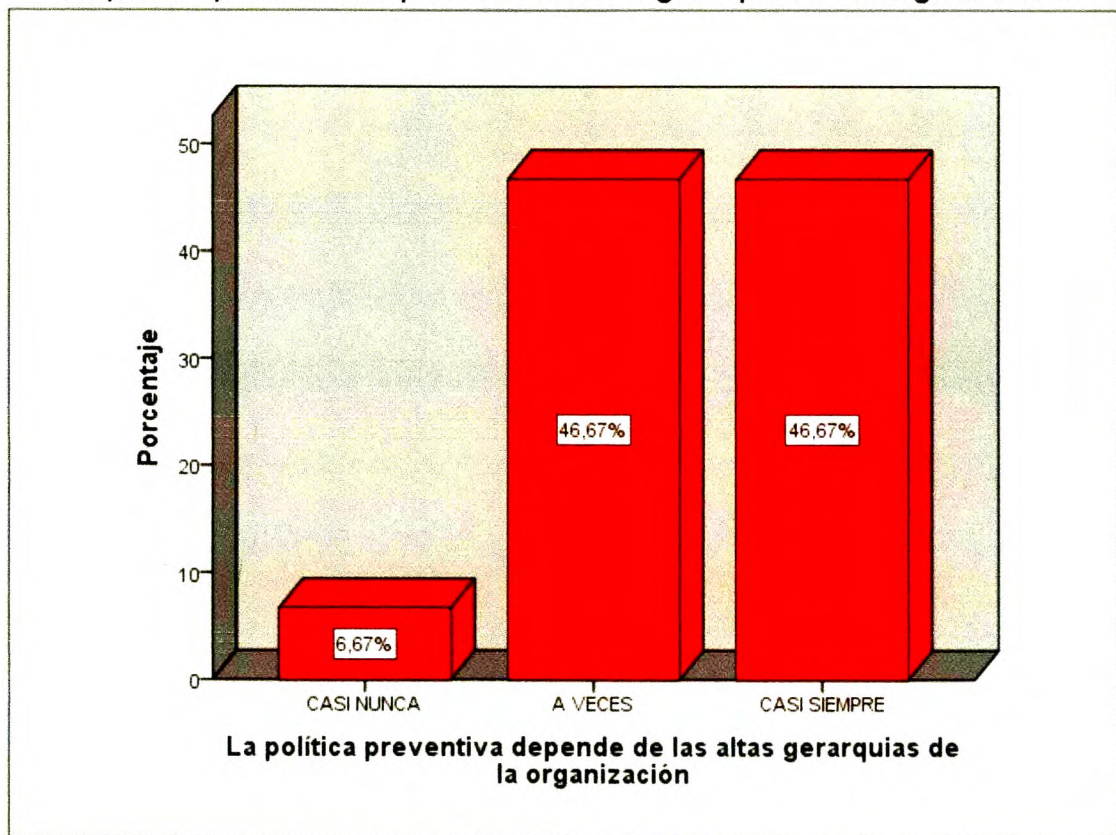
Tabla N° 47

25. La política preventiva depende de las altas jerarquías de la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	7	46,7	46,7	53,3
	CASI SIEMPRE	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 35

La política preventiva depende de las altas gerarquias de la organización



En la tabla 47, así como la figura 36, se observa que un 46.67% se ubica entre las opciones “a veces”, y “casi siempre”, y un 6.67% “casi nunca”, esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman que a veces y casi siempre la medida preventiva del riesgo de crédito depende de las altas jerarquías de la organización.

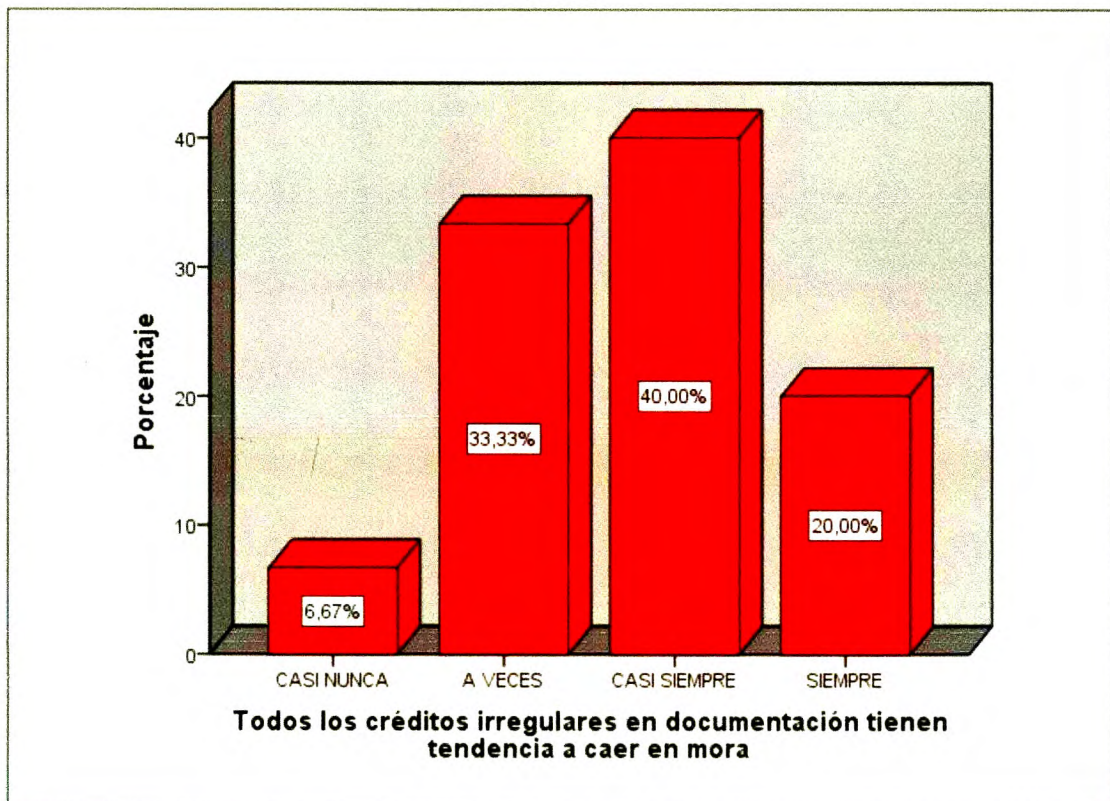
Tabla N° 48

26. Todos los créditos irregulares en documentación tienen tendencia a caer en mora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	5	33,3	33,3	40,0
	CASI SIEMPRE	6	40,0	40,0	80,0
	SIEMPRE	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 36

Todos los créditos irregulares en documentación tienen tendencia a caer en mora



En la tabla 48, así como la figura 37, se observa que un 40% se ubica entre las opciones “casi siempre”, 33.33% “a veces”, 20% “siempre” y un 6.67% “casi nunca”, esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores sostienen que casi siempre los créditos irregulares tienen tendencia a caer en mora.

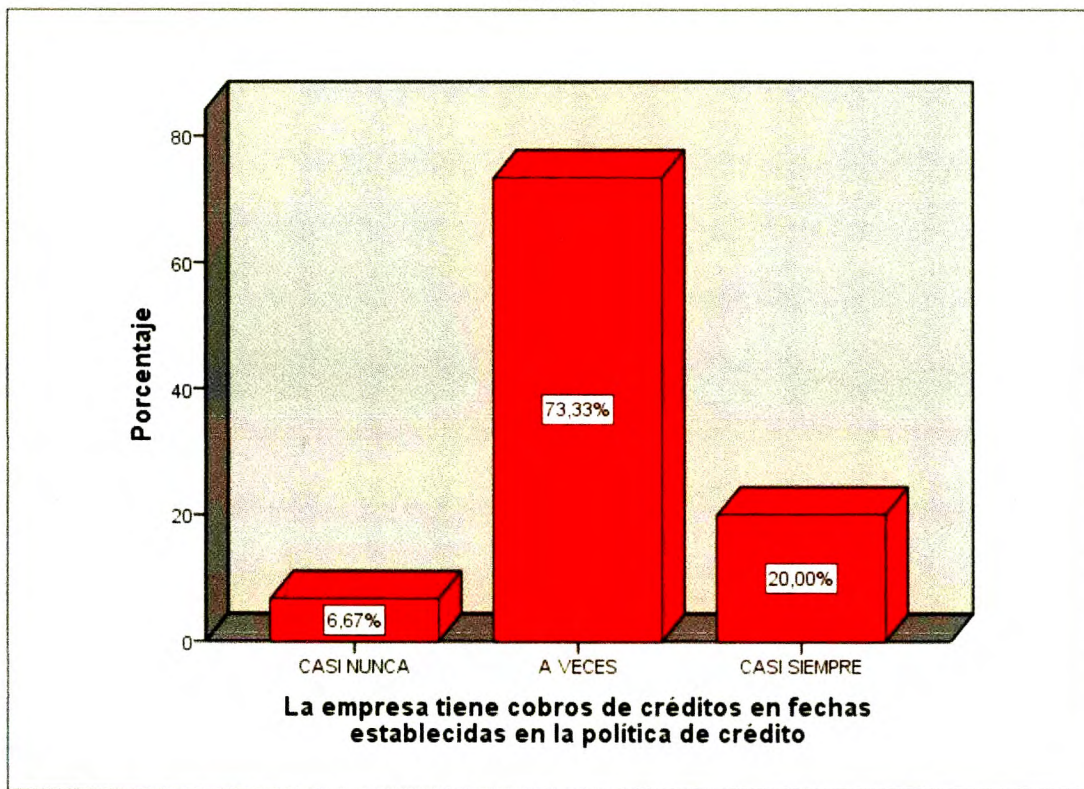
Tabla N° 49

27. La empresa tiene cobros de créditos en fechas establecidas en la política de crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	11	73,3	73,3	80,0
	CASI SIEMPRE	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 37

La empresa tiene cobros de créditos en fechas establecidas en la política de crédito



En la tabla 49, así como la figura 38, se observa que un 73.33% se ubica entre las opciones “a veces”, 20% “casi siempre”, y un 6.67% “casi nunca”, esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman que a veces la empresa acata las fechas establecidas de cobro de créditos según política de crédito.

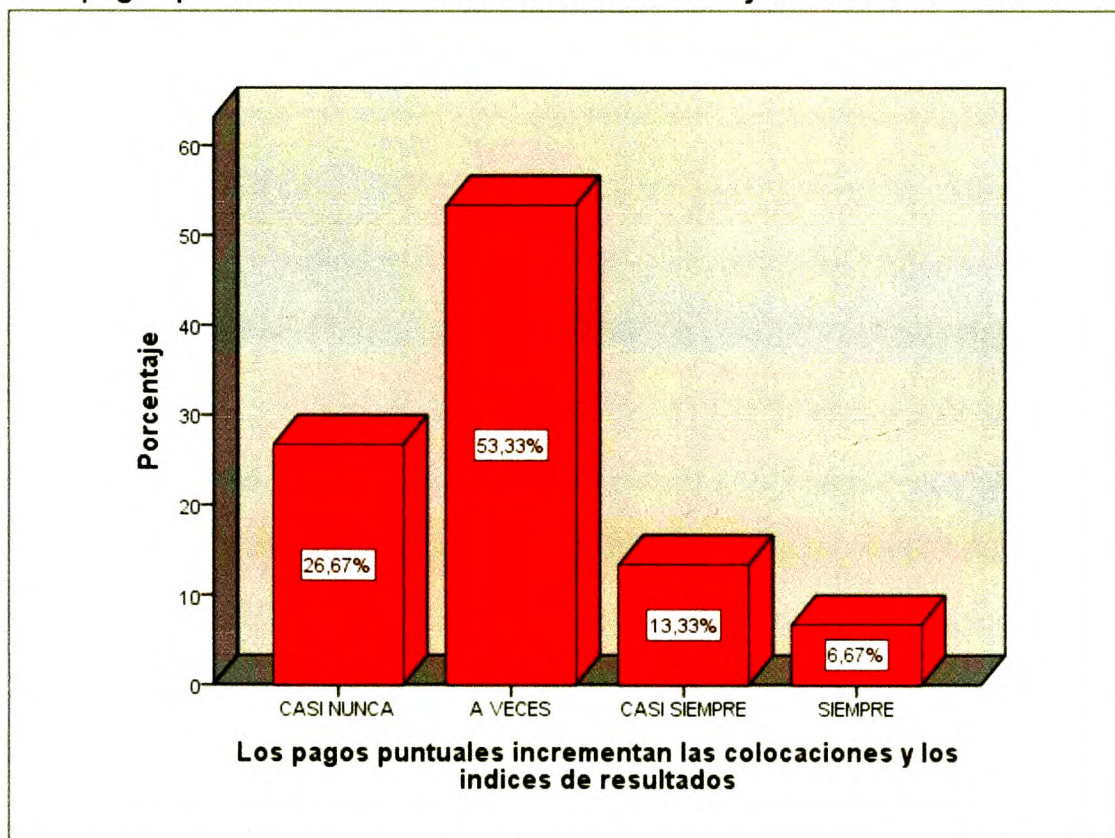
Tabla N° 50

28. Los pagos puntuales incrementan las colocaciones y los índices de resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	26,7	26,7	26,7
	A VECES	8	53,3	53,3	80,0
	CASI SIEMPRE	2	13,3	13,3	93,3
	SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 38

Los pagos puntuales incrementan las colocaciones y los índices de resultados



En la tabla 50, así como la figura 39, se observa que un 53.33% se ubica entre las opciones “a veces”, 26.67% “casi nunca”, 13.33% “casi siempre” y un 6.67% “siempre”, esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman que a veces los pagos puntuales incrementan las colocaciones de créditos y por ende reflejados en buenos indicadores.

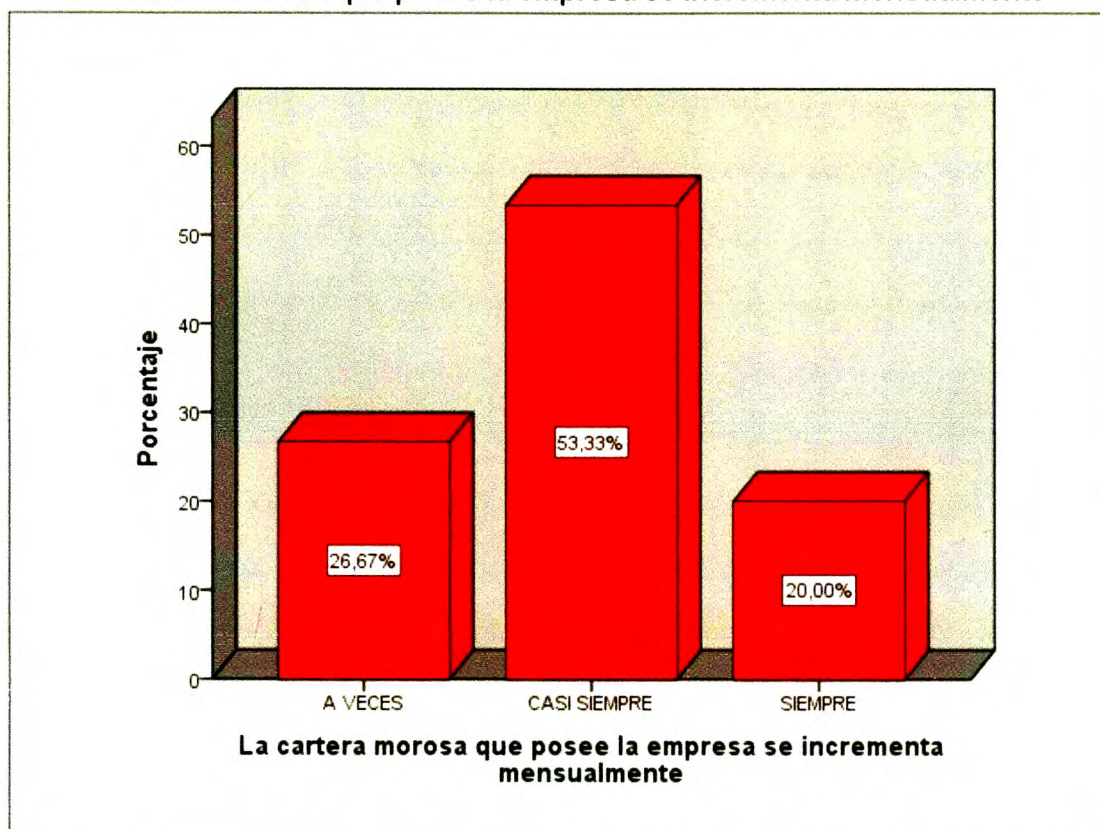
Tabla N° 51

29. La cartera morosa que posee la empresa se incrementa mensualmente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	26,7	26,7	26,7
	CASI SIEMPRE	8	53,3	53,3	80,0
	SIEMPRE	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 39

La cartera morosa que posee la empresa se incrementa mensualmente



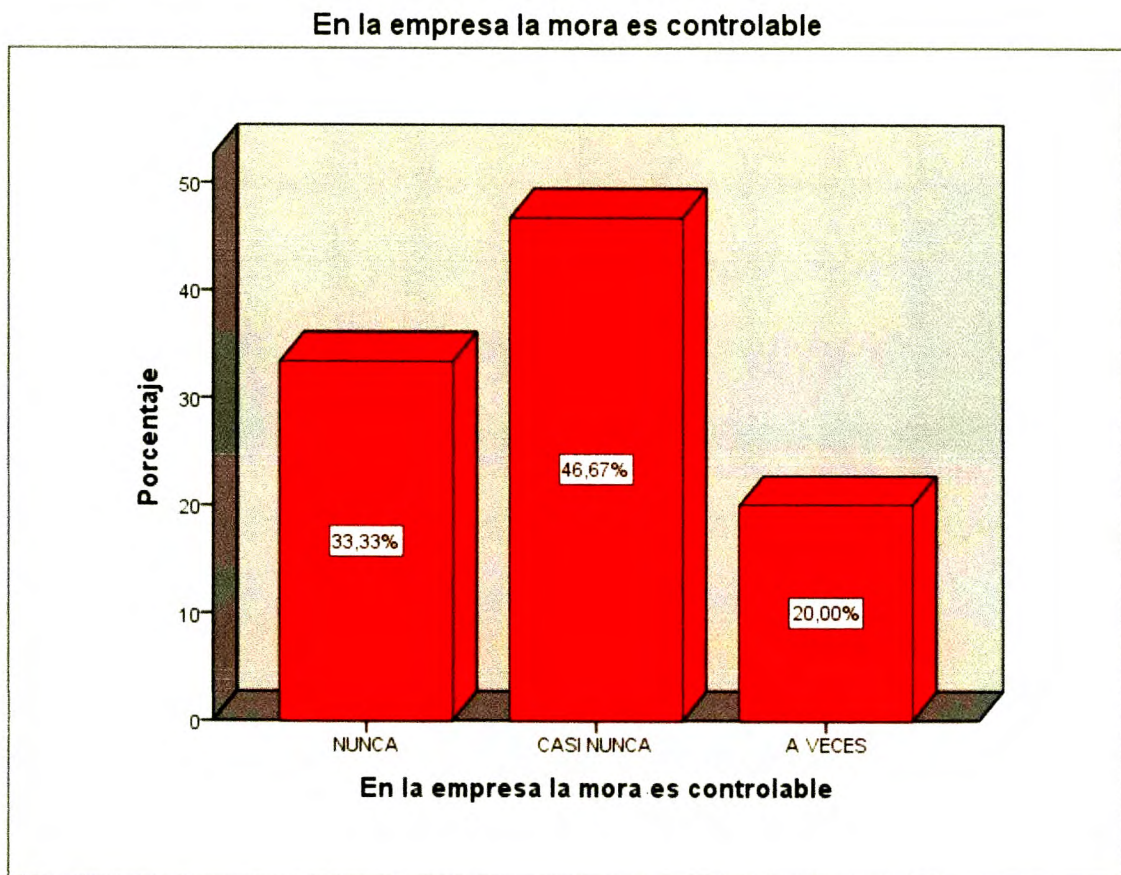
En la tabla 51, así como la figura 40, se observa que un 53.33% se ubica entre las opciones “casi siempre”, 26.67% “a veces” y un 20% “siempre”, esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman que la mora en la empresa crece mensualmente.

Tabla N° 52

30. En la empresa la mora es controlable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	33,3	33,3	33,3
	CASI NUNCA	7	46,7	46,7	80,0
	A VECES	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 40



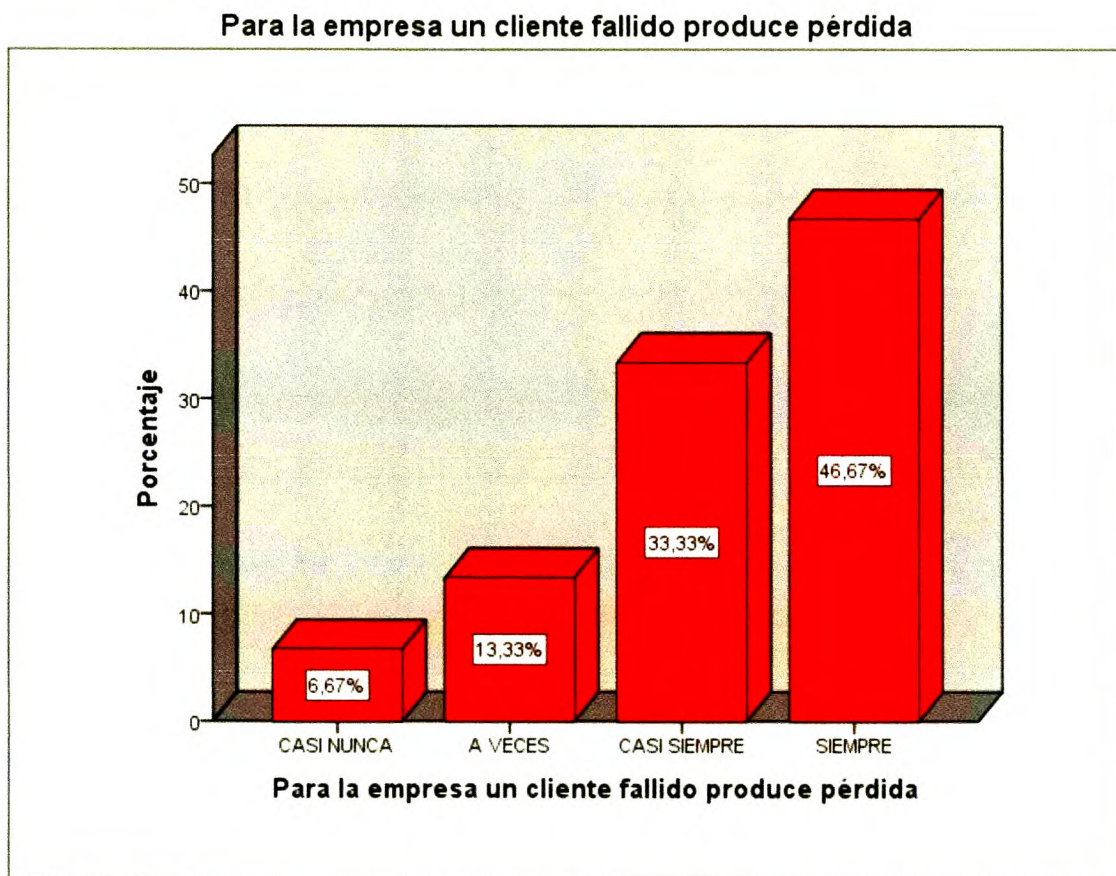
En la tabla 52, así como la figura 41, se observa que un 46.67% se ubica entre las opciones “casi nunca”, 33.33% “nunca” y un 20% “a veces”, esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman que la mora casi nunca es controlable.

Tabla N° 53

31. Para la empresa un cliente fallido produce pérdida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	2	13,3	13,3	20,0
	CASI SIEMPRE	5	33,3	33,3	53,3
	SIEMPRE	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 41



En la tabla 53, así como la figura 42, se observa que un 46.67% se ubica entre las opciones “siempre”, 33.33% “casi siempre”, 13.33% “a veces” y un 6.67% “casi nunca”, esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman que siempre los créditos fallitos producen pérdidas.

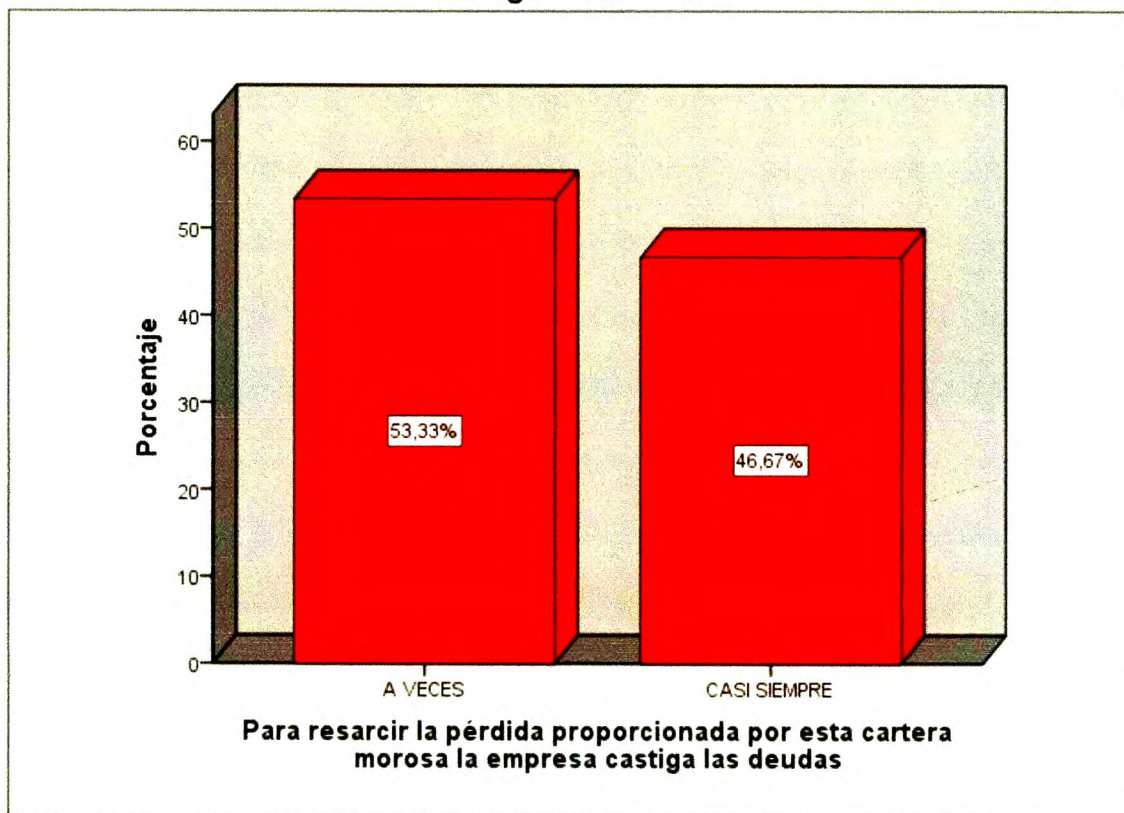
Tabla N° 54

32. Para resarcir la pérdida proporcionada por esta cartera morosa la empresa castiga las deudas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	8	53,3	53,3	53,3
	CASI SIEMPRE	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 42

Para resarcir la pérdida proporcionada por esta cartera morosa la empresa castiga las deudas



En la tabla 54, así como la figura 43, se observa que un 53.33% se ubica entre las opciones “a veces” y un 46.67% “casi siempre”, esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman que para reducir la mora se tiene que mandar a castigo de cartera.

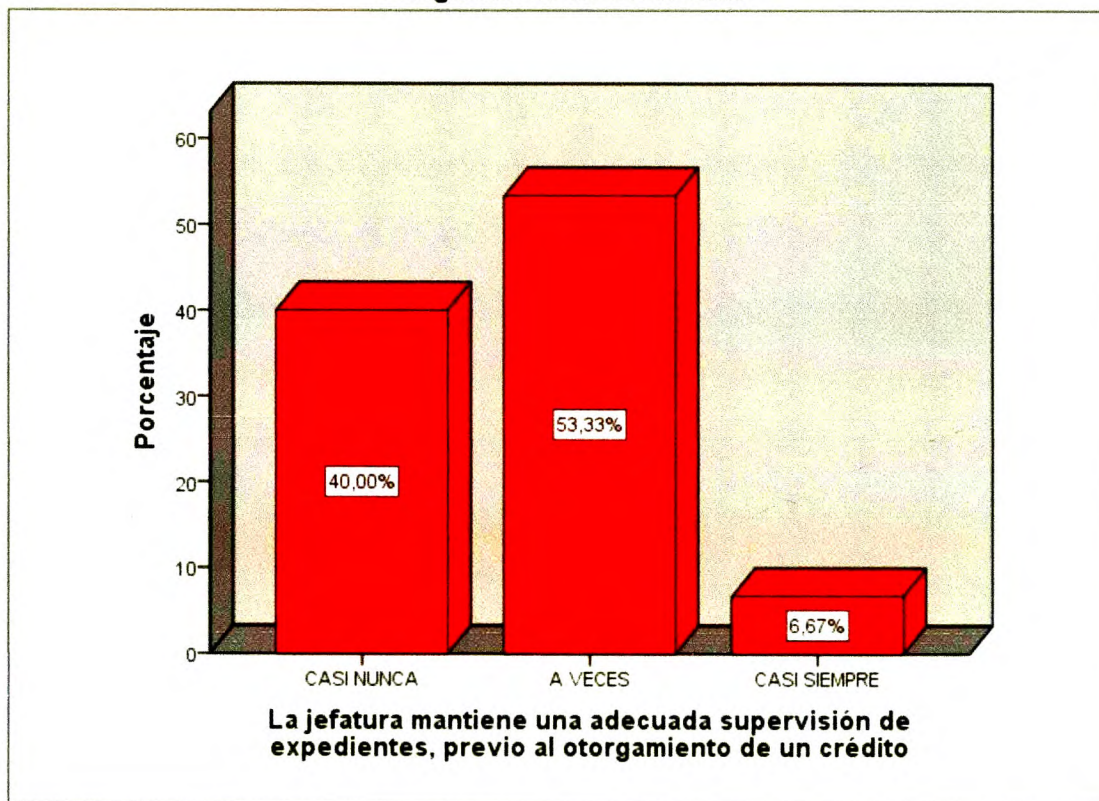
Tabla N° 55

33. La jefatura mantiene una adecuada supervisión de expedientes, previo al otorgamiento de un crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	6	40,0	40,0	40,0
	A VECES	8	53,3	53,3	93,3
	CASI SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 43

La jefatura mantiene una adecuada supervisión de expedientes, previo al otorgamiento de un crédito



En la tabla 55, así como la figura 44, se observa que un 53.33% se ubica entre las opciones “a veces”, 40% “casi nunca” y un 6.67% “casi siempre”, esto quiere decir que la mayor parte de los colaboradores afirman que a veces la jefatura supervisa los expedientes antes de otorgar el crédito.

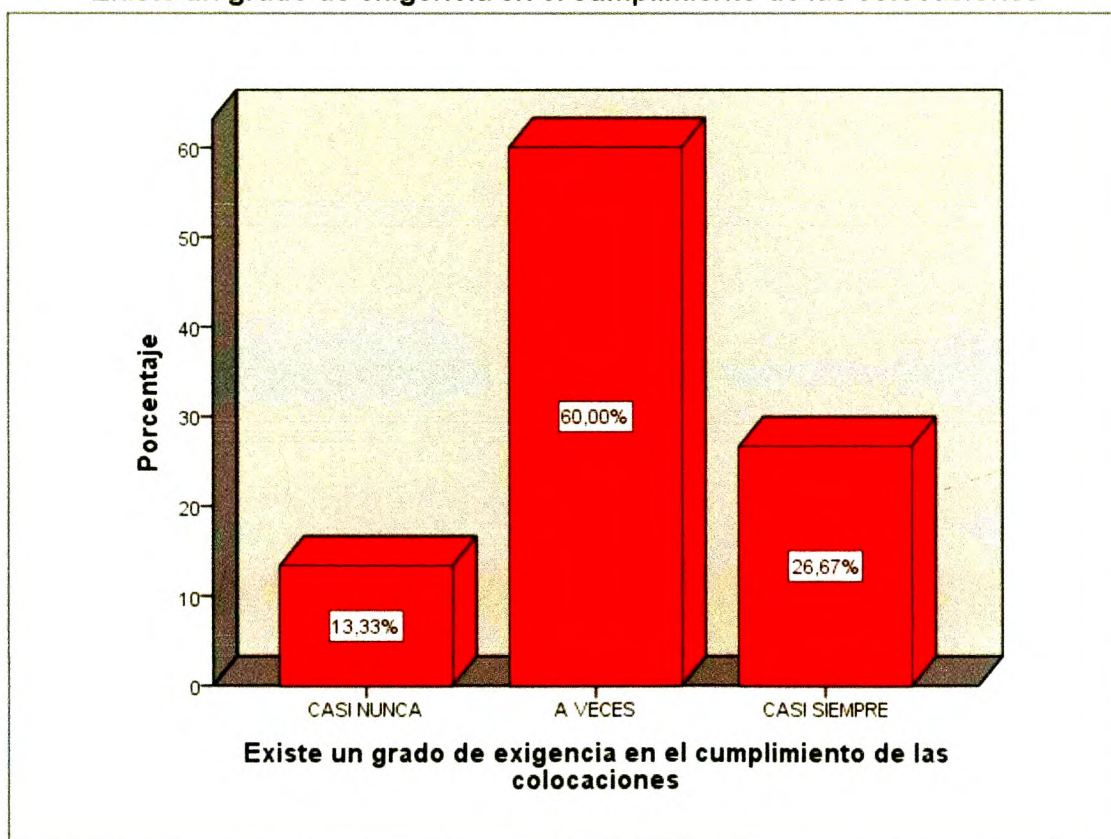
Tabla N° 56

34. Existe un grado de exigencia en el cumplimiento de las colocaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	A VECES	9	60,0	60,0	73,3
	CASI SIEMPRE	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 44

Existe un grado de exigencia en el cumplimiento de las colocaciones



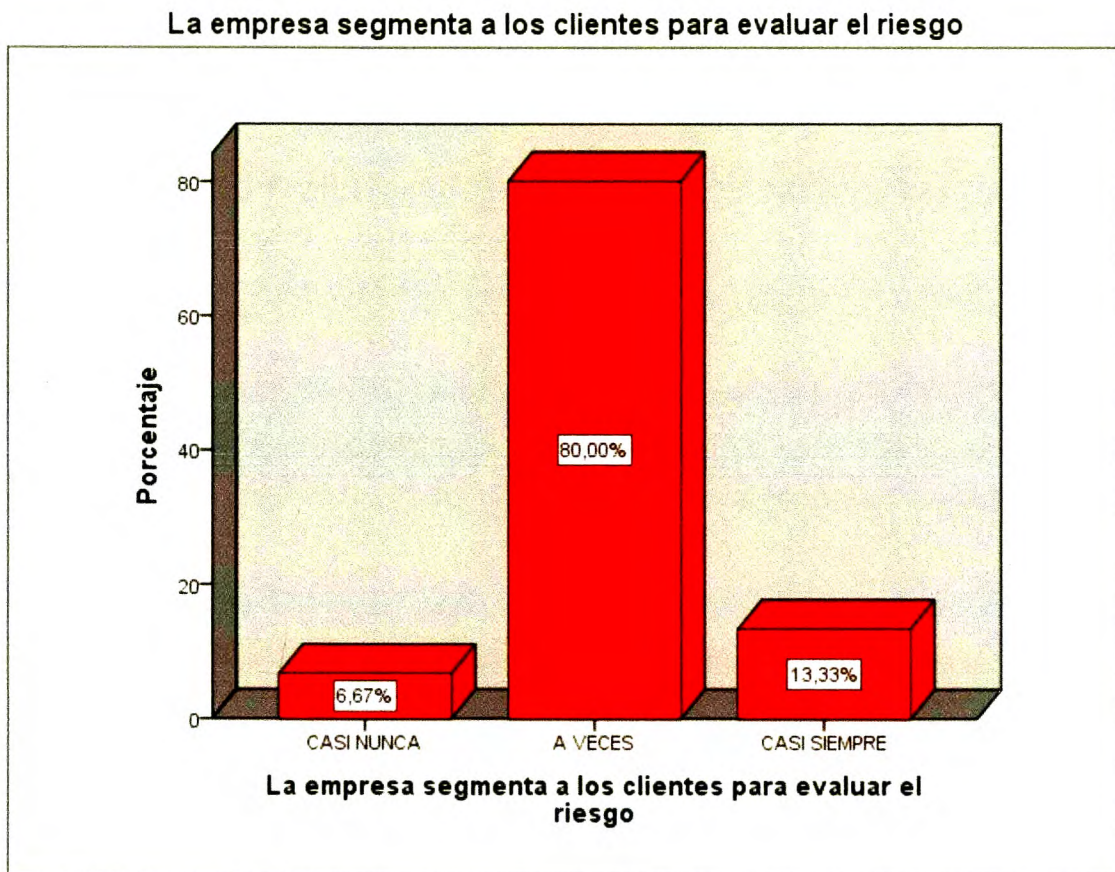
En la tabla 56, así como la figura 45, se observa que un 60% se ubica entre las opciones “a veces”, 26.67% “casi siempre” y un 13.33% “casi nunca”, esto quiere decir que la mayor parte de los trabajadores afirman que a veces se existe un grado de exigencia en el cumplimiento de las colocaciones de crédito.

Tabla N° 57

35. La empresa segmenta a los clientes para evaluar el riesgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	12	80,0	80,0	86,7
	CASI SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 45



En la tabla 57, así como la figura 46, se observa que un 80% se ubica entre las opciones “a veces”, 13.33% “casi siempre” y un 6.67% “casi nunca”, esto quiere decir que la mayor parte de los trabajadores afirman que a veces la empresa segmenta el riesgo para evaluar a los clientes.

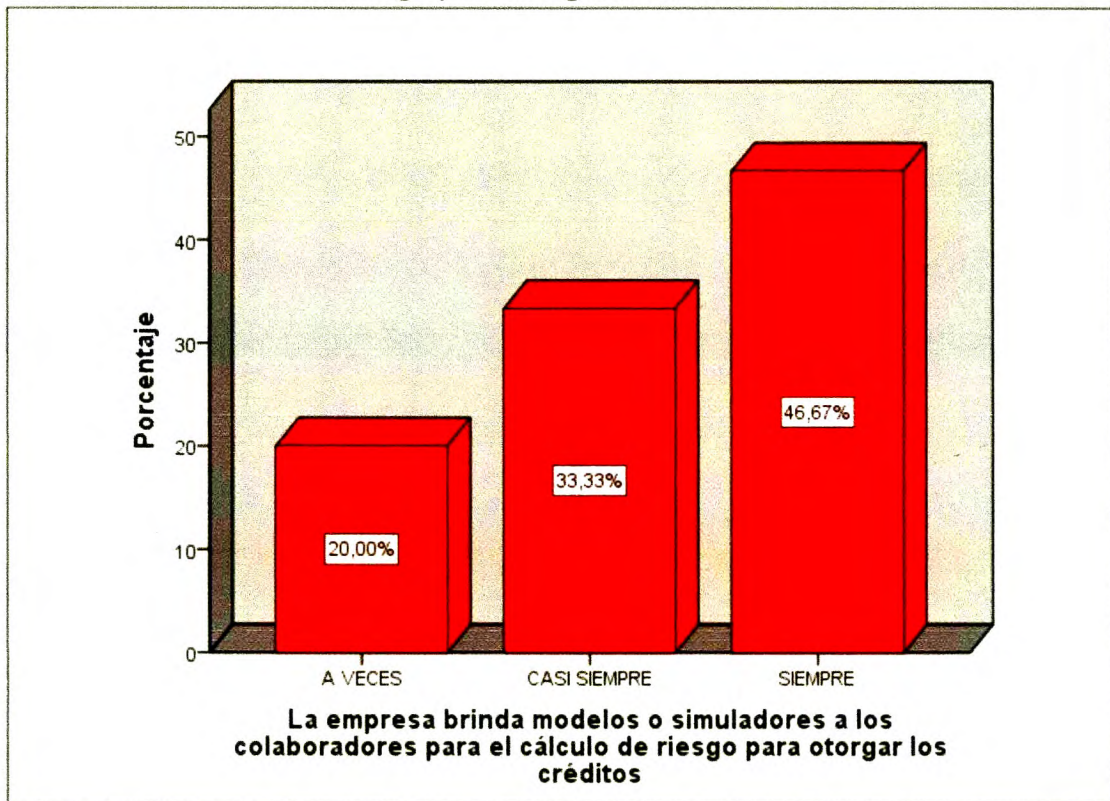
Tabla N° 58

36. La empresa brinda modelos o simuladores a los colaboradores para el cálculo de riesgo para otorgar los créditos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	20,0	20,0	20,0
	CASI SIEMPRE	5	33,3	33,3	53,3
	SIEMPRE	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 46

La empresa brinda modelos o simuladores a los colaboradores para el cálculo de riesgo para otorgar los créditos



En la tabla 58, así como la figura 47, se observa que un 46.67% se ubica entre las opciones "siempre", 33.33% "casi siempre" y un 20% "a veces", esto quiere decir que la mayor parte de los trabajadores afirman que siempre la empresa otorga a los colaboradores simuladores de cálculo de credititos.

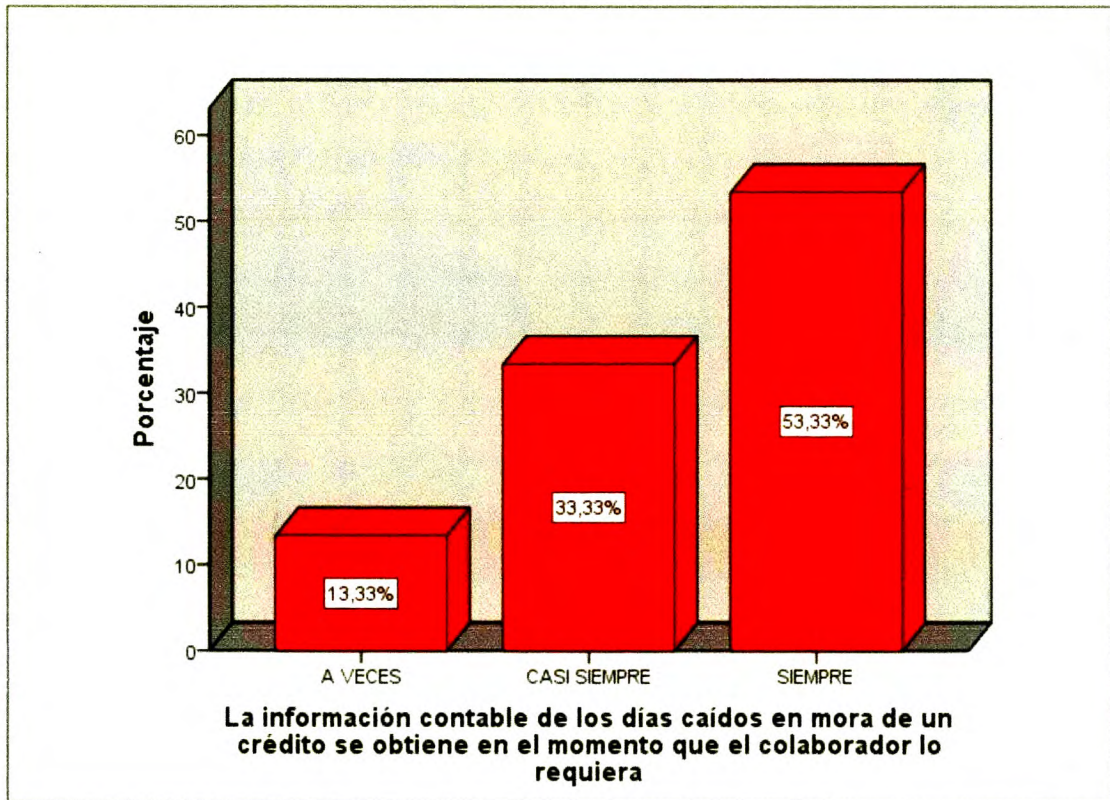
Tabla N° 59

37. La información contable de los días caídos en mora de un crédito se obtiene en el momento que el colaborador lo requiera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	13,3	13,3	13,3
	CASI SIEMPRE	5	33,3	33,3	46,7
	SIEMPRE	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 47

La información contable de los días caídos en mora de un crédito se obtiene en el momento que el colaborador lo requiera



En la tabla 59, así como la figura 48, se observa que un 53.33% se ubica entre las opciones “siempre”, 33.33% “casi siempre” y un 13.33% “a veces”, esto quiere decir que la mayor parte de los trabajadores afirman que siempre obtienen información de mora del cliente al momento que lo requieran.

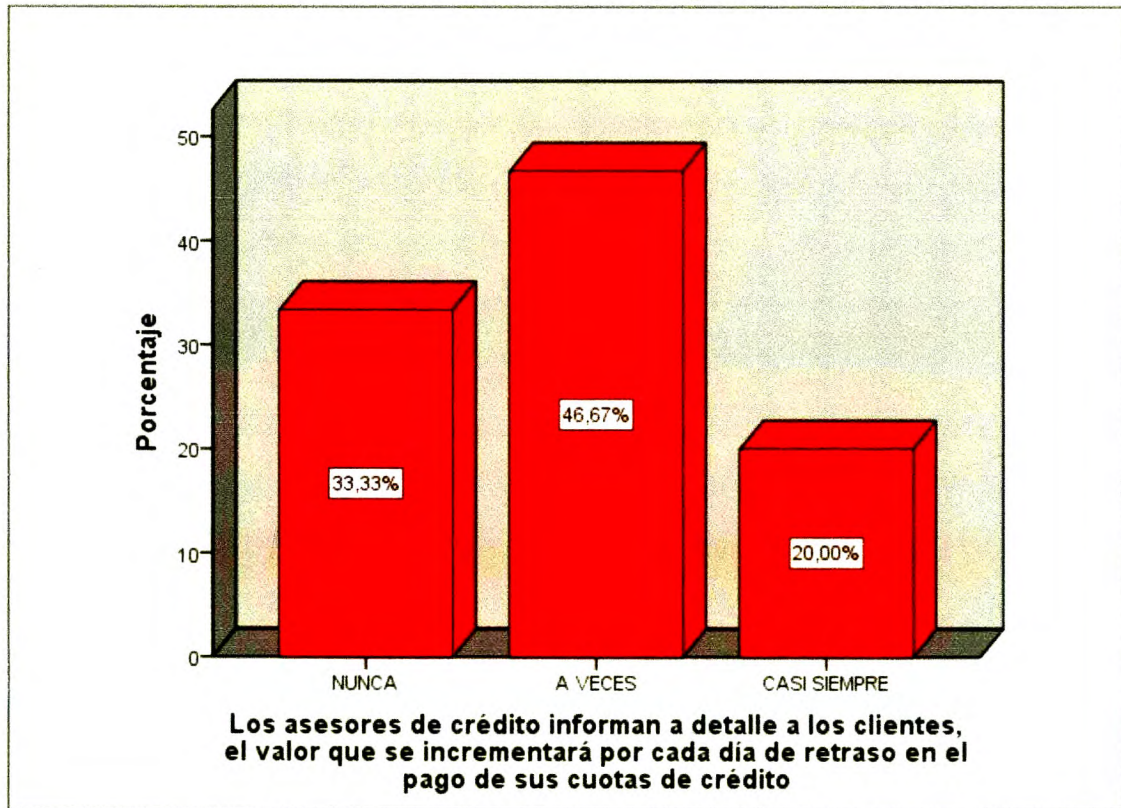
Tabla N° 60

38. Los asesores de crédito informan a detalle a los clientes, el valor que se incrementará por cada día de retraso en el pago de sus cuotas de crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	33,3	33,3	33,3
	A VECES	7	46,7	46,7	80,0
	CASI SIEMPRE	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 48

Los asesores de crédito informan a detalle a los clientes, el valor que se incrementará por cada día de retraso en el pago de sus cuotas de crédito



En la tabla 60, así como la figura 49, se observa que un 46.67% se ubica entre las opciones “a veces”, 33.33% “nunca” y un 20% “casi siempre”, esto quiere decir que los colaboradores en su mayoría afirman que a veces los clientes son informados por el incremento que le generara por cada día de retraso en sus pagos de sus cuotas.

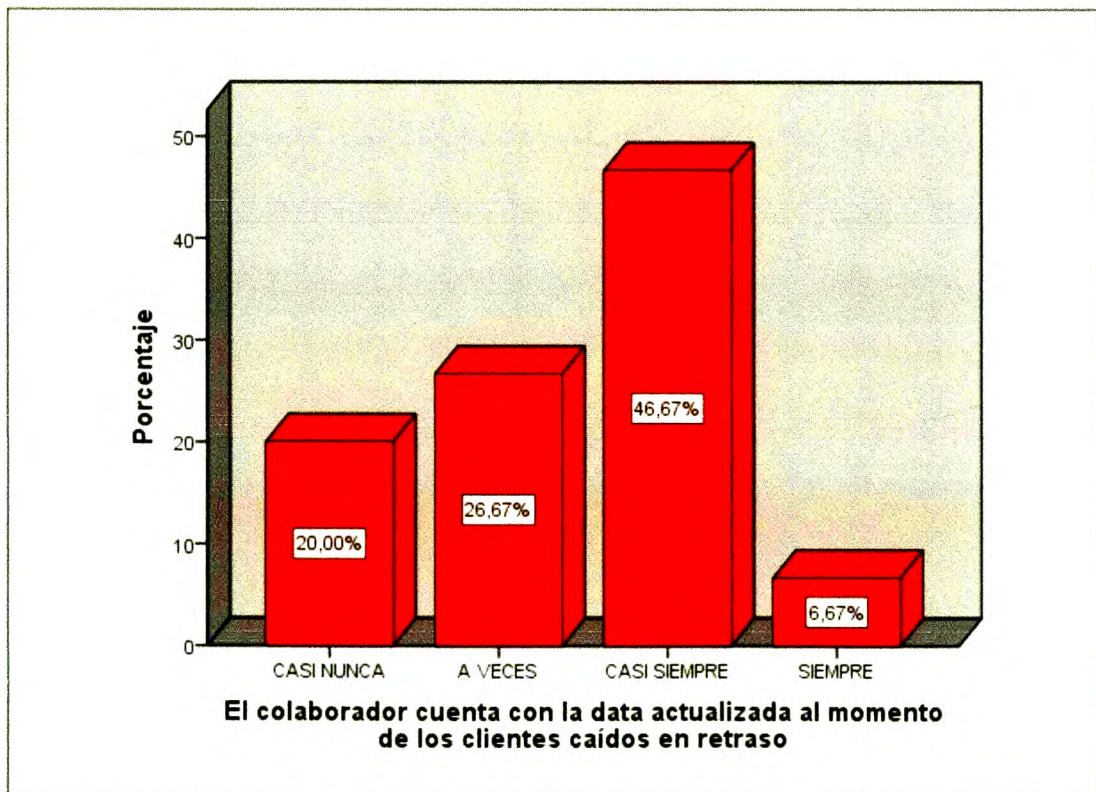
Tabla N° 61

39. El colaborador cuenta con la data actualizada al momento de los clientes caídos en retraso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	20,0	20,0	20,0
	A VECES	4	26,7	26,7	46,7
	CASI SIEMPRE	7	46,7	46,7	93,3
	SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 49

El colaborador cuenta con la data actualizada al momento de los clientes caídos en retraso



En la tabla 61, así como la figura 50, se observa que un 46.67% se ubica entre las opciones "casi siempre", 26.67% "a veces", 20% "casi nunca" y un 6.67% "siempre", esto quiere decir que la mayor parte de los trabajadores afirman que casi siempre el colaborador tiene acceso a la data actualizada de los clientes en retraso.

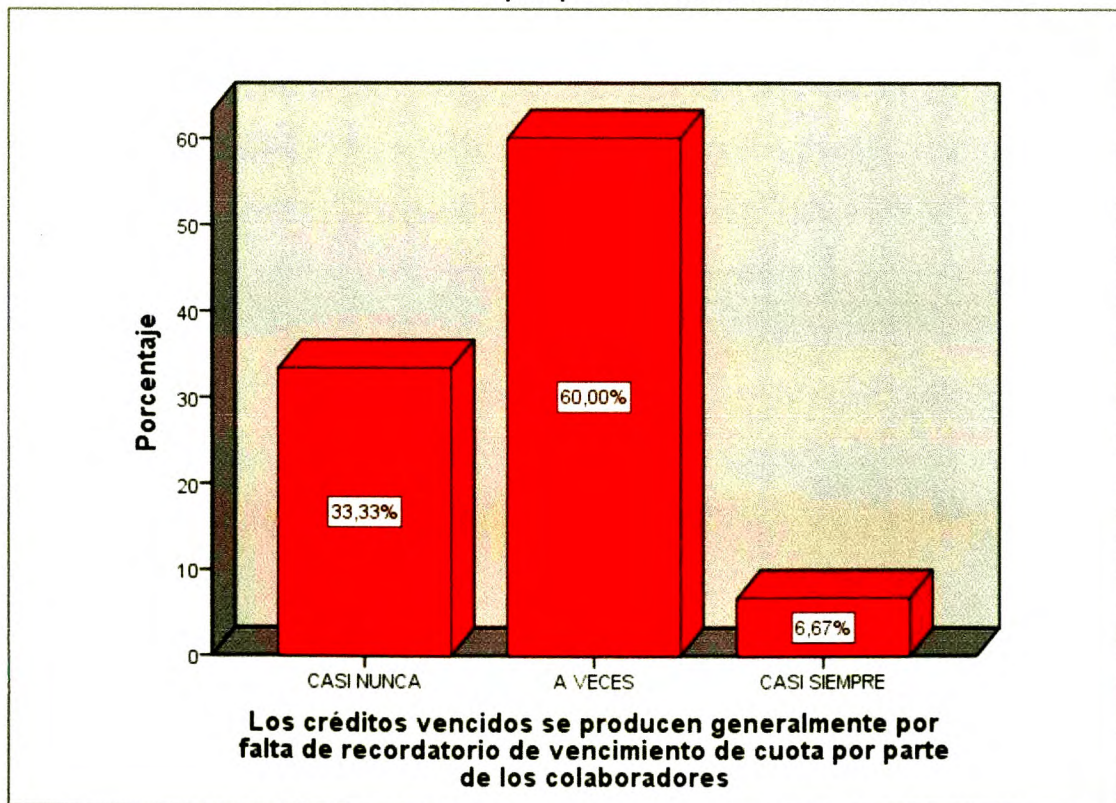
Tabla N° 62

40. Los créditos vencidos se producen generalmente por falta de recordatorio de vencimiento de cuota por parte de los colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	5	33,3	33,3	33,3
	A VECES	9	60,0	60,0	93,3
	CASI SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 50

Los créditos vencidos se producen generalmente por falta de recordatorio de vencimiento de cuota por parte de los colaboradores



En la tabla 62, así como la figura 51, se observa que un 60% se ubica entre las opciones “a veces”, 33.33% “casi nunca” y un 6.67% “casi siempre”, esto quiere decir que la mayor parte de los trabajadores afirman que a veces los clientes requieren hacerle un recordatorio cada vez que vence el pago de su cuota.

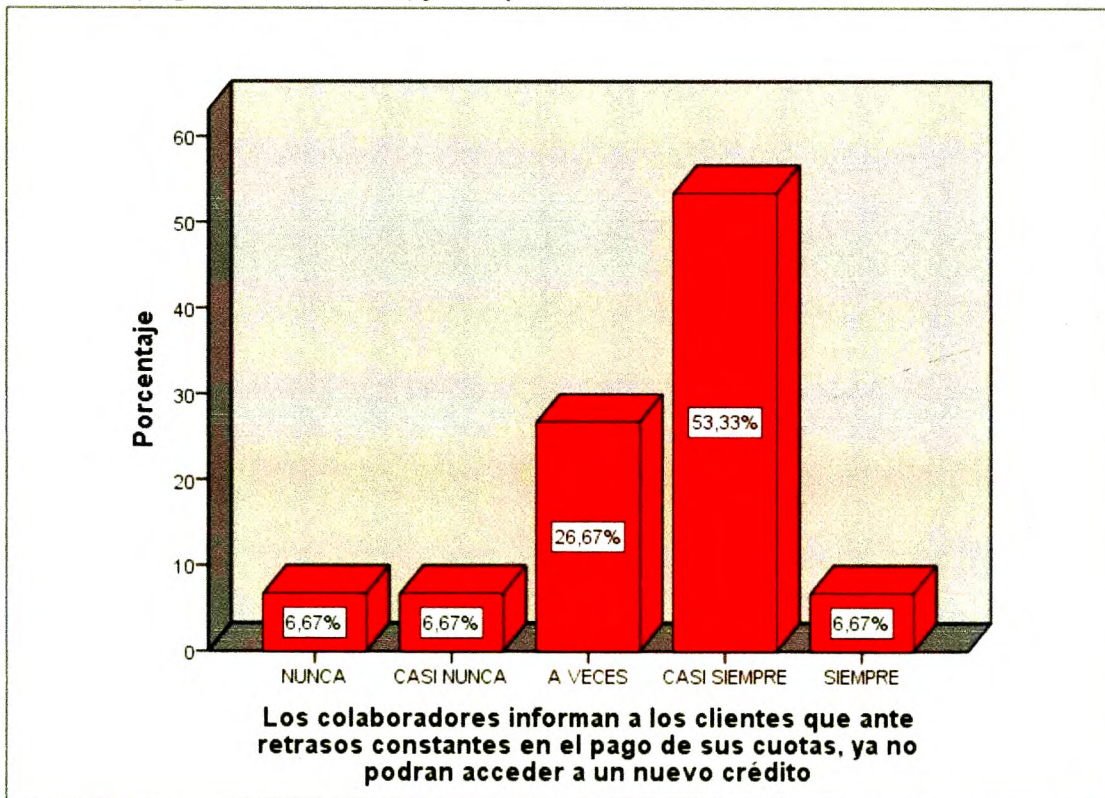
Tabla N° 63

41. Los colaboradores informan a los clientes que ante retrasos constantes en el pago de sus cuotas, ya no podran acceder a un nuevo crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	13,3
	A VECES	4	26,7	26,7	40,0
	CASI SIEMPRE	8	53,3	53,3	93,3
	SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 51

Los colaboradores informan a los clientes que ante retrasos constantes en el pago de sus cuotas, ya no podran acceder a un nuevo crédito



En la tabla 63, así como la figura 52, se observa que un 53.33% se ubica entre las opciones "casi siempre", 26.67% "a veces" y un 6.67% "nunca", "casi nunca" y "siempre", esto quiere decir que la mayor parte de los colaboradores afirman que casi siempre se le induce al cliente a no retrasarse en sus pagos de sus cuotas porque ya no podrá renovar un nuevo crédito.

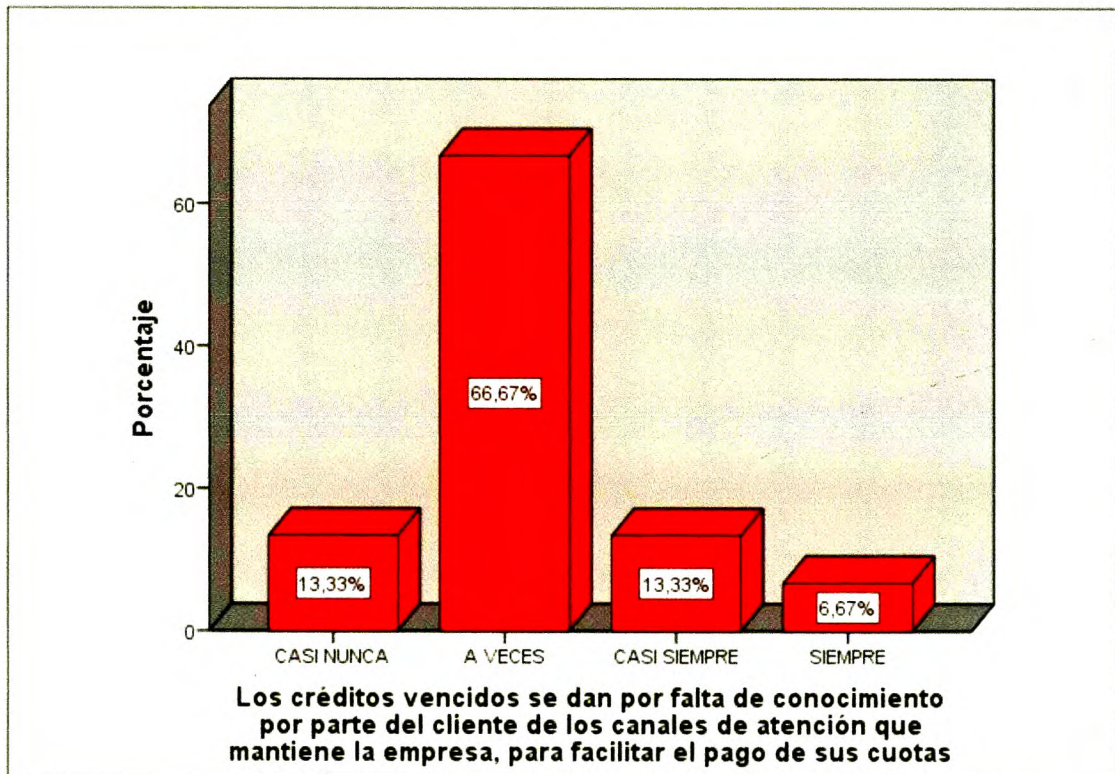
Tabla N° 64

42. Los créditos vencidos se dan por falta de conocimiento por parte del cliente de los canales de atención que mantiene la empresa, para facilitar el pago de sus cuotas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	A VECES	10	66,7	66,7	80,0
	CASI SIEMPRE	2	13,3	13,3	93,3
	SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 52

Los créditos vencidos se dan por falta de conocimiento por parte del cliente de los canales de atención que mantiene la empresa, para facilitar el pago de sus cuotas



En la tabla 64, así como la figura 53, se observa que un 66.67% se ubica entre las opciones "a veces", 13.33% "casi nunca" y "casi siempre" y un 6.67% "siempre", esto quiere decir que la mayor parte de los trabajadores afirman que a veces la los retrasos se debe al desconocimiento de los canales de atención que pone la empresa para la facilidad de los pagos de sus cuotas.

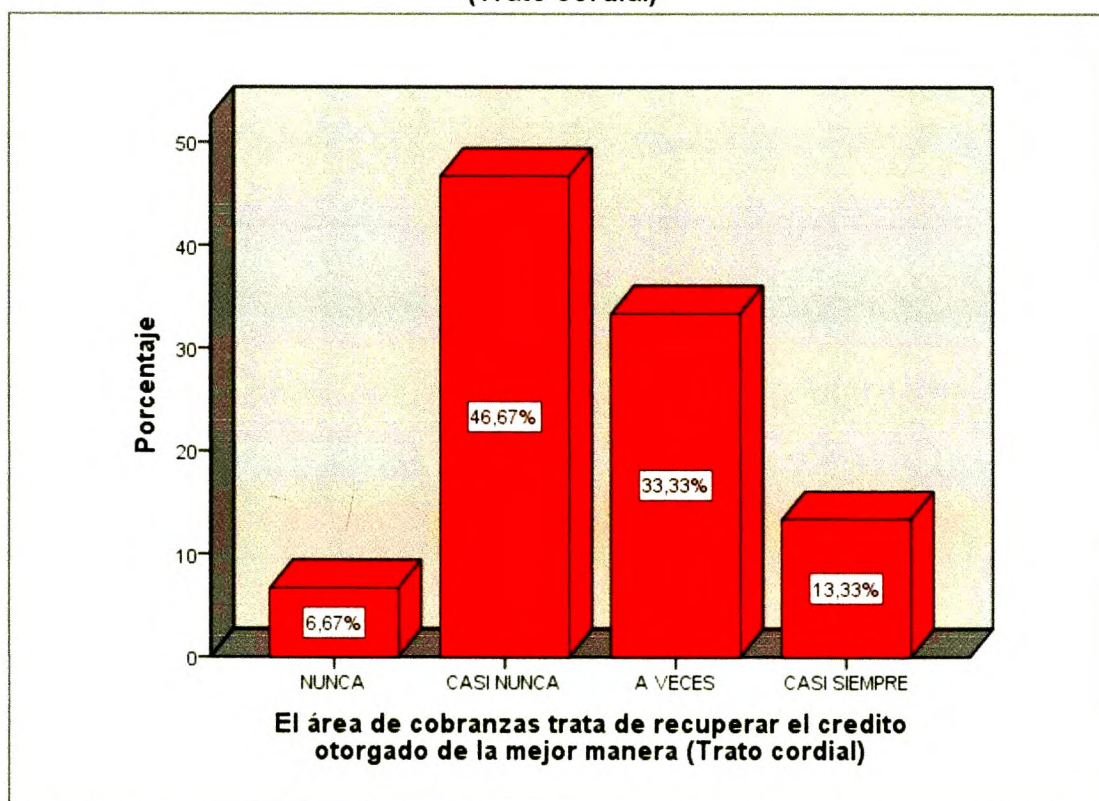
Tabla N° 65

43. El área de cobranzas trata de recuperar el crédito otorgado de la mejor manera (Trato cordial)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	CASI NUNCA	7	46,7	46,7	53,3
	A VECES	5	33,3	33,3	86,7
	CASI SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 53

El área de cobranzas trata de recuperar el crédito otorgado de la mejor manera (Trato cordial)



En la tabla 65, así como la figura 54, se observa que un 46.67% se ubica entre las opciones “casi nunca”, 33.33% “a veces”, 13.33% “casi siempre” y un 6.67% “nunca”, esto quiere decir que la mayor parte de los trabajadores afirman que casi nunca existe un trato cordial por parte del área legal.

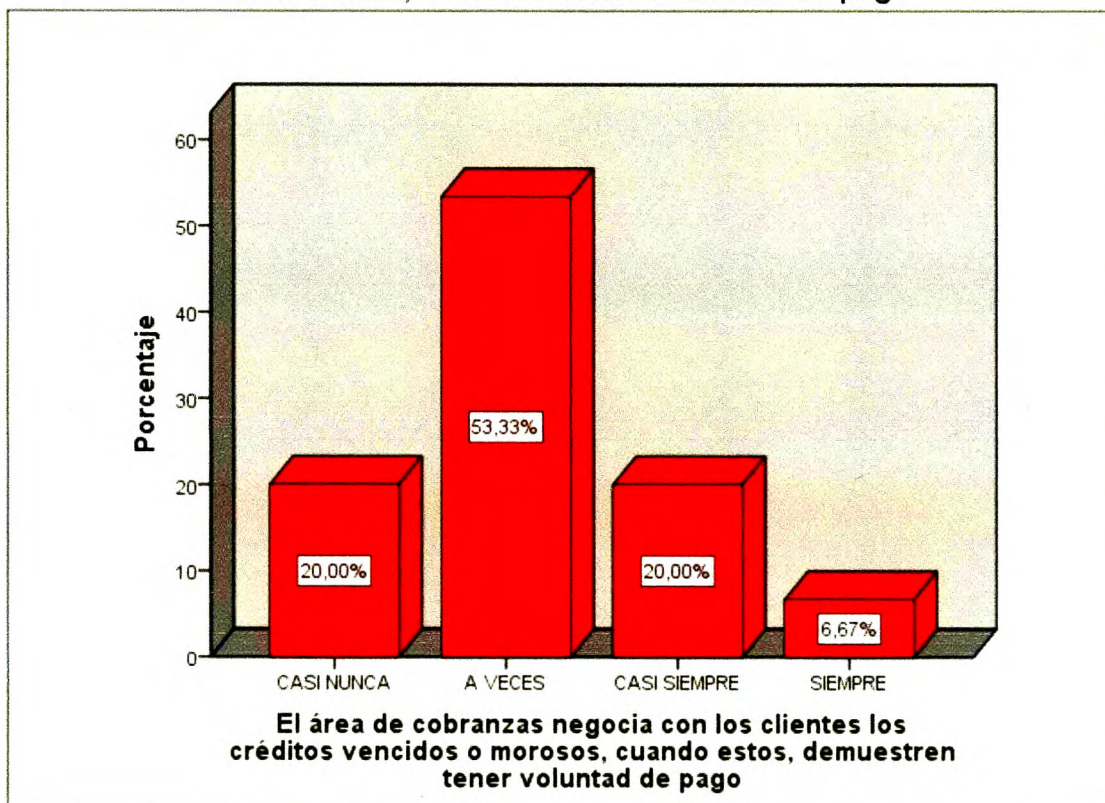
Tabla N° 66

44. El área de cobranzas negocia con los clientes los créditos vencidos o morosos, cuando estos, demuestren tener voluntad de pago

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	20,0	20,0	20,0
	A VECES	8	53,3	53,3	73,3
	CASI SIEMPRE	3	20,0	20,0	93,3
	SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 54

El área de cobranzas negocia con los clientes los créditos vencidos o morosos, cuando estos, demuestren tener voluntad de pago



En la tabla 66, así como la figura 55, se observa que un 53.33% se ubica entre las opciones “a veces”, 20% entre “casi nunca” y “casi siempre” y un 6.67% “siempre”, esto quiere decir que la mayor parte de los trabajadores afirman que a veces el área de cobranzas realiza este tipo de negociación cuando el cliente demuestre tener voluntad en el pago de la deuda.

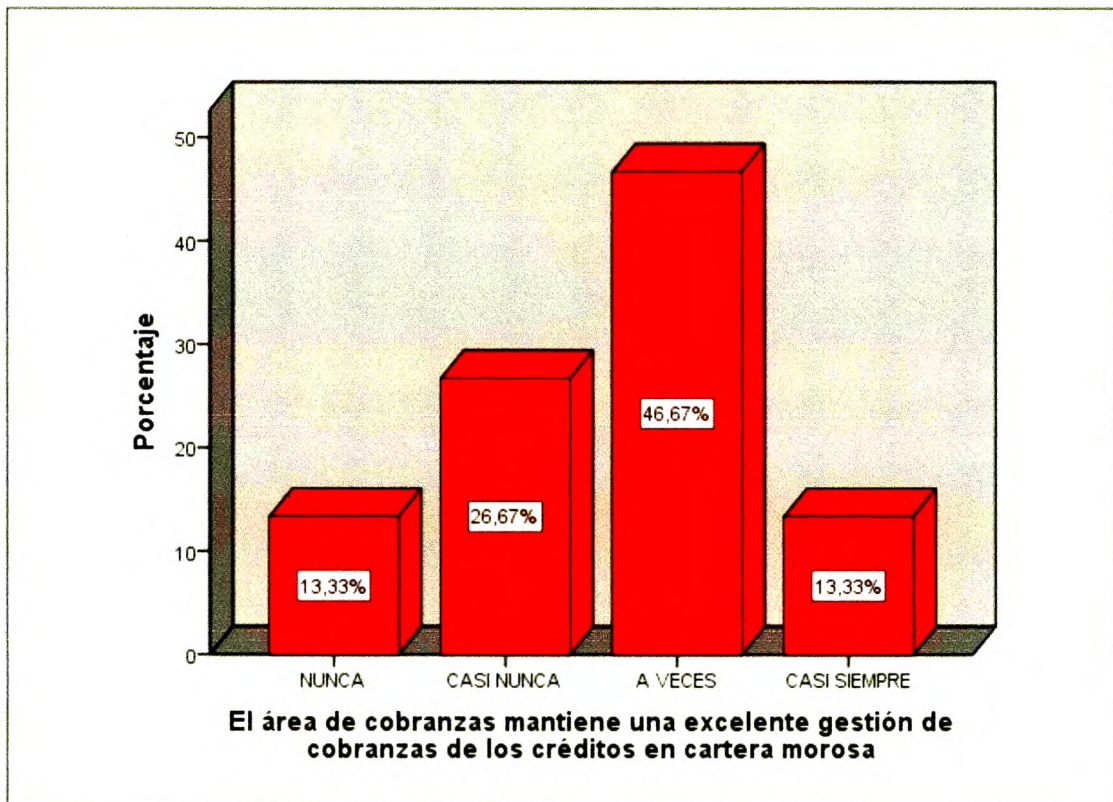
Tabla N° 67

45. El área de cobranzas mantiene una excelente gestión de cobranzas de los créditos en cartera morosa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	CASI NUNCA	4	26,7	26,7	40,0
	A VECES	7	46,7	46,7	86,7
	CASI SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 55

El área de cobranzas mantiene una excelente gestión de cobranzas de los créditos en cartera morosa



En la tabla 67, así como la figura 56, se observa que un 46.67% se ubica entre las opciones "a veces", 26.67% "casi nunca" y 13.33% entre "nunca" y "casi siempre", esto quiere decir que la mayor parte de los trabajadores afirman que a veces el área de cobranzas realiza excelentes gestiones de cobranzas.

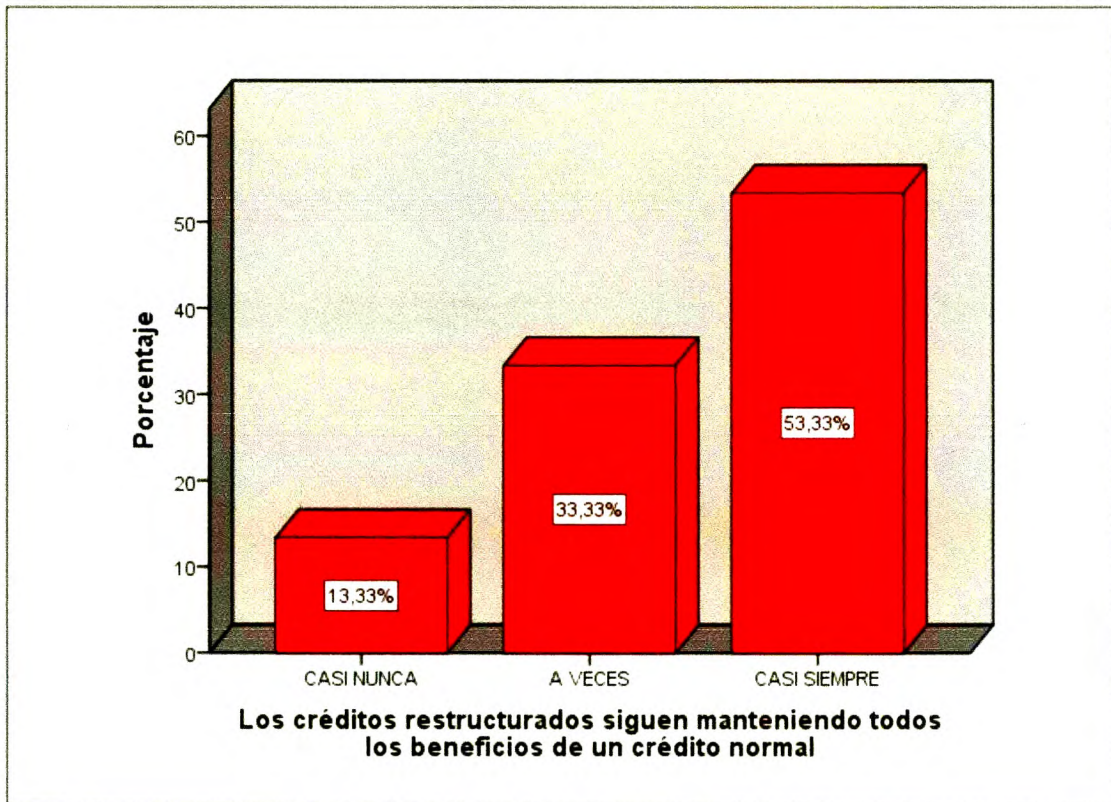
Tabla N° 68

46. Los créditos restructurados siguen manteniendo todos los beneficios de un crédito normal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	A VECES	5	33,3	33,3	46,7
	CASI SIEMPRE	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 56

Los créditos restructurados siguen manteniendo todos los beneficios de un crédito normal



En la tabla 68, así como la figura 57, se observa que un 53.33% se ubica entre las opciones “casi siempre”, 33.33% “a veces”, y un 13.33% “casi nunca”, esto quiere decir que los colaboradores en su mayoría afirman que casi siempre los créditos restructurados mantienen los beneficios de un crédito normal.

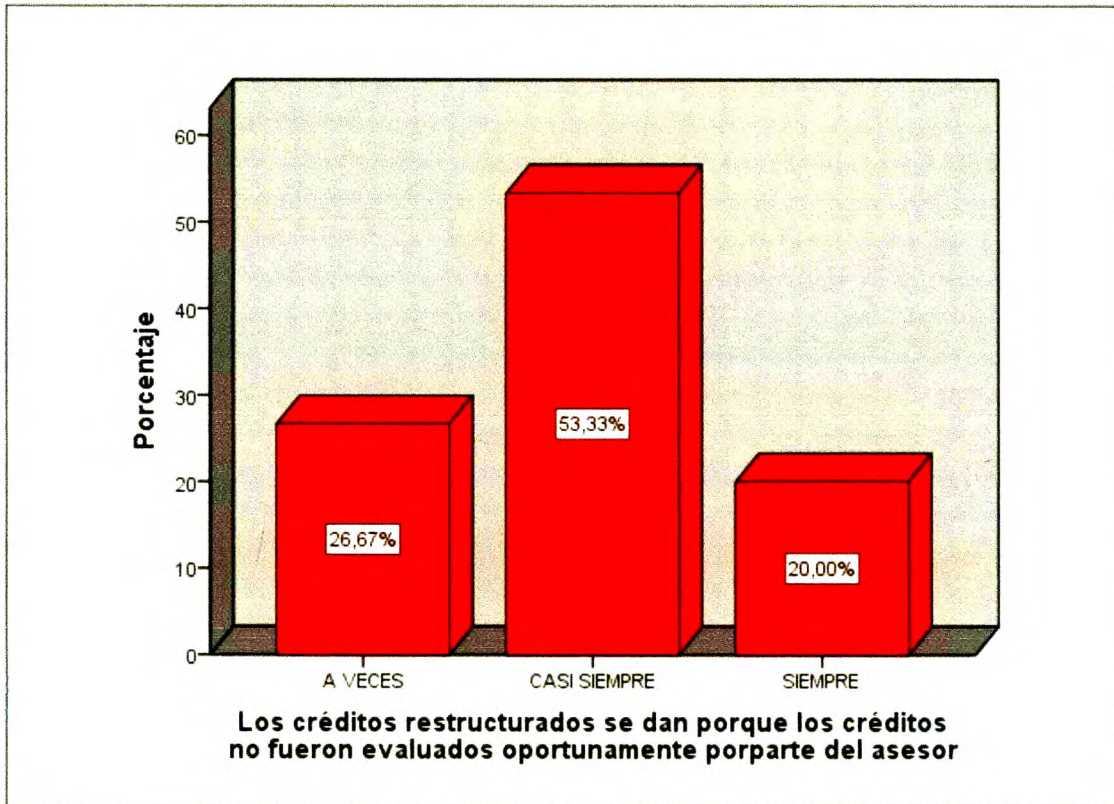
Tabla N° 69

47. Los créditos restructurados se dan porque los créditos no fueron evaluados oportunamente por parte del asesor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	26,7	26,7	26,7
	CASI SIEMPRE	8	53,3	53,3	80,0
	SIEMPRE	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 57

Los créditos restructurados se dan porque los créditos no fueron evaluados oportunamente por parte del asesor



En la tabla 69, así como la figura 58, se observa que un 53.33% se ubica entre las opciones “casi siempre”, 26.67% “a veces”, y un 20% “siempre”, esto quiere decir que los colaboradores en su mayoría afirman que casi siempre los créditos restructurados se dan porque los créditos no fueron evaluados oportunamente.

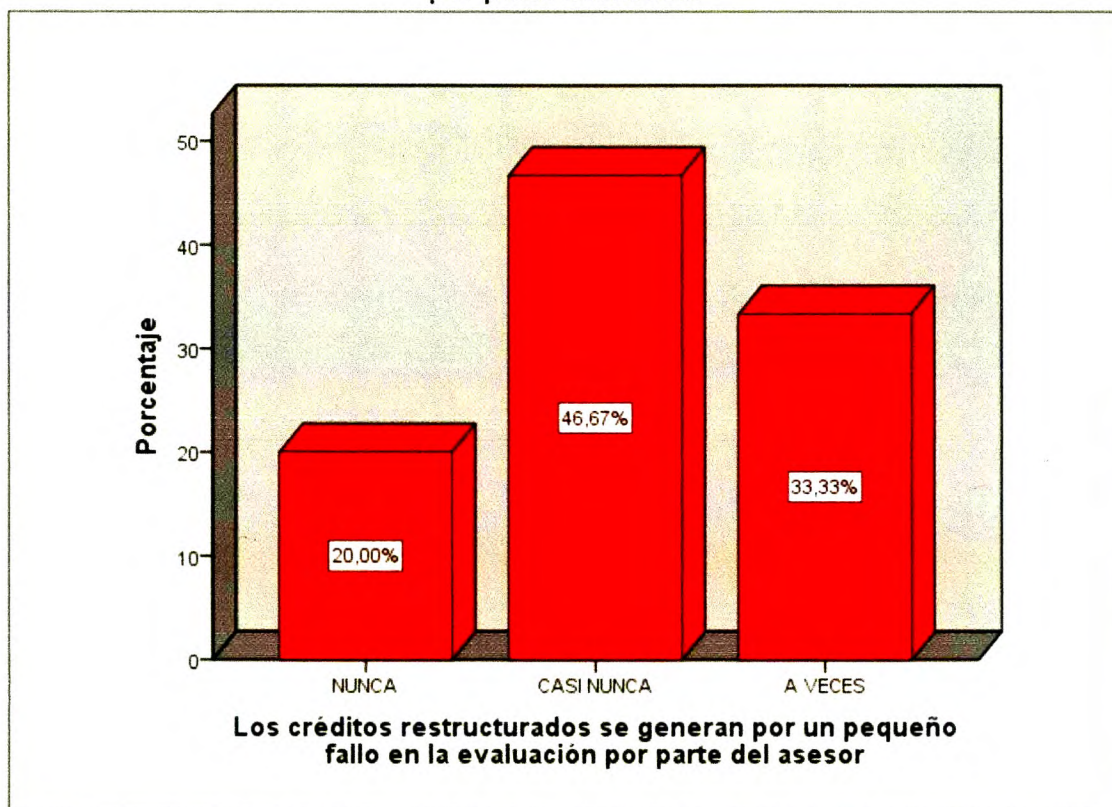
Tabla N° 70

48. Los créditos restructurados se generan por un pequeño fallo en la evaluación por parte del asesor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	7	46,7	46,7	66,7
	A VECES	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 58

Los créditos restructurados se generan por un pequeño fallo en la evaluación por parte del asesor



En la tabla 70, así como la figura 59, se observa que un 46.67% se ubica entre las opciones “casi nunca”, 33.33% “a veces”, y un 20% “nunca”, esto quiere decir que los colaboradores en su mayoría afirman que casi nunca los créditos restructurados son generados por pequeños fallos en una evaluación por parte del asesor de créditos.

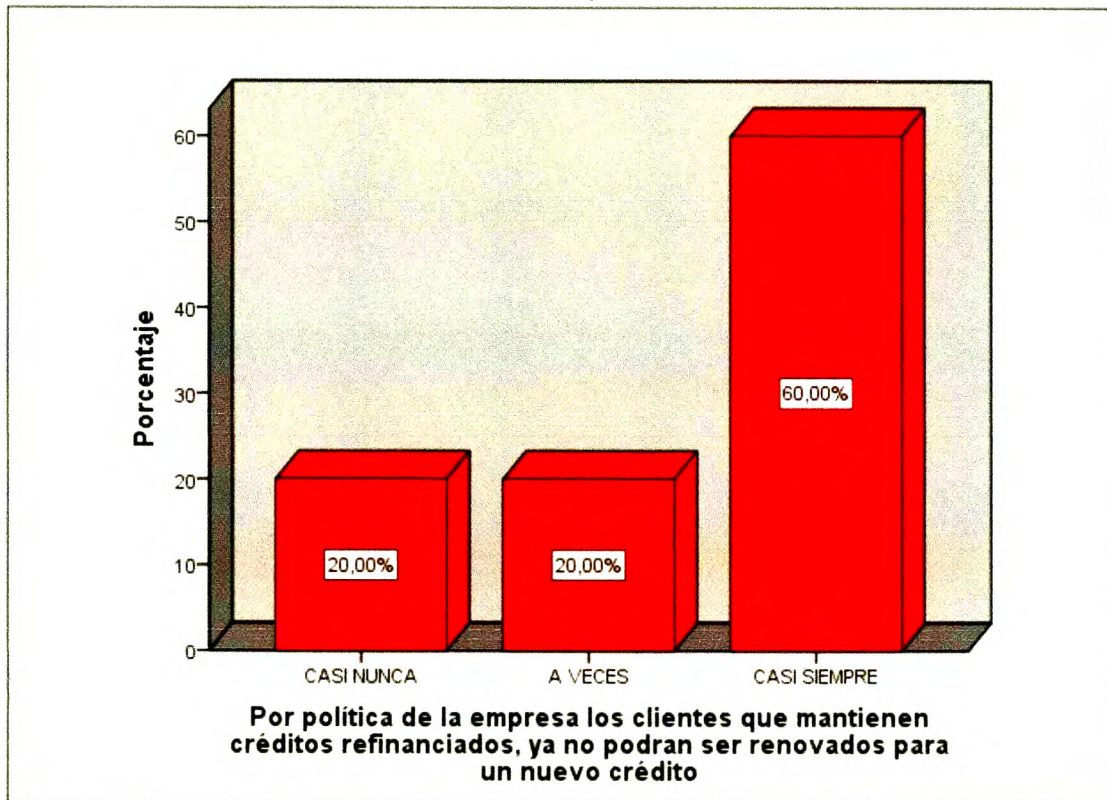
Tabla N° 71

49. Por política de la empresa los clientes que mantienen créditos refinanciados, ya no podrán ser renovados para un nuevo crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	20,0	20,0	20,0
	A VECES	3	20,0	20,0	40,0
	CASI SIEMPRE	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 59

Por política de la empresa los clientes que mantienen créditos refinanciados, ya no podrán ser renovados para un nuevo crédito



En la tabla 71, así como la figura 60, se observa que un 60% se ubica entre las opciones “casi siempre”, 20% “casi nunca” y “a veces”, esto quiere decir que los colaboradores en su mayoría afirman que casi siempre los créditos refinanciados ya no pueden ser renovados puesta por política interna de la empresa.

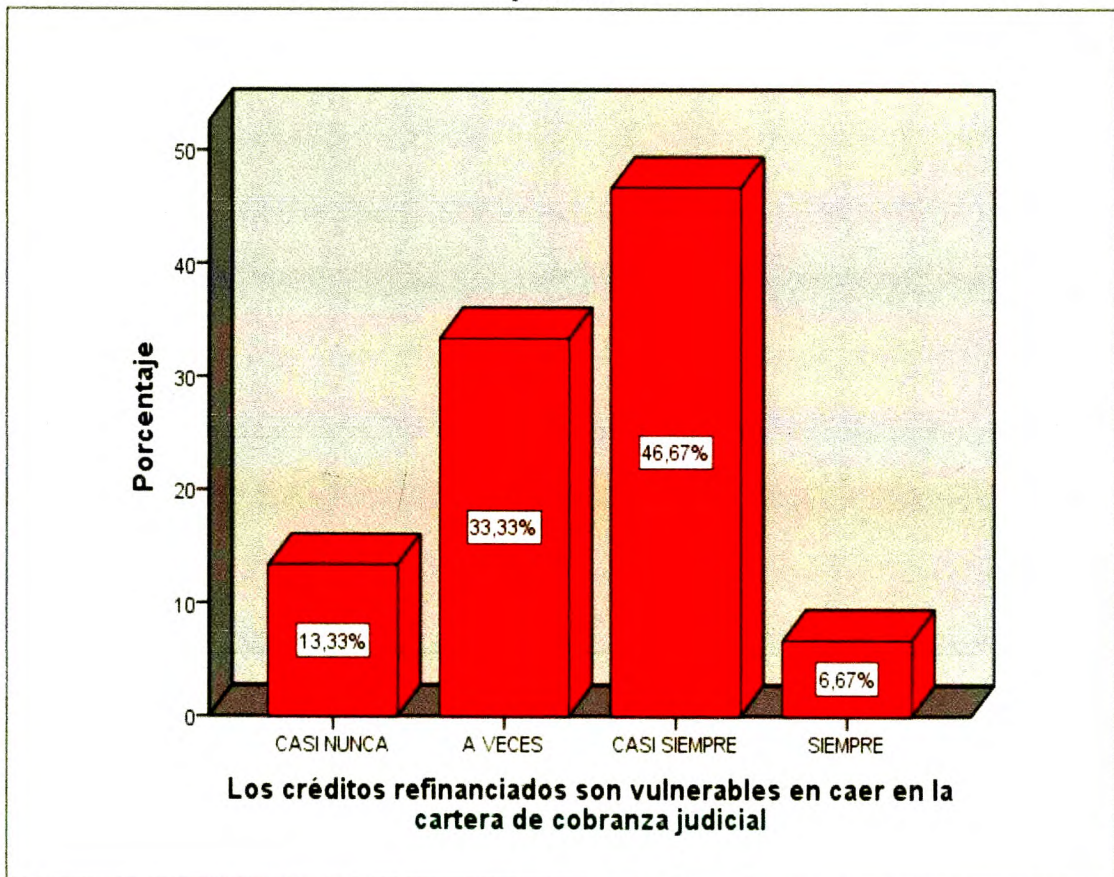
Tabla N° 72

50. Los créditos refinanciados son vulnerables en caer en la cartera de cobranza judicial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	A VECES	5	33,3	33,3	46,7
	CASI SIEMPRE	7	46,7	46,7	93,3
	SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 60

Los créditos refinanciados son vulnerables en caer en la cartera de cobranza judicial



En la tabla 72, así como la figura 61, se observa que un 46.67% se ubica entre las opciones “casi siempre”, 33.33% “a veces”, 13.33% “casi nunca” y un 6.67% “siempre”, esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman que los créditos refinanciados son vulnerables en entrar a la cartera de cobranzas.

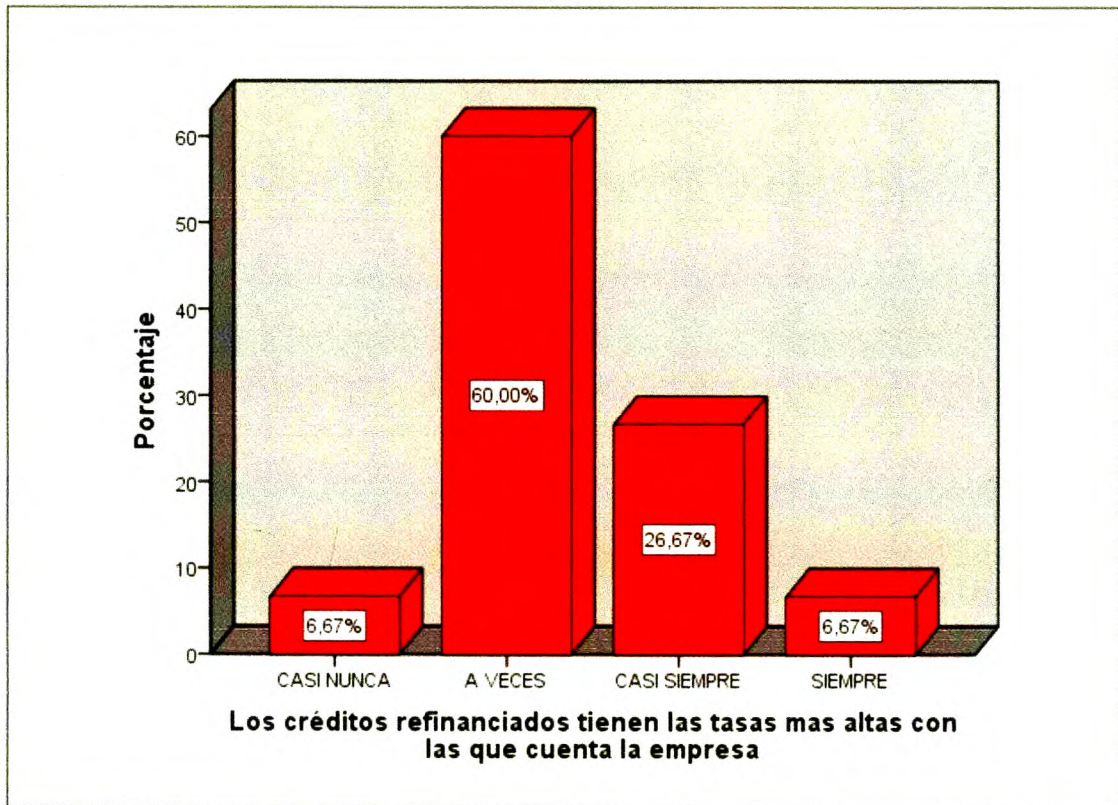
Tabla N° 73

51. Los créditos refinanciados tienen las tasas más altas con las que cuenta la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	9	60,0	60,0	66,7
	CASI SIEMPRE	4	26,7	26,7	93,3
	SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 61

Los créditos refinanciados tienen las tasas mas altas con las que cuenta la empresa



En la tabla 73, así como la figura 62, se observa que un 60% se ubica entre las opciones “a veces”, 26.67% “casi siempre” y 6.67% “casi nunca” y “siempre”, esto quiere decir, que la mayoría de los colaboradores afirman que a veces los créditos refinanciados obtienen las tasas más altas.

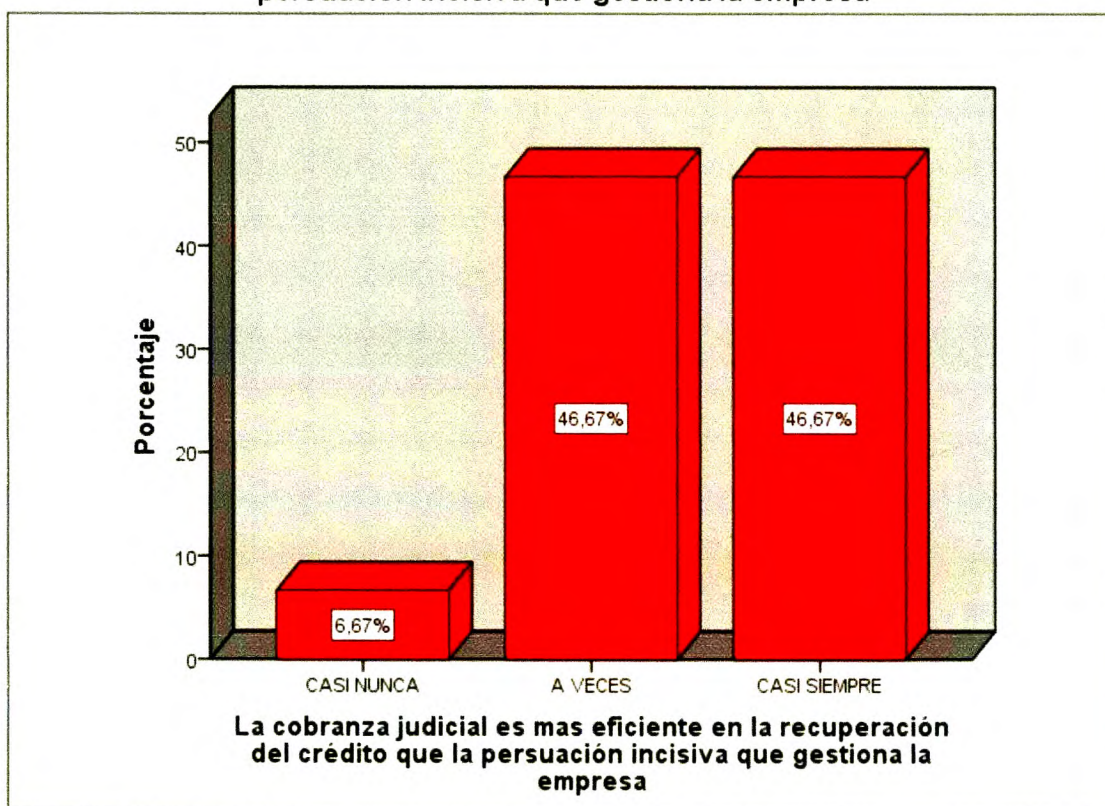
Tabla N° 74

52. La cobranza judicial es más eficiente en la recuperación del crédito que la persuasión incisiva que gestiona la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	7	46,7	46,7	53,3
	CASI SIEMPRE	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 62

La cobranza judicial es mas eficiente en la recuperación del crédito que la persuasión incisiva que gestiona la empresa



En la tabla 74, así como la figura 63, se observa que un 46.67% se ubica relativamente entre las opciones “a veces” y “casi siempre” y un 6.67% “casi nunca”, esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman que a veces o casi siempre la cobranza judicial es más eficiente en la recuperación del crédito.

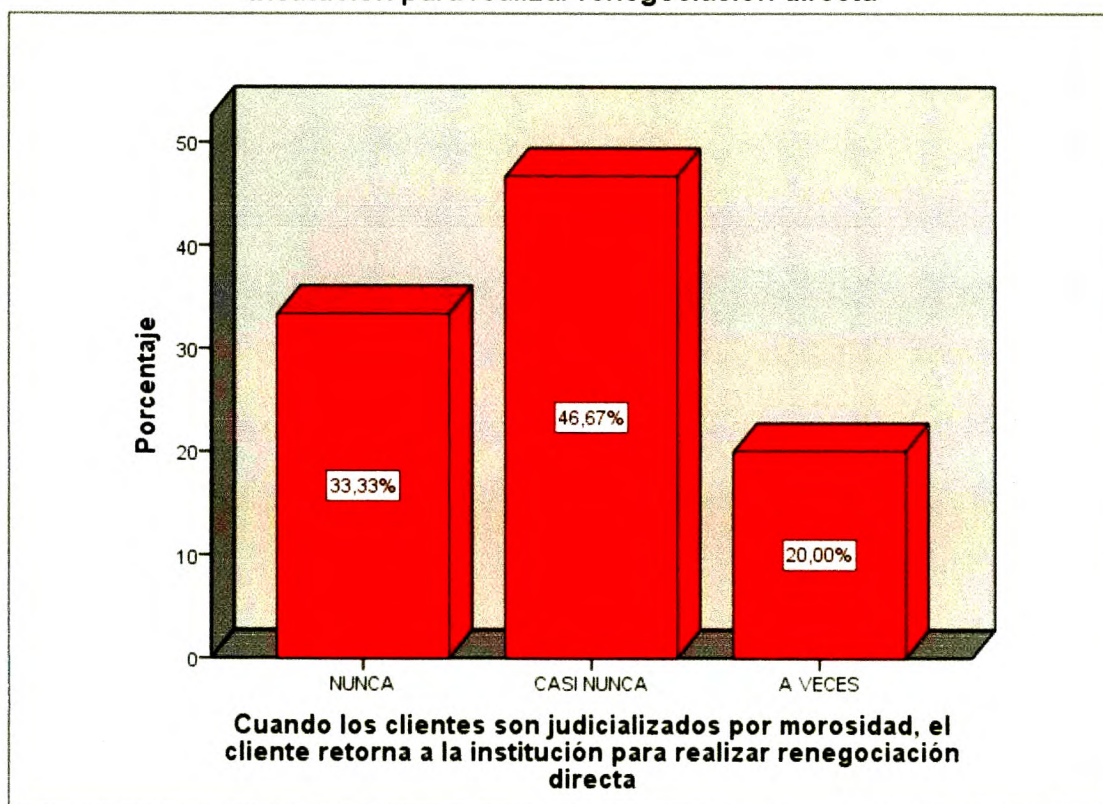
Tabla N° 75

53. Cuando los clientes son judicializados por morosidad, el cliente retorna a la institución para realizar renegociación directa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	33,3	33,3	33,3
	CASI NUNCA	7	46,7	46,7	80,0
	A VECES	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 63

Cuando los clientes son judicializados por morosidad, el cliente retorna a la institución para realizar renegociación directa



En la tabla 75, así como la figura 64, se observa que un 46.67% se ubica entre las opciones “casi nunca”, 33.33% “nunca” y un 20% “a veces”, esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman que casi nunca retornan los clientes cuando pasan a la cartera a cobranza judicial.

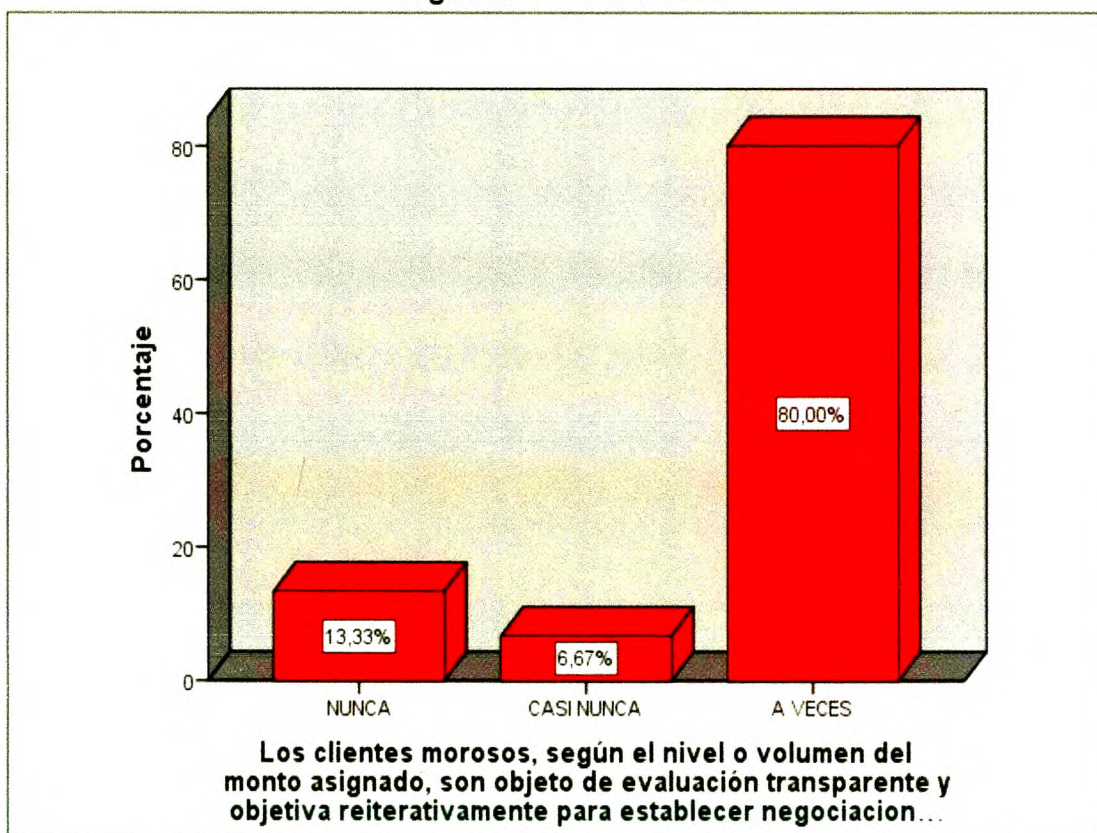
Tabla N° 76

54. Los clientes morosos, según el nivel o volumen del monto asignado, son objeto de evaluación transparente y objetiva reiterativamente para establecer negociaciones efectivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	20,0
	A VECES	12	80,0	80,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 64

Los clientes morosos, según el nivel o volumen del monto asignado, son objeto de evaluación transparente y objetiva reiterativamente para establecer negociaciones efectivas



En la tabla 76, así como la figura 65, se observa que un 80% se ubica entre las opciones “a veces”, 13.33% “nunca” y un 6.67% “casi nunca”, esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman que a veces los clientes morosos según el volumen son objetos de evaluación objetiva para establecer negociaciones efectivas.

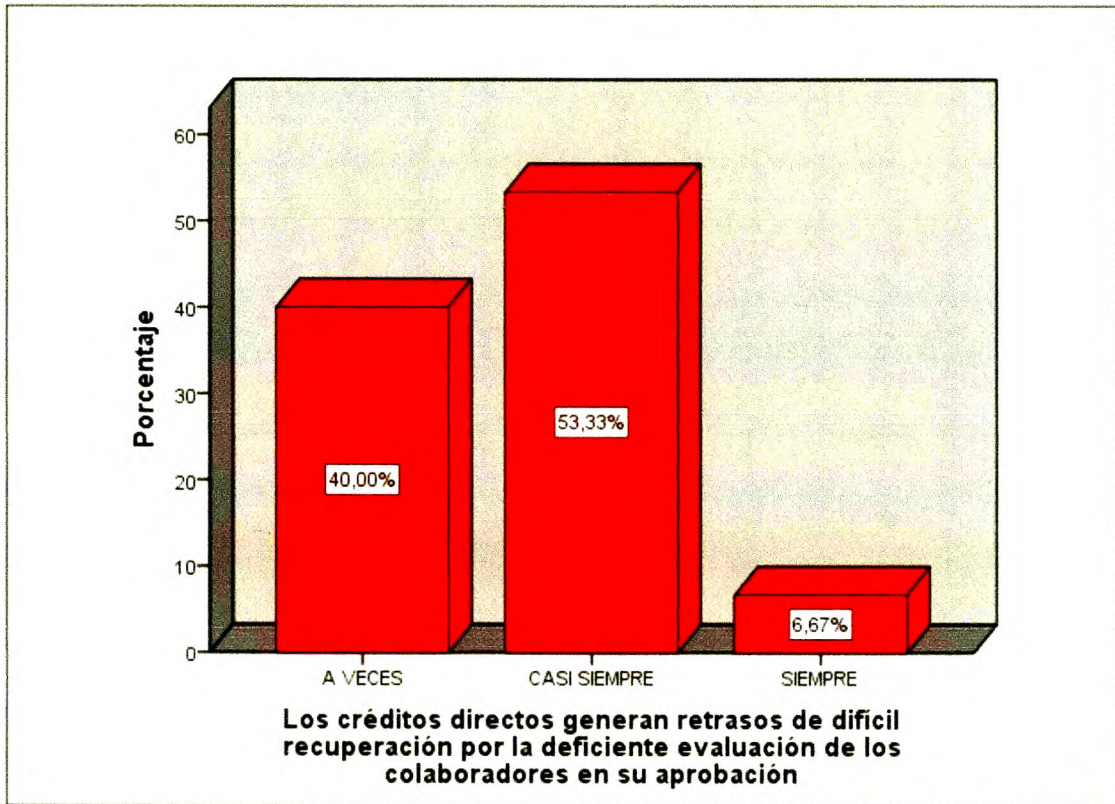
Tabla N° 77

55. Los créditos directos generan retrasos de difícil recuperación por la deficiente evaluación de los colaboradores en su aprobación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	6	40,0	40,0	40,0
	CASI SIEMPRE	8	53,3	53,3	93,3
	SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 65

Los créditos directos generan retrasos de difícil recuperación por la deficiente evaluación de los colaboradores en su aprobación



En la tabla 77, así como la figura 66, se observa que un 53.33% se ubica entre las opciones “casi siempre”, 40% “a veces” y un 6.67% “siempre”, esto quiere decir que los colaboradores en su mayoría casi siempre generan retrasos de difícil recuperación por deficiente evaluación.

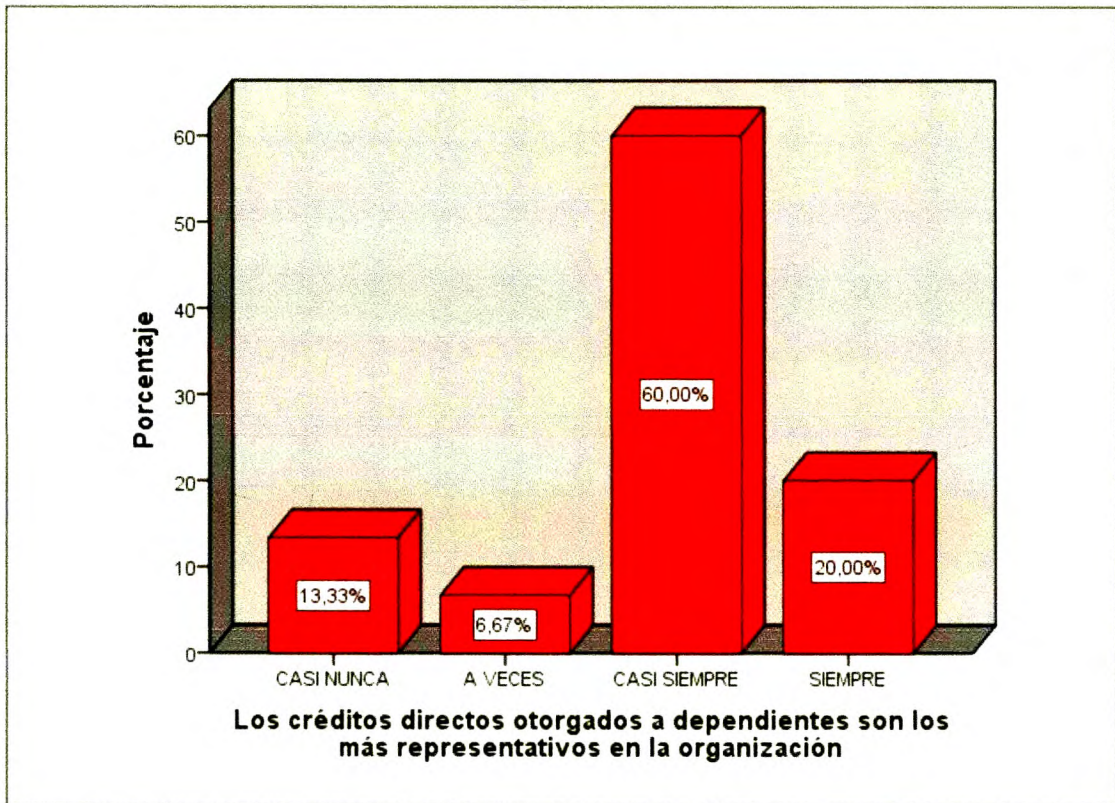
Tabla N° 78

56. Los créditos directos otorgados a dependientes son los más representativos en la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	A VECES	1	6,7	6,7	20,0
	CASI SIEMPRE	9	60,0	60,0	80,0
	SIEMPRE	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 66

Los créditos directos otorgados a dependientes son los más representativos en la organización



En la tabla 78, así como la figura 67, se observa que un 60% se ubica entre las opciones “casi siempre”, 20% “siempre”, 13.33% “casi nunca” y un 6.67% “a veces”, esto quiere decir que los trabajadores en su mayoría afirman que los créditos para dependientes son los más representativos en la empresa.

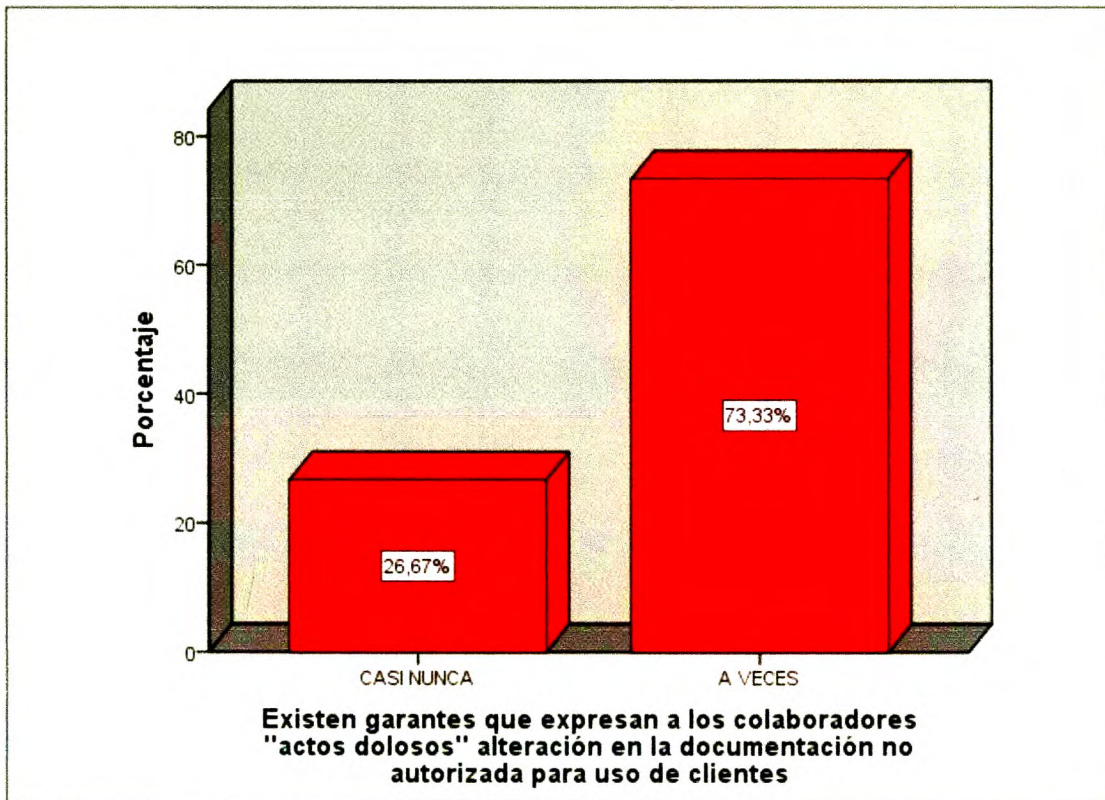
Tabla N° 79

57. Existen garantes que expresan a los colaboradores "actos dolosos" alteración en la documentación no autorizada para uso de clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	26,7	26,7	26,7
	A VECES	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 67

Existen garantes que expresan a los colaboradores "actos dolosos" alteración en la documentación no autorizada para uso de clientes



En la tabla 79, así como la figura 68, se observa que un 73.33% se ubica entre las opciones "a veces" y un 26.67 "casi nunca", esto quiere decir que los colaboradores en su mayoría afirman que a veces los garantes expresan a los colaboradores actos dolosos que alteran la documentación no autorizada.

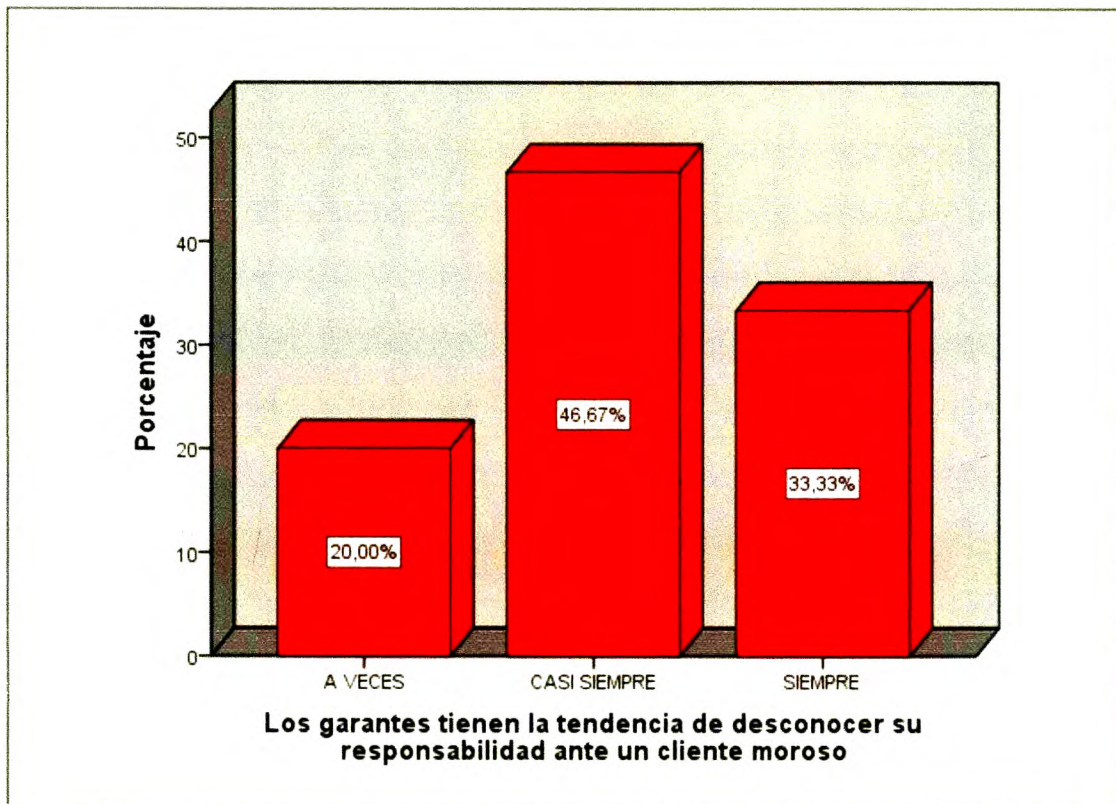
Tabla N° 80

58. Los garantes tienen la tendencia de desconocer su responsabilidad ante un cliente moroso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	20,0	20,0	20,0
	CASI SIEMPRE	7	46,7	46,7	66,7
	SIEMPRE	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 68

Los garantes tienen la tendencia de desconocer su responsabilidad ante un cliente moroso



En la tabla 80, así como la figura 69, se observa que un 46.67% se ubica entre las opciones “casi siempre”, 33.33% “siempre” y un 20% “a veces”, esto quiere decir que los trabajadores en su mayoría afirman casi siempre los garantes desconocen la responsabilidad ante la morosidad del avalado.

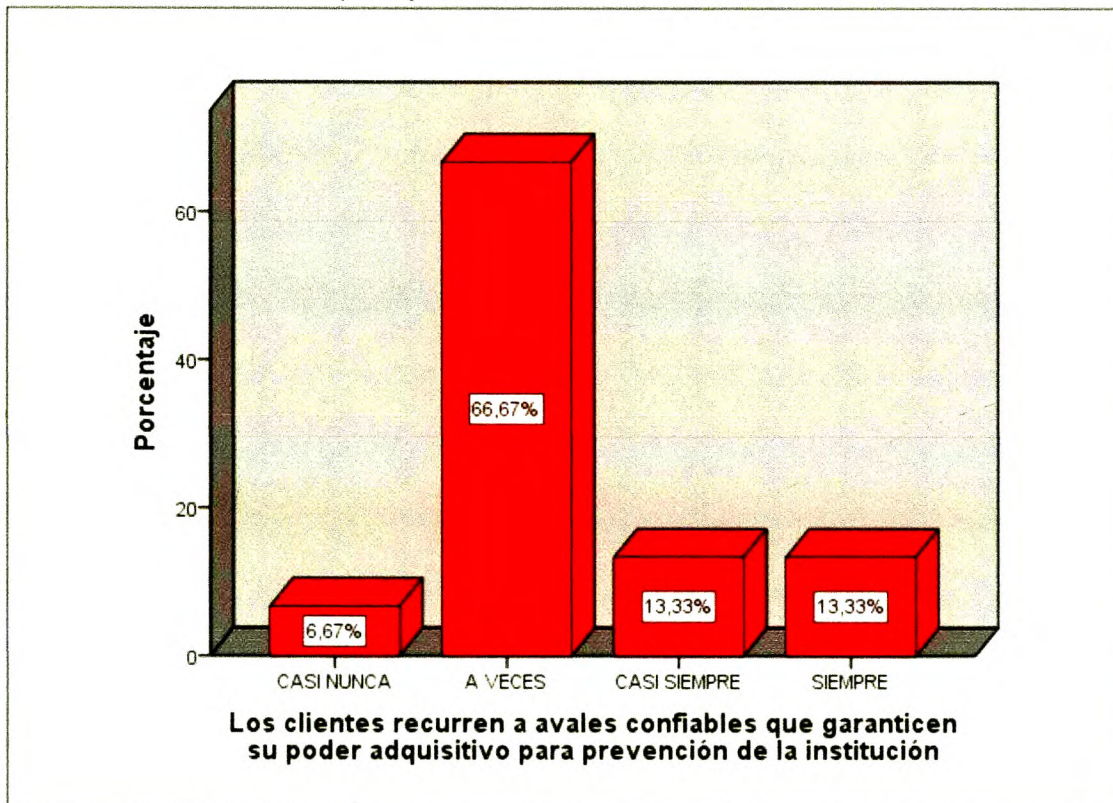
Tabla N° 81

59. Los clientes recurren a avales confiables que garanticen su poder adquisitivo para prevención de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	10	66,7	66,7	73,3
	CASI SIEMPRE	2	13,3	13,3	86,7
	SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 69

Los clientes recurren a avales confiables que garanticen su poder adquisitivo para prevención de la institución



En la tabla 81, así como la figura 70, se observa que un 66.67% se ubica entre las opciones "a veces", 13.33% "casi siempre" y "siempre" y un 6.67% "casi nunca", esto quiere decir que los colaboradores en su mayoría afirman que a veces los clientes recurren a garantes confiables que garanticen su poder adquisitivo para prevención de la adquisición.

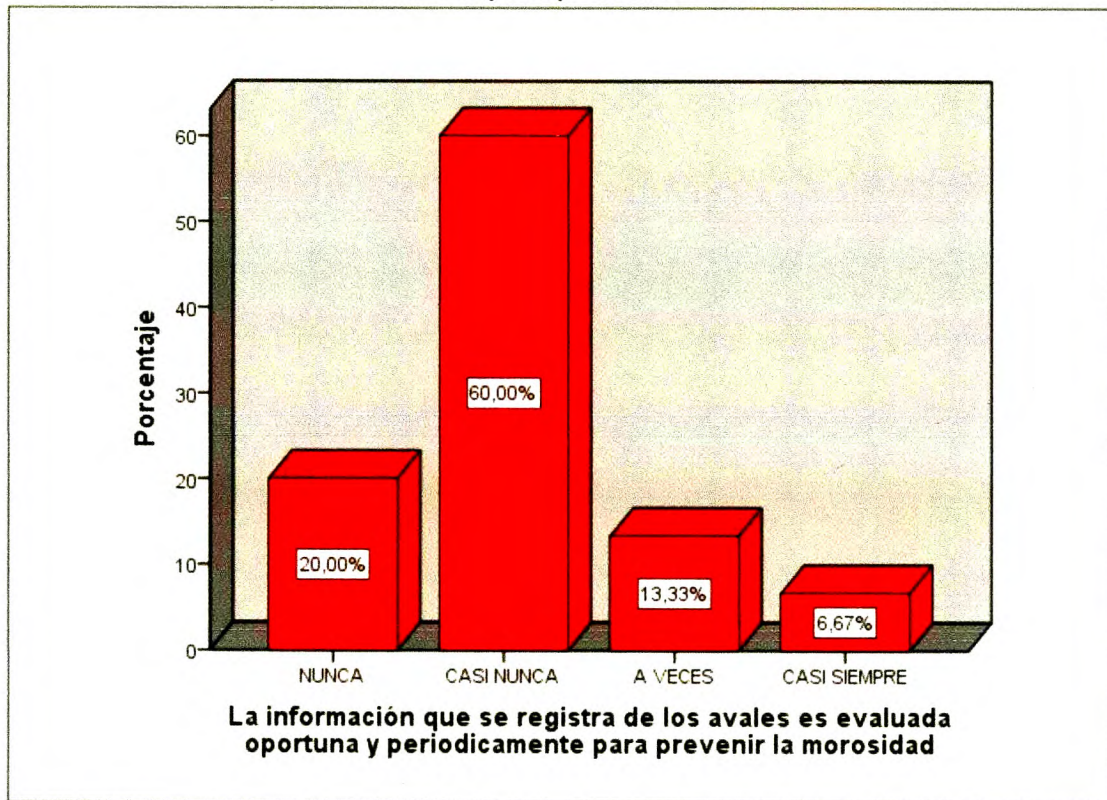
Tabla N° 82

60. La información que se registra de los avales es evaluada oportuna y periódicamente para prevenir la morosidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	9	60,0	60,0	80,0
	A VECES	2	13,3	13,3	93,3
	CASI SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 70

La información que se registra de los avales es evaluada oportuna y periódicamente para prevenir la morosidad



En la tabla 82, así como la figura 71, se observa que un 60% se ubica entre las opciones "casi nunca", 20% "nunca", 13.33% "a veces" y un 6.67% "casi siempre", esto quiere decir que los colaboradores en su mayoría afirman que casi nunca se monitorea a los fiadores para prevenir la mora.

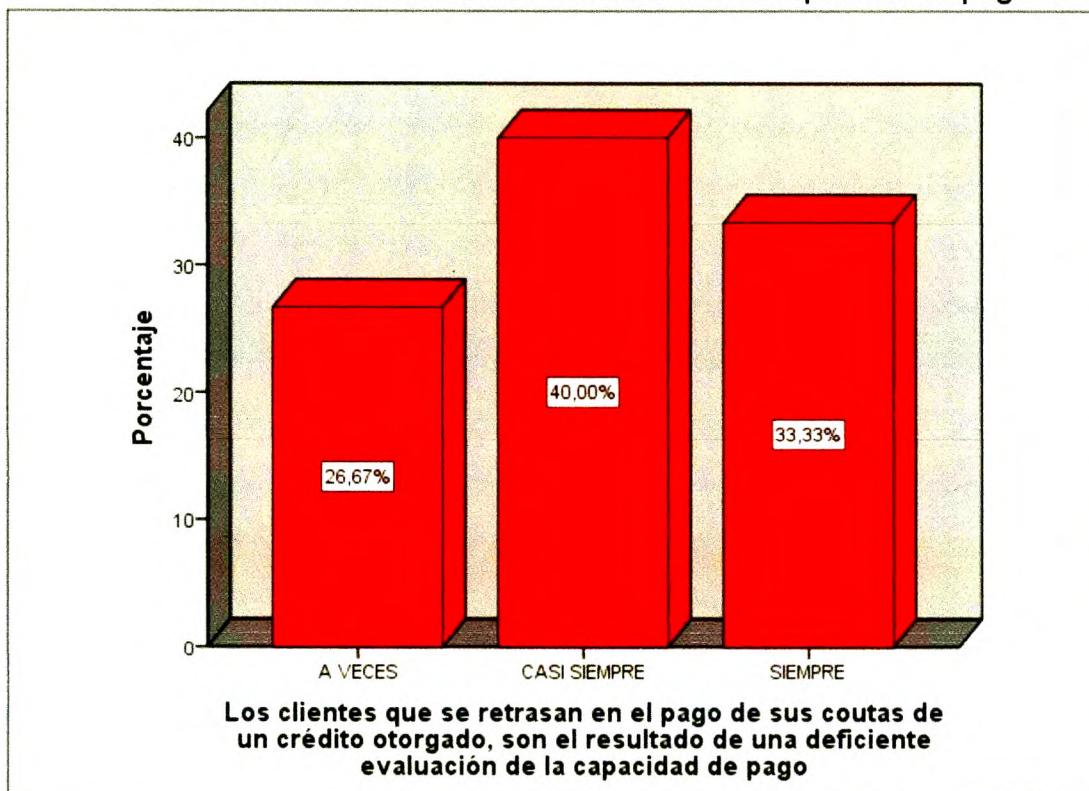
Tabla N° 83

61. Los clientes que se retrasan en el pago de sus cuotas de un crédito otorgado, son el resultado de una deficiente evaluación de la capacidad de pago

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	26,7	26,7	26,7
	CASI SIEMPRE	6	40,0	40,0	66,7
	SIEMPRE	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 71

Los clientes que se retrasan en el pago de sus coutas de un crédito otorgado, son el resultado de una deficiente evaluación de la capacidad de pago



En la tabla 83, así como la figura 72, se observa que un 40% se ubica entre las opciones “casi siempre”, 33.33% “siempre” y un 26.67% “a veces”, esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman que casi siempre que existe retrasos en el pago de las cuotas por parte de los clientes, son el resultado de una mala evaluación de capacidad de pago.

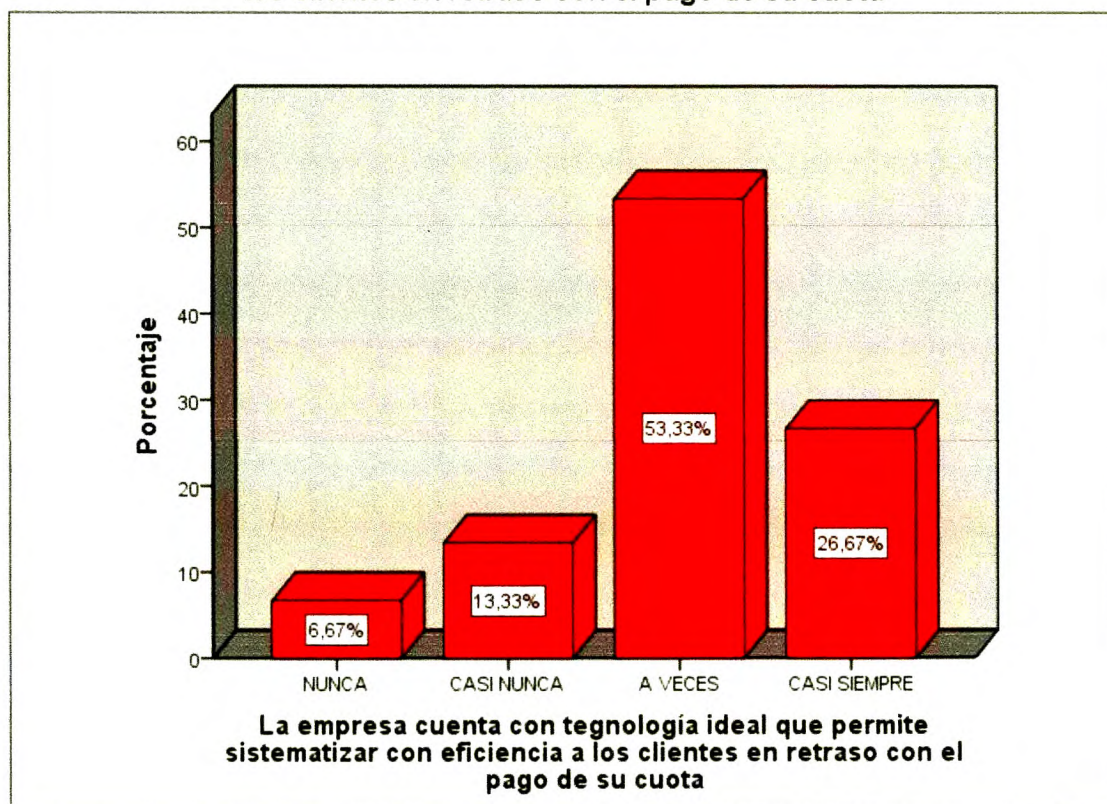
Tabla N° 84

62. La empresa cuenta con tecnología ideal que permite sistematizar con eficiencia a los clientes en retraso con el pago de su cuota

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	CASI NUNCA	2	13,3	13,3	20,0
	A VECES	8	53,3	53,3	73,3
	CASI SIEMPRE	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 72

La empresa cuenta con tecnología ideal que permite sistematizar con eficiencia a los clientes en retraso con el pago de su cuota



En la tabla 84, así como la figura 73, se observa que un 53.33% se ubica entre las opciones "a veces", 26.67% "casi siempre", 13.33% "casi nunca" y un 6.67% "nunca", esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman que a veces se cuenta con tecnología para sistematizar con eficiencia a los clientes morosos.

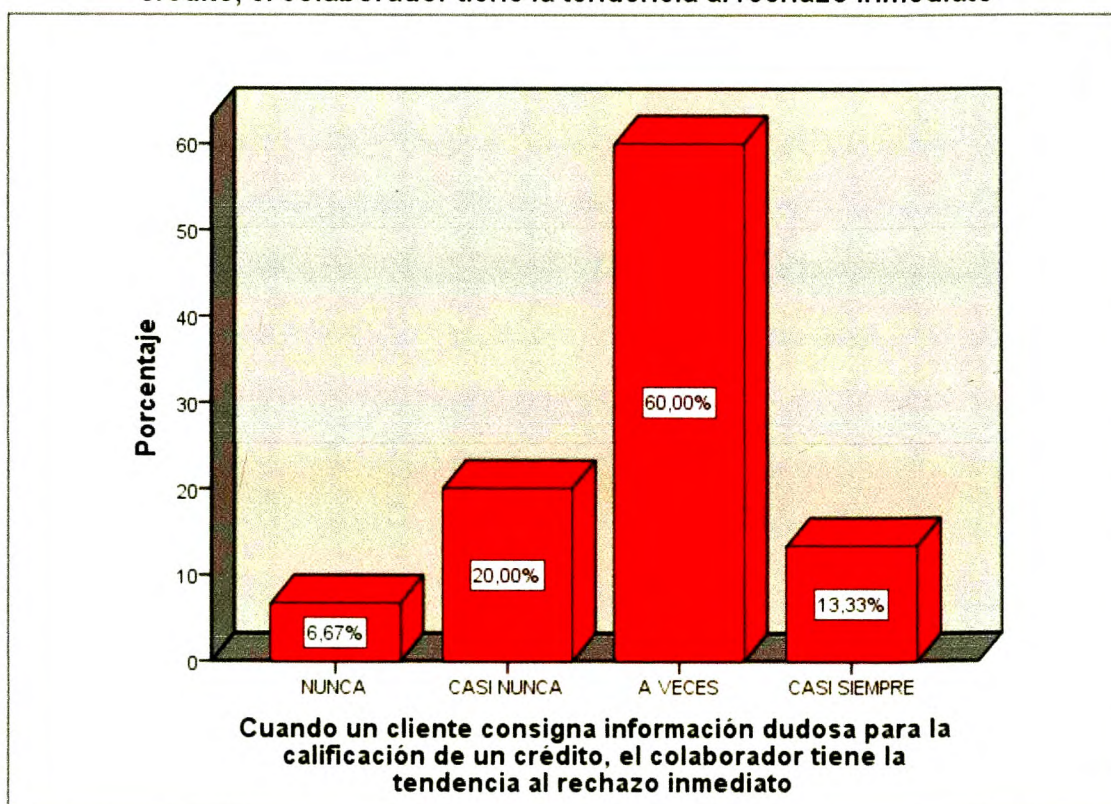
Tabla N° 85

63. Cuando un cliente consigna información dudosa para la calificación de un crédito, el colaborador tiene la tendencia al rechazo inmediato

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	CASI NUNCA	3	20,0	20,0	26,7
	A VECES	9	60,0	60,0	86,7
	CASI SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 73

Quando un cliente consigna información dudosa para la calificación de un crédito, el colaborador tiene la tendencia al rechazo inmediato



En la tabla 85, así como la figura 74, se observa que un 60% se ubica entre las opciones "a veces", 20% "casi nunca", 13.33% "casi siempre" y un 6.67% "nunca", esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman que a veces se rechaza el crédito con información dudosa.

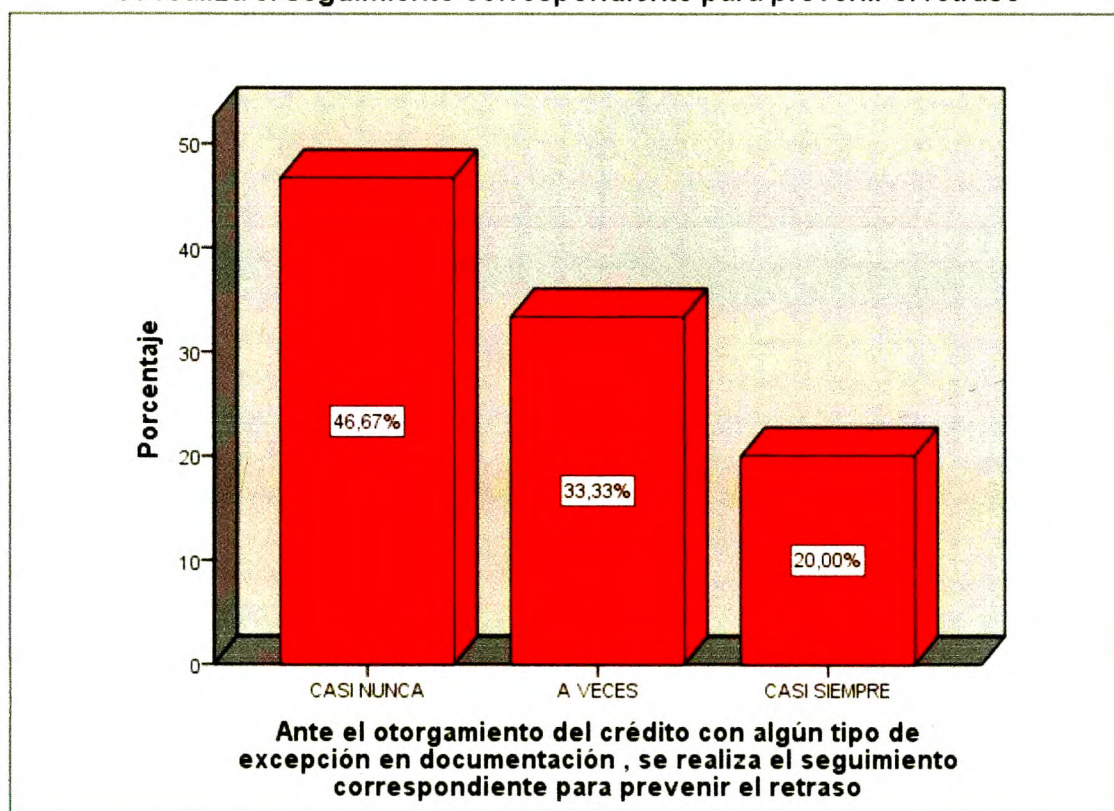
Tabla N° 86

64. Ante el otorgamiento del crédito con algún tipo de excepción en documentación , se realiza el seguimiento correspondiente para prevenir el retraso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	7	46,7	46,7	46,7
	A VECES	5	33,3	33,3	80,0
	CASI SIEMPRE	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 74

Ante el otorgamiento del crédito con algún tipo de excepción en documentación , se realiza el seguimiento correspondiente para prevenir el retraso



En la tabla 86, así como la figura 75, se observa que un 46.67% se ubica entre las opciones “casi nunca”, 33.33% “a veces” y un 20% “casi siempre”, esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman que casi nunca se realiza el seguimiento correspondiente ante el otorgamiento del crédito con excepción en documentación.

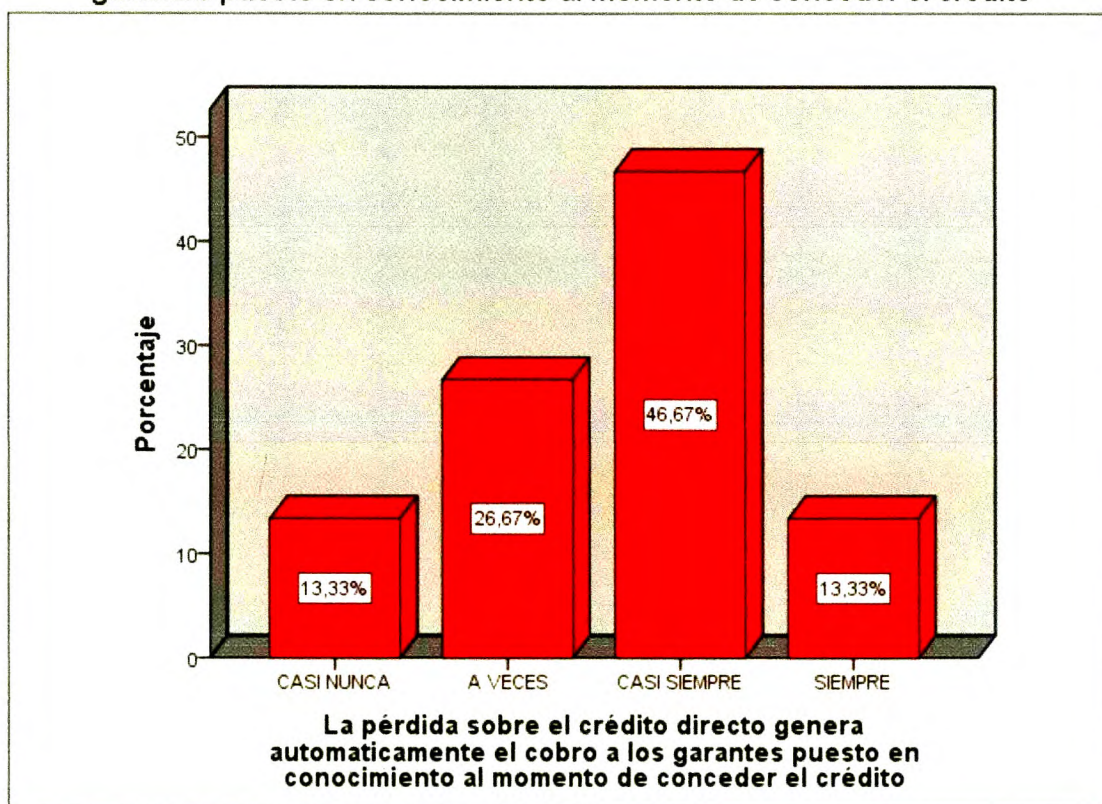
Tabla N° 87

65. La pérdida sobre el crédito directo genera automáticamente el cobro a los garantes puesto en conocimiento al momento de conceder el crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	A VECES	4	26,7	26,7	40,0
	CASI SIEMPRE	7	46,7	46,7	86,7
	SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 75

La pérdida sobre el crédito directo genera automáticamente el cobro a los garantes puesto en conocimiento al momento de conceder el crédito



En la tabla 87, así como la figura 76, se observa que un 46.67% se ubica entre las opciones “casi siempre”, 26.67% “a veces”, 13.33% “casi nunca” y “siempre”, esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman que casi siempre ante los créditos caídos en retraso esto automáticamente son cobrados a los garantes.

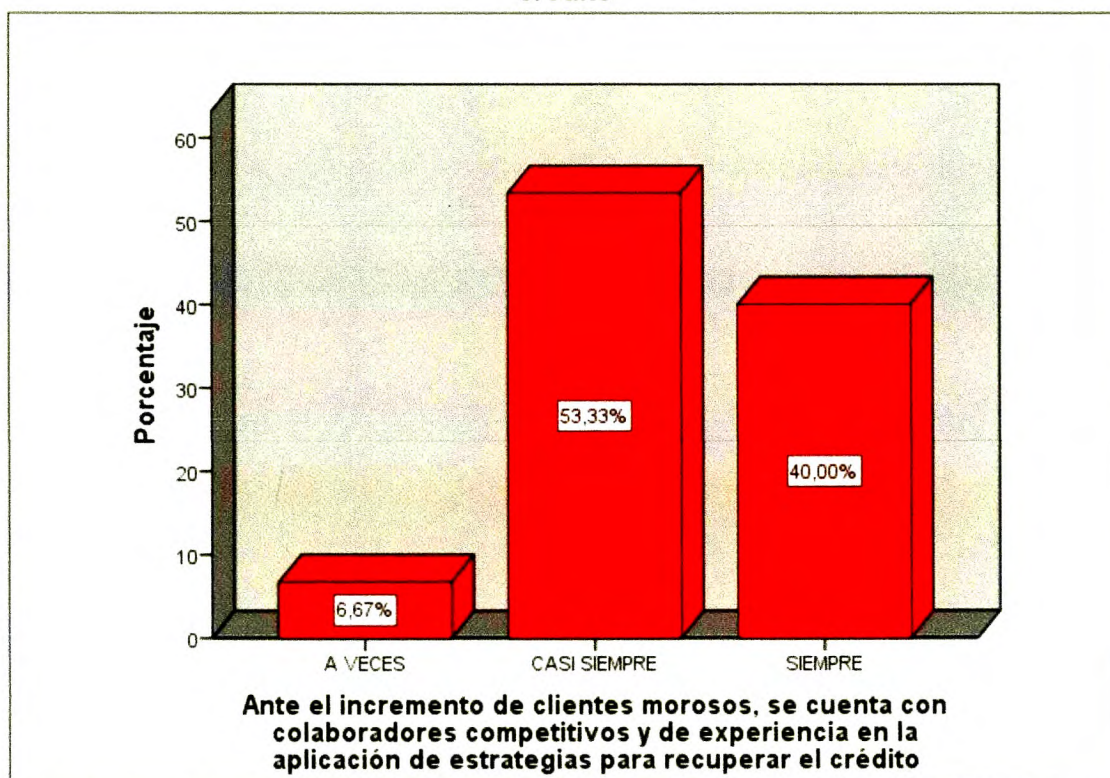
Tabla N° 88

66. Ante el incremento de clientes morosos, se cuenta con colaboradores competitivos y de experiencia en la aplicación de estrategias para recuperar el crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	6,7	6,7	6,7
	CASI SIEMPRE	8	53,3	53,3	60,0
	SIEMPRE	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 76

Ante el incremento de clientes morosos, se cuenta con colaboradores competitivos y de experiencia en la aplicación de estrategias para recuperar el crédito



En la tabla 88, así como la figura 77, se observa que un 53.33% se ubica entre las opciones “casi siempre”, 33.33% “siempre”, y un 6.67% “a veces”, esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman que casi siempre los colaboradores son competitivos ante el incremento de cartera morosa.

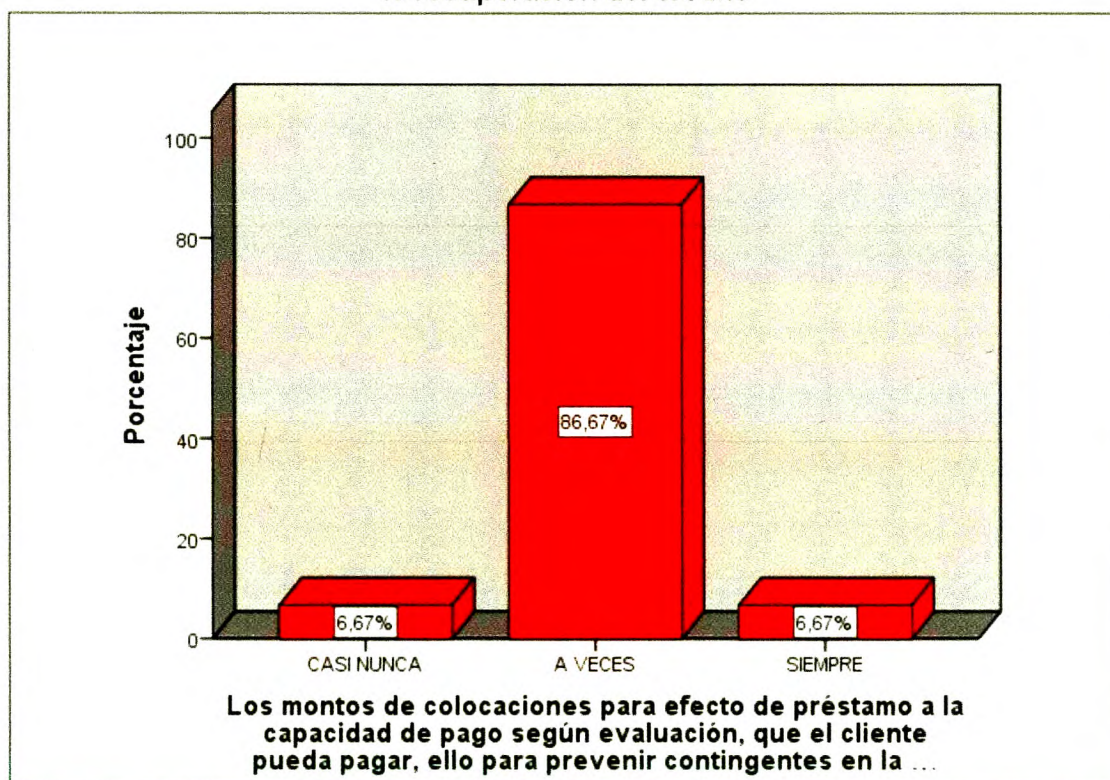
Tabla N° 89

67. Los montos de colocaciones para efecto de préstamo a la capacidad de pago según evaluación, que el cliente pueda pagar, ello para prevenir contingentes en la recuperación del crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	13	86,7	86,7	93,3
	SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 77

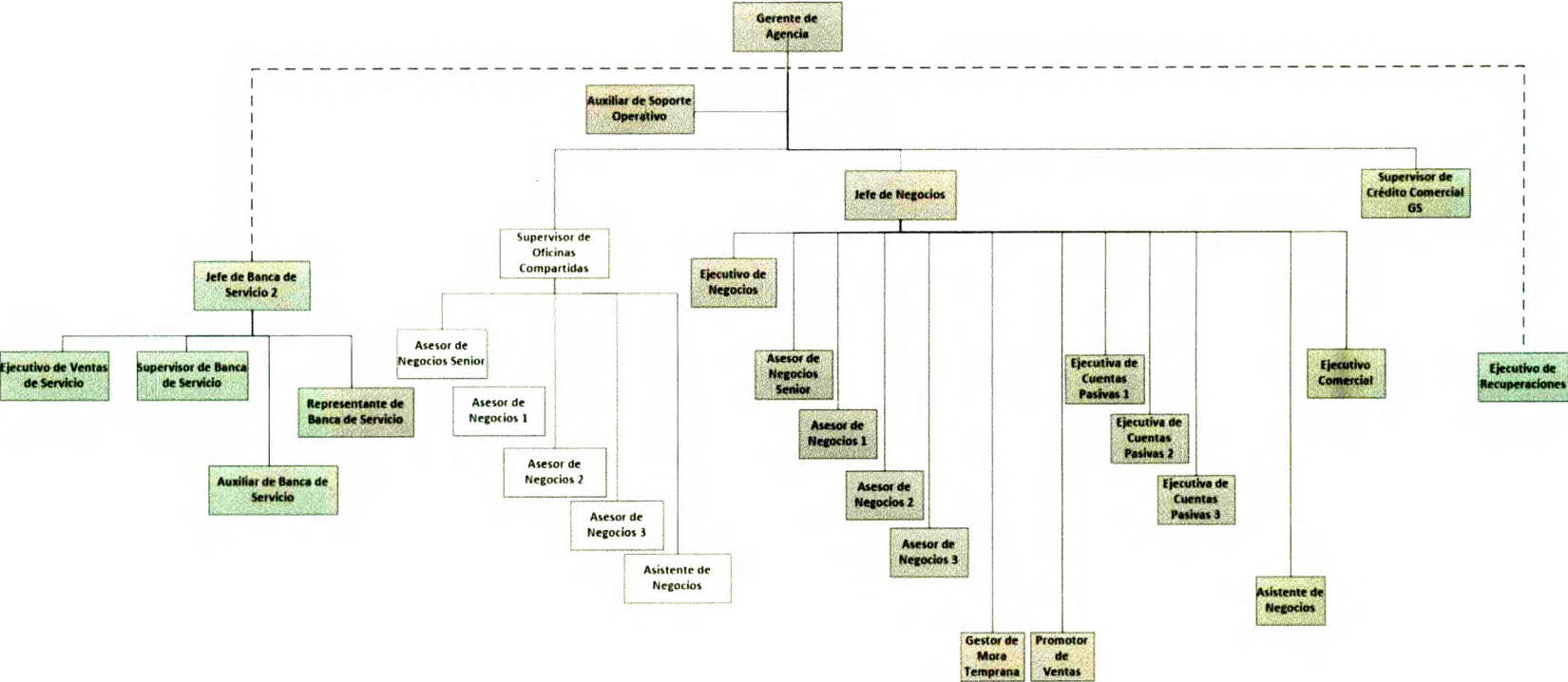
Los montos de colocaciones para efecto de préstamo a la capacidad de pago según evaluación, que el cliente pueda pagar, ello para prevenir contingentes en la recuperación del crédito



En la tabla 89, así como la figura 78, se observa que un 86.67% se ubica entre las opciones “a veces” y 6.67% entre “casi nunca” y “a veces”, esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores afirman que a veces, para prevenir contingentes crediticio se evalúa la capacidad de pago.

ANEXOS:

➤ Organigrama general de cada agencia en Mibanco.



❖ Fuente extraída de la web interna de Mibanco.

El presente documento es anónimo, su aplicación será confidencial para el desarrollo de la investigación, titulada Política de Crédito y Calidad de Cartera en la institución financiera Mibanco, Ventanilla 2016. Para ello se le agradecerá responder lo más objetivo posible, marcando con una aspa (X) la escala según sea su

(1) NUCA (2) CASI NUNCA (3) A VECES (4) CASI SIEMPRE (5) SIEMPRE

VARIABLE: POLÍTICA DE CRÉDITO		1	2	3	4	5
DIMENSIONES	INDICADORES					
Cultura de otorgar crédito.	Prazos establecidos					
	1	La sucursal Ventanilla internamente cuenta con controles no establecidos en la política de créditos para reducir los problemas de cobranzas de los créditos en retraso				
	2	La empresa tiene por política crear constantemente modelos de crédito que le permite controlar la calidad de cartera crediticia				
	3	Los colaboradores conocen e informan sobre las penalidades que incurran los solicitantes ante un retraso en el pago de sus créditos				
	Pronto pago					
	4	Ante un adelanto de pago del crédito, los colaboradores ponen en conocimiento los beneficios a los cuales los clientes puedan acceder				
	Interés o necesidad del cliente					
	5	La empresa evalúa la necesidad del solicitante para el otorgamiento del crédito				
Principios de la política de crédito	6	Los colaboradores se encuentran capacitados con respecto a efectividad y rapidez para resolver el interés crediticio de los clientes				
	Disponibilidad de efectivo					
	7	Ante la solicitud de un crédito de consideración la entidad financiera tiene la disponibilidad de efectivo para poder otorgar dicho crédito				
	8	La entidad se preocupa por la integridad y seguridad del cliente cuando desembolsa un crédito en efectivo.				
	Estructura organizativa de la empresa					
	9	La institución se caracteriza por tener políticas estratégicas para la disminución del alto índice de clientes morosos				
	10	Las jefaturas incentivan a los colaboradores a respetar la estructura organizativa de la entidad				
	Relación Interdepartamentales					
Funciones interrelacionadas entre los departamentos Comercial y Crédito	11	Es importante para la empresa organizar eventos de confraternidad para así de esta manera asegurar la relación y el buen trato entre sus colaboradores				
	12	De no contar con las herramientas estratégicas para la comunicación interdepartamental, el desenvolvimiento de sus colaboradores sería el adecuado				
	Relación con el departamento de compras y logística					
	13	Es determinante que el departamento de compras y logística provea de material de merchandising para la captura de posibles clientes				
	14	El departamento de compra y logística mide la importancia que tiene el abastecimiento de útiles de oficina y suministros hacia los colaboradores para el desarrollo de sus actividades				
	Relación con el departamento de informática					
	15	Los colaboradores conocen todas las herramientas de evaluación de créditos, para prevenir la morosidad en la empresa				
	16	El departamento de informática brinda la ayuda oportuna ante emergencias con el sistema				
Elementos diferenciales en las políticas de concesión de crédito	Relación con el departamento de asesoría jurídica					
	17	La entidad financiera otorga las facilidades al departamento de asesoría jurídica para la gestión de recupero de la cartera morosa				
	18	El departamento de asesoría jurídica cuenta con las herramientas necesarias para realizar buen recupero con la cartera morosa				
	Entorno económico externo					
Resultados a conseguir según cada política de crédito	19	La empresa ha realizado un estudio económico y de mercado para poder posicionarse en el distrito de Ventanilla				
	20	La empresa ha realizado un estudio con respecto a la competencia				
	Criterios					
	21	Los asesores de negocio cumplen con los lineamientos establecidos por política de crédito al cierre del mes				
Como formular una política de Crédito	22	La empresa mantiene una eficiente política de crédito para una buena evaluación de créditos				
	Sistemático					
	23	Los colaboradores internamente adoptan medidas preventivas en aspectos cualitativos que permite mejorar o reducir el proceso de cobranzas				
	24	Los créditos con característica sistemática garantizan el pago puntual de los créditos otorgados a los clientes				
Evaluación de una política de crédito	Irregular					
	25	La política preventiva depende de las altas jerarquías de la organización				
	26	Todos los créditos irregulares en documentación tienen tendencia a caer en mora				
	Cuando un cliente paga puntualmente					
Evaluación de una política de crédito	27	La empresa tiene cobros de créditos en fechas establecidas en la política de crédito				
	28	Los pagos puntuales incrementan las colocaciones y los índices de resultados				
	Cuando resulta ser un cliente moroso					
	29	La cartera morosa que posee la empresa se incrementa mensualmente				
Evaluación de una política de crédito	30	En la empresa la mora es controlable				
	Cuando se trata de un cliente fallido					
	31	Para la empresa un cliente fallido produce pérdida				
	32	Para resarcir la pérdida proporcionada por esta cartera morosa la empresa castiga las deudas				
Evaluación de una política de crédito	Necesidad de fijar un límite de riesgo					
	33	La jefatura mantiene una adecuada supervisión de expedientes, previo al otorgamiento de un crédito				
	Consideraciones generales sobre el límite de riesgo					
	34	Existe un grado de exigencia en el cumplimiento de las colocaciones				
Evaluación de una política de crédito	35	La empresa segmenta a los clientes para evaluar el riesgo				
	Modelos para el cálculo del límite de riesgo					
Evaluación de una política de crédito	36	La empresa brinda modelos o simuladores a los colaboradores para el cálculo de riesgo para otorgar los créditos				

El presente documento es anónimo, su aplicación será confidencial para el desarrollo de la investigación, titulada Política de Crédito y Calidad de Cartera en la institución financiera Mibanco, Ventanilla 2016. Para ello se le agradecerá responder lo más objetivo posible, marcando con una aspa (X) la escala según sea su opción.

(1) NUCA (2) CASI NUNCA (3) A VECES (4) CASI SIEMPRE (5) SIEMPRE

VARIABLE: CALIDAD DE CARTERA		1	2	3	4	5
DIMENSIONES	INDICADORES					
Cartera atrasada	Información contable					
	37	La información contable de los días caídos en mora de un crédito se obtiene en el momento que el colaborador lo requiera				
	38	Los asesores de crédito informan a detalle a los clientes, el valor que se incrementará por cada día de retraso en el pago de sus cuotas de crédito				
	39	El colaborador cuenta con la data actualizada al momento de los clientes caídos en retraso				
	Crédito vencido					
	40	Los créditos vencidos se producen generalmente por falta de recordatorio de vencimiento de cuota por parte de los colaboradores				
	41	Los colaboradores informan a los clientes que ante retrasos constantes en el pago de sus cuotas, ya no podrán acceder a un nuevo crédito				
	42	Los créditos vencidos se dan por falta de conocimiento por parte del cliente de los canales de atención que mantiene la empresa, para facilitar el pago de sus cuotas				
	Cobranza judicial					
	43	El área de cobranzas trata de recuperar el crédito otorgado de la mejor manera (Trato cordial)				
44	El área de cobranzas negocia con los clientes los créditos vencidos o morosos, cuando estos, demuestren tener voluntad de pago					
45	El área de cobranzas mantiene una excelente gestión de cobranzas de los créditos en cartera morosa					
Cartera de alto Riesgo	Crédito reestructurado					
	46	Los créditos reestructurados siguen manteniendo todos los beneficios de un crédito normal				
	47	Los créditos reestructurados se dan porque los créditos no fueron evaluados oportunamente por parte del asesor				
	48	Los créditos reestructurados se generan por un pequeño fallo en la evaluación por parte del asesor				
	Crédito refinanciado					
	49	Por política de la empresa los clientes que mantienen créditos refinanciados, ya no podrán ser renovados para un nuevo crédito				
	50	Los créditos refinanciados son vulnerables en caer en la cartera de cobranza judicial				
	51	Los créditos refinanciados tienen las tasas más altas con las que cuenta la empresa				
Crédito vencido y en cobranza judicial						
52	La cobranza judicial es más eficiente en la recuperación del crédito que la persuasión incisiva que gestiona la empresa					
53	Cuando los clientes son judicializados por morosidad, el cliente retorna a la institución para realizar renegociación directa					
Cartera pesada	Créditos directos					
	54	Los clientes morosos, según el nivel o volumen del monto asignado, son objeto de evaluación transparente y objetiva reiterativamente para establecer negociaciones efectivas				
	55	Los créditos directos generan retrasos de difícil recuperación por la deficiente evaluación de los colaboradores en su aprobación				
	56	Los créditos directos otorgados a dependientes son los más representativos en la organización				
	Créditos indirectos					
	57	Existen garantes que expresan a los colaboradores "actos dolosos" alteración en la documentación no autorizada para uso de clientes				
	58	Los garantes tienen la tendencia de desconocer su responsabilidad ante un cliente moroso				
	59	Los clientes recurren a avales confiables que garanticen su poder adquisitivo para prevención de la institución				
	60	La información que se registra de los avales es evaluada oportuna y periódicamente para prevenir la morosidad				
	Clasificación deficiente del deudor					
	61	Los clientes que se retrasan en el pago de sus cuotas de un crédito otorgado, son el resultado de una deficiente evaluación de la capacidad de pago				
	62	La empresa cuenta con tecnología ideal que permite sistematizar con eficiencia a los clientes en retraso con el pago de su cuota				
	Cliente dudoso					
	63	Cuando un cliente consigna información dudosa para la calificación de un crédito, el colaborador tiene la tendencia al rechazo inmediato				
	64	Ante el otorgamiento del crédito con algún tipo de excepción en documentación, se realiza el seguimiento correspondiente para prevenir el retraso				
	Pérdida sobre el crédito directo					
	65	La pérdida sobre el crédito directo genera automáticamente el cobro a los garantes puestos en conocimiento al momento de conceder el crédito				
Necesidad de contingentes						
66	Ante el incremento de clientes morosos, se cuenta con colaboradores competitivos y de experiencia en la aplicación de estrategias para recuperar el crédito					
67	Los montos de colocaciones para efecto de préstamo a la capacidad de pago según evaluación, que el cliente pueda pagar, ello para prevenir contingentes en la recuperación del crédito					

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. BERNARDO BARRERA
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: DIRECTOR UCV
- 1.3 Especialidad del validador: _____
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
- 1.5 Título de la Investigación: _____
- 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				/	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				/	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				/	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				/	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				/	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				/	
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				/	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				/	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					60%	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1			
Item 2			
Item 3			
Item 4			
Item 5			
Item 6			
Item 7			
Item 8			
Item 9			
Item 10			
Item 11			
Item 12			

La evaluación se realiza de todos los items de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: _____%. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. N° _____ Teléfono N° _____

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. _____
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: _____
- 1.3 Especialidad del validador: _____
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
- 1.5 Título de la Investigación: _____
- 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1			
Item 2			
Item 3			
Item 4			
Item 5			
Item 6			
Item 7			
Item 8			

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1			
Item 2			
Item 3			
Item 4			
Item 5			
Item 6			
Item 7			
Item 8			
Item 9			
Item 10			
Item 11			
Item 12			

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: _____%. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. N° _____ Teléfono N° _____

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1			
Item 2			
Item 3			
Item 4			
Item 5			
Item 6			
Item 7			
Item 8			
Item 9			
Item 10			
Item 11			
Item 12			

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 55%. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. N° _____ Teléfono N° _____

❖ MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICA / INSTRUMENTO / ESCALA	METODO
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General						
¿Cómo la política de crédito se relaciona con la Calidad de cartera en la Institución financiera Mibanco, Ventanilla en el periodo 2016?	Determinar cómo se relaciona la Política de Crédito con la calidad de cartera en la Institución financiera Mibanco, de la localidad de Ventanilla, del periodo 2016.	Existe relación entre la Política de Crédito y la calidad de cartera en la Institución financiera Mibanco, Ventanilla en el periodo 2016.				Plazos establecidos Pronto pago Interés o necesidad del cliente Disponibilidad de efectivo	TECNICA: Encuesta	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada
Problema Específico	Objetivo Específico	Hipótesis Específico			Principios de la política de crédito	Estructura organizativa de la empresa Relación interdepartamentales		
P.e.1. ¿Cómo la Política de Crédito se relaciona con la Cartera atrasada en la Institución financiera Mibanco, Ventanilla en el periodo 2016?	O.e.1 Analizar la relación que existe entre la Política de Crédito con la cartera atrasada en la Institución financiera Mibanco, Ventanilla del periodo 2016.	H.e.1 Existe relación significativa entre la Política de Crédito con la cartera atrasada en la Institución financiera Mibanco, Ventanilla en el periodo 2016.	Política de Crédito	Según Santandreu (2009), nos dice que desde una perspectiva puramente económica, la mejor política a implantar en materia de gestión de crédito a clientes sería aquella que maximizara el beneficio de la empresa. (p. 17).	Funciones interrelacionadas entre los departamentos Comercial y Crédito	Relación con el departamento de compras y logística Relación con el departamento de contabilidad Relación con el departamento de Informática Relación con el departamento de asesoría jurídica	INSTRUMENTO: Cuestionario	NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo Correlacional
P.e.2. ¿Cómo la Política de Crédito se relaciona con la Cartera de alto riesgo en la Institución financiera Mibanco, Ventanilla en el periodo 2016?	O.e.2 Identificar la relación que existe entre la Política de Crédito con la cartera de alto riesgo en la Institución financiera Mibanco, Ventanilla del periodo 2016.	H.e.2 Existe relación significativa entre la Política de Crédito con la cartera de alto riesgo en la Institución financiera Mibanco, Ventanilla en el periodo 2016.			Elementos diferenciales en las políticas de concesión de crédito	Entorno económico externo Entorno económico interno Criterios		
P.e.3. ¿Cómo la Política de Crédito se relaciona con la Cartera pesada en la Institución financiera Mibanco, Ventanilla en el periodo 2016?	O.e.3 Evaluar la relación que existe entre la Política de Crédito con la cartera pesada en la Institución financiera Mibanco, Ventanilla del periodo 2016.	H.e.3 Existe relación significativa entre la Política de Crédito con la cartera pesada en la Institución financiera Mibanco, Ventanilla en el periodo 2016.	Calidad de Crédito	Según Aguilar, G. Camargo, G. y Morales, R. (2004). Define a la calidad de cartera como la determinación tanto por factores macro y microeconómicos, es decir, que no sólo son importantes las características del entorno económico donde la entidad bancaria se desenvuelve, sino también los factores relacionados con las políticas internas de conducción del banco. (p. 90).	Resultados a conseguir según cada política de crédito	Sistemático Irregular	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	
					Cartera atrasada	Información contable Crédito vencido Cobranza judicial		
					Cartera de alto riesgo	Crédito restructurado Crédito refinanciado Credito vencido y en cobranza judicial		
					Cartera pesada	Créditos directos Créditos indirectos Clasificación deficiente del deudor Cliente dudoso Pérdida sobre el crédito directo Necesidad de contingentes		