



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD

**GESTIÓN CREDITICIA EN LA ENTIDAD FINANCIERA DE
MIBANCO SAN MARTIN DE PORRES - LIMA 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN CIENCIAS CONTABLES**

AUTOR

DELGADO ORDOÑEZ WILLIAM DAVID

ASESORA

MG. GONZALES MONCADA TERESA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

FINANZAS

LIMA – PERÚ

2,016

PAGINA DEL JURADO

Dr. SIN NOMBRE

CPC. SIN NOMBRE

.....
PRESIDENTE

.....
SECRETARIO

SIN NOMBRE

.....
VOCAL

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis hijos Bryan, David, Kevin, mi esposa Lizet a mis padres y a todos que hicieron posible que este trabajo se realizara para así poder alcanzar los objetivos trazados.

El Autor

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme esta oportunidad de poder llegar hasta estas instancias tan importantes en mi vida, de igual forma a esta casa de estudio que me da la oportunidad de poder lograr mis objetivos establecidos y a todas aquellas personas que estuvieron conmigo dándome aliento para poder alcanzar mis metas que me trace de un principio.

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo William David Delgado Ordoñez, estudiante de la escuela de Sube de la universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI. 40069726, con la tesis titulada “Gestión Crediticia en la entidad financiera de Mibanco san Martín de Porres – Lima 2016”

Declaro bajo juramento que: La tesis es de mí autoría he respetado las normas internacionales citadas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la presente tesis no ha sido plagiada en total o parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiado, es decir no ha sido publicada y presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional. Los datos presentados en los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse de falta grave (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción de deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad cesar Vallejo.

Los Olivos, 07 de Febrero del 2017

William David Delgado Ordoñez

DNI: 40069726

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada “Gestión crediticia en la entidad financiera de Mibanco San Martín de Porres - Lima 2016”, en cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos para optar el título de licenciado en contabilidad de la Universidad César Vallejo.

El estudio consta de siete capítulos:

Capítulo I: Introducción

Capítulo II: Método

Capítulo III: Resultados

Capítulo IV: Discusión

Capítulo V: Conclusión

Capítulo VI: Recomendaciones

Capítulo VII: Referencias Bibliográficas

Anexos:

Matriz de consistencia

Operacionalidad de la Matriz

En busca que esta tesis se ajuste a las exigencias establecidas con todo trabajo científico, esperamos sus sugerencias para mejorar la calidad de nuestro trabajo.

Atentamente

El autor

INDICE

CARATULA

PAGINAS PRELIMINARES

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada de Autenticidad	v
Presentación	vi
Indice General	viii
Indice de Tabla	ix
Indice de Gráficos	xi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	xiv

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática	16
1.2. Trabajos Previos (Antecedentes)	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	24
1.4. Formulación del problema	48
1.5. Justificación del estudio	48
1.6. Objetivos (general y específico)	49

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación	52
2.2. Variables, Operacionalización	54
2.3. Población y Muestra	56
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez	56
2.5. Métodos de análisis de datos	60

III.	RESULTADOS	62
IV.	DISCUSIÓN	99
V.	CONCLUSIONES	104
VI.	RECOMENDACIONES	107
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	110

ANEXOS:

Matriz de consistencia

Operacionalidad de la variable

Cuestionario

INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Se evalúa el análisis cualitativo del cliente eficientemente por los colaboradores encargados	62
Tabla 2 Se toma en consideración dentro de la evaluación el entorno familiar del cliente	63
Tabla 3 La experiencia del conocimiento del giro del negocio le permite al cliente poder acceder a un financiamiento.	64
Tabla 4 Un cliente que no cuenta con antecedentes crediticios, pero que se respalde con patrimonio podría acceder a un financiamiento.	65
Tabla 5 Se cuenta con políticas de crédito para poder acceder a préstamos de forma rápida y sencilla.	66
Tabla 6 Se cuenta con campañas con tasas competitivas, aquellos clientes que poseen casa propia.	67
Tabla 7 Es un factor importante que el cliente cuenta con varios puntos de venta.	68
Tabla 8 Se considera pertinente evaluar todos los ingresos del cliente en una primera evaluación.	69
Tabla 9 El cliente que posee respaldo patrimonial casa, local o vehículo propio, tiene un menor riesgo crediticio.	70
Tabla 10 Se hacen visitas de supervisión para verificar si el cliente hizo la inversión que solicito.	71
Tabla 11 Se toma acciones de cartas notariales al cliente que no viene cumpliendo los compromisos de pago pactados.	72
Tabla 12 Se puede protestar el pagare que el cliente firmo al no tener respuesta de pago alguno.	73
Tabla 13 Se cobra oportunamente al cliente en los primeros días de mora para no deteriorar la cartera.	74
Tabla 14 Las notificaciones a los deudores se les envían en forma oportuna.	75
Tabla 15 Se visita a los clientes frecuentemente para que la competencia no termine sobre endeudándolo.	76
Tabla 16 Existe el mecanismo de cobranza que ayude al cliente poder hacerle recordarle	77

la fecha de pago.	
Tabla 17 Se cuenta con centros de pago que le permitan al cliente poder realizar Operaciones de pago más cerca de su casa.	78
Tabla 18 Se puede dar crédito a los clientes que muestran poco voluntad de pago.	79
Tabla 19 Existe el sistema que registre todo el comportamiento de mora del cliente.	80
Tabla 20 Se realiza operativos de cobranza en forma conjunta tanto del titular como del aval para reducir la mora.	81
Tabla 21 Se cuenta con el mecanismo adecuado para poder atender al cliente que presente algún tipo de reclamo.	82
Tabla 22 Se le informa al cliente sobre las condiciones del crédito tanto de interés, cuotas y montos antes del desembolso del crédito.	83
Tabla 23 Existen productos financieros que le permitan al cliente retenerlo o reengancharlo.	84
Tabla 24 Es suficiente con tener negocio para otorgarle un crédito.	85
Tabla 25 Es suficiente la experiencia crediticia del cliente para la aprobación del crédito.	86
Tabla 26 Se realizan campañas a nuestros mejores clientes para retenerlos.	87
Tabla 27 Un cliente calificado en situación problema de pago podría ser atendido para un crédito.	88
Tabla 28 Un cliente con problemas de pago podría ser atendido con un sustento que justifique la calificación actual.	89
Tabla 29 La calificación por problemas de pago excluye al cliente para la obtención de un crédito.	90
Tabla 30 Se podría financiar un crédito en la categoría deficiente, por más que el cliente cuente con negocio.	91
Tabla 31 Contar con calificación dudosa le representa al cliente una dificultad de su capacidad de pago para poder seguir financiando créditos.	92
Tabla 32 Se podría financiar un crédito en la categoría perdida solo por cumplir las metas de productividad.	93
Tabla 33 El cliente puede solicitar un crédito en campaña para capital de trabajo solo con DNI.	94
Tabla 34 El financiamiento de capital de trabajo se realiza en corto tiempo.	95
Tabla 35 Se les envía a los clientes a su domicilio cartas de invitación para acceder a campañas de financiamiento de capital.	96
Tabla 36 El cliente siempre realiza la inversión que solicita desde un inicio.	97

INDICES DE GRAFICOS

Figura 1 Se evalúa el análisis cualitativo del cliente eficientemente por los colaboradores encargados	62
Figura 2 Se toma en consideración dentro de la evaluación el entorno familiar del cliente	63
Figura 3 La experiencia del conocimiento del giro del negocio le permite al cliente poder acceder a un financiamiento.	64
Figura 4 Un cliente que no cuenta con antecedentes crediticios, pero que se respalde con patrimonio podría acceder a un financiamiento.	65
Figura 5 Se cuenta con políticas de crédito para poder acceder a préstamos de forma rápida y sencilla.	66
Figura 6 Se cuenta con campañas con tasas competitivas, aquellos clientes que poseen casa propia.	67
Figura 7 Es un factor importante que el cliente cuenta con varios puntos de venta.	68
Figura 8 Se considera pertinente evaluar todos los ingresos del cliente en una primera evaluación.	69
Figura 9 El cliente que posee respaldo patrimonial casa, local o vehículo propio, tiene un menor riesgo crediticio.	70
Figura 10 Se hacen visitas de supervisión para verificar si el cliente hizo la inversión que solicito.	71
Figura 11 Se toma acciones de cartas notariales al cliente que no viene cumpliendo los compromisos de pago pactados.	72
Figura 12 Se puede protestar el pagare que el cliente firmo al no tener respuesta de pago alguno.	73
Figura 13 Se cobra oportunamente al cliente en los primeros días de mora para no deteriorar la cartera.	74
Figura 14 Las notificaciones a los deudores se les envían en forma oportuna.	75
Figura 15 Se visita a los clientes frecuentemente para que la competencia no termine sobre endeudándolo.	76
Figura 16 Existe el mecanismo de cobranza que ayude al cliente poder hacerle recordarle la fecha de pago.	77
Figura 17 Se cuenta con centros de pago que le permitan al cliente poder realizar	78

Operaciones de pago más cerca de su casa.	
Figura 18 Se puede dar crédito a los clientes que muestran poca voluntad de pago.	79
Figura 19 Existe el sistema que registre todo el comportamiento de mora del cliente.	80
Figura 20 Se realiza operativos de cobranza en forma conjunta tanto del titular como del aval para reducir la mora.	81
Figura 21 Se cuenta con el mecanismo adecuado para poder atender al cliente que presente algún tipo de reclamo.	82
Figura 22 Se le informa al cliente sobre las condiciones del crédito tanto de interés, cuotas y montos antes del desembolso del crédito.	83
Figura 23 Existen productos financieros que le permitan al cliente retenerlo o reengancharlo.	84
Figura 24 Es suficiente con tener negocio para otorgarle un crédito.	85
Figura 25 Es suficiente la experiencia crediticia del cliente para la aprobación del crédito.	86
Figura 26 Se realizan campañas a nuestros mejores clientes para retenerlos.	87
Figura 27 Un cliente calificado en situación problema de pago podría ser atendido para un crédito.	88
Figura 28 Un cliente con problemas de pago podría ser atendido con un sustento que justifique la calificación actual.	89
Figura 29 La calificación por problemas de pago excluye al cliente para la obtención de un crédito.	90
Figura 30 Se podría financiar un crédito en la categoría deficiente, por más que el cliente cuente con negocio.	91
Figura 31 Contar con calificación dudosa le representa al cliente una dificultad de su capacidad de pago para poder seguir financiando créditos.	92
Figura 32 Se podría financiar un crédito en la categoría pérdida solo por cumplir las metas de productividad.	93
Figura 33 El cliente puede solicitar un crédito en campaña para capital de trabajo solo con DNI.	94
Figura 34 El financiamiento de capital de trabajo se realiza en corto tiempo.	95
Figura 35 Se les envía a los clientes a su domicilio cartas de invitación para acceder a campañas de financiamiento de capital.	96
Figura 36 El cliente siempre realiza la inversión que solicita desde un inicio.	97

RESUMEN

El estudio de la investigación es gestión crediticia en la entidad financiera de Mibanco San Martín de Porres Lima 2016 cuyo objetivo general fue determinar cómo es la gestión crediticia en la entidad financiera de Mibanco San Martín de Porres Lima 2016, al respecto el autor Beltrán sostiene la necesidad de evaluar los riesgos en el crédito, clasificación de la morosidad, categoría del deudor y uso del financiamiento.

La investigación es de tipo descriptiva, su diseño no experimental para la variable que se estudia. La población que se tomó fue de 35 trabajadores del área de negocio de la oficina de San Martín de Porres de Mibanco en el año 2016, la muestra es de 40 colaboradores por ende la recolección de datos se aplicó fue el cuestionario tipo Likert, la herramienta utilizada fue el programa SPSS Versión 22 como procesador de datos.

Finalmente se llegó a la conclusión que no existe una buena evaluación cualitativa con relación al cliente y a sus familiares, no hay una buena supervisión por parte de los encargados responsables, existe una mala gestión con relación a las cobranzas especialmente las cuentas preventivas con pocos días de atraso las cuales no se veían y por consiguiente llevando a un deterioro de cartera mayor, también se halló problemas con relación al criterio de evaluación con relación a los clientes que no cuentan con voluntad de pago ya que es un riesgo de brindarle de nuevo, tampoco existe una buena política de sinceridad y transparencia con el cliente por no informar a tiempo las condiciones que se necesitan para poder optar por un crédito, además se observó que no se demuestra un buen control con relación a los destinos del crédito que pueden conllevar a malos manejos financieros y una posible pérdida del negocio.

Palabras claves: Gestión crediticia, Riesgos en el crédito, clasificación de la morosidad, categoría del deudor y uso del financiamiento.

ABSTRACT

The research study is credit management in the financial institution of Mibanco San Martin de Porres Lima 2016 whose general objective was to determine how is the credit management in the financial institution of Mibanco San Martin de Porres Lima 2016, in this respect the author Beltrán supports the Need to assess credit risks, classification of delinquency, debtor category and use of financing.

The research is descriptive, its non-experimental design for the variable being studied. The population that was taken was of 35 workers of the business area of the office of San Martin de Porres de Mibanco in the year 2016, the sample is of 40 collaborators therefore the data collection was applied was the Likert type questionnaire, the tool Used was the program SPSS Version 22 as data processor.

Finally, it was concluded that there is no good qualitative evaluation in relation to the client and his / her relatives, there is not a good supervision by the responsible managers, there is a poor management in relation to the collections especially the preventive accounts with few days of Arrears which are not seen and consequently leading to deterioration of the larger portfolio, problems were also found in relation to the evaluation criterion in relation to customers who do not have willingness to pay since it is a risk of being offered again, neither There is a good policy of sincerity and transparency with the client for not informing in time the conditions that are necessary to be able to opt for a credit, in addition it was observed that it does not demonstrate a good control in relation to the destinations of the credit that can lead to bad Financial management and a possible loss of business.

Key words: Credit management, Risks in credit, classification of delinquency, category of debtor and use of financing.