



Universidad
Continental

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración y Finanzas

Tesis

**Administración del riesgo de crédito y morosidad en
la empresa América Pyme S.A. sede Chilca de la
ciudad de Huancayo – 2017**

para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración

Geraldine Diana Casimiro Quintana

Huancayo, 2018



Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Obra protegida bajo la licencia de [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/peru/)

**ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO Y MOROSIDAD EN
LA EMPRESA AMÉRICA PYME S.A. SEDE CHILCA DE LA CIUDAD
DE HUANCAYO – 2017.**

Asesor:

Ma. Carlos Alberto Recuay Salazar

Dedicatoria

A Dios, a mis padres y maestros. A Dios porque me ha dado salud, sabiduría y por haberme permitido concluir mis estudios; de igual forma a mis padres quienes me dieron la vida, educación, apoyo, confianza y seguridad de lograr mis metas, y a mis maestros por sus enseñanzas y paciencia brindada en cada etapa de mi carrera.

Geraldine Diana, Casimiro Quintana

Agradecimiento

A Dios, por permitirme cumplir satisfactoriamente este gran paso académico en mi vida profesional y por ser mi guía en cada uno de mis objetivos y metas que me propongo día a día.

Quiero agradecer a mis padres quienes me guiaron, me brindaron su apoyo y su confianza en cada etapa de mi vida, muchos de mis logros se los debo a ellos en los que se incluye este, me formaron con valores y reglas motivándome siempre para alcanzar mis anhelos.

Así mismo agradecer a mi asesor por la paciencia y apoyo durante el desarrollo de esta investigación, por sus comentarios y sugerencias para realizar las constantes mejoras en la investigación.

Igualmente, a la Universidad Continental, el cual fue mi centro de formación académica en estos 5 años, y, por ultimo a la empresa que me dio su apoyo para realizar la investigación correspondiente, América Pyme S.A agencia Chilca de la ciudad de Huancayo.

Lista de Contenidos

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Lista de Contenidos	vi
Lista de Tablas	x
Lista de Figuras.....	xii
Resumen.....	xv
Abstrac	xvi
Introducción	1
Capítulo I: Planteamiento del Estudio	2
1.1 Fundamentación del Problema.....	2
1.2 Formulación del problema	28
1.2.1 Problema general	28
1.2.2 Problema específico.....	28
1.3 Objetivos de la Investigación	28
1.3.1 Objetivo general.....	28
1.3.2 Objetivos específicos	28
1.4 Justificación de la Investigación	29
1.4.1 Justificación teórica	29
1.4.2 Justificación Práctica	29
1.4.3 Justificación metodológica	30

1.5	Hipótesis y descripción de variables	30
1.5.1	Hipótesis general	30
1.5.2	Hipótesis específica	30
1.5.3	Descripción de variables.....	31
1.6	Restricciones de la investigación	31
1.7	Alcances y limitaciones de la investigación.....	31
Capítulo II: Marco referencial		33
2.1.	Antecedentes de la investigación	33
2.1.1.	Antecedentes internacionales	33
2.1.2.	Antecedentes Nacionales.....	38
2.1.3.	Antecedentes Locales	42
2.2.	Bases Teóricas de la Investigación.....	45
2.2.1.	Administración del riesgo crediticio	45
2.2.1.1.	<i>Importancia de la administración del crédito</i>	46
2.2.1.2.	<i>Función del crédito como proceso administrativo</i>	46
2.2.1.3.	<i>Clasificación del crédito y la actividad crediticia</i>	49
2.2.1.4.	<i>Políticas de crédito</i>	51
2.2.1.5.	<i>El departamento de Crédito</i>	55
2.2.1.6.	<i>Centralización o descentralización de la función de crédito</i>	58
2.2.1.7.	<i>Manual de organización</i>	59
2.2.1.8.	<i>El riesgo en el otorgamiento del crédito</i>	61

2.2.1.9. Factores básicos que determinan el riesgo de crédito.....	63
2.2.1.10. Procedimiento de crédito - Tecnología crediticia	66
2.2.1.11. La solicitud de crédito.....	66
2.2.2. La Morosidad	72
2.2.2.1. El indicador de la morosidad.....	72
2.2.2.2. Limitaciones de los indicadores de morosidad	73
2.2.2.3. La tasa de morosidad	74
2.2.2.4. Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008.....	75
2.2.2.5. Factores macroeconómicos.....	84
2.2.2.6. Factores Microeconómicos	85
2.3. Marco Conceptual	86
Capítulo III: Metodología de la investigación	88
3.1 Método, tipo y nivel de la investigación	88
3.1.1 Método y tipo de investigación	88
3.1.2 Nivel de la investigación	88
3.2 Diseño de la investigación.....	88
3.3 Población y muestra	89
3.4 Instrumento y Técnica de recolección de datos	89
3.5 Técnicas de análisis de datos.....	90
3.6 Tratamiento estadístico	91
3.7 Línea de investigación.....	91

Capítulo IV: Resultados y discusión.....	92
4.1 Diagnóstico General de la Empresa	92
4.2 Presentación de resultados	93
4.2.1 Resultados a nivel de preguntas	93
4.3 Contrastación de hipótesis.....	112
4.3.1 Proceso de prueba de hipótesis.....	113
4.3.1.1 Prueba de hipótesis general.....	113
4.3.1.2 Prueba de hipótesis específica	117
4.4 Discusión de resultados	124
Conclusiones.....	134
Recomendaciones	137
Referencias.....	140

Lista de Tablas

Tabla N° 1. Cartera de Clientes America Pyme S.A	7
Tabla N° 2. Saldos en Mora de America Pyme S.A.	21
Tabla N° 3. Cartera de clientes y saldos en mora de la Agencia Chilca America Pyme S.A.	22
Tabla N° 4: Operacionalización de variables de la investigación.....	32
Tabla N° 5: El analista le orienta sobre los beneficios crediticios (ventajas económicas) que obtendrá dentro de America Pyme.....	93
Tabla N° 6: Cada vez que solicita un crédito el analista le informa acerca de la política crediticia (conjunto de criterios crediticios).	95
Tabla N° 7: Cuando solicita un crédito la atención que le brinda el analista es amable y respetuosa.....	96
Tabla N° 8: El analista le realiza un estudio económico (evaluación de ingresos y egresos).	97
Tabla N° 9: El analista le realiza un estudio económico (evaluación de ingresos y egresos) .	98
Tabla N° 10: Cada vez que solicita un crédito presenta documentos que garantice su aprobación	99
Tabla N° 11: Cuando solicita un crédito el analista responde a todas sus dudas e inquietudes que tiene en ese momento.....	100
Tabla N° 12: El analista evalúa su estabilidad de residencia, su empleo, relaciones comerciales, etc.....	101
Tabla N° 13. La variación del precio del dólar influye en el pago de sus cuotas.....	103
Tabla N° 14: Usted se beneficia de los productos crediticios (crédito normal, paralelo, campaña, CGP, administrativo, etc.) que brindan las micro financieras.	104
Tabla N° 15: Al solicitar un crédito el analista evalúa la cantidad máxima de sus ingresos que puede destinar al pago de sus cuotas en ese momento	105

Tabla N° 16: El analista evalúa su historial crediticio y otras deudas pendientes que usted tiene en ese momento	106
Tabla N° 17: El analista evalúa su historial crediticio y otras deudas pendientes que usted tiene en ese momento	107
Tabla N° 18: El analista supervisa su negocio antes del desembolso.....	108
Tabla N° 19: A usted se le solicita garantías para la aprobación de su crédito	110
Tabla N° 20: Después del desembolso de su crédito el analista mantiene comunicación con usted para recordarle la fecha del pago de sus cuotas.	111
Tabla N° 21: Tabla cruzada Administración del riesgo de crédito y Morosidad.....	115
Tabla N° 22: Pruebas de chi-cuadrado	116
Tabla N° 23: Tabla cruzada Política de Créditos*Factor Macroeconómico	119
Tabla N° 24: Pruebas de chi-cuadrado	120
Tabla N° 25: Tabla cruzada Procedimientos de crédito*Factor Microeconómico	123
Tabla N° 26: Pruebas de chi-cuadrado	123

Lista de Figuras

Figura N° 1: Cartera de clientes normales y en mora de America Pyme S.A por agencias.8	8
Figura N° 2: Manual de micro crédito/Políticas de la empresa América Pyme S.A. 12	12
Figura N° 3: Manual de micro crédito/Filosofía de la organización 13	13
Figura N° 4: Manual de Micro crédito/Aplicación del manual de America Pyme S.A. 14	14
Figura N° 5: Tecnología crediticia de America Pyme S.A..... 16	16
Figura N° 6: Tecnología crediticia de America Pyme S.A..... 17	17
Figura N° 7: Tecnología crediticia de America Pyme S.A..... 18	18
Figura N° 8: Proceso de evaluación de crédito de America Pyme S.A. 19	19
Figura N° 9. Factores de evaluación de crédito de America Pyme S.A. 20	20
Figura N° 10: Saldos en Mora de America Pyme S.A..... 21	21
Figura N° 11 Formato de expediente para la solicitud de crédito America Pyme S.A. 26	26
Figura N° 12: El proceso Administrativo 47	47
Figura N° 13: Áreas básicas de la empresa..... 49	49
Figura N° 14: Clasificación del crédito 50	50
Figura N° 15: Clasificación de la actividad crediticia 51	51
Figura N° 16. Estructura de organización lineal..... 56	56
Figura N° 17 Estructura funcional o piramidal..... 57	57
Figura N° 18: Estructura de organización de línea y staff..... 58	58
Figura N° 19: .Exposición al riesgo de los activos. 63	63
Figura N° 20: Factores que determinan el riesgo de crédito..... 64	64
Figura N° 21: Diagrama del proceso de trámite de pedidos y autorización de créditos. 67	67
Figura N° 22: Relación de créditos autorizados. 68	68
Figura N° 23: Relación de pedidos detenidos o no autorizados. 68	68
Figura N° 24: Análisis de la solicitud de crédito. 69	69

Figura N° 25: Ejemplo de solicitud de crédito para clientes con negocio.....	70
Figura N° 26: Ejemplo de solicitud de crédito para clientes con negocio.....	71
Figura N° 27: Tasas mínimas de provisiones establecidas por la SBS.....	81
Figura N° 28: Exposición de riesgo establecido por la SBS.....	81
Figura N° 29: Variables, Técnicas e instrumentos de recolección de datos	90
Figura N° 30: El analista le orienta sobre los beneficios crediticios (ventajas económicas) que usted obtendrá dentro de America Pyme	94
Figura N° 31: Cada vez que solicita un crédito el analista le informa acerca de la política crediticia (conjunto de criterios crediticios).	95
Figura N° 32: Cuando solicita un crédito la atención que le brinda el analista es amable y respetuosa.....	96
Figura N° 33: El analista le realiza un estudio económico (evaluación de ingresos y egresos).	97
Figura N° 34: El analista verifica el destino de la inversión (dinero) antes de la autorización a su desembolso	98
Figura N° 35: Cada vez que solicita un crédito presenta documentos que garantice su aprobación.....	99
Figura N° 36: Los productos crediticios benefician sus negocios	100
Figura N° 37 : El analista evalúa su estabilidad de residencia, su empleo, relaciones comerciales, etc.....	102
Figura N° 38: La variación del precio del dólar influye en el pago de sus cuotas.	103
Figura N° 39: Usted se beneficia de los productos crediticios (crédito normal, paralelo, campaña, CGP, administrativo, etc.) que brindan las micro financieras.	104
Figura N° 40: Al solicitar un crédito el analista evalúa la cantidad máxima de sus ingresos que puede destinar al pago de sus cuotas en ese momento.....	105

Figura N° 41: Al solicitar un crédito el analista evalúa su historial crediticio y otras deudas pendientes que usted tiene en ese momento	106
Figura N° 42: El analista le informa acerca de los productos crediticios (crédito normal, campaña, estrella, etc.) de America Pyme S.A	108
Figura N° 43: El analista supervisa su negocio antes del desembolso	109
Figura N° 44: A usted se le solicita garantías para la aprobación de su crédito.....	110
Figura N° 45: Después del desembolso de su crédito el analista mantiene comunicación con usted para recordarle la fecha del pago de sus cuotas.....	112
Figura N° 46: Zona de rechazo y no rechazo Ho.....	114
Figura N° 47: Zona de rechazo y no rechazo Ho.....	118
Figura N° 48: Zona de rechazo y no rechazo Ho.....	122

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la administración del riesgo de crédito y la morosidad en la empresa América Pyme S.A. sede Chilca de la ciudad de Huancayo-2017. Como libros base se tiene a Villaseñor (2007), para la administración del riesgo de crédito, y CIES (2004), para la morosidad. La investigación utiliza el método científico, el tipo de investigación es básica, por su naturaleza es no experimental y por naturaleza de datos es cualitativa, el nivel es correlacional, el diseño es no experimental. La población está conformada por 62 clientes de América Pyme S.A. sede Chilca de la ciudad de Huancayo. Para la determinación de la muestra se consideró a la totalidad de los clientes de dicha empresa y dado que la población es relativamente pequeña, se vio por conveniente realizar un censo con la finalidad de obtener información real y objetiva. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, y técnica la encuesta.

Para obtener los resultados de la investigación, se aplicó un cuestionario con escala de Likert, incluyó 16 ítems planteados que responden las dimensiones de las variables, se aplicó una prueba piloto a 20 personas para la validación del instrumento, después se aplicó a la muestra general de 62 clientes. En tal sentido un 51.22% de los colaboradores mencionaron no conocen los beneficios crediticios que brinda la empresa, y están de acuerdo que sí se les realiza una evaluación económica antes de la aprobación del crédito, también mencionando acerca de las razones de morosidad. Al finalizar la investigación se concluye que: Existe una relación baja entre la administración de riesgo de crédito y morosidad en la empresa América Pyme S.A. sede Chilca de la ciudad de Huancayo -2017, si se tienen en cuenta los factores del riesgo de crédito externos e internos a la empresa se podrá disminuir la morosidad.

Palabras Clave: Administración, Riesgo crediticio, Morosidad.

Abstrac

The present investigation has as objective to decide the relation between the administration risk credit and the delinquency in the company América Pyme S.A. in the place of Chilca in the city of Huancayo-2017 As the base books we have Villaseñor (2007), for the administration of credit risk, and CIES (2004), for the delinquency. the investigation uses the scientific method, the type of investigation is basic, by his nature is not experimental and by his nature data is qualitative, he level is correlational, the design is non-experimental. The population is made for 62 clients of America Pyme S.A in the place of Chilca of the city of Huancayo. For the determination of the sample, its considered to the totality of the clients of said company and since the population it was considered convenient to perform a census with the purpose of obtaining real and objective information. The instrument that was used was the questionnaire, and the survey technique.

To obtain the results of the investigation. I applied a questionnaire with scale of liker, including 16 items raised that responds the dimensions of the variables, was applied a pilot test to 20 people for the validation of the instrument, then it was applied to the general sample of 62 customers. In this regard, 51.22% of the collaborators mentioned did not know the credit benefits that provides the company, and they agree that they do an economic evaluation before of the approval of credit, also mentioning the reasons for delinquency. At the end of the investigation, it is concluded that: There is a low relation between the administration of credit risk and delinquency in the company America Pyme SA A in the place of Chilca of the city of Huancayo -2017, if one takes into account the external and internal credit risk factors to the company it will be possible to reduce the delinquency.

Keywords: Administration, Credit risk, Delinquency

Introducción

América Pyme S.A, es una entidad micro financiera con garantía y solvencia económica, los servicios que otorga beneficia a las pequeñas y medianas empresa, tiene la misión de promover la intermediación financiera, con el fin de impulsar competitividad en el departamento de Junín y su desarrollo sostenible para mejorar el bienestar y progreso de la población. Esta presente investigación está conformada por 5 capítulos, los cuales se detallan que se abarcó en cada capítulo.

El Capítulo I contiene la composición del problema, basada en la problemática y la definición de los problemas recurrentes de los objetivos y sujetos de estudio, así mismo, contiene los objetivos que persiguen la investigación y las justificaciones que otorgan la importancia del estudio.

El capítulo II muestra los antecedentes internacionales, nacionales y locales; así mismo, contiene las bases teóricas de la administración del riesgo de crédito y morosidad; finalmente, el marco conceptual de la presente investigación que otorga la debida importancia al estudio.

El capítulo III contiene el respectivo desarrollo del método, tipo, nivel de investigación, diseño de investigación, población, muestra, técnica e instrumento de recolección de datos y técnica de procesamiento de datos del programa SPSS.

El capítulo IV contiene el diagnostico general de la empresa, la aplicación del instrumento y su presentación de resultados, mostrando a través de datos estadísticos y su interpretación correspondiente; así mismo, la prueba de hipótesis y discusión de resultados.

Finalmente, el capítulo V de la investigación presenta las respectivas conclusiones y recomendaciones del caso.

Capítulo I: Planteamiento del Estudio

En el capítulo I se planteó la preocupación latente de conocer acerca de la administración del riesgo de crédito y la morosidad de la empresa América Pyme, como tema central; asimismo la formulación y fundamentación del problema; los problemas específicos, definir el objetivo general y específico, además de justificar el porqué de la realización de la presente investigación.

1.1 Fundamentación del Problema

A continuación, se presentan algunas revistas científicas realizadas con anterioridad en relación a la problemática de la investigación a desarrollar:

Según Trejo, Martinez, Venegas (2017), menciona que toda empresa requiere adoptar los mejores lineamientos en su tratamiento y reservar base monetaria en caso de incumplimiento de pago. Para una mejor administración de riesgo es necesario disponer herramientas que permitan establecer modelos de medición (scorings y ratings) con el objeto de discriminar clientes según su perfil de riesgo, verificar los sistemas de seguimiento, los modelos de evaluación y severidad en los riesgos de crédito; para ello existe parámetros y normas que tiene que cumplir cada entidad financiera las cuales se menciona en Basilea II, se obliga a las entidades financieras no solo a adaptar sus sistemas de cálculo del consumo de capital, sino también a modificar los sistemas de reporting (informes financieros) y de análisis de la información, según la normativa de Basilea II, menciona que las entidades financieras crediticias dispongan de un modelo de credit scoring que les permita medir la Probabilidad de Incumplimiento del crédito que se otorga. Los factores que se deben tomar en cuenta para medir el riesgo de crédito son: las probabilidades de incumplimiento, las correlaciones entre incumplimientos, la concentración o segmentación de la cartera, la exposición a cada deudor y la tasa de recuperación en caso de incumplimiento.

Es por ello que es importante la administración del riesgo crediticio en cualquier entidad financiera, ya que este aporta más de la mitad de los ingresos de la banca.

Londoño y Nuñez (2010), señalan que el riesgo afecta directamente al cumplimiento de los objetivos de la organización, incluyendo los estratégicos, operación y financieros. Por ello la administración de riesgos es importante dentro de una organización, ya que son un conjunto de acciones que permite identificar y evaluar los riesgos que puedan afectar al cumplimiento de objetivos con el fin de prevenirlos y responder a ellos de una forma efectiva. Menciona que la administración del riesgo comprende de seis etapas: la identificación de riesgos, calificación y evaluación de riesgo, medida de tratamiento de riesgo, implementación de las medidas de tratamiento, monitoreo y evaluación de riesgos; con las cuales se determinó que los riesgos son denominados comúnmente como gestión de riesgos o administración por la alta gerencia. Para el tratamiento de los riesgos que identifican las empresas, el método más reconocido es el análisis de vulnerabilidad, basándose en políticas o lineamientos generales que los regulen con mayor frecuencia, mediante las siguientes herramientas: inspección, cuestionario de análisis de riesgos, y flujogramas, pero adicionalmente las empresas están planteando planes de implementación para las nuevas medidas de tratamiento producto del análisis previo de los riesgos.

Jiménez (2010), menciona que las instituciones financieras desarrollan una actividad de gran responsabilidad, ya que sus negocios involucran los ahorros del público y los recursos que tienen establecidos con algún propósito, los cuales no se pueden poner en riesgo por parte de estas instituciones. Estas entidades financieras deben de proteger a los ahorradores y demás clientes ya que existen entidades que controlan las actividades que llevan a cabo estas instituciones, buscando mantener en niveles aceptables los diferentes tipos de riesgo y evitar, por lo tanto, la posibilidad de grandes pérdidas, estas son la Superintendencia Bancaria y el Banco Central de reserva. La administración del riesgo, está constituida por una serie de

políticas, límites y decisiones que se emplean para determinar el nivel de mezcla adecuada de riesgos que una institución puede y debe asumir, donde la dirección de la institución financiera es el responsable de identificar y medir todos los riesgos inherentes a las operaciones que se realiza, ya que la dirección es quien aprueba la estrategia de riesgos, tomando en cuenta la tolerancia de riesgo permitida, la estrategia general de negocios y las regulaciones establecidas por el Banco Central en este sentido.

Gomés y Checo (2014), mencionan que el riesgo y la globalización de los mercados financieros ha venido generando una mayor volatilidad de las variables macroeconómicas que ocasiona que las empresas en general presenten pérdidas considerables, lo que motiva el desarrollo continuo de nuevas técnicas de gestión del riesgo de crédito y la disminución de pérdidas por incumplimiento de deudas. En toda entidad dentro del sistema financiero, es importante definir los factores relacionados a la gestión del riesgo de crédito mediante herramientas y parámetros, pues, de estos factores volátiles y sensibles al entorno macroeconómico que lo rodea, se encuentra la clave para poder enfrentar de la mejor manera la incertidumbre que depara el futuro del negocio, lo que favorecería de forma ventajosa el posicionamiento de la entidad ante sus competidores.

Guillén (2002), menciona que la morosidad fue un factor de fondo detrás de las crisis bancarias donde hubo varios episodios de colapsos financieros, las que originaron el mayor número de quiebras, el deterioro de la calidad de activos, que fue el detonante de la crisis, al haber afectado la confianza en el sistema bancario. Dentro del Perú se observa que la sensibilidad de la morosidad a estos factores depende del tamaño de la institución financiera, debido probablemente al aprovechamiento de economías a escala en recursos e información destinados a la evaluación y manejo del riesgo crediticio. Es así que los bancos medianos y pequeños dependen de factores externos e internos; como la política de otorgamiento de créditos, eficiencia productiva en el caso de los bancos medianos, y la conducta tomadora de

riesgos en el caso de los bancos pequeños. Así como también la tasa de interés, la cual influye en algunas instituciones que cobraban por sus créditos más que el promedio del sistema elevaba la cartera atrasada, posiblemente, por el incremento en los problemas de información asimétrica.

Menéndez (2012), menciona que la morosidad crediticia perjudica a la rentabilidad de la empresa provocando ruptura en la rotación de los fondos e incrementa sus provisiones por los créditos impagos, afectando las utilidades. Las empresas financieras tienen como actividad captar fondos de los agentes superavitarios para colocarlos a los agentes deficitarios; lo cual, por su naturaleza, implica una serie de riesgos. En general, los riesgos de la intermediación financiera están vinculados con aspectos macroeconómicos y microeconómicos donde corren el riesgo del impago de los créditos que se otorga, el riesgo de liquidez que enfrenta la institución cuando no es capaz de hacer frente a sus obligaciones con sus depositantes y el riesgo de mercado. De acuerdo a Basilea II se considera, además de los riesgos de crédito y de mercado, y el riesgo de gestión, implican la pérdida resultante de procesos, personal o sistemas internos inadecuados o ineficientes.

Bermúdez y Velásquez (2015), mencionan que, en América Latina, las instituciones de micro finanzas han desarrollado técnicas innovadoras para hacer disponibles los préstamos de acuerdo con su cultura y realidad. Un aspecto clave para el desarrollo de estas estrategias fue la competencia. Cuando las primeras ONG demostraron que el microcrédito podía ser una estrategia económicamente sostenible en nuestro continente, más instituciones entraron al mercado. Muchas de las innovaciones representan intentos de las instituciones de micro finanzas por colocarse favorablemente en el mercado, respondiendo competitivamente a su entorno cambiante, al adoptar una estrategia basada en una mejor respuesta a los clientes y eficiencia, con una clara tendencia de direccionar los créditos a préstamos individuales, a microempresas establecidas. Es así que se observa la aparición de los préstamos grupales a

préstamos individuales. La SBS establece el uso del análisis de cosechas por las entidades supervisadas como parte de las medidas prudenciales para la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas, con especial énfasis en los resultados de las campañas de aumento de líneas de crédito por tarjeta o de captación de clientes para productos de crédito de consumo. También establece el uso de esta metodología en el seguimiento a nivel de portafolio, como parte de la gestión del riesgo de crédito de nuevas operaciones minoristas –créditos a pequeñas y micro empresas, de consumo e hipotecarios– en el marco de campañas, que permita evaluar las medidas correctivas necesarias, con el fin de disminuir el riesgo del crédito y por ende la morosidad por parte de los clientes.

La morosidad es consecuencia de diferentes factores que se desconocen o, simplemente, se presumen, ya que se carece de una información real, lo cual perjudica a la asociación porque no puede analizar ni plantear estrategias para contrarrestar su situación.

Aguilar & Camargo (2002), mencionan que los créditos en condición de retraso o de no pago constituyen una de las principales causas de la insolvencia y descapitalización, lo que finalmente atenta contra la solidez y sostenimiento de la institución en el largo plazo. Los diferentes comportamientos de la morosidad en las instituciones micro financieras, son resultado de diferencias en sus políticas de gestión, su tecnología crediticia y la dinámica de sus plazas, el cual es reflejado en las variables que afectan la morosidad de estas instituciones. Por otro lado, es importante tener en cuenta los elevados niveles de morosidad presentados por algunas instituciones, probablemente como reflejo de una mayor ineficiencia en su gestión en el largo plazo.

América Pyme S.A es una empresa micro financiera con 5 años de experiencia en el mercado huancaíno, que nace con la iniciativa de ponerse al servicio de las pequeñas y medianas empresas, sus servicios están en relación a los micro créditos inclusivos; cuyo reto es atender de manera prioritaria, al sector no bancarizado, es decir a aquellas personas que no

han accedido a los servicios de la banca e instituciones del sector financiero nacional, o a pesar de acceder a dichos servicios, éstos no responden a sus necesidades de fondeo, por consiguiente obtienen financiamiento en el sector informal, con las desventajas que ello implica. La empresa no está regulada por la SBS, por temas de capital, pero sus políticas están estipuladas acorde a la ley N° 26702 de la SBS. América Pyme S.A actualmente cuenta con 6 agencias (Huancayo, Chilca, Tambo, Chupaca, Jauja y Huayucachi) cada una con un mismo organigrama estructural y lineamientos a seguir como organización; teniendo a cargo en su totalidad un aproximado de 358 clientes, dentro de los cuales se considera a la agencia de Chilca con mayor morosidad en los últimos meses.

Tabla 1. Cartera de Clientes América Pyme S.A

Agencia	Normal	Mora	Total
Tambo	54	19	73
Huancayo	27	10	37
Chilca	32	30	62
Jauja	56	13	69
Huayucachi	60	32	92
Chupaca	18	7	25
Total	247	111	358

Nota: Información recabada de la cartera normal y en mora de las agencias de America Pyme S.A. al periodo 31/07/2017

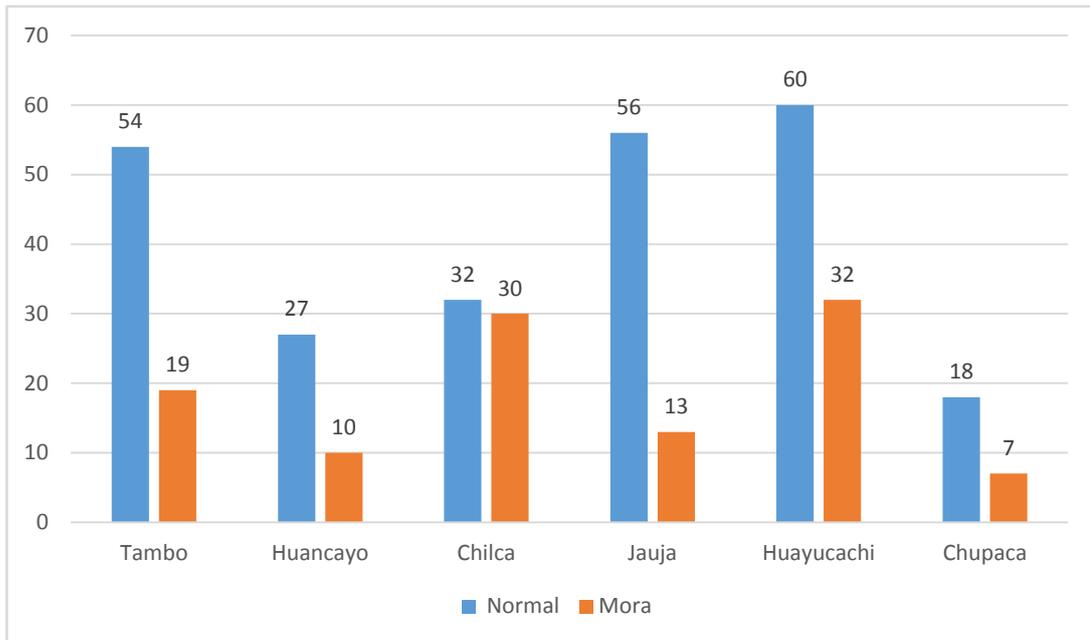


Figura N° 1: Cartera de clientes normales y en mora de América Pyme S.A por agencias.
 Nota: Datos recopilados de la empresa América Pyme S.A al 31/07/2017

En la figura 1, se puede apreciar que la cartera de clientes con mayor morosidad en la empresa América Pyme S.A. es de la agencia Chilca, ya que existe 30 clientes del total que se encuentran en estado de mora, a diferencia de las otras agencias; lo cual indica que existen inconvenientes en la gestión de los créditos por parte de la empresa en la agencia Chilca o por causas de la idiosincrasia del cliente.

Para la fundamentación del problema se aplicó una guía de entrevista dirigida al área de créditos de la empresa América Pyme S.A., la cual fue enfocada en las variables de investigación (Administración del riesgo crediticio y morosidad), siendo aplicada confidencialmente al Jefe de créditos Howard Hinojoza Won, encargado de la agencia Chilca, en donde se respondió las siguientes preguntas:

A la interrogante ¿La empresa América Pyme con que instrumentos de gestión (manuales, directivas, informes, etc.) para el otorgamiento de crédito cuenta en este momento?, donde el jefe de créditos responde lo siguiente; la empresa cuenta con un manual de créditos

(se utiliza específicamente para otorgar un crédito), un manual de recuperaciones (clientes con mora) y memorándum (se utiliza para reajustes de los productos crediticios).

Segunda interrogante ¿Qué tipo de información (prácticas, métodos, procedimientos, etc) maneja la empresa dentro de su instrumento de gestión de créditos?, donde respondió; la empresa utiliza la tecnología micro crediticia individual y grupal para la gestión de los créditos.

Tercera interrogante ¿Quién o quienes formulan el instrumento de gestión y los lineamientos a seguir dentro de la empresa?, donde respondió; los directivos de la empresa son lo que formulan y el directorio aprueba la aplicación de los lineamientos.

Cuarta interrogante ¿La empresa América Pyme con que métodos o herramientas cuenta para la evaluación de créditos?, donde respondió; la empresa cuenta con formatos físicos y digitales, también con un software básico y la información de las centrales de riesgo para evaluar el historial crediticio de los clientes.

Quinta interrogante ¿La empresa América Pyme bajo qué condiciones y términos otorga un crédito y a que extensión del riesgo?, donde respondió; la empresa otorga créditos a negocios que son formales e informales, a personas mayores de 21 años; el riesgo que asume la empresa está de acuerdo a la normativa de la SBS, en donde indica la expansión patrimonial máxima como limitante para la empresa, el cual está representado en porcentaje.

Sexta interrogante ¿Sus ingresos y deudas han ido creciendo o disminuyendo en los últimos 2 años?, donde respondió; los ingresos y deudas de la empresa han tenido un crecimiento casi equivalente pero lento por causa de la economía.

Séptima interrogante ¿La empresa América Pyme con qué grado de endeudamiento cuenta actualmente?, donde respondió; la empresa no tiene un grado de endeudamiento porque financian con el dinero de los inversionistas por ser persona jurídica.

Octava interrogante ¿Cómo es el manejo del riesgo crediticio en la empresa América Pyme?, donde respondió; en la empresa América Pyme se maneja el riesgo por montos límites de crédito, lo cuales son evaluados por un asesor o analista de crédito, por comités I, II, III; dependiendo al riesgo y la actividad lícita del negocio.

Novena interrogante ¿Dentro de la empresa América Pyme que factores cree usted que provoca la morosidad (mala evaluación crediticia, falta de garantías, solvencia por parte de clientes, incentivos, etc.) ?, donde respondió; lo que provoca la morosidad dentro de la empresa es en primer lugar la economía de Huancayo, la competencia, la evaluación por parte de los analistas y la idiosincrasia del cliente.

De acuerdo a la información obtenida por parte de la gerencia y jefatura de América Pyme S.A podemos indicar que la empresa cuenta con instrumentos de gestión, donde se utiliza el manual de créditos, para otorgar un crédito; el manual de recuperaciones, para clientes en mora; y memorándums, para reajustes de productos crediticios; los cuales deben de ser aplicados respectivamente por el personal a cargo.

Los instrumentos de gestión de crédito son aprobados por un directorio, donde se da énfasis a la tecnología micro crediticia individual y grupal para el otorgamiento de un crédito, utilizando formatos físicos y digitales, así mismo para disminuir su riesgo crediticio la micro financiera otorga créditos a personas mayores de 21 años teniendo extensión de riesgo de acuerdo a la normativa de la SBS, de igual forma sus ingresos y sus deudas han tenido un crecimiento equivalentemente paralelo en el último año.

América Pyme S.A. cuenta con un mayor grado de morosidad en la agencia Chilca, provocada por la misma economía de Huancayo, por la competencia que tiene en el sector financiero, por la evaluación de los analistas, y la idiosincrasia del cliente una vez otorgado el crédito.

Así mismo dentro de la información documentaria brindada por el jefe de créditos paralelamente a la entrevista (el manual de micro créditos y el historial de morosidad respecto al presente año) se observa lo siguiente:

El manual de créditos es importante para la empresa América Pyme ya que todos sus lineamientos y políticas a seguir está establecido ahí, los cuales cumplen los aspectos establecidos según la Resolución [SBS] Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. N° 3780 -2011 Artículo 15°.- Manuales de políticas y procedimientos; donde menciona su filosofía de la organización, principios, misión, visión y valores, el ámbito del manual, sus productos crediticios, disposiciones de observancia obligatoria por parte de la tecnología crediticia, perfil del cliente, cálculo del monto de crédito, documentación requerida y la gestión de cobranzas, dentro del cual analizando el tema de investigación, podemos identificar que las políticas de crédito de América Pyme S.A. son establecidas por la alta gerencia y el directorio; el manual de crédito que utiliza la organización no está actualizado a la fecha actual, el cual perjudica establecer decisiones que sigan un patrón consistente, encaminadas hacia el logro de los fines establecidos por la empresa para la función de crédito; así mismo en el manual menciona que se encuentra facultados a formular sugerencias y propuestas por parte de los colaboradores, lo cual no se aplica dentro de la organización en su totalidad ya que las decisiones y propuestas lo toman el área de gerencia y el directorio directamente, sin tener en cuenta las sugerencias de algunos colaboradores que tienen relación directamente con el cliente .

	CÓDIGO	FECHA DE EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN DIRECTORIO
		17/07/2013	
DOCUMENTO: MANUAL DE MICRO CRÉDITOS			Página 3 de 62

MANUAL DE MICRO CRÉDITOS

I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Microcréditos contiene los lineamientos y procesos que deberán ser aplicados en el otorgamiento de créditos, a cargo del personal adscrito a AMÉRICA PYME.

El presente Manual está orientado específicamente al microcrédito¹, en concordancia con la filosofía de AMÉRICA PYME, por el cual, el objetivo del crédito es promover el desarrollo de las micro y pequeñas empresas² y como parte de dicha acción es prioridad para la institución, otorgar financiamiento a la Microempresa, bajo el enfoque de inclusión financiera.

Los aspectos normados en el presente Manual, están sujetos a mejora continua, para lo cual todos los colaboradores de AMÉRICA PYME están facultados a formular sugerencias y propuestas, las mismas que serán sistematizadas por la Gerencia Comercial, y presentada a la instancia superior para su evaluación y aprobación correspondiente.

El incumplimiento de lo establecido en el presente Manual, será pasible de acciones correctivas, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo de la institución.

La base legal en la que se sustenta el presente Manual de Micro Créditos son el Código Civil, la Ley General de Sociedades y la Ley General de Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros N° 26702 en todo cuanto resulte aplicable.

Figura N° 2: Manual de micro crédito/Políticas de la empresa América Pyme S.A.

Nota: Datos recopilados del manual de crédito de la empresa América Pyme S.A al año 2017

Dentro del manual de miro crédito no se menciona los objetivos de las diferentes áreas de la empresa en función al crédito, ligados a los objetivos generales de la organización; por el cual no se aplica eficientemente como un todo hacia los objetivos establecidos, ya que las políticas adoptadas en los diferentes niveles deben operar en conjunto.

	CÓDIGO	FECHA DE EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN DIRECTORIO
		17/07/2013	
DOCUMENTO: MANUAL DE MICRO CRÉDITOS			Página 4 de 62

II. FILOSOFÍA DE LA ORGANIZACIÓN

El fin fundamental de AMÉRICA PYME, es participar en la promoción del desarrollo de las micro y pequeñas empresas ubicadas en su ámbito de acción, haciendo posible su inclusión al sistema financiero.

Acorde al fin fundamental Institucional, AMÉRICA PYME establece sus lineamientos de acción sobre la base de la siguiente Declaración de Principios:

2.1 DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

El equipo de trabajo de AMÉRICA PYME está motivado y encaminado a forjar una Institución dedicada a las microfinanzas Inclusivas.

2.2 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

El Plan Estratégico Institucional contempla como eje central del accionar de AMÉRICA PYME mediante la siguiente visión, misión y valores:

(a) Visión:
Especialistas en fortalecimiento financiero y patrimonial de las micro y pequeñas empresas.

AMÉRICA PYME S.A. se propone en constituirse como una entidad referente de las micro finanzas Inclusivas, con reconocimiento a nivel regional y nacional, tanto por sus clientes, las Instituciones que participan en el sector y la opinión pública en general.

(b) Misión:
Nuestros clientes.
 La razón de ser de AMÉRICA PYME S.A. son sus clientes, cuyo cabal conocimiento de sus necesidades financieras y consiguiente atención en condiciones competitivas, será la actividad guía de la Institución.

(c) Valores:

I. Honestidad
 Actuamos con la misma determinación, transparencia, integridad y diligencia, en todo momento y circunstancia, ya sea dentro de la Institución o fuera de ella.

Formulado por: JEFATURA COMERCIAL – APSA
 VERSIÓN 2.0

Figura N° 3: Manual de micro crédito/Filosofía de la organización

Nota: Datos recopilados del manual de crédito de la empresa América Pyme S.A al año 2017

No se menciona las políticas y objetivos establecidos para los departamentos coordinados, así mismo la importancia del crédito desde el punto de vista competitivo para trazar un curso de acción del cual se espere lograr los objetivos, ya que estas son guías utilizables por el personal de crédito en las operaciones diarias del departamento.

	CÓDIGO	FECHA DE EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN DIRECTORIO
		17/07/2013	
DOCUMENTO: MANUAL DE MICRO CRÉDITOS			Página 6 de 62

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL MANUAL

Lo establecido en el presente Manual es de estricta aplicación por las siguientes Áreas de AMÉRICA PYME:

- 3.1. Directorio
- 3.2. Presidencia Ejecutiva
- 3.3. Gerencia Comercial
- 3.4. Gerencia de Finanzas y Administración
- 3.5. Jefatura de Recuperaciones
- 3.6. Jefes, Responsables y/o Coordinadores de Agencias/Oficinas
- 3.7. Jefe de Operaciones y Tesorería
- 3.8. Asesores de Créditos

Las normas establecidas en el presente Manual aplican para los créditos solicitados por personas naturales, sin distinción de sexo, estado civil, raza, color ni credo, que desarrollan actividades económicas lícitas (comerciales, productivas o de servicios), bajo la modalidad de micro o pequeña empresa.

En la atención crediticia de AMÉRICA PYME, son prioritarias las personas que no han accedido a los servicios de la banca e instituciones del sector financiero nacional, o a pesar de acceder a dichos servicios, éstos no responden a sus necesidades de fondeo, por consiguiente obtienen financiamiento en el sector informal, con las desventajas que ello implica.

Eventualmente y según sea factible y/o necesario, se ofrecerán servicios de microcrédito, a personas jurídicas, siempre que se encuentren comprendidas en la categoría de Micro o Pequeña Empresa.

En el caso de personas naturales, la edad mínima para ser sujeto de crédito es 20 años y la edad máxima 70 años, debiendo cumplir la condición de contar con experiencia no menor de seis meses en la actividad económica que desarrolla al momento de la evaluación.

Figura N° 4: Manual de Micro crédito/Aplicación del manual de América Pyme S.A.
Nota: Datos recopilados del manual de crédito de la empresa América Pyme S.A al año 2017

Las políticas y lineamientos establecidos dentro del manual de micro créditos no son aplicadas en su totalidad, ya que no existe un control y supervisión por parte de jefatura y gerencia hacia las diferentes áreas de la empresa.

No existe una buena comunicación efectiva de la importancia de la aplicación de las políticas de crédito dentro de la organización, para una buena comprensión mutua respecto a

lo que abarca y cómo debe aplicarse. Dentro de los procedimientos de crédito mencionados en el manual, América Pyme considera aspectos importantes en relación al otorgamiento de crédito, como la información de la matriz de productos crediticios, el destino del crédito, características del crédito, perfil de cliente, cálculo del monto de crédito a otorgar, el balance general del negocio, la documentación, etc. Estos básicamente resumidos como la tecnología crediticia de la empresa; donde se considera también algunos factores de riesgo de crédito como la evaluación del carácter del cliente, la gestión del crédito, la situación familiar del cliente y otros aspectos complementarios, como se observa en los expedientes que maneja la empresa [Ver apéndice G].

	CÓDIGO	FECHA DE EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN DIRECTORIO
		17/07/2013	
DOCUMENTO: MANUAL DE MICRO CRÉDITOS			Página 30 de 62

IX. TECNOLOGÍA CREDITICIA

Con el objeto de asegurar una adecuada gestión crediticia, en AMÉRICA PYME se aplicará el siguiente modelo de tecnología crediticia:

8.1. CRITERIOS CUALITATIVOS QUE ORIENTAN LA DETERMINACIÓN DE LAS CONDICIONES DEL CRÉDITO

En el análisis de los créditos, es necesario conocer y aplicar criterios que ayudarán a tomar mejores decisiones y mitigar el otorgamiento de créditos expuestos a riesgos, por estar alejados de un marco previamente establecido. Los criterios se agrupan entre bloques de análisis:

Carácter del cliente:

a) **Historial crediticio.** Un importante porcentaje de microempresarios no han recibido crédito con anterioridad o lo han hecho en condiciones poco adecuadas especialmente si las fuentes de financiamiento han sido informales, motivo por el cual no tienen hábito de realizar pago de la deuda en cuotas diferidas en el tiempo. Por tanto, una tarea sustancial del Asesor de Créditos es generar en el cliente la cultura crediticia, explicando e inculcando la importancia y los beneficios que conlleva el pago oportuno de la obligación crediticia.

Todo solicitante de créditos debe ser verificado en central de riesgos a fin de determinar la situación crediticia actual y las referencias de pago que posea.

b) **Relaciones personales y comerciales.** Permite reducir el margen de error en la captura de información, es necesario tomar información de las interrelaciones comerciales y sociales del solicitante.

Una referencia es un juicio de valor que señala en forma clara y explícita la conducta y características sobre el solicitante de créditos.

Es necesario que se tomen como mínimo, tres referencias sociales y una referencia comercial; dichas referencias deberán ser actualizadas en cada solicitud de crédito.

Las referencias sociales provienen de vecinos y conocidos del solicitante, en tanto que las referencias comerciales provienen de los proveedores y clientes del solicitante.

La información proveniente de parientes por consanguinidad y afinidad debe ser tomada con cautela debido al sesgo inherente que tienen, no deben ser incluidas de manera explícita como referencias.

Gestión del negocio:

c) **Claridad en los objetivos del solicitante.** Un elemento que ayuda a mitigar el riesgo de crédito es conocer la claridad que debe tener el titular de la microempresa en sus inversiones, debe conocer con precisión la necesidad de

Figura N° 5: Tecnología crediticia de América Pyme S.A.

Nota: Datos recopilados del manual de crédito de la empresa América Pyme S.A al año 2017

	CÓDIGO	FECHA DE EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN DIRECTORIO
		17/07/2013	
DOCUMENTO: MANUAL DE MICRO CRÉDITOS			Página 31 de 62

Inversión en el negocio, a corto plazo (compra de materiales y mercadería), a largo plazo (adquisición de activos fijos) y sus beneficios, teniendo clara la tentación de aplicar el préstamo en otro destino, como consumo familiar o pago de deudas previamente contratadas. El crédito no cumplirá su cometido si el prestatario no cumple con el plan de Inversión presentado en el análisis del crédito.

De forma complementaria se debe conocer la visión de vida (planes, metas, sueños) del solicitante a fin de planificar la modalidad de escalonamiento más conveniente y reforzar la relación crediticia de largo plazo con el cliente.

- d) **Validación de la existencia y tipo de actividad económica/oficio/profesión y actividades complementarias.** Es importante verificar la existencia del negocio u ocupación del solicitante a partir de las actividades de promoción, referencias socio-comerciales, recomendaciones, etc.

Una vez en el negocio, se debe verificar el orden, limpieza y mantenimiento, constatar que los equipos, muebles y enseres tienen relación directa con el tipo de actividad. En el caso de no poseerlos, es necesario verificar si los contrata de terceros.

El tipo de actividad económica determinará las principales características y los riesgos más relevantes.

También se deben evaluar las actividades económicas complementarias del solicitante de créditos, siempre y cuando éstas sean consistentes y constantes.

Las condiciones del crédito, en cuanto al plazo y periodos de amortización deben adaptarse al flujo de efectivo de la actividad económica de la microempresa.

- e) **Antigüedad del negocio.** Es necesario validar la antigüedad del negocio, de ser necesario se deberá conocer las actividades económicas que realizaba antes el solicitante.
- f) **Ubicación del negocio.** Se refiere a la zona donde se encuentra ubicada la actividad económica, si dicha ubicación es estable (fijo) por ejemplo al encontrarse en la vivienda, si el local es propio, alquilado o utilizado bajo otra modalidad, si la actividad económica se realiza en la calle bajo forma ambulante o puesto fijo, y cualquier otra característica que permita tener absoluta claridad de la ubicación del negocio evaluado.
- g) **Nivel de organización.** Es muy importante que el propietario de la microempresa demuestre capacidad de organización del negocio, manejo de información de sus operaciones y algún mecanismo de registros de sus compras, ventas y gastos, de modo que conozca los resultados que obtiene en su actividad económica. Lo señalado permite al Asesor de Créditos contar con información verificable.
- h) **Experiencia del solicitante dentro del rubro.** Indagar sobre la experiencia del solicitante en su actividad económica actual. Contrastar con el grado de instrucción técnico/profesional.

Figura N° 6: Tecnología crediticia de América Pyme S.A.

Nota: Datos recopilados del manual de crédito de la empresa América Pyme S.A al año 2017

	CÓDIGO	FECHA DE EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN DIRECTORIO
		17/07/2013	
DOCUMENTO: MANUAL DE MICRO CRÉDITOS			Página 32 de 62

i) Tiempo dedicado al negocio. La cantidad de horas dedicadas al negocio es un indicador confiable, por tanto es imprescindible contrastar y validar las horas dedicadas al negocio.

j) Nivel de formalidad. Los clientes objetivos

Situación familiar:

k) Grado de armonía familiar. Se debe verificar el grado de afecto, cohesión entre los miembros de la familia y la capacidad de adaptación a cambios importantes en el tiempo, lo anterior es producto de una buena disciplina, liderazgo y capacidad de entendimiento entre los miembros de la familia, teniendo cada quien claro el rol que cumple y las reglas de la familia. A continuación se indican algunas circunstancias que rompen la armonía familiar:

- Adolescencia.
- Desacuerdos.
- Desempleo.
- Embarazo.
- Enfermedades.
- Entrada de un nuevo miembro de la familia.
- Fallecimientos y herencias.
- Falta de espacio (hacinamiento).
- Falta de compromiso.
- Incomunicación.
- Problemas económicos.
- Rebelde de hijos.
- Rencillas no resueltas.

De forma complementaria, si en la familia se notan: uso de lenguaje soez, malos modales, faltas de respeto, críticas destructivas, la armonía familiar no existe.

l) Calidad/tipo de vivienda. Verificar el orden, la limpieza y el mantenimiento, así como los equipos, muebles y enseres que conformen el patrimonio familiar. Conocer la forma como han sido adquiridos los bienes y enseres, de modo que resulte factible cuantificar y medir la capacidad de generación de excedentes y uso de dichos recursos por el cliente y su familia

m) Número de dependientes. Se debe considerar la cantidad y el nivel educativo, para validar gastos en útiles, movilidad, propinas y pensiones (de ser el caso), además, hay que considerar la manutención de padres y otros familiares (desempleados). Tenga en cuenta que los dependientes representan una cantidad significativa de los gastos de la UEF.

n) Situación de salud de los integrantes de la familia. Es necesario conocer el estado de salud actual de todos los integrantes de la UEF, para prever posibles situaciones de riesgo y ajustar los gastos destinados a salud.

o) Estabilidad familiar. Se refiere al tiempo de residencia del empresario en la Asociación, Comunidad, Cooperativa y el tiempo de tenencia de la vivienda que puede ser propia, alquilada u otra modalidad; a la consolidación de la familia (hogar estable); la antigüedad de la empresa, así como la realización del mismo oficio durante un tiempo mínimo necesario.

Figura N° 7: Tecnología crediticia de América Pyme S.A.

Nota: Datos recopilados del manual de crédito de la empresa América Pyme S.A al año 2017

Para la evaluación del riesgo de crédito dentro de la tecnología crediticia de América Pyme, se da mayor énfasis a la evaluación de la capacidad de pago que tiene el cliente olvidando muchas veces los otros aspectos cualitativos y condiciones para el otorgamiento del crédito, los cuales también son importantes para evitar el riesgo moral del cliente después del desembolso del crédito.

América Pyme no detalla el organigrama del proceso de evaluación de crédito dentro del manual de micro crédito, solo lo tiene como un anexo aparte.

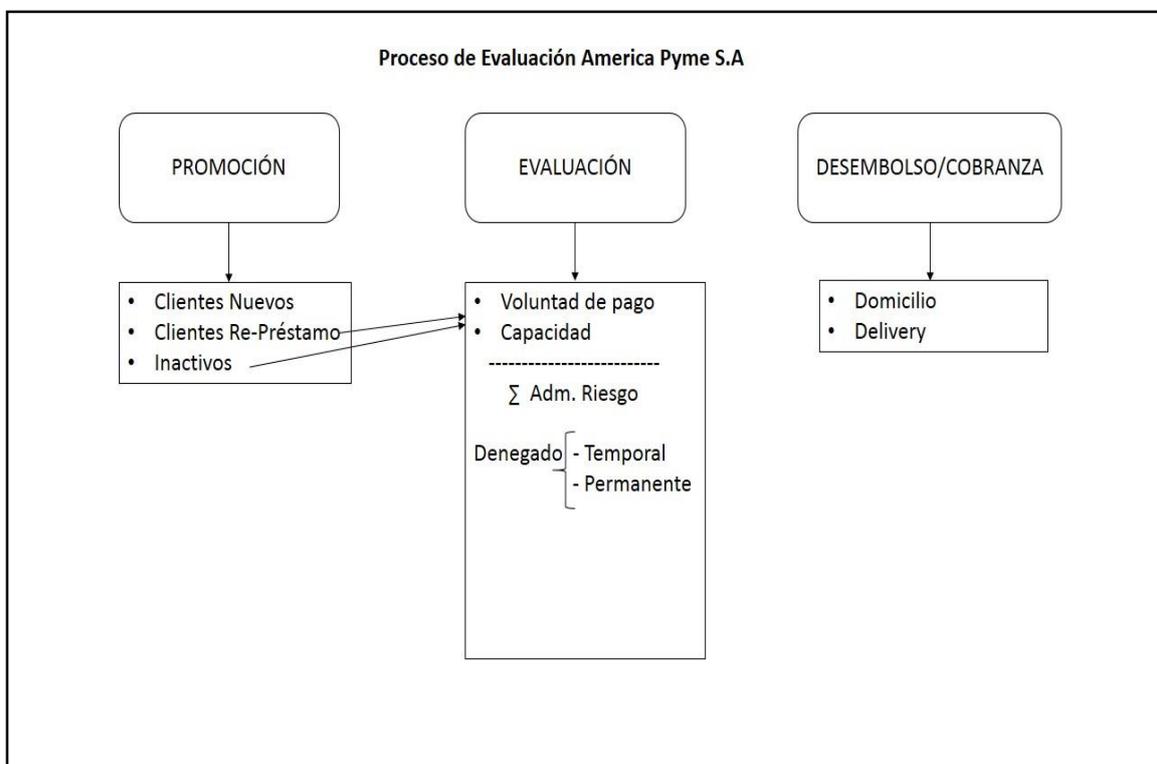


Figura N° 8: Proceso de evaluación de crédito de América Pyme S.A.

Nota: Datos recopilados de los anexos adicionales de la empresa América Pyme S.A al año 2017.

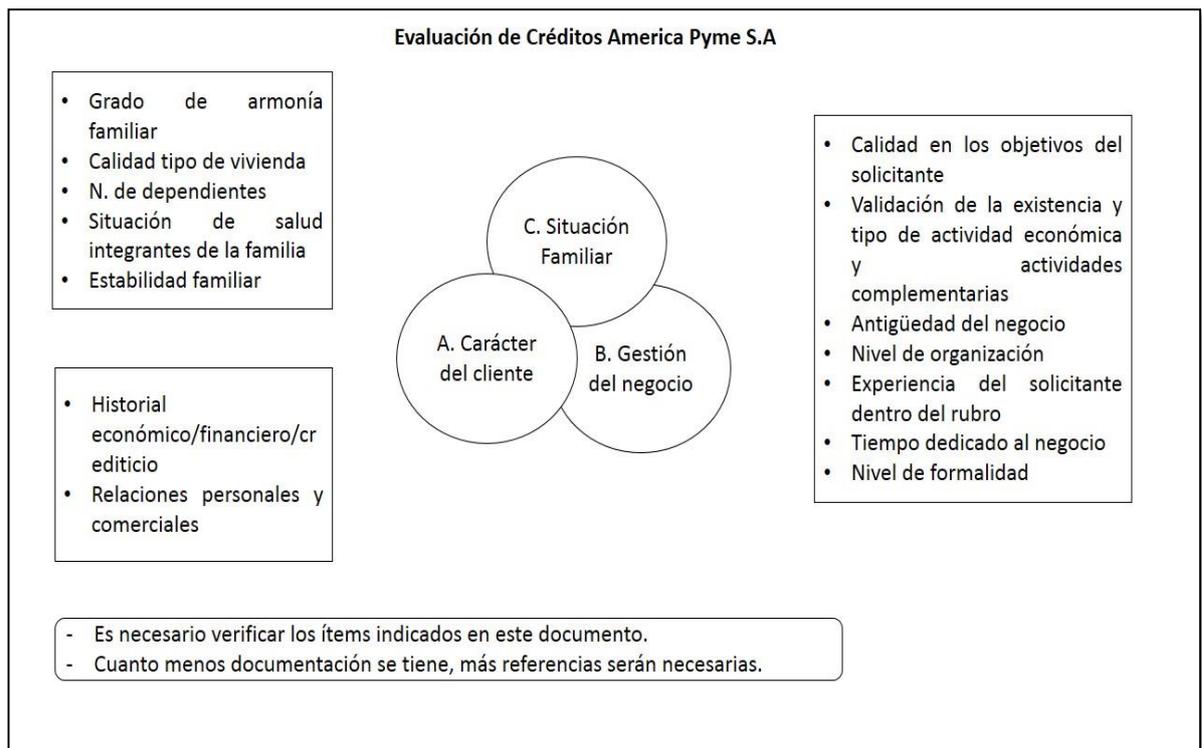


Figura N° 9. Factores de evaluación de crédito de América Pyme S.A.

Nota: Datos recopilados de los anexos adicionales de la empresa América Pyme S.A al año 2017.

Para la evaluación de créditos América Pyme considera estos 3 procesos, el cual es manejado por toda el área de créditos de las diferentes agencias olvidando algunos aspectos complementarios que especifica en el manual de microcréditos.

Así mismo respecto a la morosidad de la empresa, se obtuvo información que la agencia Chilca es la que tiene mayor grado de morosidad, por diferentes causas, mencionadas entre ellos la aplicación de la política de gestión, la tecnología crediticia mal aplicada y la dinámica de las plazas financieras donde opera la empresa.

La morosidad de América Pyme S.A ha ido creciendo hasta el mes de julio del presente año, con 30 créditos en mora que no han sido pagados, y están valorizados en 16,900.00 soles, como se observa en el siguiente gráfico:

Tabla 2. Saldos de morosidad de América Pyme S.A.

Agencia	Normal	Mora	Total recuperación de créditos
Tambo	s/. 26847.00	s/. 10340.00	s/. 37187.00
Huancayo	s/. 20265.00	s/. 11534.00	s/. 31799.00
Chilca	s/. 19569.00	s/. 16900.00	s/. 36469.00
Jauja	s/. 70585.00	s/. 14665.00	s/. 85250.00
Huayucachi	s/. 50284.00	s/.15303.00	s/. 65587.00
Chupaca	s/. 13000.00	s/.6372.00	s/. 19372.00
Total	s/. 200550.00	s/.75114.00	s/. 275664.00

Nota: Información recabada de los saldos de la cartera normal y en mora de la empresa América Pyme S.A al periodo 31/07/2017.

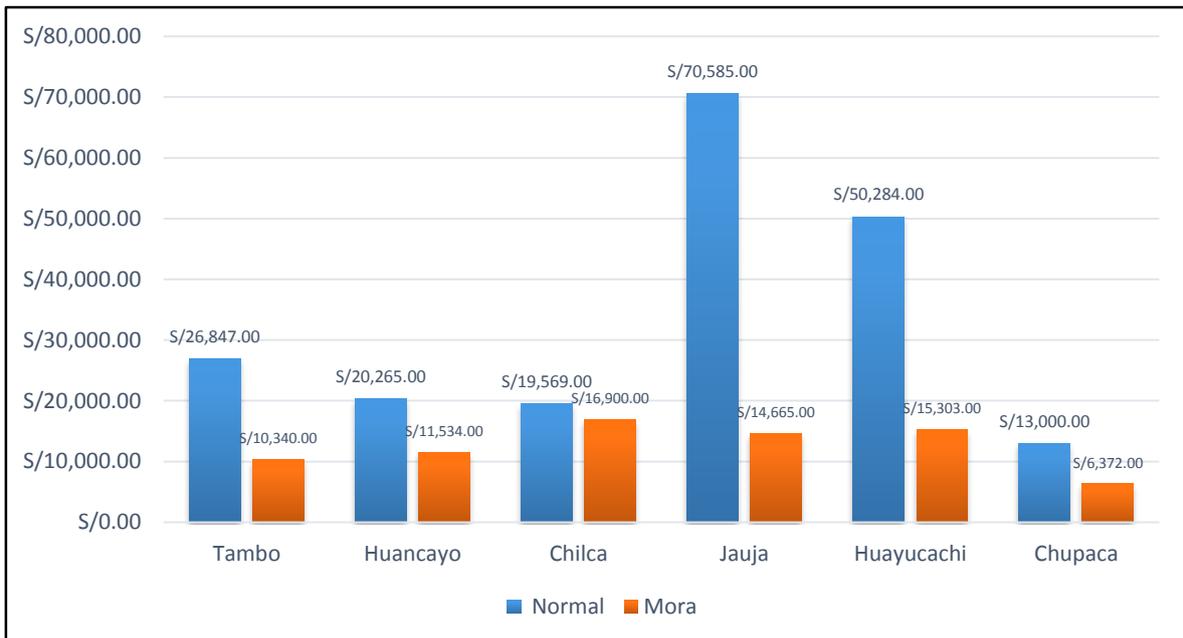


Figura N° 10: Saldos de morosidad de América Pyme S.A.

Nota: Datos recopilados de la empresa América Pyme S.A al 31/07/2017

En la figura 10, se puede observar que el margen de los créditos morosos abarca más de la mitad del total de crédito emitido por la entidad financiera en la agencia Chilca en relación a los créditos normales, lo cual es preocupante porque se refleja un gran saldo de morosidad lo

cual disminuye los ingresos y aumenta los gastos de provisiones por causa de los gastos operativos para la en mora.

Tabla 3. Cartera de clientes y saldos en mora de la Agencia Chilca América Pyme S.A.

Agencia Chilca		
	Cant. Clientes	Saldos
Normal	32	S/19,569.00
Mora	30	S/16,900.00
Total	62	S/36,469.00

Nota: Información extraída de la cartera normal y en mora de la agencia Chilca al periodo 31/07/2017.

De acuerdo a la información emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS] respecto a la morosidad de las entidades de desarrollo de la pequeña empresa al 31 de julio del 2017 se observa lo siguiente:

Figura N° 11: Morosidad por tipo y modalidad de crédito de las entidades de desarrollo de la pequeña y Microempresa al 31 de Julio de 2017.

Al 31 de Julio de 2017											
(En porcentaje)											
Concepto	EDPYME Alternativa	EDPYME Acceso Crediticio	EDPYME Creditación	EDPYME Micasita	EDPYME Marcimex	EDPYME Inversiones La Cruz	EDPYME BBVA Consumer Finance	EDPYME GMG	EDPYME Santander	TOTAL EDPYMEs	
Créditos pequeñas empresas	3.30	9.96	9.75		100.00	1.54	9.60		14.53	9.99	
Créditos a microempresas	3.20	4.17	7.37		100.00	10.06	14.81		5.97	4.32	
Créditos de consumo	1.96	0.86	13.07		8.06	4.85	1.41	11.24	3.31	3.75	
Total Créditos Directos	2.97	5.71	8.07	1.23	8.41	4.85	1.81	11.24	4.18	4.32	

Nota: Datos recopilados de la información emitida por la SBS al 31/07/2017.

En la figura 11, se puede observar la información emitida por las entidades de Pequeñas y Microempresas que otorgan crédito, las cuales tienen un porcentaje de morosidad menor al 9.99% mensualmente del total de su cartera.

Figura N° 12: Morosidad según tipo y modalidad de crédito de las Cajas Municipales al 31 de Julio de 2017.

Al 31 de Julio de 2017														
(En porcentaje)														
Concepto	CMAC Arequipa	CMAC Cusco	CMAC Del Santa	CMAC Huancayo	CMAC Ica	CMAC Maynas	CMAC Paita	CMAC Piura	CMAC Sullana	CMAC Tacna	CMAC Trujillo	CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CREDITO	CMCP Lima	TOTAL CAJAS MUNICIPALES
Créditos a medianas empresas	4.26	5.33	45.41	4.87	4.77	6.81	47.36	8.18	2.73	16.37	10.56	6.72	13.87	7.08
Créditos pequeñas empresas	7.31	6.07	15.52	4.72	8.93	11.53	19.13	6.93	5.29	10.62	9.03	7.05	25.47	7.23
Créditos a microempresas	5.94	6.16	15.21	4.86	7.82	10.62	11.63	6.11	7.48	7.62	7.88	6.55	26.75	6.76
Créditos de consumo	2.50	1.60	8.31	3.53	5.52	4.22	7.45	2.66	5.21	3.80	3.65	3.38	2.35	3.34
Créditos hipotecarios para vivienda	3.85	1.83		1.04	1.41	4.38		1.39	2.59	0.22	3.83	2.51	9.97	2.54
Total Créditos Directos	5.23	4.82	17.42	3.97	7.10	8.13	16.10	6.48	4.97	8.93	6.81	5.74	14.35	5.90

Nota: Datos recopilados de la información emitida por la SBS al 31/07/2017

En la figura 12, se puede observar la información emitida por la SBS de las cajas municipales que otorgan crédito dentro del Perú, las cuales tienen un porcentaje de morosidad promedio de 7.08% y 7.23% del total de su cartera, en créditos mensuales a pequeñas empresas y microempresas.

Comparando la información obtenida por la SBS respecto a la mora de las cajas rurales y las empresas de pequeñas y micro empresas, en relación a América Pyme, se puede mencionar que el porcentaje de morosidad de estas empresas es menor al porcentaje de morosidad que cuenta América Pyme al mes de Julio del 2017, como se indica a continuación:

Tabla 4. Porcentaje en Mora respecto a la cartera total por cada agencia de América Pyme S.A.

Agencia	Normal	Mora	Total	Porcentaje de morosidad
Tambo	s/. 26847	s/. 10340	s/. 37187	28%
Huancayo	s/. 20265	s/. 11534	s/. 31799	36%
Chilca	s/. 19569	s/. 16900	s/. 36469	46%
Jauja	s/. 70585	s/. 14665	s/. 85250	17%
Huayucachi	s/. 50284	s/. 15303	s/. 65587	23%
Chupaca	s/. 13000	s/. 6372	s/. 19372	33%
Total	s/. 20055	s/. 75114	s/. 275664	

Nota: Información extraída de la cartera normal y en mora de la empresa América Pyme S.A. al periodo 31/07/2017.

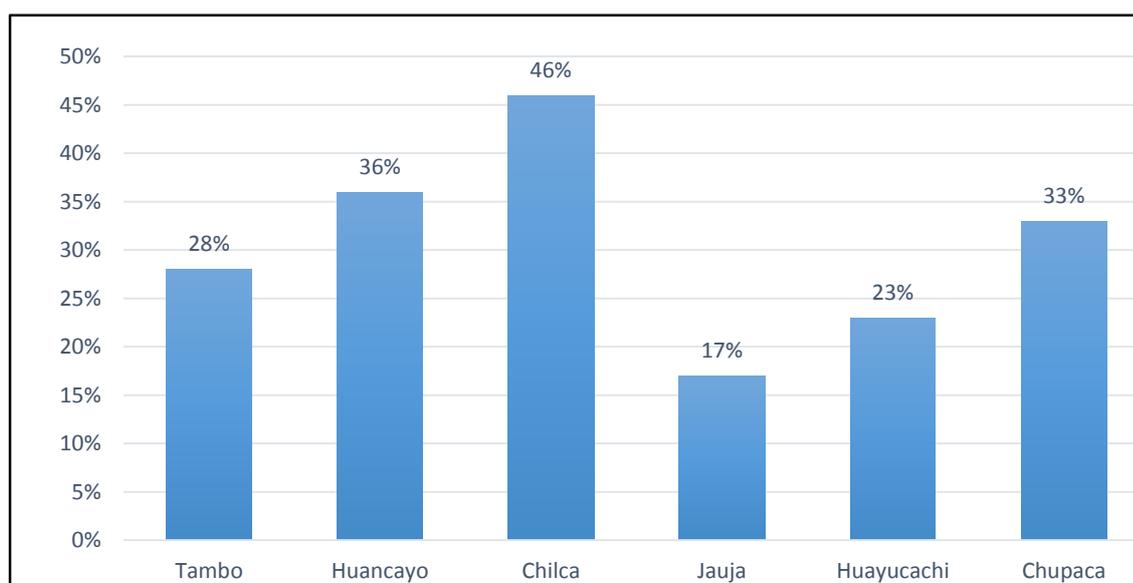


Figura N° 13: Porcentaje de cartera en Mora de las agencias de América Pyme S.A.

Nota: Datos recopilados de la empresa América Pyme S.A al 31/07/2017

En la figura 13, se puede observar que la empresa América Pyme S.A. tiene un alto índice de morosidad en varias agencias, predominando la agencia chilca con un 46% de morosidad de su cartera total.

Así mismo la empresa América Pyme S.A dentro de su gestión crediticia no especifica los procedimientos de ejecución de garantías, su valoración, monitoreo y administración, el cual se debe de tener en cuenta para disminuir el riesgo de crédito, ya que se está exponiendo al riesgo moral del cliente, como se puede visualizar en la siguiente imagen del expediente utilizado para la aprobación de crédito.

EXPEDIENTE DIGITAL DE CRÉDITOS AMERICA PYME S.A.

Numeral	Fuente / Emisión
01.0 Solicitud de crédito	Solicitante / Asesor Crédito
02.0 Cronograma de pagos	Sistema
03.0 RCR – Titular	SBS/Central de riesgos
03.1 RCR – AvalCo-deudor 01	SBS/Central de riesgos
03.2 RCR – AvalCo-deudor 02	SBS/Central de riesgos
03.3 RCR – AvalCo-deudor 03	SBS/Central de riesgos
04.0 Historial de pagos – Titular	Sistema/Software
04.1.Kardex (Opcional)	Sistema/Software
04.2 Historial de pagos-AvalCo-deudor01	Sistema/Software
04.3 Historial de pagos-AvalCo-deudor02	Sistema/Software
05.0 Documento de crédito: Cronograma y bauchers	Solicitante
05.1 Kardex de pagos equivalentes	Solicitante/Tercero
06.0 Capacidad de pago – ingresos	Evaluación crediticia
07.0 HT-Inventarios-Egresos	Evaluación crediticia
08.0 Documentos del negocio- contrato, boletas de pago	Solicitante
08.1 Filtro- Base de datos complementarios 01	Internet
08.2 Filtro- Base de datos complementarios 02	Internet
08.3 Filtro- Base de datos complementarios 03	Internet
09.0 Fotografías de negocio, domicilio, lugar de trabajo	Evaluación crediticia
10.0 Verificación del plan de inversión (crédito previo)	Solicitante
11.0 Copia DNI Titular	Solicitante
11.1 Copia DNI- AvalCo-deudor 01	Aval/Co-deudor
11.2 Copia DNI- AvalCo-deudor 02	Aval/Co-deudor
11.3 Copia DNI- AvalCO-deudor 03	Aval/Co-deudor
12.0 Copia Recibo de Servicios Domicilio	Solicitante
13.0 Croquis Negocio e Domicilio	Evaluación crediticia
14.0 Declaración Jurada	Solicitante

(*)Documento emitido por Área de Operaciones, las demás operaciones están a cargo del asesor de créditos.

(*)Información de Origen Interno, el resto proviene de fuente externa

Figura N° 14: Formato de expediente para la solicitud de crédito América Pyme S.A.

Nota: Datos recopilados del manual de crédito de la empresa América Pyme S.A al año 2017

De acuerdo al análisis del sector y de la empresa en estudio, podemos arribar a algunos problemas en los cuales incurre la empresa:

- La empresa América Pyme no está regulada por la SBS por temas de capital, pero si sus políticas están acorde a la ley N.26702 de la SBS.
- La empresa no actualiza el manual de micro créditos según los acontecimientos actuales del mercado, ya que se sigue utilizando el manual del año 2013 hasta la fecha, perjudicando a las decisiones futuras para el logro de objetivos de la empresa en función al crédito.
- No se toma en cuenta las sugerencias de los colaboradores en su totalidad para la formulación de las políticas y lineamientos de la empresa en función al crédito a otorgar.
- No está establecido dentro del manual de micro créditos los objetivos de las áreas de operaciones, ventas (comercial) y otras de la empresa en función al crédito.
- No se lleva un control y una buena comunicación sobre la aplicación de las políticas crediticias que se especifican dentro del manual de microcréditos, por parte de jefatura y gerencia.
- El manual de crédito de la empresa América pyme no especifica la importancia del crédito desde el punto de vista competitivo.
- Dentro del manual de micro crédito y del expediente solicitado al cliente no se menciona las garantías por tipo de crédito.
- La empresa América Pyme ha incrementado su nivel de morosidad en los últimos meses a causa de la evaluación de los analistas de crédito, la idiosincrasia del cliente al otorgar el crédito y la competencia que está creciendo en el mercado huancaíno de manera informal.
- Los ingresos y deudas de la empresa América Pyme han ido creciendo de manera equivalente.

- La tecnología crediticia individual y grupal tiene mayor énfasis dentro de la empresa al momento de otorga un crédito por ello es necesario que se lleve un control y seguimiento constante de esta área.
- La morosidad dentro de la empresa ha ido creciendo en los últimos meses llegando a 30 créditos por pagar el mes de julio valorizados en 16,900.00 soles, lo cual indica que puede ser causada por el cliente o por la mala evaluación de los asesores de crédito.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la administración del riesgo de crédito y la morosidad en la empresa América Pyme S.A. sede chilca de la ciudad de Huancayo-2017?

1.2.2 Problema específico

PE1. ¿Qué relación existe entre la política de créditos y el factor macroeconómico en la empresa América Pyme S.A. sede chilca de la ciudad de Huancayo-2017?

PE2. ¿Qué relación existe entre procedimiento de crédito y el factor microeconómico en la empresa América Pyme S.A. sede chilca de la ciudad de Huancayo-2017?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la administración del riesgo de crédito y la morosidad en la empresa América Pyme S.A. sede Chilca de la ciudad de Huancayo-2017.

1.3.2 Objetivos específicos

O_{E1}. Establecer la relación entre la política de Créditos y el factor Macroeconómico en la empresa América Pyme S.A. sede Chilca de la ciudad de Huancayo-2017.

O_{E2}. Establecer la relación entre procedimientos de crédito y el factor Microeconómico en la empresa América Pyme S.A. sede Chilca de la ciudad de Huancayo-2017.

1.4 Justificación de la Investigación

1.4.1 Justificación teórica

La investigación se fundamenta en la relación de dos variables del tema de investigación Administración del riesgo de crédito y morosidad en la empresa América Pyme S.A sede Chilca de la ciudad de Huancayo – 2017.

La administración del riesgo de crédito se basa en el libro “Elementos de la administración de crédito y cobranzas” por el autor Emilio Villaseñor Fuente; de igual forma la segunda variable morosidad, basada en el libro “Mercado y gestión del microcrédito en el Perú” teniendo como autor al Consorcio de investigación Económica y social, las cuales fueron guías para determinar, verificar y analizar las cualidades de las políticas de crédito, procedimientos de crédito, describir los factores macroeconómicos y microeconómicos que generan la morosidad, conocer el manejo de la administración crediticia en la organización, la mora causada en el proceso de evaluación, el proceso de recuperación del crédito y el sobreendeudamiento.

1.4.2 Justificación Práctica

A nivel práctico el estudio justifica su investigación, el cual se fundamenta por el aporte de diagnóstico real de conocer como es la administración del riesgo crediticio y la morosidad en la empresa América Pyme S.A sede Chilca de la ciudad de Huancayo- 2017, que será complementario a la toma de decisiones de la gerencia y directorio, para la formulación de nuevas políticas de créditos y herramientas de evaluación de crédito, y por ende a la mejora de la toma de decisiones apropiadas en la administración del riesgo crediticio, aportando además pautas y bases teóricas para el desarrollo de futuras investigaciones más desarrolladas de la administración del riesgo crediticio en entidades financieras en el ámbito de la ciudad de Huancayo.

1.4.3 Justificación metodológica

A nivel metodológico la investigación se justifica, puesto que se hará uso del método científico, el mismo que guía a las investigaciones de toda índole, con un nivel de investigación correlacional, por tal motivo el objetivo principal es determinar la relación que existe entre la administración de riesgo de crédito y morosidad.

Para alcanzar este objetivo se ha definido una serie de objetivos específicos que han sido divididos en cuatro grupos de acuerdo a las dimensiones de la investigación: los que están relacionados a la política de créditos, procedimiento de crédito, factor macroeconómico y factor microeconómico.

Para la recolección de datos haremos uso del cuestionario aplicado a los clientes de la empresa, lo cual nos servirá para corroborar las hipótesis de la investigación. Así mismo los resultados servirán como base para futuras investigaciones.

1.5 Hipótesis y descripción de variables

1.5.1 Hipótesis general

H₁. Existe relación directa entre la administración del riesgo de crédito y la morosidad en la empresa América Pyme S.A. sede Chilca de la ciudad de Huancayo-2017.

H₀. No existe relación directa entre la administración del riesgo de crédito y la morosidad en la empresa América Pyme S.A. sede Chilca de la ciudad de Huancayo-2017.

1.5.2 Hipótesis específica

H_{E1}. Existe relación directa entre la política de créditos y los factores macroeconómicos en la empresa América Pyme S.A sede Chilca de la ciudad de Huancayo-2017.

H_{E2}. Existe relación directa entre procedimientos de crédito y los factores microeconómicos en la empresa América Pyme S.A sede Chilca de la ciudad de Huancayo-2017.

1.5.3 Descripción de variables

En la presente investigación se considera la función de relación de las variables identificadas, la misma que se encuentra a continuación:

$$Y = f(X)$$

Variable Independiente (X): Administración del riesgo de crédito

Variable dependiente (Y): Morosidad

1.6 Restricciones de la investigación

La investigación cuenta con el marco referencial, que sostiene las teorías seleccionadas por cada variable de estudio nos otorga información amplia, por ello se tiene que restringir el estudio con la finalidad de delimitar la investigación con mayor detalle.

1.7 Alcances y limitaciones de la investigación

El alcance de investigación es a nivel correlacional, es decir recoger información de la realidad sin manipulación de variables, una vez hecho esto correlacionar las variables para luego determinar si existe o no correlación.

Durante el desarrollo de la investigación se presentó limitaciones tales como: al aplicar el cuestionario, ya que se tenía que ubicar a los clientes por medio de llamadas telefónicas o en sus propias casas, por ello es que se dilato tiempo. Así mismo por las normativas de la empresa no obtuve información completa por el tema se seguridad.

Tabla 5: Operacionalización de variables de la investigación

Variables	Dimensiones	Indicador	Ítems	Instrumento
Variable Independiente	Política de Créditos	Objetivos organizacionales	Pregunta 1	Cuestionario
		Lineamientos	Pregunta 2,3	
Administración del riesgo de crédito	Procedimientos de crédito	Factores que determinan el riesgo de crédito	Pregunta 4,5,6,7,8	
Variable Dependiente	Factor Macroeconómico	Ciclo económico	Pregunta 9,10	
		Nivel de endeudamiento	Pregunta 11,12	
		Diversificación de cartera	Pregunta 13	
Morosidad	Factor Microeconómico	Eficiencia y manejo de riesgo	Pregunta 14,15,16	

Capítulo II: Marco referencial

En el capítulo se consideró información respecto a las variables de estudio, que ayudaron a definir claramente los conceptos que se utilizaron en toda la investigación.

2.1. Antecedentes de la investigación

A continuación, se presentan algunas investigaciones realizadas anteriormente:

2.1.1. Antecedentes internacionales

Paredes (2014). Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de Ahorro y Crédito Frandesc LTDA, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. La presente investigación se ejecuta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC LTDA”, de la ciudad de Riobamba, con el objeto de facilitar el análisis previo del riesgo crediticio que se maneja en la liquidez de la cooperativa, la variación relativa encontrada en los seis meses de liquidez, es la disminución de la rentabilidad ha sido relevante para la presente investigación. La Cooperativa de Ahorro y Crédito, realiza sus actividades ya cerca de los tres años y dos meses en la provincia de Chimborazo, ciudad de Riobamba, existiendo carencias a nivel de ciertas áreas, por lo que a través de esta investigación se determinó y se mencionó anteriormente el problema que actualmente persiste; el análisis del riesgo crediticio en la cooperativa se maneja de forma empírica, esto ha generado una disminución en su rentabilidad del cual refleja el nivel bajo de liquidez y a su vez no ayuda a una toma de decisiones eficaces, eficientes y efectivas, por lo que se ha visto necesario realizar la propuesta de un, Diseño de Análisis en relación a la realidad del riesgo crediticio y la liquidez que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC LTDA, partiendo de un breve análisis financiero, luego con un flujo proyectado apoyado en estrategias que ayudará a la toma de decisiones futuras y

finalmente el establecimiento de indicadores que permitan evaluar el mejoramiento futuro en su rentabilidad. La propuesta responde al deseo de diseñar un: “Análisis en relación a la realidad del riesgo crediticio y la liquidez que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC LTDA, brindando una información oportuna que ayude a mejorar las acciones diarias, a la toma de decisiones, y al nivel de liquidez para satisfacer a los socios de la cooperativa.

La investigación aporta un modelo de análisis del riesgo crediticio, donde se analiza la rentabilidad y liquidez que se debe manejar dentro de una empresa micro financiera, ya que en función de ello se plantea las metas y objetivos para disminuir el riesgo de crédito, y así reflejar un estado financiero estable y óptimo para generar rentabilidad a futuro.

Rubio (2010). La gestión del riesgo de crédito en las instituciones de microfinanzas. Universidad de Granada. Granada – España. Las entidades de microfinanzas, pretenden realizar una labor con ánimo de lucro pero que a su vez, beneficie directamente a los millones de personas que viven bajo cierta precariedad. Para ello, el microcrédito se erige como el producto financiero sobre el cual se basa la actividad microfinanciera, sin embargo hemos de precisar que las microfinanzas no terminan con el microcrédito, sino que comprenden todo un conjunto de servicios dirigidos a la población de ingresos bajos y a microempresarios con dificultades de acceso a los servicios financieros tradicionales de la banca comercial.

El propósito de esta investigación es conocer el negocio de las microfinanzas centrándonos en aspectos y características que definen la función económica y social del producto financiero el cual es el microcrédito, en el cual se busca contribuir al sistema microfinanciero y así crear vías de canalización para los recursos hacia sectores

a los que n llega la banca crpotrativa asi mismo completar la estructura finciera como las modalidades para instrumentar las peraciones de crédito.

Esta investigación aporta en desarrollar herramientas financieras que puedan ayudar a mejorar la administración del riesgo de crédito, ya que depende de la gerencia disminuir el riesgo crediticio mediante normativas, procesos, políticas, recursos, decisiones, estándares, etc., que se puedan usar como alternativas para mejorar los procesos dentro de la empresa; así mismo fomentando a la formalización para disminuir el riesgo crediticio que está expuesta por naturaleza un microcrédito.

Quisintuña (2016). Modelo de gestión del riesgo crediticio en la cooperativa de Ahorro y Crédito Mirachina. Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato. Ambato - Ecuador. La presente investigación tiene como objeto desarrollar un modelo de gestión del riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mirachina, para disminuir el índice de morosidad e incrementar los niveles de liquidez, alcanzando los parámetros exigidos por la entidad de control. Con esta mejora se reducirá a un dígito el riesgo de morosidad, mediante la aplicación de un modelo de gestión que identifique, controle y mitigue los riesgos de cartera de crédito. La metodología aplicada fue el paradigma de investigación cuantitativa; además se utilizó las técnicas de análisis documental y fichas de observación para la recolección de la información de los procesos de crédito, información que fue recopilada del archivo de créditos. El resultado del desarrollo del modelo de gestión del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mirachina, permitirá reducir el índice de morosidad mediante la aplicación del modelo, conjuntamente con la aplicación de estrategias, políticas, procedimientos, estructura organizativa y sistemas de información, diseñados para la administración de gestión integral de riesgos.

La investigación aporta un modelo de gestión del riesgo de crédito donde se propone disminuir la morosidad , involucrando a todas las áreas de la empresa, con el fin de incrementar los niveles de liquidez y llevar un mejor control de los procesos de créditos, utilizando técnicas tanto documentales y archivos que proporcionen información para reducir los índices de morosidad, teniendo en cuenta las estrategias , procedimientos y metas que se tiene para disminuir el riesgo crediticio y de morosidad.

Berrazuela, Escobar (2012). Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Cotopaxi CACEC de la ciudad de Latacunga durante el periodo 01 de enero al 31 de julio año2010. Universidad Técnica de Cotopaxi. Cotopaxi - Ecuador. La presente investigación contempla información referente a un Plan de Riesgo Crediticio con la finalidad de mejorar las políticas de resguardo financiero que permitan minimizar o impedir posible morosidad e incobrabilidad de créditos. El análisis de los procesos de evaluación de los riesgos de la empresa permitió establecer un plan que resultará propicio, adecuado y provechoso a las necesidades de la misma; para este fin se utilizó métodos (descriptivo, científico, analítico) y técnicas (observación, encuesta) que pusieron al descubierto falencias tanto operativas como financieras, las que no permiten cumplir con objetivos o metas esperados, provocando menor eficiencia y efectividad en los procesos de adjudicación o recuperación de los créditos.

Para la aplicación del Plan de Riesgo Crediticio propuesto, se consideró conveniente analizar primeramente temas que permitan discernir el objetivo de esta investigación; se realizó un estudio situacional de la institución mediante instrumentos de investigación adecuados a través de los cuales se recaban datos tomando en cuenta factores internos y externos que influyen directa o indirectamente en la toma de

decisiones. De acuerdo al propósito de la investigación, naturaleza de los problemas u objetivos formulados en el trabajo, el estudio reúne las condiciones suficientes para ser calificado como una investigación aplicada. Los resultados de la investigación confirman que se administran aceptablemente los riesgos crediticios por lo tanto se debe minimizar su incidencia en la morosidad. Mejorar la administración de riesgo crediticio mediante normas rígidas de crédito para prestatarios y créditos, evaluar el riesgo crediticio, considerando al efecto las operaciones de otorgamiento de crédito, dar seguimiento a la cartera crediticia, así como establecer mecanismos que le permiten verificar el destino de los recursos provenientes de créditos otorgados, hacer el análisis y predicción con mayor exactitud posible de la ocurrencia de hechos causantes de perjuicios económicos a las personas minimizando los efectos adversos de los riesgos, con un costo mínimo mediante la identificación, evaluación y control de los mismos.

La investigación recomienda la aplicación de un plan de riesgo crediticio, el cual será propicio para cumplir los objetivos y metas esperadas a futuro, ya que dentro de este plan se manejará un control de las actividades crediticias, seguimientos, el destino de los recursos, el riesgo crediticio y los perjuicios económicos causantes, para mejorar la eficiencia y efectividad en los procesos de recuperación de créditos.

Morocho (2015). Implementación de un modelo de gestión financiera bajo el enfoque de administración de riesgos para la reducción de la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Pro futuro periodo 2014-2015. Universidad de Cuenca. Cuenca – Ecuador. El tema demuestra la importancia de la administración de riesgos, en éste tema se establecerá y sugerirá medidas nuevas para el logro de los objetivos de la cooperativa y el mejoramiento de su control interno. Se utiliza la metodología COSO, mediante el manejo de cuestionario y flujogramas en las áreas con mayor relevancia,

gracias a este estudio se pudo tener ciertos hallazgos, riesgos del sistema de control, y deficiencias por la mala colocación de la cartera. Finalmente se otorgará una carta de comentarios y recomendaciones para la alta dirección, que espero sea de ayuda para el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de la cooperativa de ahorro y crédito Pro futuro.

Este trabajo de investigación recomienda manejar un modelo de información financiera para el control del riesgo crediticio, donde se menciona herramientas que deben de gestionar los directivos de las empresas financieras y micro financieras, para una buena administración de riesgo en función del otorgamiento y al seguimiento del crédito, ya que son indispensables para prevenir riesgos.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Gala (2013). Administración del riesgo crediticio y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica LTDA.582, periodo 2013. Universidad de Huancavelica. Huancavelica – Perú. La presente investigación científica, es del nivel descriptivo y tipo aplicada, contextualizada en la institución financiera denominada Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582 en adelante (COOPAC), habiéndose revisado investigaciones locales previas en materia de riesgos crediticios en entidades financieras y revisado documentación preliminar de la COOPAC (año 2012) respecto a las preocupaciones generadas por el riesgo crediticio y los altos índices de morosidad, las misma que para inicios del ejercicio 2013 preveía cierto grado de incertidumbre institucional a nivel de funcionarios y trabajadores de la COOPAC, en el cual uno se hacia la siguiente interrogante ¿de qué manera la administración del riesgo crediticio se relaciona con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582 en el periodo 2013?, de modo tal que se generó la necesidad de

comprender las implicancias que generarían tanto las actuales políticas de créditos y herramientas de evaluación de créditos de la COOPAC respecto a los índices de morosidad que afectan a la institución financiera, elementos centrales que permitieron la formulación del problema de investigación, y en cuya puesta en marcha del plan de investigación ha dado secuencia a que el ámbito de estudio de la presente investigación se centró en los datos recabados de parte de los socios prestamistas, analistas de créditos y funcionarios de la misma COOP AC, con el afán de identificar la relación que guarda la administración del riesgo crediticio con la morosidad de la COOPAC en el periodo 2013, encontrando así resultados reveladores que confirman la hipótesis alterna "La administración del riesgo crediticio se relación de forma positiva y significativa con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, periodo 2013", además de confirmar que la administración de riesgo se relaciona con la morosidad, se ha observado que la administración de riesgo en sus dimensiones de políticas de crédito y herramientas de evaluación de créditos también se relacionan positiva y significativamente con la morosidad de la cooperativa; por otra parte el presente estudio contiene como resultados descriptivos, los reportes de 02 instrumentos (encuestas) aplicadas tanto a los socios de la COOPAC y a los trabajadores de la misma, cuyas tablas de distribución de frecuencias contienen información valiosa para un mejor análisis de la Gerencia de la COOPAC respecto a los diversos aspectos que atañen a la mejor comprensión de la administración del riesgo crediticio vistas desde dos aristas, una desde el punto de vista de los socios y otra (Gala, 2013) desde el punto de vista de los analistas de créditos y trabajadores de la COOPAC, puntos de vistas que se encuentran consignados en el capítulo de conclusiones del presente informe de investigación.

La investigación relaciona la administración del riesgo crediticio como parte de una causa de la morosidad, ya que se menciona que las decisiones por parte de la gerencia y directorio pueden afectar al riesgo crediticio, provocando una mala gestión y un mal control del área de créditos lo cual provocaría créditos excesivos sin una buena evaluación al cliente y por ende un incremento de la morosidad a largo plazo.

Espinola (2014). La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo-Agencia sede institucional-periodo 2013. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú. La investigación tiene como objetivo determinar cómo influye la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la caja municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A-Agencia Sede Institucional-Periodo 2013.Para realizar este trabajo de investigación, se aplicó el método Descriptivo-no experimental por ser una investigación en donde permite señalar las principales características de las variables objeto de estudio, recopilando datos e información que provienen de la realidad sin que estos sean modificados o alterados, para después analizarlos. Se aplicó además una metodología inductiva y deductiva teniendo en cuenta como base la investigación bibliográfica, información documentaria y la recolección de información a través de la aplicación de una encuesta a la muestra de estudio que está representada por 25 asesores de crédito de la agencia sede institucional de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Con el estudio realizado, se concluye que la Gestión de riesgo Crediticio influyo disminuyéndolos niveles de morosidad en la agencia sede institucional de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. en periodo 2013.

Si bien durante el 2013 la caja municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A logró mejorar sus indicadores de calidad de activos, resulta importante que dichas

mejoras se sostengan a lo largo del tiempo y que sean acompañadas por un sano crecimiento en sus colocaciones lo cual debería de incrementar sus niveles de generación a fin de no menar sus indicadores de rentabilidad y liquidez. En tal sentido, se hace necesaria una gestión de riesgo crediticio con visión de largo plazo con el objetivo de que la administración tanto pasivos como activos encuentre un equilibrio sobre la cual la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. sustente un sano crecimiento generando mayores resultados.

La investigación da a conocer acerca de la relación del riesgo crediticio con la morosidad a largo plazo, lo cual menciona que es a causa del manejo de los créditos, de sus colocaciones, de la calidad de activos que puede tener la empresa para que afronte sus pasivos, y de las metas planteadas por gerencia, los cuales están en relación a la rentabilidad y liquidez que se espera alcanzar a futuro, como un buen control del riesgo crediticio.

Canaza (2016). Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Agencia Juliaca periodo 2013-2014. Universidad Nacional del Altiplano. Puno – Perú. Este trabajo de investigación tiene como objetivos específicos, explicar las políticas y reglamentos de créditos respecto al nivel de morosidad y determinar el nivel de cumplimiento de las funciones del sectorista de créditos y su influencia en la gestión del riesgo crediticio de la institución. Para el cumplimiento de dichos objetivos se realizó el análisis e investigación en una muestra de 10 colaboradores del área de créditos de la institución y 20 clientes crediticios, realizándose una selección al azar y por conveniencia. Para dicho análisis se hizo uso del método analítico, deductivo y descriptivo haciéndose uso de la técnica e instrumento de encuesta a través de la aplicación del cuestionario, observación directa y revisión documentaria, los cuales nos permitieron obtener datos

de manera confiable y directa. Para la contratación de hipótesis se estudió e interpreto los cuadros y gráficos de las encuestas realizadas, el cual nos permitió aceptar las hipótesis propuestas, llegando a cumplir los objetivos establecidos. En tanto se concluyó que hubo una disminución de la cartera de créditos y colocaciones e incremento del nivel de morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca en los periodos 2013 – 2014, así también lo reglamentos y políticas de créditos son de conocimiento y aplicación por parte del personal involucrado, como a su vez el sectorista de créditos cumple con sus funciones de promoción de crédito, evaluación crediticia, aprobación de créditos, seguimiento de inversión, todo esto permite disminuir el nivel de morosidad a través de un buena gestión de riesgo crediticio. En consecuencia, con el presente estudio se puede afirmar que existe una relación directa entre la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca.

La investigación relaciona la gestión del riesgo crediticio como parte de la morosidad, ya que plantea mecanismos que se deben de seguir para mejorar el buen manejo del otorgamiento de crédito por parte del área operativo, al momento de la evaluación al cliente y del seguimiento, aplicando correctamente los procesos del otorgamiento del crédito, las políticas, los reglamentos de crédito , para determinar el nivel de endeudamiento del cliente y así poder tomar una buena decisión para disminuir el riesgo crediticio y la morosidad posteriormente.

2.1.3. Antecedentes Locales

Malpartida (2016). Sistema de administración de riesgos para la mejora de la calidad de cartera crediticia en empresas microfinancieras de la Región Junín. Repositorio Institucional – UNCP. Huancayo – Perú. Con el presente trabajo de

investigación se da a conocer de qué manera el Sistema de Administración de Riesgos contribuye en la Mejora de la Calidad de Cartera Crediticia en las Empresas Micro financieras de la Región Junín, habiendo utilizado para ello la metodología de la investigación científica, que se utilizó para desarrollar todas las variables planteadas en el trabajo de investigación, desde el planteamiento del problema hasta la contratación de la hipótesis; del mismo modo realizamos el desarrollo del marco teórico doctrinario respecto a las disciplinas en la cual se encuentra reflejada la realidad problemática del trabajo de investigación que sustenta la hipótesis planteada. La recopilación de la información se extrajo de fuentes confiables y de especialistas relacionados al tema de la investigación; el campo de estudio se encuentra sustentado con el empleo de las citas bibliográficas que dan validez a la investigación. En suma, en lo concerniente al trabajo de campo, se acertó que la técnica e instrumento empleado, facilitó el desarrollo del estudio, culminando esta parte con la contratación de las hipótesis. Finalmente, los objetivos planteados en la investigación han sido alcanzados a cabalidad, como también los datos encontrados en la investigación facilitaron el logro de los mismos, asimismo merece destacar que, para el desarrollo de la investigación, el esquema planteado en cada uno de los capítulos, hizo didáctica la presentación de la investigación, como también se comprendiera con facilidad los alcances de la investigación.

La investigación aporta un modelo de sistema de administración de riesgo, para mejorar la cartera crediticia en las empresas micro financieras, ya que estas son las más riesgosas por el tipo de crédito que manejan, donde establece mecanismos que involucran a las áreas de la empresa conjuntamente para la evaluación de los créditos, teniendo en cuenta los lineamientos planteados y metas del mes anterior establecidas por gerencia así mismo estándares de

morosidad límites que se debe de manejar para llevar una buena calidad de cartera.

Zenteno (2013). Efectos de la auditoría de gestión en la administración de los riesgos crediticios de las empresas micro financieras en la región Junín. Repositorio-UNCP. Huancayo – Perú. Con el presente trabajo de investigación se da a conocer los efectos de la auditoría de gestión en la administración de riesgos crediticios de las empresa de Micro finanzas en la región de Junín, utilizando para ello la metodología de la investigación científica, el mismo que se utilizó para desarrollar todas las variables planteados en el trabajo de investigación, desde el planteamiento del problema hasta la contratación de la hipótesis; del mismo modo se realizó el desarrollo del marco teórico doctrinario respecto a las disciplinas en la cual se encuentra reflejada la realidad problemática del trabajo de investigación que sustenta la hipótesis planteada. Por otro lado, es preciso señalar que la recopilación de la información para las conceptualizaciones, definiciones y otros se extrajeron de fuentes confiables y de especialistas relacionados al tema de la investigación, el mismo que sustenta el trabajo en referencia, así como también es preciso señalar que el campo de estudio se encuentra sustentado con el empleo de las citas bibliográficas que dan validez a la investigación. En suma, en lo concerniente al trabajo de campo, se acertó que la técnica e instrumento empleado, facilito el desarrollo del estudio, culminando esta parte con la contratación de las hipótesis. Finalmente, los objetivos planteados en la investigación han sido alcanzados a cabalidad, como también los datos encontrados en la investigación facilitaron el logro de los mismos, asimismo merece destacar que, para el desarrollo de la investigación, el esquema planteado en cada uno de los capítulos, hizo didáctica la presentación de la investigación, como también se comprendiera con facilidad los alcances de la investigación.

La investigación menciona la importancia de una auditoria en la gestión del riesgo de crédito, donde indica que es necesario establecer controles anuales y bimestrales por parte de gerencia para disminuir el riesgo crediticio al cual se expone la empresa, asimismo plantea mecanismos de evaluación del área de crédito para mejorar los procesos de seguimiento y del buen manejo de los estados financieros para disminuir el riesgo y morosidad dentro de la empresa.

2.2. Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1. Administración del riesgo crediticio

Villaseñor (2007) define como el riesgo es inherente y marcha paralelo al otorgamiento del crédito. No sólo prevalece al otorgar el crédito , sino tambien a lo largo de too el proceso de cobranza, hasta su total liquidación. En cada una de sus etapas, el gerente de crédito y cobranza se enfrenta a problemas inherentes a tal riesgo (p.109).

Jorion (1999) afirma que es una herramienta que ayuda a disminuir el riesgo de credito, el cual surge cuando las contrapartes estan indispuestas o son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones contractuales. El riesgo de crédito abarca tanto el riesgo de incumplimiento, que es la valuación obojtiva de la prblabilidad de que una contraparte incumpla, como el riesgo de mercdo que mide la pérdida financiera que será experimentada si el cliente incumple (p.47).

De Lara (2008) define como la administración de riesgo es una herramienta que ayuda en el proceso de toma de desiciones. No sólo convierte la incertidumbre en oportunidad, sino evita el suicidio financiero y catástrofes de graves consecuencias. La funcion de la administración de riesgos es en esencia un método racional y sistemático para medirlos y controlarlos en un entorno en el que prevalecen instrumentos

financieros sofisticados, mercados financieros que se mueven con gran rapidez y avances tecnológicos en los sistemas de información que marcan nuestra era (p.17).

2.2.1.1. Importancia de la administración del crédito

Según Villaseñor (2007), manifiesta que el crédito es de importancia vital para la economía de todos los países y de todas las empresas, ya que la utilización adecuada produce, entre otros beneficios, los siguientes:

- a) Aumento de los volúmenes de venta.
- b) Incremento en la producción de bienes y servicios y , como consecuencia una disminución de los costos unitarios.
- c) Creación de más fuentes de trabajo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes.
- d) Fomento del uso de todo tipo de servicios y adquisición de bienes, con plazos largos para pagarlos.
- e) Desarrollo tecnológico, favorecido directamente al incrementarse los volúmenes de ventas.
- f) Ampliación y apertura de nuevos mercados, al dotar de poder de compra e importantes sectores de la población

2.2.1.2. Función del crédito como proceso administrativo

La función del crédito desde la perspectiva de Villaseñor (2007), se enfoca en que cada una de las áreas y funciones que integran la empresa, es individualmente un proceso administrativo con sus características, técnicas y procedimientos propios.

Fases	Elementos	Etapas	
I.	Mecánica	Previsión	Objetivos Investigaciones Cursos alternativos de acción
		Planeación	Políticas Procedimientos Programas Presupuesto Pronósticos
		Organización	Funciones Jerarquías Obligaciones
II.	Dinámica	Integración	Selección Introducción Desarrollo Integración
		Dirección	Autoridad o mando Comunicación Supervisión
		Control	Establecimiento de normas Operación de los controles Interpretación de resultados

Figura N° 15: El proceso Administrativo

Nota: Elementos de la administración del crédito y cobranza – Villaseñor (2007)

a) **Fase mecánica:** construcción u estructuración, la cual está dividida en tres elementos:

- **Previsión.** Determinar técnicamente lo que se desea lograr por medio de un organismo; investigar y evaluar las condiciones que en un futuro habrá de encontrar el mencionado organismo, hasta determinar el curso acción a seguir más adecuado.
- **Planeación.** Consiste en establecer el curso específico de acción a seguir, determinando los principios que lo habrán de regir; la continuidad de operaciones necesarias para realizarlo y la fijación de tiempos, unidades, etc. Necesarios para su realización.
- **Organización.** Establecer la estructura técnica de las relaciones que debe haber entre las jerarquías, funciones y obligaciones individuales, necesarias para la mayor eficiencia de una organización.

b) Fase Dinámica: De lo constructivo a lo operativo, la cual está integrada por los tres elementos siguientes:

- *Integración.* Consiste en los procedimientos para la organización los medios necesarios que la mecánica administrativa requiere par aun eficaz funcionamiento, seleccionándolos, introduciéndolos, articulándolos y buscando su alto desarrollo. La integración comprende de los elementos materiales, las personas y, sobre todo, los elementos administrativos y mando.
- *Dirección.* Impulso, coordinación y vigilancia de las acciones de cada miembro y grupo de una organización, con la finalidad de que el conjunto de todas ellas realice, en la forma más eficaz, los planes señalados
- *Control.* Implantación de sistemas que permiten medir los logros pasados y actuales en relación con los deseados, a fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba, y de corregir, mejorar y formular nuevos planes.

La administración del crédito y cobranza corresponde a las áreas administrativas y financiera de la empresa, jerárquicamente pertenece a ella; pero por lo que respecta a sus relaciones funcionales, coordina fundamentalmente con la administración de ventas, por lo tanto, se relaciona con el área de mercadotécnica.

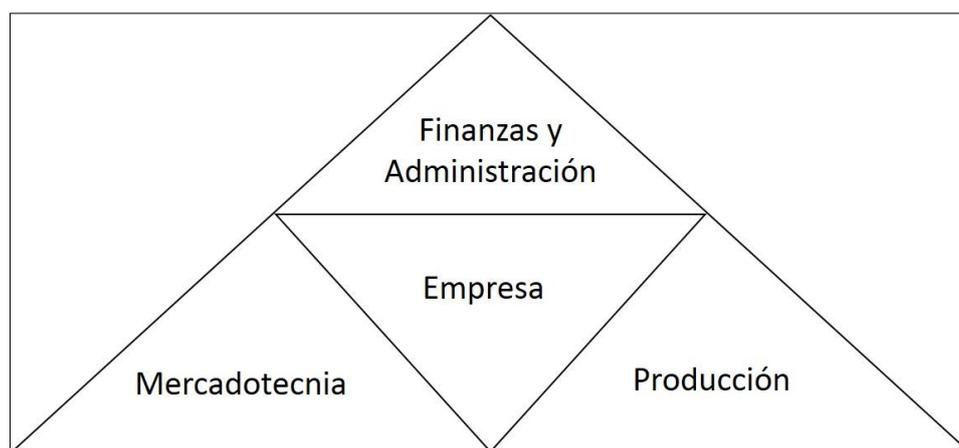


Figura N° 16: Áreas básicas de la empresa

Nota: Elementos de la administración del crédito y cobranza – Villaseñor (2007)

La importancia de una relación y coordinación adecuadas entre la administración de crédito y cobranza con las ventas ha dado origen a una nueva tendencia que modifica considerablemente el concepto tradicional y la labor de la administración de crédito, lo que obliga al gerente o ejecutivo de crédito y cobranza, a tener amplio conocimiento y experiencia administrativa, financiera, crediticia y en mercadotecnia.

2.2.1.3. Clasificación del crédito y la actividad crediticia

Debido a la diversidad de operaciones en que se utiliza el crédito, a las circunstancias y variantes de cada una, y a las múltiples actividades para las que se emplea, se hace necesario establecer clasificaciones que faciliten su investigación, estudio y práctica.

El crédito supone un capital existente por parte del otorgante (prestamistas, acreedores, proveedores), y una garantía de restitución por parte del prestatario, deudor o cliente. Esta garantía puede ser moral (cualidades personales, honradez y trabajo) o real (bienes muebles o inmuebles).

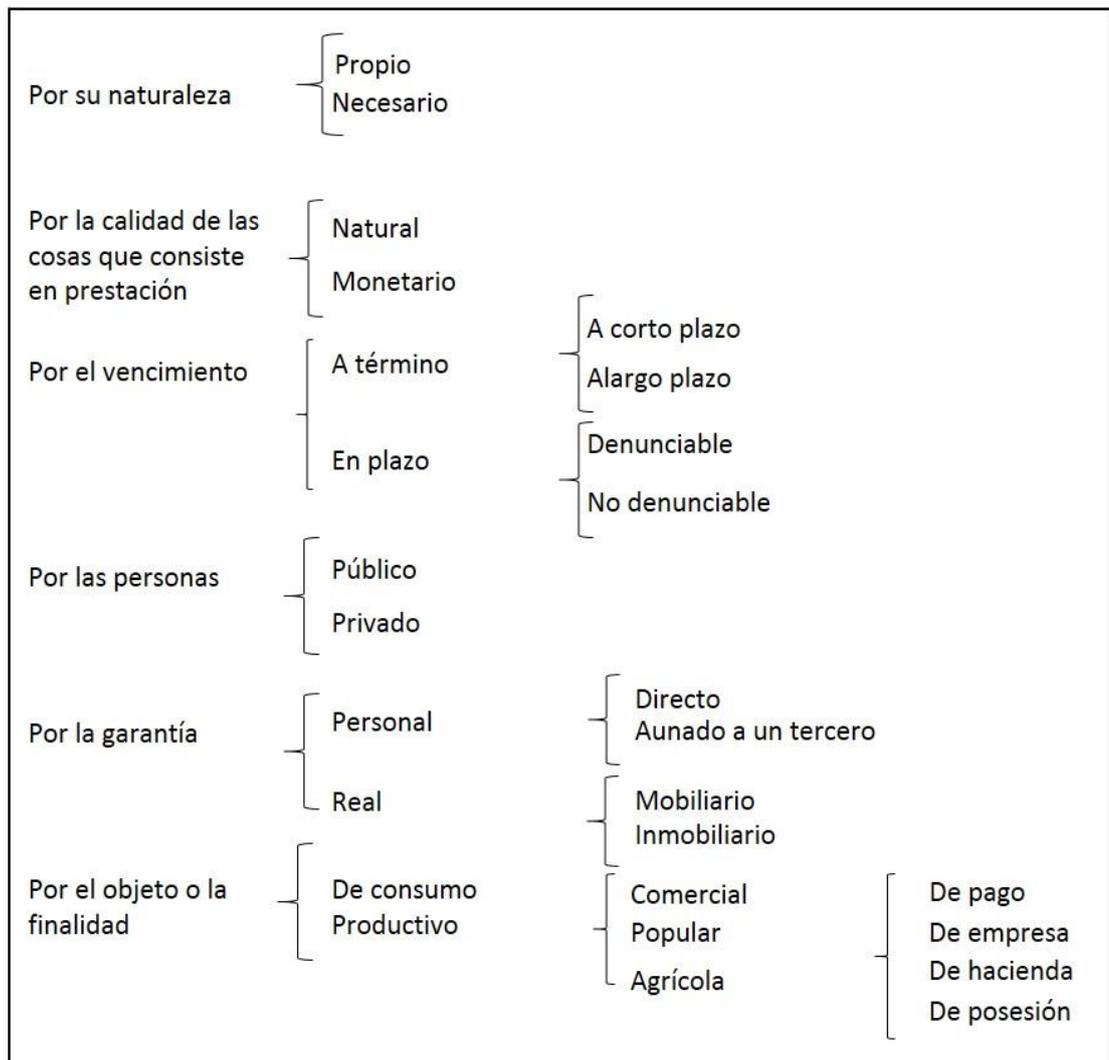


Figura N° 17: Clasificación del crédito

Nota: Elementos de la administración del crédito y cobranza – Villaseñor (2007)

Esta clasificación se establece teniendo al crédito como una actividad, a los usos que se hacen de él y a los elementos que intervienen.

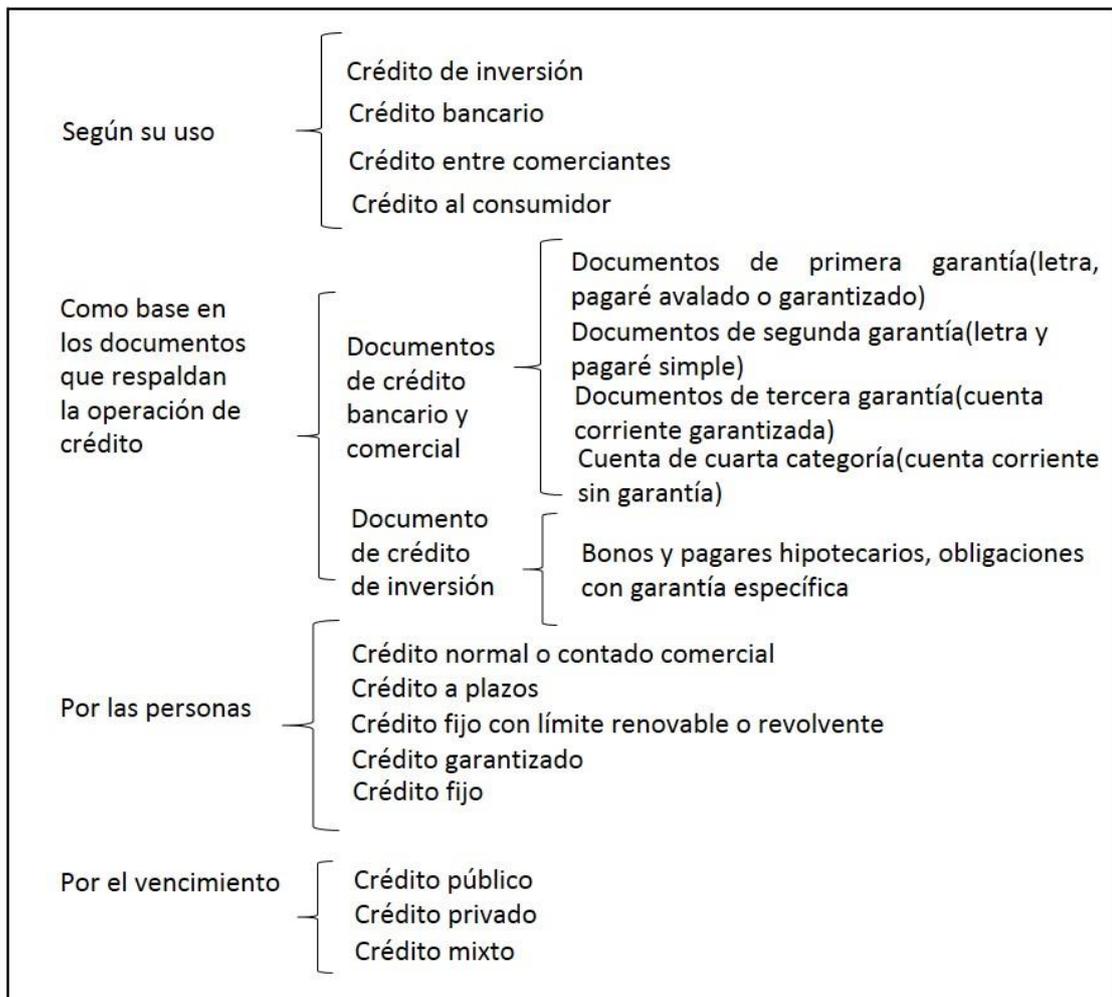


Figura N° 18: Clasificación de la actividad crediticia

Nota: Elementos de la administración del crédito y cobranza – Villaseñor (2007)

2.2.1.4. Políticas de crédito

Villaseñor (2007) menciona una política de crédito puede definirse como un curso general de acción para situaciones concurrentes, encaminada a alcanzar los objetivos establecidos. En otras palabras, es una regla que norma la actuación y que, acatándola, permite lograr fines propuestos (p.24).

Las políticas de créditos y cobranza se aplican a las actividades de su propio departamento en la ejecución de sus funciones, las cuales vienen a establecer un marco de trabajo y una guía para la toma de decisiones, en forma consistente, encaminadas hacia el logro de los fines establecidos por la empresa para la función de crédito. Toda empresa que efectúe ventas a crédito debe

establecer y mantener actualizada una política de crédito, a fin de que las decisiones individuales en este aspecto sigan un patrón consistente con las finalidades y políticas globales.

En el proceso de toma de decisiones, las políticas de crédito se interpretan y amplían constantemente a situaciones concretas con ayuda de procedimientos específicos. Las políticas sirven de guía para determinar cómo manejar diferentes tipos de problemas, pero nunca ofrecen una solución definitiva. Pueden presentar una variedad de soluciones, entre las cuales el ejecutivo de crédito tiene libertad para ejercitar su criterio.

Tal como ocurre en la política de créditos en sí, las decisiones deben de ser congruentes con la política general de la compañía y con sus objetivos. A fin de que las políticas de crédito sean más efectivas como guías generales para la toma de decisiones, deberán expresarse en lineamientos más específicos aplicables a la actividad cotidiana. Estos lineamientos pueden asumir diversas formas, y se les denomina comúnmente práctica, métodos, procedimientos, etc. Expresan en detalle la forma como el personal del crédito debe de llevar a cabo la política del departamento correspondiente.

El proceso para formular una política de crédito según Villaseñor (2007) es:

- a) Establecer los objetivos
- b) Analizar cuidadosamente el marco en el cual deberá operar la política de crédito durante el periodo de gestión.

Estos factores de acuerdo con una evaluación realistas, actuarán en cierta medida para limitar lo que el departamento de crédito puede hacer: políticas de

la empresa ya establecida, objetivos y políticas de los departamentos coordinados, la naturaleza de la industria y la importancia del crédito desde el punto de vista competitivo, el lugar que ocupe la empresa dentro de la industria, sus recursos financieros, etc.

El poner en práctica la política de crédito también exige acciones tales como adjudicar tareas y responsabilidades, delegar autoridad, establecer procedimientos y controles, prever informes y evaluaciones periódicas del progreso logrado.

Las políticas establecidas para un departamento de crédito pueden tomar las directrices fundamentales, conocidas por lo general como políticas liberales y políticas restrictivas, la forma de otorgar créditos. El adoptar una política liberal o restrictiva depende de la alta dirección o de la gerencia de crédito, y la decisión debe basarse en una serie de factores y condiciones que se presentan a la empresa.

Existen condiciones que influyen para adoptar una política liberal de crédito, según Villaseñor (2007):

- a) La posición de caja y bancos (efectivo disponible) de la empresa sea baja y tenga un pasivo alto que venza a corto plazo (60 a 90 días próximos).
- b) El inventario de la empresa sea anormalmente alto.
- c) Se trate de crear un mercado para nuevos productos.
- d) El tipo de industria se requieran gastos de mercadeo sustancialmente elevados.

- e) La empresa tenga grandes volúmenes de producción, con una alta carga fabril, con la necesidad de mantener un alto volumen de ventas para evitar pérdidas (un punto de equilibrio alto).
- f) Solamente existan demanda y popularidad del producto por un tiempo determinado (artículos de novedad temporal)
- g) La empresa pertenezca a un giro cuya gran competencia haga necesaria una política de crédito más liberal para obtener más clientes.

Existen condiciones que influyen para adoptar una política de crédito restrictiva, según Villaseñor (2007):

- a) La situación financiera de la empresa esté tan sobre extendida que le imposibilite asumir un riesgo promedio de créditos normal, y tenga que vender sólo al cliente más fuertes y sólidos del mercado.
- b) El inventario esté a un nivel bajo por escasas de materias primas en el mercado, y sea imposible tener existencias en cantidades normales.
- c) Al vender el producto con un pequeño margen de utilidad esta dependa de un buen volumen de ventas y una rotación alta y constante del inventario, la política debe ser vender solamente a clientes seguros que acostumbran pagar a corto plazo. Una elevada pérdida en cuentas malas, cuando el margen de ganancia es pequeño, podría eliminar por completo la utilidad anual.
- d) Cuando las condiciones económicas en general sean desfavorables.

La política de crédito de una empresa es el resultado de la evaluación de numerosos factores, y no se modifica de pronto a causa de un solo cambio temporal de su situación. Una inteligente política de crédito está enmarcada por

el propósito de conseguir lo que a la larga sea más conveniente para la empresa, y no lo que sólo pueda ser de beneficio inmediato o temporal.

2.2.1.5. El departamento de Crédito

Según Villaseñor (2007) el departamento de crédito es la comprensión de a determinación y enumeración de las actividades necesarias para lograr los objetivos de la empresa-, la asignación de tales grupos de actividades a un ejecutivo; la delegación de autoridad para llevarlas a cabo, y las medidas para coordinar las relaciones de autoridad horizontal y vertical en la estructura organizadora (p.33).

- a) **Función:** Las funciones son el agrupamiento de las principales unidades de trabajo, es identificable también con el nombre de departamento, o como unidad administrativa.
- b) **Jerarquía:** Es el mando o autoridad que posee un puesto dentro de la organización
- c) **Organigrama:** Es la estructura funcional de la empresa, el sostén de la organización y el lugar donde se desarrollan los trabajos realizados por las diversas funciones que la componen.
- d) **Comunicación:** Implica las relaciones existentes entre un centro emisor y un centro receptor a través de un canal o línea de comunicación.

Los tipos de organizaciones de empresas según Villaseñor se clasifican en tres grupos:

- a) ***Estructura Lineal:*** Es el tipo más simple y antiguo. Es un organigrama para empresas pequeñas, sencillas, del llamado tipo familiar, muy adecuado para el ejército, pues es tal su rigidez que no permite la

delegación de autoridad, sino sencillamente la relación de mando y obediencia. Dada la rigidez de sus estructura, su principal inconveniente es presentar obstaculos para su crecimiento debido a que la autoridad y responsabilidad se encuentran centralizadas en la cima. Sus características distintivas, aunque escasas en número, son de gran significación.

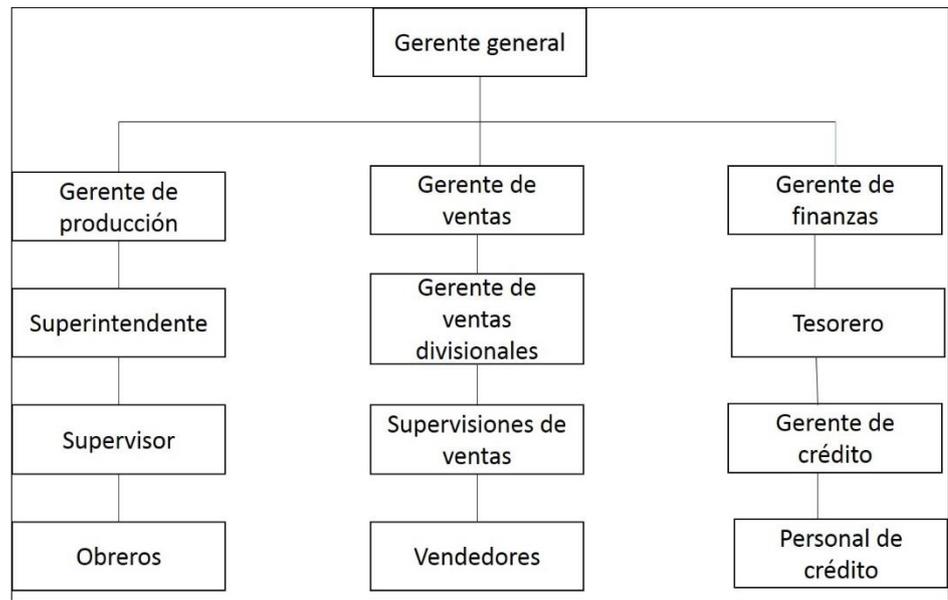


Figura N° 19. Estructura de organización lineal.

Nota: Elementos de la administración del crédito y cobranza – Villaseñor (2007)

- b) *Estructura Funcional o Piramidal:* Permite delegar la autoridad y la toma de desiciones, lo cual la hace dúctil y aplicable a empresas de gran tamaño. En este diagrama, las divisiones superiores de la estructura, así como los detalles de la misma, se han omitido para mayor sencillez. La característica distintiva de la estructura funcional consiste en que el miembro perteneciente a las divisiones de finanzas y distribución (excepto los de altos niveles) reporta a varios superiores. Al trazar las líneas de reponsabilidad, se encuentra que cada elemento reporta a su

superior únicamente en relación con una fase específica de su trabajo.

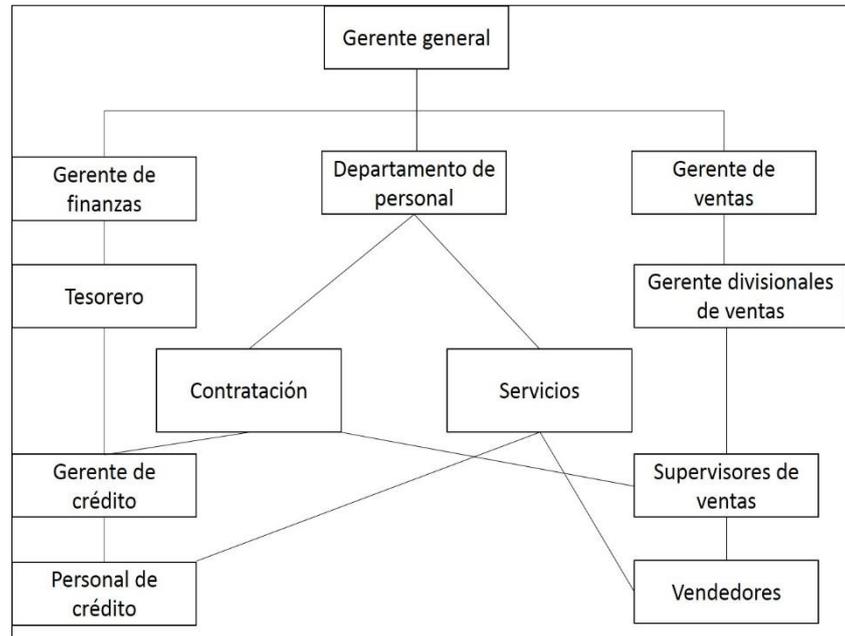


Figura N° 20 Estructura funcional o piramidal.

Nota: Elementos de la administración del crédito y cobranza – Villaseñor (2007)

- c) *Estructura de organización de línea y Staff:* Este tipo de estructura de organización es el más usado. La característica más sobresaliente de este tipo de estructura consiste en que cada persona reporta a un solo supervisor, pese a lo cual recibe servicios y ayuda especializada de varios expertos. Sus servicios, sobre una base voluntaria, en ocasiones intentar

forzar la aceptación de sus sugerencias y servicios en el personal.

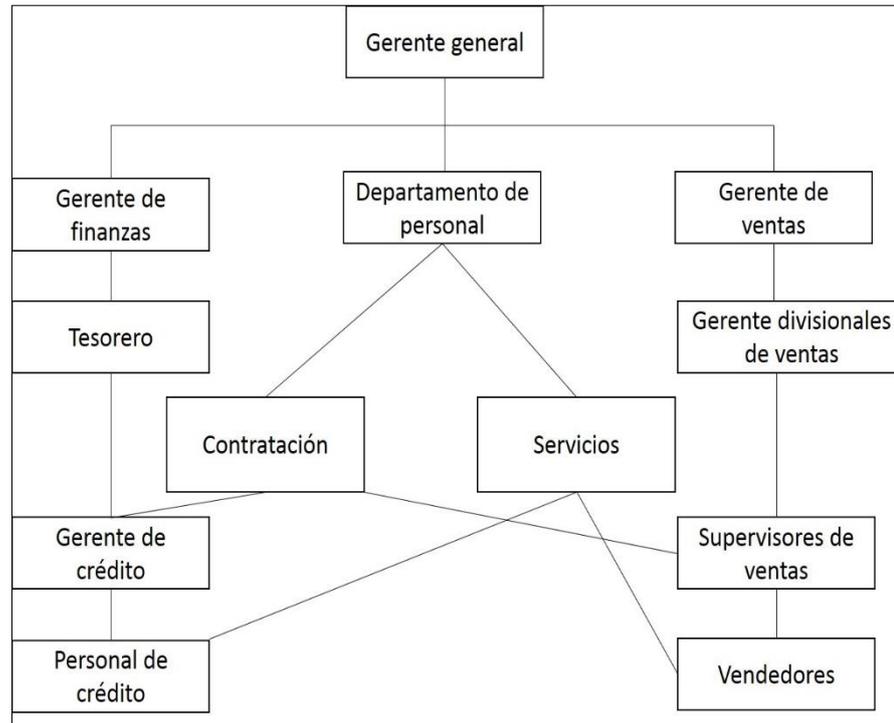


Figura N° 21: Estructura de organización de línea y staff.

Nota: Elementos de la administración del crédito y cobranza – Villaseñor (2007)

2.2.1.6. Centralización o descentralización de la función de crédito

Según Villaseñor (2007) las empresas adoptan una u otra opción; algunas han tenido que cambiar de un sistema a otro, y en ocasiones regresar al original. Muchas compañías están considerando un cambio, y casi todas están consientes de que las nuevas responsabilidades de un moderno departamento de crédito puede establecer la necesidad de revisión de base en la estructura de organización del departamento. Aún cuando no exista un acuerdo general respecto de si la función de crédito debe centralizarse o descentralizarse, lo que sí es un hecho real es la dificultad de efectuar la transición de un orden centralizado vigente durante largo tiempo (p.49).

- a) *Organización de crédito centralizada:* Es la que se localiza en su totalidad en la oficina matriz de la empresa, donde realiza sus operaciones. No hay otras oficinas, aun cuando el departamento central puede dar servicio a un sinnúmero de componentes, y por ello su actividad no se ve duplicada en ninguna otra unidad de operación. El gerente de créditos y su personal aprueban los créditos sobre los pedidos de la oficina matriz, y todos los pagos se reciben y se depositan ahí mismo.
- b) *Organización de crédito descentralizada:* Se establecen oficinas en diferentes sitios y estas operan en forma más o menos independiente, bajo la dirección general de la oficina central. Este sistema se usa normalmente en las compañías que tienen un gran volumen de ventas y una amplia distribución de sus productos. Cada oficina es responsable de los límites de crédito otorgados, de la investigación de crédito y de la recuperación de las cantidades adecuadas por los clientes dentro de su territorio, aun cuando el crédito que sobrepase cierto límite en muchos casos exija la aprobación del gerente general de crédito. El gerente de crédito de sucursal actúa dentro de las políticas determinadas por el gerente general de crédito, pero debe de haber un acuerdo previo entre ambos para efectuar pequeñas modificaciones, atendiendo a las condiciones que priven en el área de aplicación.

2.2.1.7. Manual de organización

Según Villaseñor (2007) el manual de organización es una herramienta fundamental y de alta necesidad para el desarrollo de la función de crédito y cobranza. Se ha derivado de la labor del organizador que, al tratar de crear orden

y sistema en las actividades que se desarrollan se ha visto obligado a asentar por escrito todas las normas y principios que rigen ese orden (p.58).

Dentro del manual de organización se plasman:

- a) Los objetivos.
- b) Las políticas.
- c) El organigrama que muestra la estructura formal.
- d) La descripción de las labores que se debe cumplir cada uno de los puestos de la organización.
- e) La forma de llevar a cabo cada puesto.
- f) Los requisitos que debe reunir cada persona que desee u puesto en la organización (preparación académica y experiencia)
- g) Las formas, los informes y reportes que deben prepararse y manejarse.

El manual de organización está formado por una serie de sub manuales:

- Organigrama general de la compañía
- Manual de objetivos y políticas
- Manual de descripción de puestos
- Manual de procedimientos
- Manual de especificaciones de puestos

Al igual que otros elementos de la administración, el manual de organización se integra en forma general (abarcando la empresa en su conjunto) y se subdivide por función (una parte para cada actividad o área). El manual de organización incluye asimismo reglas, reglamentos y procedimientos necesarios para una consistente operación departamental.

2.2.1.8. El riesgo en el otorgamiento del crédito

Según Villaseñor (2007) otorgar un crédito forzosamente implica riesgo. Al formular las políticas y los procedimientos para establecer condiciones respectivas, la gerencia general de crédito y cobranza debe tomar en cuenta una serie de consideraciones básicas (p.109).

- Establecer y determinar con toda claridad el grado o la medida de riesgo otorgable por la empresa y que su propia situación le permita aceptar.
- La comprobación a que deberá sujetarse cada solicitante de crédito.
- La gerencia de crédito debe analizar la información obtenida en su investigación, con objeto de establecer la validez del crédito del solicitante.
- El gerente de crédito (o la persona a quien se confiera la responsabilidad de aprobar los créditos) debe decidir si la solicitud en cuestión se aprueba o se rechaza.

El riesgo es inherente y marcha paralela al otorgamiento de crédito. No solo prevalece al otorgar el crédito, sino también a lo largo de todo el proceso de cobranza, hasta su total liquidación. En cada una de sus etapas, el gerente de crédito y cobranza se enfrenta a problemas inherentes a tal riesgo.

La valuación o edición del riesgo de crédito se hace en función de ciertos conceptos y estándares; porque es riesgo crece por falta de interés o por incapacidad del deudor para pagar; todo factor que influya sobre estos dos conjuntos de circunstancias, disposición y capacidad para pagar, debe formar parte del escrutinio en la investigación; cualquier prueba que pueda obtenerse debe estudiarse. Por ello debe formarse un sexto sentido para advertir el riesgo, y una habilidad especial para medirlo y evaluarlo. Tras establecer hasta cierto

límite el grado de riesgo que implica extender un crédito al solicitante, la gerencia de crédito debe también considerar la ganancia potencial del negocio del solicitante, antes de decidir si extiende o rechaza e crédito solicitado, y bajo qué condiciones deberá extenderse.

Los autores Altman, De la Fuente, Elizondo, Finger, Gutiérrez, Gutiérrez, Marquéz, Mina, Segoviano (2003) mencionan que es conveniente antes de iniciar el análisis del riesgo de crédito, identificar en las operaciones del balance las fuentes de exposición de riesgo de crédito, al que se enfrenta una situación financiera. Si se observa en el balance de una institución financiera notaremos que la principal fuente de riesgo de crédito al que están expuestas las mismas, tiene su origen del lado de los activos. La fuente de riesgo de los activos financieros se deriva en mayor medida de factores de riesgos inherente al mercado, mientras que en el caso de los activos de tipo crediticio los principales factores de riesgo pueden atribuirse a la calidad del emisor, la transición de la calidad crediticia de la contraparte durante el período de vida del crédito, la concentración del riesgo dentro del portafolio, o bien el riesgo sectorial, entre otros (p.46).

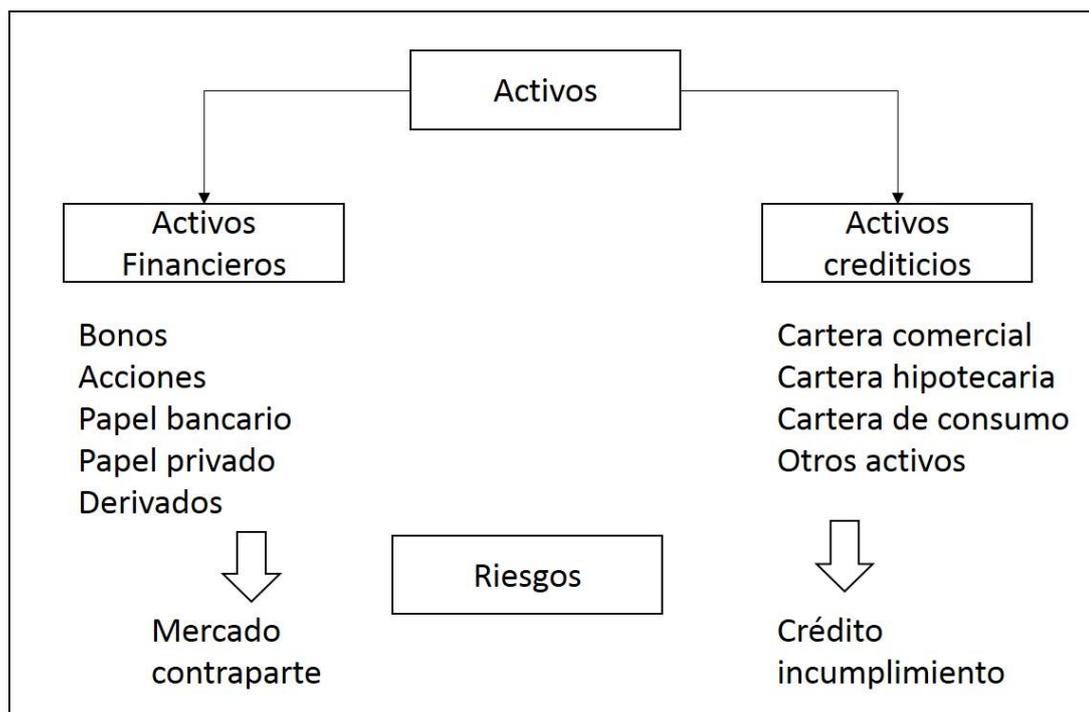


Figura N° 22: .Exposición al riesgo de los activos.

Nota: Medición integral del riesgo de crédito – Altman, De la Fuente, Elizondo, Finger, Gutiérrez, Gutiérrez, Marquéz, Mina, Segoviano (2003)

Según el comité de supervisión bancaria de Basilea (1999) Se determinan que existen dos tipos de riesgo de crédito: el riesgo de incumplimiento, que se refiere a la pérdida potencial derivada de que la contraparte no pueda cumplir con sus obligaciones financieras en las condiciones definidas contractualmente; y el riesgo de mercado, que se define como la pérdida potencial que podría sufrir un tenedor de un portafolio de préstamos, instrumentos financieros o derivados, como consecuencia de que el valor de mercado de éstos disminuya.

2.2.1.9. Factores básicos que determinan el riesgo de crédito

Según Villaseñor (2007) Los principales factores que deben tomarse en consideración para decidir si un crédito se otorga o no, son: por qué cantidad y en que términos y condiciones están comprendidos en lo que comúnmente se conoce como las 4C del crédito.



Figura N° 23: Factores que determinan el riesgo de crédito

Nota: Elementos de la administración del crédito y cobranza – Villaseñor (2007)

- a) *Carácter:* comprende el conjunto de cualidades del sujeto que lo hacen querer pagar al vencimiento de una deuda, carácter de crédito y carácter moral o reputación social, no son necesariamente sinónimos, aunque normalmente se relacionan entre sí. El carácter se convierte en crédito cuando estas cualidades se combinan para hacer a alguien consciente de sus compromisos de crédito y deudas. En la mayoría de los casos, los individuos son más consistentes y la posibilidad de voluntad de pagar las deudas puede deducirse por indicios de carácter general.
- b) *Capacidad:* capacidad en crédito significa la posibilidad y facilidad para pagar una deuda a su vencimiento. No obstante, la disposición y el deseo de pagar del deudor, si no se tiene el dinero para efectuar el pago (o la capacidad de obtenerlo), se está frente a un riesgo. La prueba más importante de capacidad son los ingresos. Algunos analistas de crédito les conceden tanta importancia que descuidan otras pruebas. Los ingresos, empero, deben ser reconocidos como el producto de otros elementos que también significan capacidad, la profesión, edad, estabilidad en el empleo, propiedad de bienes inmuebles, disposición a economizar recursos, deseos de progreso, etc. La capacidad de un individuo para efectuar un negocio,

o la capacidad de una empresa, también se relaciona con factores que afectan los ingresos, el presupuesto de gastos y los adeudos pendientes.

- c) *Capital:* Cabe entender por capital la fuerza financiera de un solicitante de crédito medida por el valor líquido de su negocio. Es la seguridad de pago que un deudor presenta por sus bienes, así sea a largo plazo, si el carácter o la capacidad no fallecerán. El capital es lo que un acreedor puede aprovechar como garantía de pago de la deuda. El crédito no se puede extender con base en la presunción de que el capital servirá como medio de pago, que recurrir a él por lo general significa el fin de la relación comercial. El crédito se otorga al tener la seguridad de que los pagos del deudor se harán normalmente, con la posibilidad de efectuar ventas ulteriores al mismo cliente.
- d) *Condiciones:* Por muy digno de crédito que pueda considerarse a un individuo desde el punto de vista de su carácter, capacidad y capital, pudiera no siempre ser un buen negocio extenderle crédito. La confianza en el crédito no depende por entero de los factores inherentes al riesgo y sobre los cuales es presumible que el solicitante tenga control; en parte, también depende del desenvolvimiento económico, que siempre entraña riesgo. El negocio en general y las condiciones económicas sobre las que los individuos o tienen control, pueden alterar el cumplimiento de mejor riesgo de crédito, así como su deseo de cumplir sus obligaciones. Las fluctuaciones a corto y a largo plazo en los negocios deben tomarse en consideración al evaluar las condiciones. Algunas de estas pueden ser peculiares de alguna industria, de un área industrial, de una determinada región geográfica, etc.

2.2.1.10. Procedimiento de crédito - Tecnología crediticia

Según Villaseñor (2007), se requiere que los Ejecutivos de Negocio cumplan con las siguientes normas y procedimientos:

- *Elegibilidad del solicitante:* se debe de definir el monto mínimo de atención, el proceso de admisión, la información requerida del cliente, determinación de colaterales y garantías por exposición del crédito
- *Evaluación y aprobación del crédito:* el ejecutivo de negocios presentará al comité de créditos la documentación requerida y analizada para sustentar la propuesta ante el comité de créditos según los niveles de aprobación. De ser necesario el presidente de comité, dependiendo el nivel (coordinador, gerente de agencia, gerente zonal o gerente de negocios) efectuará la visita al cliente para evaluar la consistencia de la información.
- *Condiciones del crédito:* la responsabilidad de todo el proceso crediticio es del ejecutivo de negocios, por lo tanto, para garantizar el cumplimiento oportuno de las obligaciones contraídas por los clientes se deben realizar actividades de seguimiento hasta la cancelación total del crédito. La gerencia de agencia o supervisores deben velar por el cumplimiento de las actividades encargadas a los ejecutivos de negocios para este fin, facilitando esta labor con herramientas o sistemas que permitan obtener información oportuna, suministrando los medios logísticos o recursos necesarios para las comunicaciones o visitas periódicas a los clientes.
- Procesos de seguimiento y recuperación del crédito.

2.2.1.11. La solicitud de crédito

Según Villaseñor (2007) La solicitud de crédito viene a constituir uno de los documentos más importantes en la administración del crédito. Con base a

este documento se inicia, por decirlo así, el proceso del crédito. No aporta los datos y elementos que, una vez comprobados por la investigación, permiten conocer al solicitante de crédito, al proporcionarnos los elementos de juicio para autorizar, negar o modificar las condiciones del crédito solicitado.

Los datos y la extensión del documento deben basarse en el monto del crédito solicitado, y guardan una estrecha relación con él. Así un crédito alto o considerable exigirá una investigación más sencilla, y por lo tanto, la solicitud será menos amplia y con menor volumen de datos.

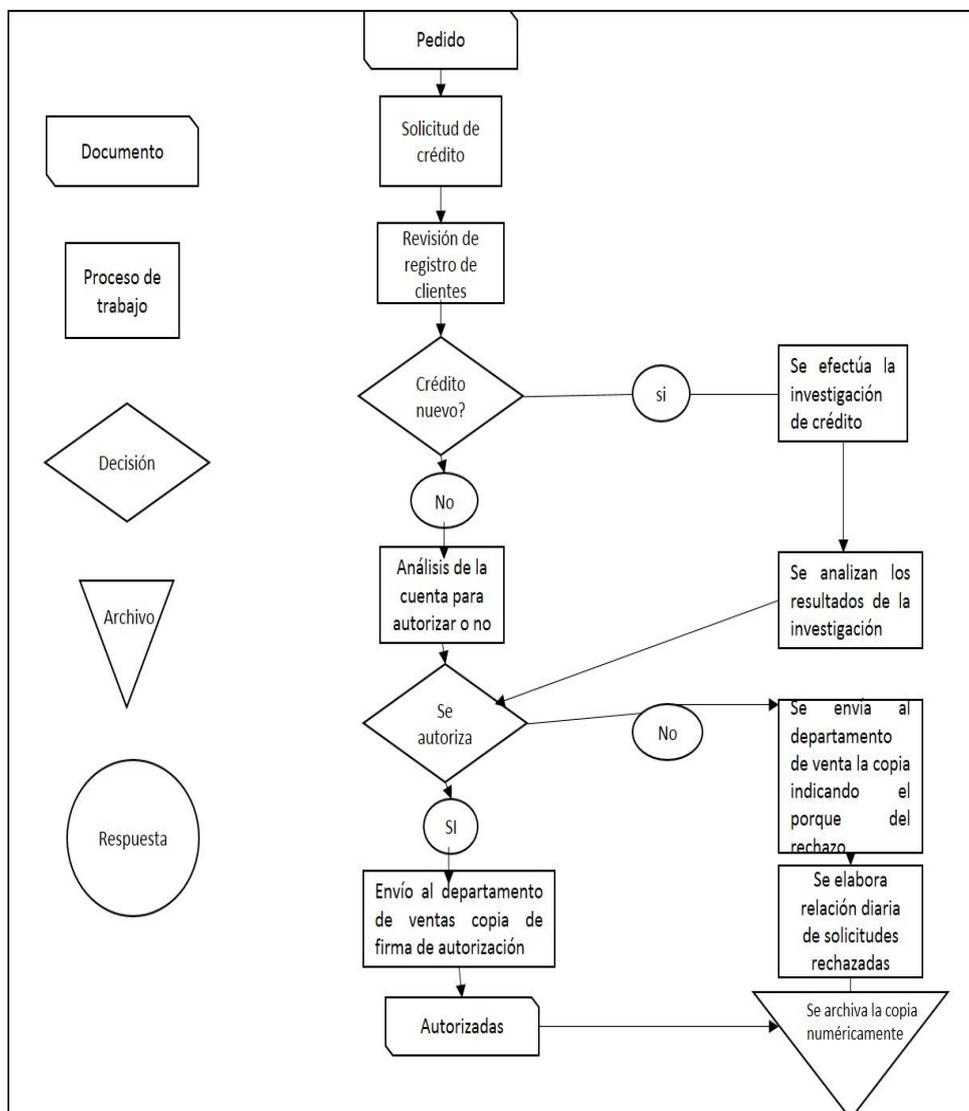


Figura N° 24: Diagrama del proceso de trámite de pedidos y autorización de créditos.
 Nota: Elementos de la administración del crédito y cobranza – Villaseñor (2007).

Solicitud		Cliente	Cliente		Importe		Observaciones
Núm.	Fecha		Nuevo	Antiguo	Solicitado	Autorizado	
<p>-----</p> <p>Departamento de crédito Recibí departamento de ventas Recibí departamento de facturación</p> <p>Fecha de a</p>							

Figura N° 25: Relación de créditos autorizados.

Nota: Elementos de la administración del crédito y cobranza – Villaseñor (2007)

Solicitud		Cliente	Detenido o Rechazado	Motivo del rechazo o detención
Núm.	Fecha			
Aclaraciones complementarias:			<p>Fecha de a</p> <p>.....</p> <p>Departamento de crédito</p> <p>.....</p> <p>Recibí copia-departamento de ventas</p>	

Figura N° 26: Relación de pedidos detenidos o no autorizados.

Nota: Elementos de la administración del crédito y cobranza – Villaseñor (2007)

Al analizar la solicitud de crédito el analista debe tener y aprovechar toda la información posible, para formarse la idea clara de la historia, situación

financiera, y características del solicitante. Estos datos deben de estar registrados en la solicitud de crédito.

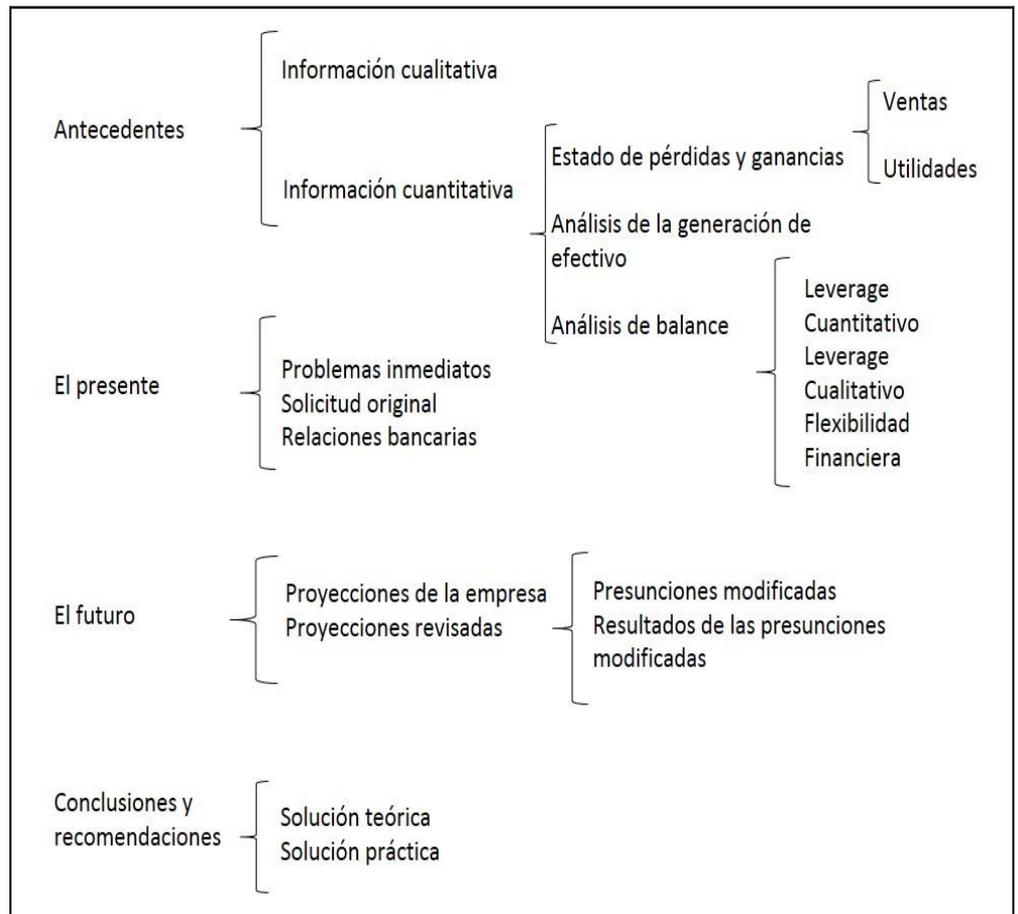


Figura N° 27: Análisis de la solicitud de crédito.

Nota: Elementos de la administración del crédito y cobranza – Villaseñor (2007)

Solicitud de crédito comercial para personas físicas

SOLICITUD NÚM. _____

La información que usted proporcione en esta solicitud será de carácter absolutamente CONFIDENCIAL. Su exactitud y veracidad nos permite la más rápida autorización del crédito solicitado.

(1)

Fecha de verificación de datos:

Crédito aprobado () Crédito rechazado ()

Detenido por:

(2)

Crédito solicitado: S/. _____

Capacidad de pago: S/. _____

Datos del solicitante

Nombre del establecimiento _____ Tipo _____

Nombre del propietario _____

Estado Civil _____ Régimen de separación de bienes ()

Sociedad Conyugal () Edad _____

Lugar de nacimiento _____ Fecha de nacimiento _____

Domicilio particular _____

Casa propia () Pagaré () Renta () De familiares () Otro _____

Renta mensual _____ Nombre de propietario _____

Domicilio _____

Datos del Negocio

Nombre _____ Giro _____

Fecha de establecimiento _____

Dirección _____ Local propio () Rentado ()

Impuestos fijos () Declaración () Promedio mensual _____

Capital actual _____ Capital inicial _____

Promedio de ventas mensuales _____ Promedio de gastos mensuales _____

Ventas de contado () Crédito () Total de personal _____

Comprobación de ingresos mediante _____

Total de activos _____ Total pasivos _____ Capital _____

Referencias bancarias y comerciales

Créditos vivientes o saldados que me han concedido en casas comerciales:

Cta _____ Crédito por _____ Año _____

Domicilio _____

Tel. _____ Crédito vigente _____ Crédito Saldado _____

Figura N° 28: Ejemplo de solicitud de crédito para clientes con negocio.

Nota: Elementos de la administración del crédito y cobranza – Villaseñor (2007)

Cuenta de ahorros número _____	Financiera _____	Sucursal _____
Cuenta de Cheques número _____	Banco _____	Sucursal _____
Usuario de las siguiente tarjeta de crédito:		
Nombre _____	Tarjeta número _____	Saldo _____
Nombre _____	Tarjeta número _____	Saldo _____
Otros ingresos		
Nombre de la negociación _____	Tipo _____	
Ubicación _____		
Fecha de establecimiento _____	Capital _____	
Nombre del propietario _____		
Propiedades		
Tipo de propiedad:	Casa ()	Edificio de productivos ()
Local comercial ()	Terreno ()	
Gravamen Si () No ()	Importe _____	Produce renta de _____
Ubicación _____		
Valor _____	La habita el propietario Si () No ()	
Otros ingresos concepto _____	Importe _____	
Ingresos totales:		
Negocio s/. _____		
Propiedades s/. _____		
Otros s/. _____		
		Total de ingresos s/. _____
		Menos total de gastos mensuales s/. _____
		Neto mensual s/. _____
Referencias personales		
Nombre _____	Parentesco _____	
Tiempo de conocerlo _____	Domicilio _____	
		_____ Nombre y firma del solicitante
México, D.F., _____ de _____ de 20 _____		

Figura N° 29: Ejemplo de solicitud de crédito para clientes con negocio.
Nota: Elementos de la administración del crédito y cobranza – Villaseñor (2007)

2.2.2. La Morosidad

CIES (2004) define como la morosidad disminuye los ingresos, pues se dejan de percibir ingresos financieros, y aumentan los gastos tanto para las provisiones como para los gastos operativos (gastos de recuperación de créditos en mora (p.211).

Westley y Shaffer (1997) señalan que la morosidad puede afectar la relación de las IMF con sus clientes, lo que deteriora la lealtad de los mismos y genera un efecto de contagio que los lleva a adoptar una actitud de no pago (p.216).

Brachfield (2009) define la morosidad es un fenómeno que puede aumentar debido a sus causas conyunturales, como puede ser la desaceleración de la actividad económica o el enfriamiento de la economía puesto que en los períodos difíciles, en los que se produce un encarecimiento del coste del dinero, las empresas utilizan la prolongación de los plazos de pago como un sustitutos de los créditos bancarios (p.13).

2.2.2.1. El indicador de la morosidad

Según CIES (2004), el análisis de la calidad de la cartera de una institución financiera requiere la utilización de un indicador adecuado para tales fines. No existe, sin embargo, unanimidad en la discusión sobre cuál es este indicador adecuado de los niveles de morosidad que exhibe la cartera de una entidad crediticia (p.211).

De la información financiera publicada por la SBS, se evidencia el reporte de tres indicadores de calidad de cartera que cuantifican en valores relativos el nivel de cartera morosaco de mayor riesgo crediticio. Los indicadores son cartera atrazada, cartera de alto riesgo y cartera pesada.

- a) Indicador cartera atrasada: Se define como la ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales.
- b) Indicador cartera de alto riesgo: Es una ratio de calidad de activos más severos, que incluye en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas; no obstante, el denominador es el mismo: las colocaciones totales.
- c) Indicador cartera pesada: Presenta características más diferenciadas. Se define como la ratio entre colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas sobre los créditos directos y contingentes totales. Es de señalar que para el caso de los créditos a la microempresa estas clasificaciones son efectuadas exclusivamente en función de los días de morosidad y por la totalidad de saldo deudor. Por otro lado, éste es un indicador más fino de la calidad de cartera ya que considera, a los ocho días de atraso, la totalidad de crédito que presenta cuotas en mora como cartera atrasada y no sólo las cuotas atrasadas.

2.2.2.2. Limitaciones de los indicadores de morosidad

Las limitaciones de los indicadores de morosidad desde la perspectiva de CIES (2004), se enfocan en el registro de las colocaciones de créditos de las entidades microfinancieras, se basan en criterios netamente contables y regulatorias debido a que no existen mecanismos de registros de valores de mercado; la confiabilidad y exactitud de estas cifras estarán en función del grado de cumplimiento de la normatividad vigente por cada entidad financiera.

- Los indicadores consideran solamente el monto de colocaciones dentro de balance. Sin embargo, algunas entidades financieras tienen la práctica de

extraer del balance las colocaciones más deterioradas, para lo cual venden periódicamente esta cartera a una entidad vinculada, con la consecuente reducción de su indicador de morosidad.

- Los programas de canje de cartera con el respaldo de bonos emitidos por el gobierno constituyen otra fuente de distorsión en los indicadores de morosidad, dado que los créditos cedidos temporalmente a cambio de los bonos son transferidos a un fideicomiso y se retiran del balance de la entidad financiera.
- La morosidad de cada portafolio de créditos tiene un comportamiento dinámico y evoluciona en el tiempo; se estima para las entidades microfinancieras un período de maduración de aproximadamente 18 meses.

De los tres indicadores mencionados el más usado es de la cartera atrasada comúnmente llamado tasa de morosidad, porque puede ser obtenido con facilidad de la información contable de las instituciones que es, además, de dominio público.

2.2.2.3. La tasa de morosidad

Según CIES (2004), hay diferencias en el comportamiento de la morosidad de las IMF, probablemente como resultado de diferencias en sus políticas de gestión, su tecnología crediticia y la dinámica de las plazas financieras donde operan. Sin embargo, es importante no perder de vista el hecho de que las altas tasas de morosidad presentadas por algunas instituciones, probablemente como reflejo de una mayor ineficiencia en la gestión, pueden generar, de mantenerse en el largo plazo, efectos perversos sobre la sostenibilidad y viabilidad del sistema microfinanciero en su conjunto (p.214).

Ledgerwood (1999), resume los problemas que un elevado nivel de morosidad acarrea para el efectivo funcionamiento de las IMF. Mayores gastos para el monitoreo y seguimiento más profundo de los créditos que reportan atraso en sus pagos son necesarios cuando la morosidad es elevada, o que puede terminar afectando la liquidez de la institución. La morosidad disminuye los ingresos, pues se dejan de percibir ingresos financieros, y aumentan los gastos tanto por las provisiones como por los gastos operativos (gastos de recuperación de crédito en mora (p.215).

2.2.2.4. Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008

i. Créditos a la Microempresa.

Los créditos otorgados las micro empresa según la SBS (2008), son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses. Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento.

ii. Principios generales de la evaluación y clasificación crediticia del deudor.

Según la SBS (2008), el otorgamiento del crédito está determinado por la capacidad de pago del solicitante que, a su vez, está definida fundamentalmente por su flujo de caja y sus antecedentes crediticios. En el

caso de créditos pignoratícios o créditos de consumo con garantía de depósitos en efectivo efectuados en la misma empresa o con garantía de oro en lingotes en custodia de la empresa prestamista, se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

- a) Créditos pignoratícios con alhajas u objetos de oro: por el importe del crédito que exceda el 80% del valor de la garantía, deberá efectuarse una evaluación de la capacidad de pago del solicitante, de conformidad con los criterios aplicables a los deudores minoristas.
- b) Créditos pignoratícios con alhajas u objetos de plata: por el importe del crédito que exceda el 70% del valor de la garantía, deberá efectuarse una evaluación de la capacidad de pago del solicitante, de conformidad con los criterios aplicables a los deudores minoristas.
- c) Créditos de consumo con garantía de oro en lingotes en custodia de la empresa prestamista: por el importe del crédito que exceda el 80% del valor de la garantía, deberá efectuarse una evaluación de la capacidad de pago del solicitante, de conformidad con los criterios aplicables a los deudores minoristas.
- d) Créditos de consumo con garantía de depósitos en efectivo efectuados en la misma empresa: por el importe del crédito que exceda el 100% del valor de la garantía, deberá efectuarse una evaluación de la capacidad de pago del solicitante, de conformidad con los criterios aplicables a los deudores minoristas.

iii. Clasificación crediticia del deudor

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP considera en la resolución S.B.S. N° 11356 – 2008, seis clasificaciones crediticias para el deudor:

- a) La clasificación crediticia del deudor está determinada principalmente por la capacidad de pago del deudor, a través de su flujo de caja y el grado de cumplimiento de sus obligaciones. Asimismo, deben tomarse en consideración su solvencia, las clasificaciones crediticias asignadas por otras empresas del sistema financiero, así como su historial crediticio, entre otros elementos prudenciales.
- b) Sólo se considerará el cumplimiento de las obligaciones del deudor como parámetro válido cuando los fondos utilizados para tal fin sean generados por el propio deudor y no sean flujos financiados directa o indirectamente por terceros. Tampoco se considerarán tales cumplimientos como parámetros válidos cuando constituyan una simple instrumentación contable, sin que medien ingresos reales. Estos criterios serán de aplicación general, incluso en los casos de operaciones objeto de alguna refinanciación o reestructuración, así como de aquellos arrendamientos financieros que tuvieron su origen en otros créditos.
- c) En caso que el deudor tenga varios créditos en la misma empresa, su clasificación será la correspondiente a la categoría de mayor riesgo, a menos que el saldo en dichos créditos sea menor a S/. 100.00 (Cien Nuevos Soles) o al uno por ciento (1%) del total de la deuda con la empresa (con un tope máximo de tres (3) Unidades Impositivas

Tributarias (UIT)), el que resulte mayor. La empresa primero consolidará la clasificación correspondiente al deudor por modalidad de crédito aplicando el criterio señalado anteriormente; luego consolidará las distintas modalidades por tipo de crédito, aplicando el mismo criterio.

- d) En caso el deudor tenga créditos en dos o más empresas del sistema financiero o, en general, en cualquier patrimonio que deba reportar el Reporte Crediticio de Deudores [RCD], el deudor será clasificado a la categoría de mayor riesgo que le haya sido asignada por cualquiera de las entidades cuyas acreencias representen un mínimo del veinte por ciento (20%) en el sistema. La revisión de la clasificación así efectuada se designará en los párrafos subsiguientes, como alineamiento. Sólo se permitirá un nivel de discrepancia con respecto a esta categoría.
- e) La entidad deberá efectuar el procedimiento del alineamiento en forma mensual, considerando la clasificación del deudor en base a la última información disponible remitida por esta Superintendencia a través del Reporte Crediticio Consolidado [RCC]. La entidad deberá reportar igualmente la clasificación sin alineamiento en el campo asignado en el Reporte Crediticio de Deudores [RCD].
- f) Para fines de los literales c y d se considerará a los créditos directos y a los créditos indirectos, excepto los créditos no desembolsados y las líneas no utilizadas.

- iv. Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos a pequeñas empresas, a microempresas, de consumo revolvente y consumo no revolvente

Según el ente regulador del sistema financiero SBS (2018), los deudores deberán clasificarse conforme a los siguientes criterios:

- a) Categoría Normal (0) Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario.
- b) Categoría con problemas potenciales (1) Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario.
- c) Categoría deficiente (2) Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.
- d) Categoría dudosa (3) Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.
- e) Categoría perdida (4) Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario.

- v. Clases de provisiones

Las empresas deben constituir las provisiones genéricas y específicas sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos.

Las provisiones constituidas se registrarán conforme a las disposiciones contenidas en el Manual de Contabilidad. Cuando las

provisiones constituidas resulten menores a las requeridas, el directorio de la empresa deberá informar a esta Superintendencia, conjuntamente con el reporte mensual del patrimonio efectivo, las razones del referido incumplimiento. Dicha diferencia será detraída, inmediatamente, del patrimonio efectivo, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley General.

- a) **Provisión Genérica:** Las provisiones genéricas son aquellas que se constituyen, de manera preventiva, sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores clasificados en categoría Normal.
 - b) **Provisión específica:** Las provisiones específicas son aquellas que se constituyen sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores a los que se ha clasificado en una categoría de mayor riesgo que la categoría normal.
- vi. **Tasas de provisiones**

Las tasas mínimas de provisiones genéricas que las empresas deben constituir sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos, clasificados en categoría Normal son las siguientes:

Tipos de crédito	Tasas de Provisiones
Créditos corporativos	0.70%
Créditos a grandes empresas	0.70%
Créditos a medianas empresas	1.00%
Créditos a pequeñas empresas	1.00%
Créditos a microempresas	1.00%
Créditos de consumo revolventes	1.00%
Créditos de consumo no-revolventes	1.00%
Créditos hipotecarios para vivienda	0.70%

Figura N° 30: Tasas mínimas de provisiones establecidas por la SBS
Nota: Información extraída de la ley N° 26702-SBS

Asimismo, las tasas mínimas de provisiones específicas que las empresas deben constituir sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos, de deudores clasificados en una categoría de mayor riesgo que la Normal son las siguientes:

Categoría de riesgo	Tabla 1	Tabla 2	Tabla 3
Categoría con problemas potenciales	5.00%	2.50%	1.25%
Categoría deficiente	25.00%	12.50%	6.25%
Categoría dudoso	60.00%	30.00%	15.00%
Categorías pérdida	100.00%	60.00%	30.00%

Figura N° 31: Exposición de riesgo establecido por la SBS
Nota: Información extraída de la ley N° 26702-SBS

En caso que los créditos corporativos, a grandes empresas, a medianas empresas, a pequeñas empresas, a microempresas o hipotecarios para vivienda cuenten con garantías preferidas de muy rápida realización, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3.11 del Capítulo IV de la Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008, la empresa constituirá provisiones considerando porcentajes no menores a los señalados en la figura 20, por la porción cubierta. Asimismo, en caso dichos créditos cuenten con garantías preferidas, de acuerdo a lo

dispuesto en el numeral 3.10 del Capítulo IV de la resolución S.B.S. N° 11356 – 2008, la empresa constituirá provisiones considerando porcentajes no menores a los señalados en la figura 21, por la porción cubierta. Las empresas deberán constituir provisiones por la porción no cubierta por garantías preferidas auto liquidables, garantías preferidas de muy rápida realización, garantías preferidas, según corresponda al tipo de crédito, considerando porcentajes no menores a los señalados en la figura 21. Los créditos que cuenten con garantías preferidas que respaldan diversas obligaciones, en los cuales el derecho de la empresa del sistema financiero sobre dicha garantía está subordinado a la preferencia de un tercero sobre la misma, deberán provisionar de acuerdo a los porcentajes de la Figura 21.

vii. Procedimientos de seguimiento y control por parte de la superintendencia

La Superintendencia evaluará regularmente el cumplimiento, por parte de las empresas, de aquellas disposiciones bajo las cuales se realiza el proceso de evaluación y clasificación de los deudores de la cartera de créditos. En esa orientación, dispondrá la reclasificación en las categorías de riesgo correspondientes a aquellos deudores que, a su juicio, la empresa hubiera clasificado sin ajustarse a las normas pertinentes. Con este propósito las empresas deberán mantener permanentemente actualizadas las carpetas de sus deudores, donde la evaluación y clasificación de éstos deberá estar debidamente fundamentada, incluyendo las provisiones necesarias para cubrir eventuales pérdidas. Asimismo, deberá mantener permanentemente actualizado y a disposición de este Organismo de Control, el manual de políticas y procedimientos crediticios. Si como producto de la verificación de

la clasificación de los deudores de la cartera de créditos, la Superintendencia determinara la exigencia de provisiones totales superiores a las calculadas por la empresa, ésta deberá constituir inmediatamente dichas provisiones y proceder a la reclasificación de los deudores en cuestión. Asimismo, de considerarlo necesario, la Superintendencia podrá requerir a la empresa la reevaluación del íntegro de la cartera de créditos.

viii. Castigo de créditos incobrables

Desde el punto de vista de la SBS (2008), el directorio debe proceder al castigo de un crédito clasificado como Pérdida, íntegramente provisionado, cuando exista evidencia real y comprobable de su irrecuperabilidad o cuando el monto del crédito no justifique iniciar acción judicial o arbitral.

La empresa deberá fijar dentro de sus políticas de control interno, los procedimientos y medidas necesarias para llevar a cabo el castigo de sus cuentas incobrables, quedando evidenciados en las actas respectivas del directorio u órgano equivalente.

Los créditos castigados deberán ser controlados contablemente en las cuentas respectivas destinadas para su registro, de acuerdo a las normas contables vigentes. Los créditos castigados deben ser reportados por las empresas en el “Reporte Crediticio de Deudores – RCD” y serán mantenidos en la Central de Riesgos hasta que sean transferidas, condonadas o se hayan superado los motivos que dieron lugar a su castigo, de acuerdo a lo informado por la empresa correspondiente.

ix. Suspensión del reconocimiento de ingresos por créditos riesgosos

Según la SBS (2008), en tanto no se materialice el pago, los intereses, comisiones y gastos sobre créditos o cuotas que se encuentren en situación de vencidos, en cobranza judicial, o clasificados en las categorías Dudoso o Pérdida, deberán ser contabilizados como ingresos o rendimientos en suspenso. En el caso de los créditos vencidos, dicha contabilización procederá desde que la primera cuota se encuentre vencida, independientemente de que las demás cuotas aún no hayan vencido. Tales intereses, comisiones y gastos serán reconocidos en la cuenta de resultados sólo cuando sean efectivamente percibidos.

Los intereses, comisiones y gastos por las cuentas corrientes deudoras, por plazos mayores a treinta (30) días calendario de otorgado el sobregiro, se registrarán en las cuentas respectivas en suspenso mientras no se materialice su pago, extornándose los rendimientos no efectivizados hasta la fecha. Tratándose de los créditos reestructurados y refinanciados, e independientemente de su clasificación, los intereses y comisiones que no hayan sido efectivamente percibidos deberán ser contabilizados como ingresos o rendimientos en suspenso de acuerdo a las normas contables vigentes.

2.2.2.5. Factores macroeconómicos

Según manifiesta CIES (2004) los determinantes macroeconomicos de la morosidad se pueden clasificar en tre grandes grupos:

- Variables relacionadas con el ciclo económico, dada la escala de la operación local donde está concentrada sus operaciones.

- Variables que afectan el grado de liquidez de los agentes; cuanto mayor sea las restricciones de liquidez que enfrentan los agentes (empresas o consumidores), más grande de la posibilidad de retraso en el pago de sus deudas.
- Las variables que miden el nivel de endeudamiento de los mismos, aumentando las dificultades de los agentes para hacer frente a sus compromisos, ya sea por el lado del mayor peso del servicio de la deuda como por el menor acceso a nuevos créditos, puesto que niveles de apalancamiento más altos hacen más difícil obtener financiación adicional.

2.2.2.6. Factores Microeconómicos

Según manifiesta CIES (2004) los determinantes microeconómicos de la morosidad son:

- Una política crediticia expansiva, que puede ir acompañada de un relajamiento en los niveles de exigencia a los solicitantes, lo que eleva la posibilidad de enfrentar problemas de selección adversa y con ellos, el consiguiente incremento de los niveles de morosidad.
- Diversificación de la cartera de colocaciones por tipo de crédito y sectores.
- La eficiencia de la empresa en el manejo del riesgo sobre la tasa de morosidad, la cual sea positivo, lo que indicaría que cuanto mayor es el crédito colocado por empleado o analista menor la eficiencia con la que el intermediario financiero puede monitorear y recuperar sus créditos.
- Presencia de garantías, ya que cumplen el papel de determinantes de la morosidad de las instituciones financieras.
- La solvencia

- Los incentivos que tienen las entidades para expandirse hacia los sectores más rentables pero al mismo tiempo de mayor riesgo constituyen otro factor considerando como importante para determinar los niveles de atraso de créditos.

El comportamiento de cada entidad financiera es fundamental para explicar su nivel de morosidad. Por ejemplo, la política de colocaciones que se sigue, el tipo de negocio que se desarrolla y el manejo del riesgo son algunas de las variables más analizadas (Saurina, 1998).

2.3. Marco Conceptual

Administración de riesgos; Es el proceso de identificación, medida y administración de los riesgos que amenazan la existencia, los activos, las ganancias o al personal de una organización, o los servicios que ésta provee.

Administración; Es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.

Crédito; Es la suma de condiciones morales y económicas de una persona y más específicamente, a las negociaciones en las cuales, por la confianza de una de las partes, las prestaciones entre ambas no se dan en forma simultánea sino diferida.

Mora; Es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber.

Morosidad; Es la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente, este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento.

Morosidad crediticia; Es la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración.

Riesgo; La posibilidad de que se sufra un perjuicio de carácter económico, ocasionado por la incertidumbre en el comportamiento de variables económicas a futuro, no solo se limita a ser determinado, sino que se extiende a la medición, evaluación, cuantificación, predicción y control de actividades y comportamiento de factores que afecten el entorno en el cual opera un ente económico.

Riesgo crediticio; Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva a la falta de pago.

Política de crédito; Son los lineamientos que rigen y garantizan la eficiente gestión del crédito, los cuales emanan de los lineamientos de los directivos de cada entidad y que reflejan cómo se pretende llegar a los objetivos previstos.

Herramienta de evaluación; Métodos e instrumentos utilizados por la organización para la evaluación crediticia del cliente con el fin de disminuir el riesgo crediticio al cual se expone la entidad financiera

Objetivos; Es una situación deseada que la empresa intenta lograr para el futuro.

Lineamientos; Es una tendencia, una dirección o un rasgo característico al cual está ligado una organización para el cumplimiento de sus objetivos y metas.

Toma de decisiones; Es el acto de plantear los objetivos que se desean, elaborar un plan, realizar las acciones comprendidas en el plan, evaluar la marcha del plan y de los resultados que se van alcanzando continuamente una organización.

Capítulo III: Metodología de la investigación

En el capítulo se presentó los condicionantes de la tesis en base a textos de metodología considerando de manera específica la estructuración.

3.1 Método, tipo y nivel de la investigación

3.1.1 Método y tipo de investigación

En la presente investigación se aplicará el método científico, con un alcance correlacional. Ñaupas (2013) respecto al método científico manifiesta, que es un conjunto de reglas que se fundan en desarrollos lógicos, semióticos, ontológicos, gnoseológicos e históricos que subyacen en el proceso de investigación y orientan sus enunciados proposicionales, hacia la verdad, determinando al mismo tiempo el grado de probabilidad de verdad en sus argumentaciones.

3.1.2 Nivel de la investigación

El nivel de investigación a utilizar es correlacional, según Hernández, Fernández, Baptista (2014) este tipo de estudio da a conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculo entre tres, o cuatro o más variables.

En la investigación se pretende demostrar la relación entre la administración del riesgo crediticio basada en la morosidad de la empresa.

3.2 Diseño de la investigación

El diseño de investigación a utilizar es no experimental. Según Hernández, Fernández, Baptista (2014) el diseño de investigación no experimental, se define como aquella investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir se trata de

estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables, observando su contexto natural para analizarlos.

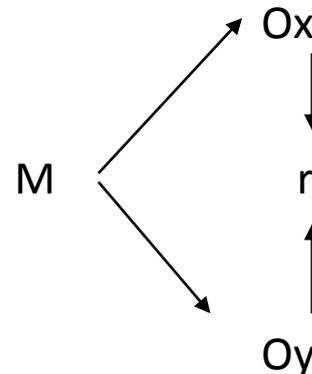
Dónde:

M = Muestra del estudio

Ox = Administración del riesgo de crédito

Oy = Morosidad

R = Correlación existente entre variables



3.3 Población y muestra

Según Ñaupas (2013) la población es el conjunto de objetos, hechos, eventos que se van a estudiar con las variables técnicas que se han determinado. Asimismo define a la muestra como el subconjunto o parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta representatividad del universo.

La población de la presente investigación está conformada por 62 clientes los cuales conformarán la cartera crediticia de la empresa America Pyme - Agencia chilca

Según Ñaupas (2013) la muestra es el subconjunto, o parte del universo o población seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo.

La muestra relativamente es pequeña, por ello es conveniente realizar un censo el que nos brindará la información real y objetiva, es así que para la aplicación del instrumento de recolección de información se consideró a la totalidad de la población, es decir a los 62 clientes.

3.4 Instrumento y Técnica de recolección de datos

Según Ñaupas (2013) el instrumento y las técnicas de investigación se refieren a las herramientas necesarias mediante el cual se va a recoger los datos e información necesaria para probar o contrastar nuestras hipótesis de investigación

Como instrumentos la investigación se valió de entrevistas y cuestionario, teniendo como técnica de recolección de datos a la encuesta, la cual fue utilizada en la presente investigación. El primero fue realizado al jefe de créditos de América Pyme. Para ello se elaboró una guía de nueve preguntas, las cuales podían ser contestadas por el entrevistado con total libertad. El segundo fue aplicado a los clientes de la cartera crediticia de América Pyme.

Según Ñaupas (2013) el cuestionario es una modalidad de la técnica de la encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula, que está relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad es recopilar información para verificar las hipótesis de trabajo.

Del mismo modo Ñaupas (2013) define la entrevista como una especie de conversación formal entre el investigador y el investigado o entre el entrevistador y el entrevistado o informante; es una modalidad de la encuestas, que consiste en formular preguntas en forma verbal con el objetivo de obtener respuestas o informaciones y con el fin de verificar o comprobar las hipótesis de trabajo.

Variable	Técnica	Instrumento
Administración del riesgo de crédito	Encuesta	Cuestionario
Morosidad	Encuesta	Cuestionario

Figura N° 32: Variables, Técnicas e instrumentos de recolección de datos
 Nota: Relación de variables con instrumento y técnica de la investigación

3.5 Técnicas de análisis de datos

La técnica de análisis de datos para la presente investigación es cuantitativa con incidencia cualitativa. Se tomó el análisis cuantitativo en la metodología puesto que es aquella que permite examinar los datos de manera científica, o más específicamente numérica, generalmente con ayuda de herramientas del campo de la estadística. Se considera un análisis

a nivel cualitativo puesto que se realiza reflexiones e impresiones registradas por el investigador desde el inicio de la investigación. Tiene como objetivo la descripción de las cualidades de unos fenómenos, datos provenientes de las notas que toma la observación que se realiza del entorno y de la recolección enfocada que realiza a través de entrevistas, documentos y materiales diversos.

3.6 Tratamiento estadístico

El siguiente paso en la investigación consiste en procesar los datos recolectados del cuestionario desarrollado, el cual se desarrollará con un soporte electrónico de datos, basado en el SPSS v.22, el mismo que nos ayudará en presentar los datos obtenidos de información relevante que nos ayude a plantear soluciones al problema planteado.

3.7 Línea de investigación

La presente investigación se encuentra dirigida al estudio de la administración del riesgo de crédito y la morosidad como fuente del desarrollo conjunto con enfoque cuantitativo.

Capítulo IV: Resultados y discusión

En el capítulo se presenta los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, posteriormente se realizó la contratación de las hipótesis planteadas y por último la discusión de los resultados

4.1 Diagnóstico General de la Empresa

a) Datos generales:

Denominación: América Pyme S.A

Dirección: Jr. Juan parra del riego Nro. 375 Junín - Huancayo - El Tambo

Grupo Económico: El 100% de acciones de América Pyme pertenecen a los 15 accionistas que conforman el directorio de la empresa.

b) Descripción de operaciones y desarrollo:

Objeto social: América Pyme S.A.- CIIU: 74145

La actividad económica de la empresa es de asesoramiento empresarial promoviendo el desarrollo de las micro y pequeñas empresas otorgando financiamiento a la Microempresa, bajo el enfoque de inclusión financiera en la provincia de Huancayo. Esta actividad se realiza a través de sus 6 agencias (Chilca, Huancayo, Tambo, Chupaca, Jauja y Huayucachi).

Número de trabajadores: Al 01 de noviembre del año 2013 el número de trabajadores de la compañía fue de 3 trabajadores y al 01 de noviembre del 2014 conto con 6 y específicamente hasta la actualidad cuenta con 15 colaboradores.

c) Factores de Riesgo:

Riesgo del Mercado: Los resultados de América Pyme dependen de los ciclos económicos del sector financiero, especialmente del segmento de micro créditos. De acuerdo al BBVA Continental, el riesgo de mercado del sector financiero está relacionado a la fluctuación del tipo de cambio de una moneda frente a la otra, a los

tipos de interés y a las pérdidas de una cartera como consecuencia de factores u operaciones de los que dependen dicha cartera.

Riesgo de Competencia: De acuerdo a la Asociación de bancos del Perú (ASBANC), el grado de competencia en el sistema financiero peruano es elevado, comportamiento que se ve reflejado en el descenso que han venido teniendo las tasas de interés de la mayoría de los tipos de crédito.

4.2 Presentación de resultados

El tamaño de muestra de la investigación para la aplicación del instrumento de recolección de datos es de 62 clientes.

4.2.1 Resultados a nivel de preguntas

Tabla 6: El analista le orienta sobre los beneficios crediticios (ventajas económicas) que obtendrá dentro de America Pyme.

Válido	Nunca	17	27,4	27,4	27,4
	Casi nunca	17	27,4	27,4	54,8
	A veces	20	32,3	32,3	87,1
	Casi siempre	2	3,2	3,2	90,3
	Siempre	6	9,7	9,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

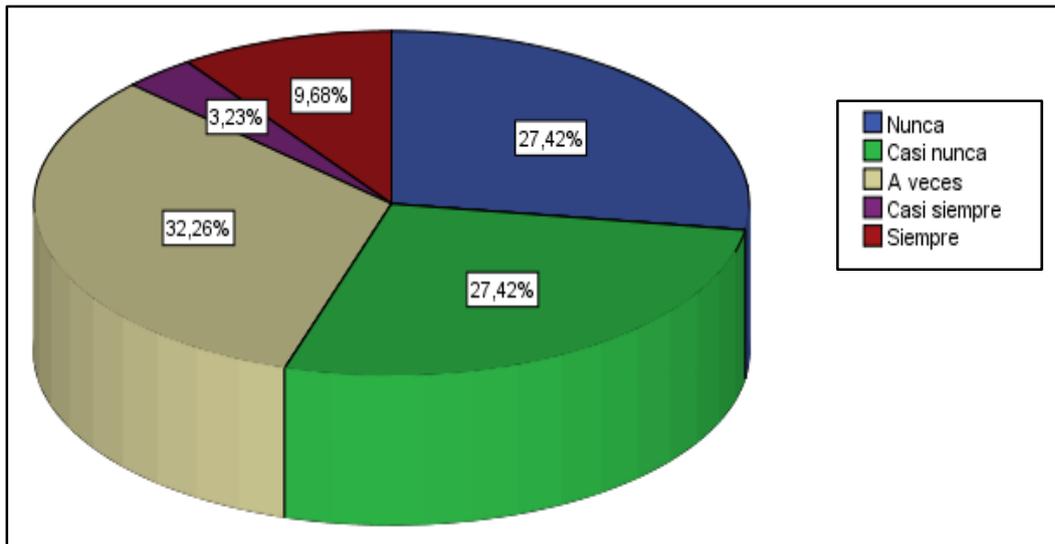


Figura N° 33: El analista le orienta sobre los beneficios crediticios (ventajas económicas) que usted obtendrá dentro de América Pyme.

En la figura 33 del cuestionario aplicado, se muestra que existe un 87.1% del total de clientes que mencionaron que, al momento de solicitar información de un crédito, el analista no les orienta sobre los beneficios crediticios que ellos obtendrán posteriormente.

Estos resultados obtenidos se respalda con la encuesta realizada por la empresa auditora EY Perú a las entidades Micro financieras más relevantes del Perú, en el artículo; La experiencia del cliente en el sector microfinanciero, donde menciona que las entidades micro financieras deben de expandir las relaciones con los clientes ayudando a que consigan sus objetivos, ya que los servicios que reducen el riesgo y promocionan un modo de vida más saludable, posibilitan beneficios financieros más alineados a las necesidades de los clientes, estas pueden estrechar las relaciones y transformar la percepción del cliente sobre el sector.

Tabla 7: Cada vez que solicita un crédito el analista le informa acerca de la política crediticia (conjunto de criterios crediticios).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	35,5	35,5	35,5
	Casi nunca	22	35,5	35,5	71,0
	A veces	9	14,5	14,5	85,5
	Casi siempre	4	6,5	6,5	91,9
	Siempre	5	8,1	8,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

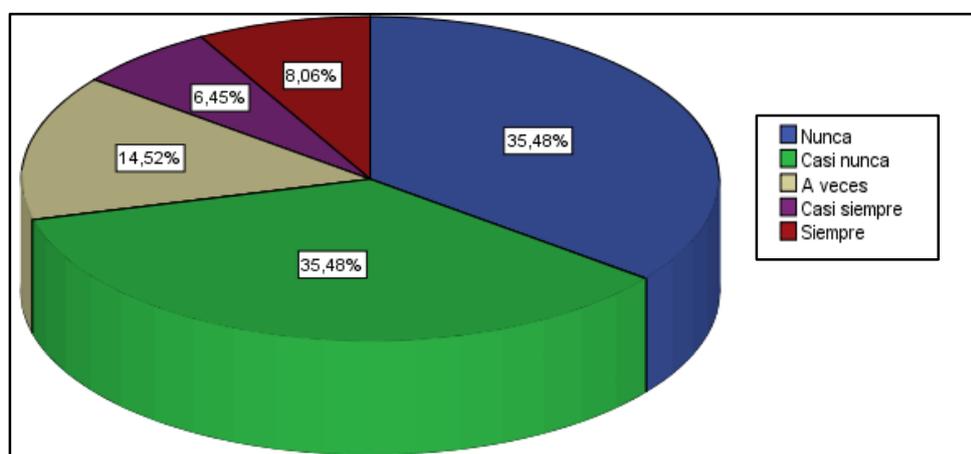


Figura N° 34: El analista le informa acerca de la política crediticia (conjunto de criterios crediticios).

En la figura 34 del cuestionario aplicado se muestra que existe un 85.5% de los encuestados que mencionaron que no se les informa de los criterios crediticios que está ligado su crédito al momento de solicitarlo.

Este resultado se respalda con las encuestas realizadas por, *The Smart Campaign* publicado en el diario Gestión, donde menciona que el 42% de los clientes de las micro financieras del país no comprende los términos y condiciones del contrato que suscribe para la obtención de un crédito; es por ello que en relación a estos resultados es necesario que la empresa America Pyme sede Chilca tome acciones de mejora para la comunicación con el cliente al momento de brindarle información sobre las restricciones del crédito.

Tabla N° 8: Cuando solicita un crédito la atención que le brinda el analista es amable y respetuosa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	6,5	6,5	6,5
	Casi nunca	5	8,1	8,1	14,5
	A veces	7	11,3	11,3	25,8
	Casi siempre	17	27,4	27,4	53,2
	Siempre	29	46,8	46,8	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

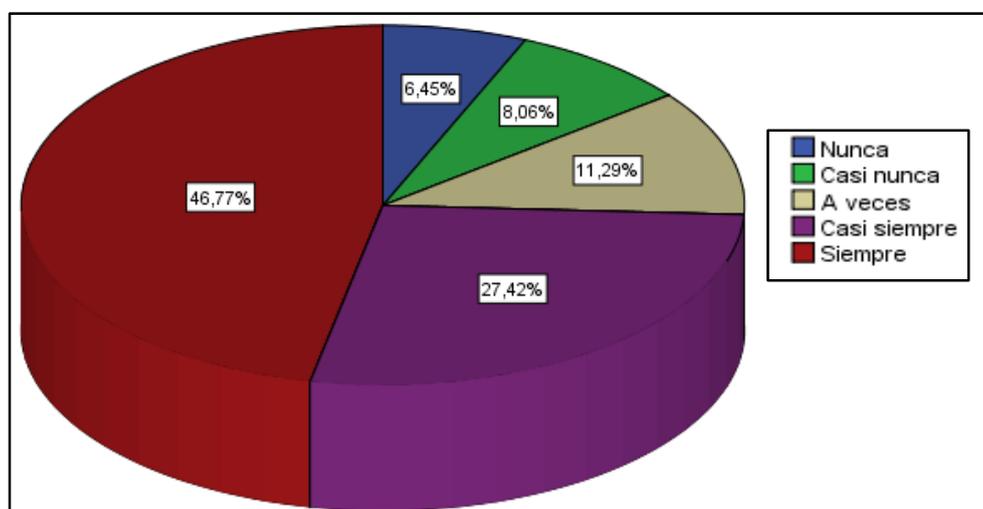


Figura N° 35: Cuando solicita un crédito la atención que le brinda el analista es amable y respetuosa

En la figura 35 del cuestionario aplicado se muestra que el 85.4% de los encuestados que mencionaron que la atención del analista dentro de América Pyme sede Chilca es amable y respetuosa.

Se respalda con las encuestas realizadas a entidades proveedoras de servicio financieros en el Perú en la revista publicada en La voz del cliente, donde hace referencia que el 80% de los clientes de las micro financieras en el Perú, tienen cierto nivel positivo de satisfacción con su institución, ya que los atributos más apreciados que los clientes citaron fueron la amabilidad y cordialidad con que fueron tratados por su funcionario de crédito.

Tabla N° 9: El analista le realiza un estudio económico (evaluación de ingresos y egresos).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	8,1	8,1	8,1
	Casi nunca	7	11,3	11,3	19,4
	A veces	18	29,0	29,0	48,4
	Casi siempre	18	29,0	29,0	77,4
	Siempre	14	22,6	22,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

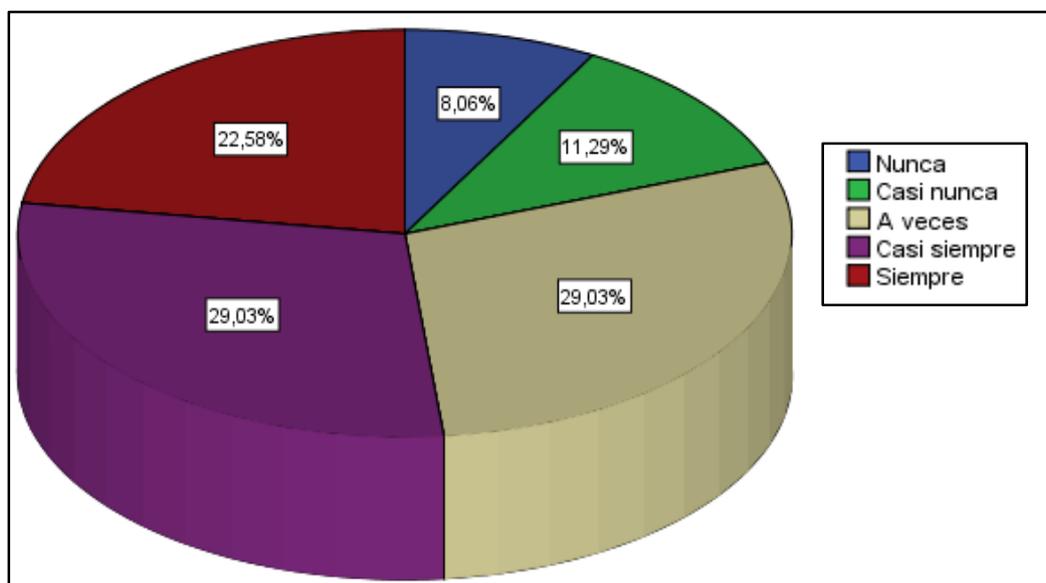


Figura N° 36: El analista le realiza un estudio económico (evaluación de ingresos y egresos).

En la figura 36 del cuestionario aplicado se muestra que existe un 80.6% de los encuestados que mencionaron que al solicitar un crédito el analista realiza una evaluación respectiva de sus ingresos y egresos que el cliente puede tener en ese momento.

Comparando los resultados obtenidos en la investigación realizada a la empresa Edificar sede el Tambo, donde el 50 % de los asesores de negocio evalúan la voluntad y capacidad de pago del cliente; se puede mencionar que la empresa América Pyme sede Chilca prioriza en un rango más elevado el estudio económico del cliente antes de otorgar un crédito.

Tabla N° 10: El analista le realiza un estudio económico (evaluación de ingresos y egresos)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	16,1	16,1	16,1
	Casi nunca	3	4,8	4,8	21,0
	A veces	21	33,9	33,9	54,8
	Casi siempre	14	22,6	22,6	77,4
	Siempre	14	22,6	22,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

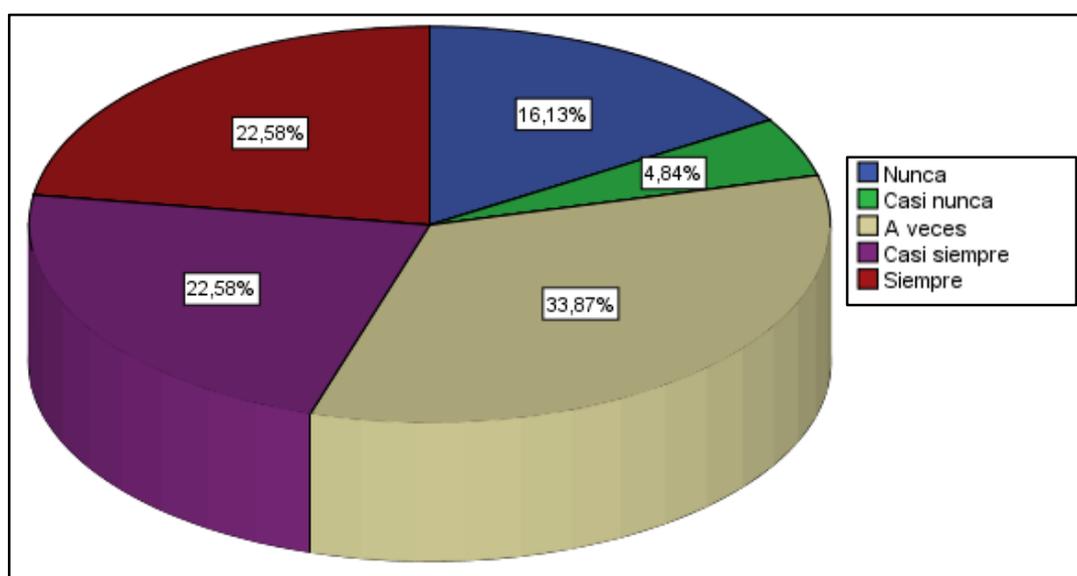


Figura N° 37: El analista verifica el destino de la inversión (dinero) antes de la autorización a su desembolso

En la figura 37 de cuestionario aplicado se muestra que existe un 79.1% de los encuestados que afirman que el analista verifica el destino de la inversión antes que se acepte el desembolso de crédito; así mismo un 20.9% de los clientes que afirman que el analista no verifica el destino de la inversión, ya que algunos créditos son de negocios que no tienen un lugar comercial estable.

Comparando los resultados obtenidos en la investigación realizada a la empresa Edificar sede el Tambo, donde el 50% de los asesores cumplen con verificar que el destino del

crédito sea el mismo para el cual fue solicitado; se puede mencionar que en la empresa América Pyme sede Chilca los asesores de negocios se esfuerzan por realizar la verificación del destino del desembolso de crédito, pero que existe casos en los cuales se hacen excepciones al cliente en este aspecto.

Tabla N° 11: Cada vez que solicita un crédito presenta documentos que garantice su aprobación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,2	3,2	3,2
	Casi nunca	13	21,0	21,0	24,2
	A veces	6	9,7	9,7	33,9
	Casi siempre	18	29,0	29,0	62,9
	Siempre	23	37,1	37,1	100,0
Total		62	100,0	100,0	

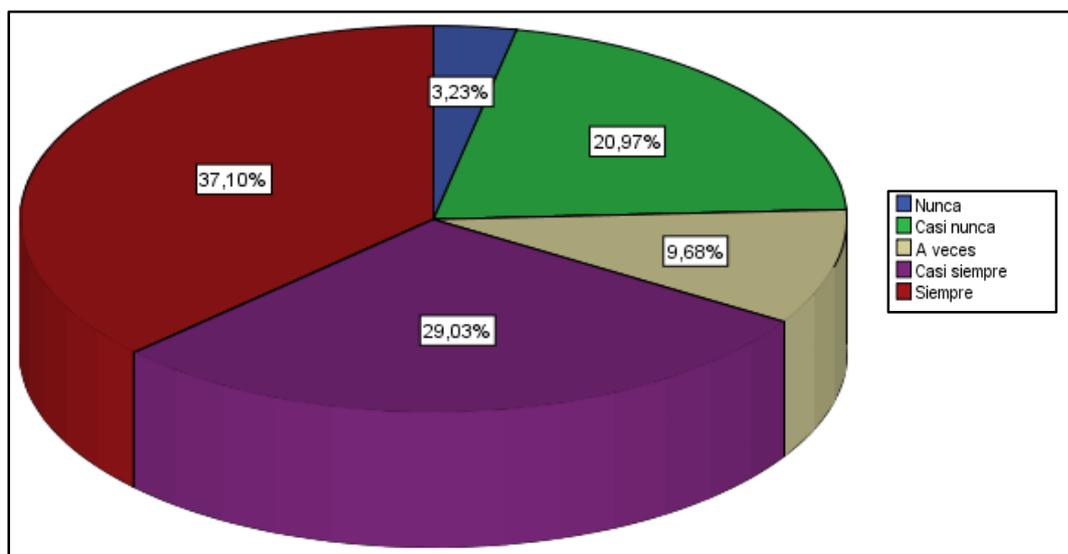


Figura N° 38: Cada vez que solicita un crédito presenta documentos que garantice su aprobación

En la figura 38 del cuestionario aplicado se muestra que existe un 75.8% de los encuestados que mencionaron que sí presentan documentos que garantice su aprobación como

el dni , copias de luz o agua de sus viviendas y fotografias de sus negocios basicamente, lo cual garantizaba su crédito; asi como el 24.2% de los encuestados que mencionaron que se les dio la facilidad de acceder al crédito sin tantos documentos.

El cual se respalda con la investigación realizada por Mi banco a sus respectivos clientes, donde determinó que los clientes del sector micro financiero no siempre tienen las garantías tradicionales que el banco suele exigir para respaldar su crédito.

Tabla N° 12: Cuando solicita un crédito el analista responde a todas sus dudas e inquietudes que tiene en ese momento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	21,0	21,0	21,0
	Casi nunca	5	8,1	8,1	29,0
	A veces	6	9,7	9,7	38,7
	Casi siempre	19	30,6	30,6	69,4
	Siempre	19	30,6	30,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

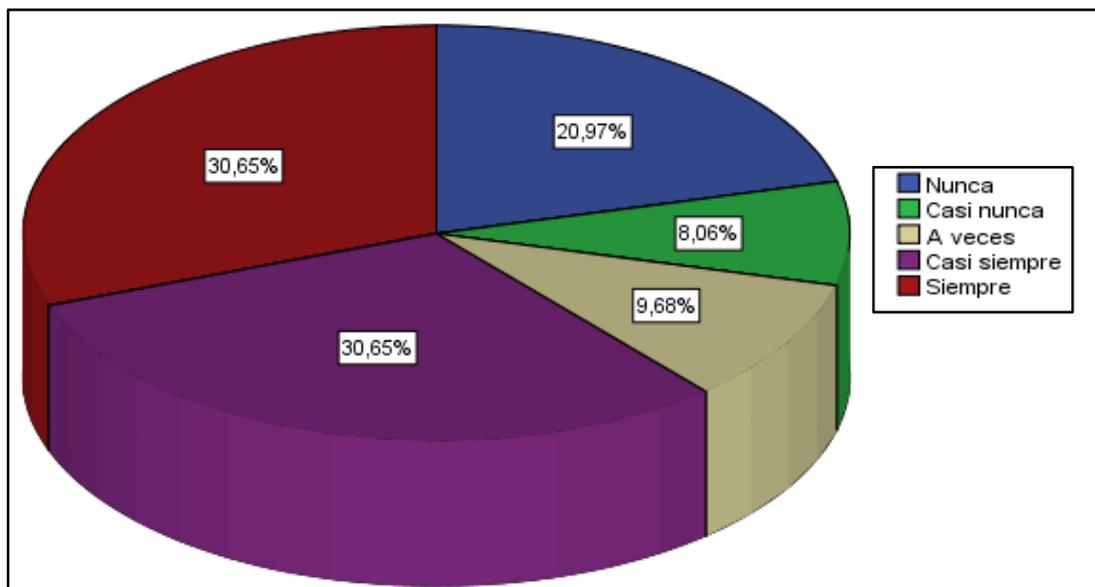


Figura N° 39: Cuando solicita un crédito el analista responde a todas sus dudas e inquietudes que tiene en ese momento.

En la figura 39 del cuestionario aplicado de muestra que existe un 70.9% de los encuestados que mencionaron que el analista responde a sus dudas e inquietudes que puedan tener sobre su crédito, así mismo un 29.1% de los clientes mencionan que el analista no responde a todas sus inquietudes que tienen cuando solicitan un crédito.

Estos resultados se fundamentan con la investigación realizada por la empresa auditora EY Perú, en la revista La experiencia del cliente en el sector microfinanciero, donde menciona que las compañías debe de estar preparadas para generar más oportunidades de vincular al cliente ampliando su propuesta de valor; los puntos de contacto con el cliente son críticos y el equipo de trabajo debe de estar bien preparado, porque estas interacciones con el cliente pueden generar más negocio y reforzar la futura relación.

Tabla N° 13: El analista evalúa su estabilidad de residencia, su empleo, relaciones comerciales, etc.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	21,0	21,0	21,0
	Casi nunca	5	8,1	8,1	29,0
	A veces	6	9,7	9,7	38,7
	Casi siempre	19	30,6	30,6	69,4
	Siempre	19	30,6	30,6	100,0
Total		62	100,0	100,0	

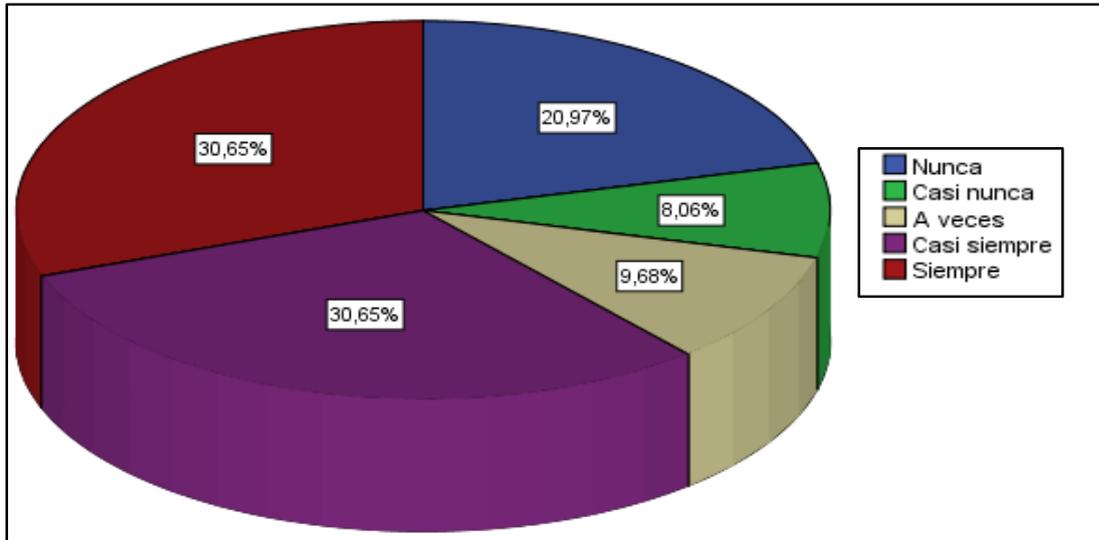


Figura N° 40 : El analista evalúa su estabilidad de residencia, su empleo, relaciones comerciales, etc

En la figura 40 del cuestionario aplicado muestra que existe un 70.9% de los encuestados que mencionaron que el analista evalúa su estabilidad de residencia, empleo, etc. de sus negocios para la conformidad de la solicitud de crédito; así mismo un 29.1% que mencionan que no se le evalúa en su totalidad más que el negocio y la estabilidad de residencia.

Estos resultados se respalda con la revista publicada por la empresa auditora EY Perú, La experiencia del cliente en el sector microfinanciero, donde se hace mención que es necesario conocer mejor al cliente, sus características y comportamiento, es imprescindible para las micro financieras, independientemente de su modelo de distribución del negocio, siendo posible detectar y anticipar el monto y el momento en los que las necesidades de los clientes cambian, y actuar a estos cambios de modo proactivo, anticipado y durante todas las interacciones críticas.

Tabla 14. La variación del precio del dólar influye en el pago de sus cuotas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	27	43,5	43,5	43,5
	Casi nunca	18	29,0	29,0	72,6
	A veces	9	14,5	14,5	87,1
	Casi siempre	6	9,7	9,7	96,8
	Siempre	2	3,2	3,2	100,0
Total		62	100,0	100,0	

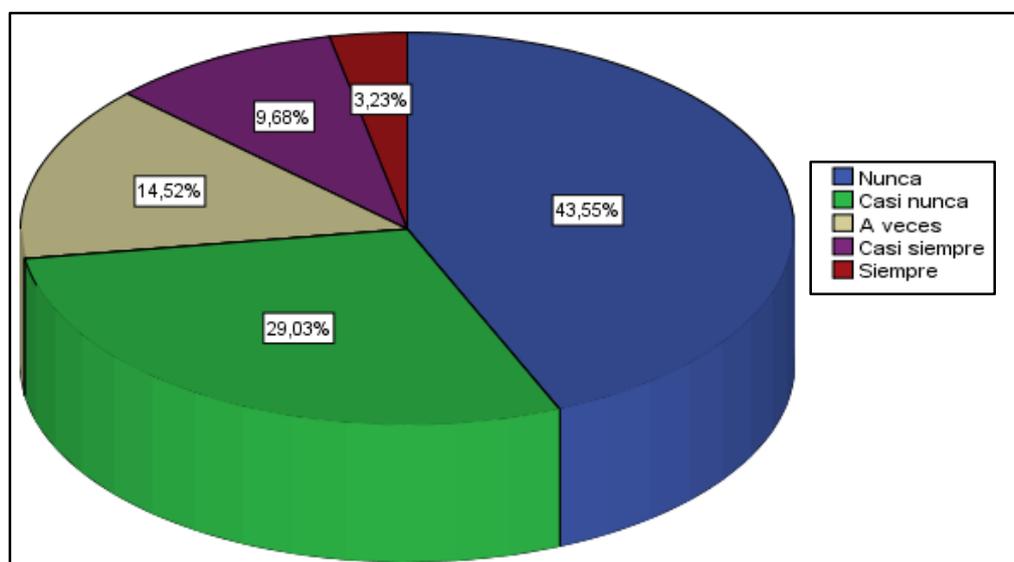


Figura N° 41: La variación del precio del dólar influye en el pago de sus cuotas.

En la figura 41 del cuestionario aplicado se muestra que existe un 87% de los encuestados que mencionaron que no afecta la variación del dólar en sus cuotas de los créditos que solicitaron ya que fueron en soles, con una tasa fija.

Estos resultados obtenidos se respalda con la publicación del Diario el Comercio, donde el director ejecutivo de la Cámara del Comercio de Lima, específicamente el Sr. Cesar Peñaranda, menciona que El riesgo cambiario afectaría en mayor medida a las micro y pequeñas empresas, ya que el aumento drástico del tipo de cambio afectara su capacidad de pago y además dejara secuelas en los acreedores; así mismo como hace referencia también el economista jefe del BBVA Research; El alza del dólar podría incrementar el costo financiero

de personas y empresas que hayan tomado deudas en dólares pero que reciben ingresos en soles.

Tabla N° 15: Usted se beneficia de los productos crediticios (crédito normal, paralelo, campaña, CGP, administrativo, etc.) que brindan las micro financieras.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	6,5	6,5	6,5
	Casi nunca	4	6,5	6,5	12,9
	A veces	8	12,9	12,9	25,8
	Casi siempre	29	46,8	46,8	72,6
	Siempre	17	27,4	27,4	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

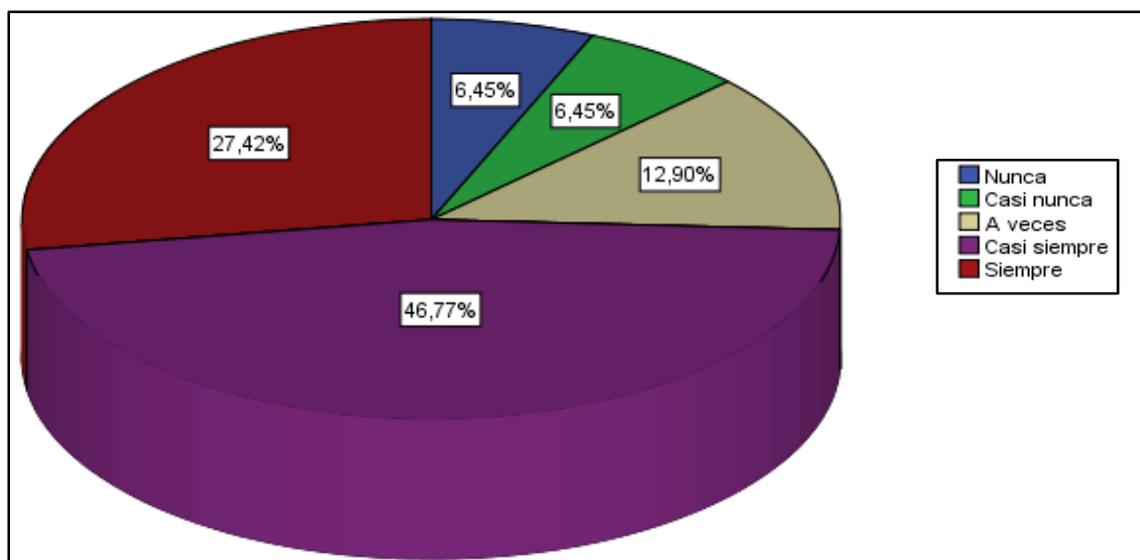


Figura N° 42: Usted se beneficia de los productos crediticios (crédito normal, paralelo, campaña, CGP, administrativo, etc.) que brindan las micro financieras.

En la figura 42 del cuestionario aplicado se muestra que existe un 86.6% de los encuestados que mencionaron que se benefician constantemente de los créditos que brindan las micro financieras; el cual se respalda con la investigación realizada por la [FEPCMAC], en su revista El Microfinanciero, donde se menciona que las colocaciones de las microfinancieras en

el Perú subieron un 11.86% del crecimiento del PBI a enero del 2017, por causa del mercado bajo o nulo de bancarización al cual se dirigen.

Tabla N° 16: Al solicitar un crédito el analista evalúa la cantidad máxima de sus ingresos que puede destinar al pago de sus cuotas en ese momento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	6,5	6,5	6,5
	Casi nunca	6	9,7	9,7	16,1
	A veces	5	8,1	8,1	24,2
	Casi siempre	22	35,5	35,5	59,7
	Siempre	25	40,3	40,3	100,0
Total		62	100,0	100,0	

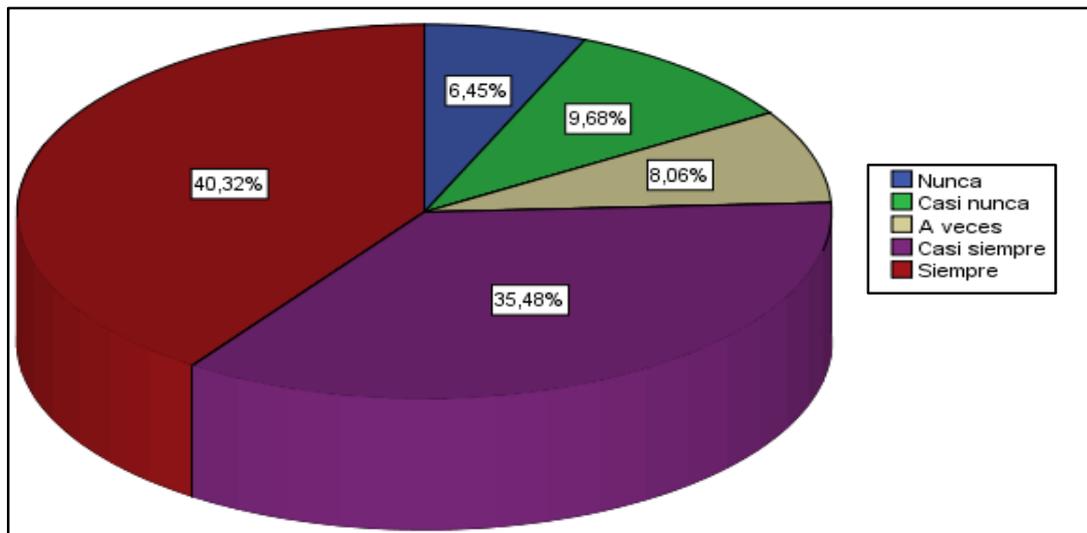


Figura N° 43: Al solicitar un crédito el analista evalúa la cantidad máxima de sus ingresos que puede destinar al pago de sus cuotas en ese momento

En la figura 43 del cuestionario aplicado se muestra que existe un 83.9% de los encuestados que mencionaron que el analista sí evalúa la cantidad máxima de sus ingresos para el pago de sus cuotas.

El cual se respalda con las encuestas realizadas a entidades proveedoras de servicio financieros en el Perú en el informe publicado en La voz del cliente, donde hace referencia que el 80% de los clientes de las micro financieras en el Perú, informan que el analista si realiza una determinada evaluación de su capacidad de pago, pero que esta puede variar por los prestamos vigentes que tiene el cliente, por el atraso del pago de una de sus cuotas o por alguna situación de emergencia.

Tabla N° 17: El analista evalúa su historial crediticio y otras deudas pendientes que usted tiene en ese momento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	11,3	11,3	11,3
	Casi nunca	7	11,3	11,3	22,6
	A veces	9	14,5	14,5	37,1
	Casi siempre	29	46,8	46,8	83,9
	Siempre	10	16,1	16,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

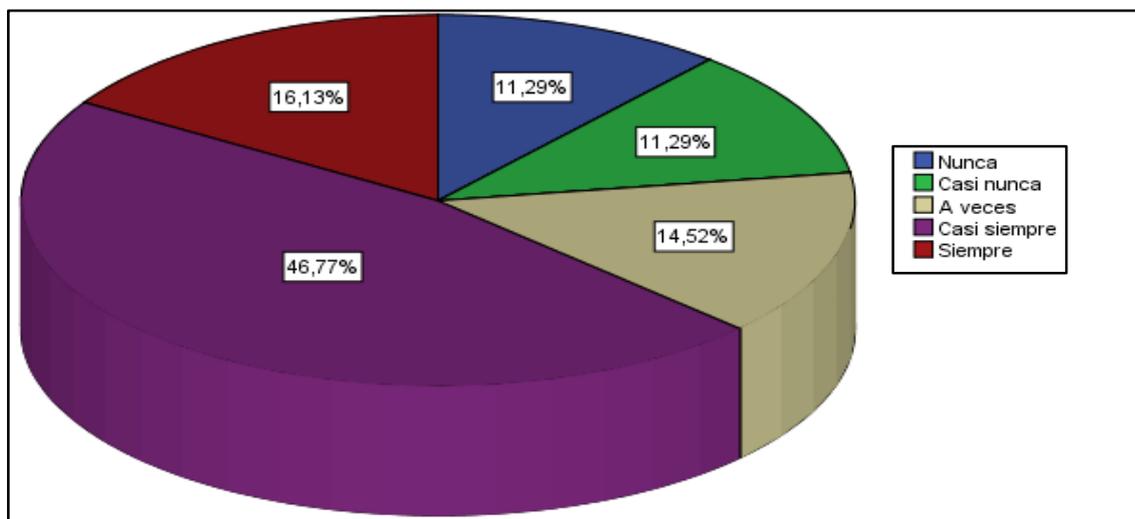


Figura N° 44: Al solicitar un crédito el analista evalúa su historial crediticio y otras deudas pendientes que usted tiene en ese momento

En la figura 44 del cuestionario aplicado se muestra que existe un 77.4% de los encuestados que mencionaron que el analista evalúa su historial crediticio y otras deudas que

el cliente tiene en ese momento, así como el 22.6% de los encuestados que mencionaron que sí se les evalúa si tienen historial crediticio pero que muchas veces no les preguntaron otras deudas adicionales que ellos puedan tener externamente al negocio, ya que en algunos casos eran clientes nuevos.

Comparando los resultados obtenidos con la investigación realizada a la empresa Edificar sede el Tambo, donde el 81.25% de los asesores verifican que los clientes al solicitar un crédito no estén solicitando simultáneamente otros en diversas entidades financieras; se puede mencionar que la empresa America Pyme S.A sede Chilca debe realizar mayores consultas a los clientes, para determinar las deudas que ellos tienen en ese momento y por ende su capacidad de pago, ya que es probable que tengan otras deudas adicionales que conllevaría a un sobreendeudamiento y por ende a un desequilibrio en sus pagos.

Tabla N° 18: El analista evalúa su historial crediticio y otras deudas pendientes que usted tiene en ese momento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	40,3	40,3	40,3
	Casi nunca	22	35,5	35,5	75,8
	A veces	8	12,9	12,9	88,7
	Casi siempre	4	6,5	6,5	95,2
	Siempre	3	4,8	4,8	100,0
Total		62	100,0	100,0	

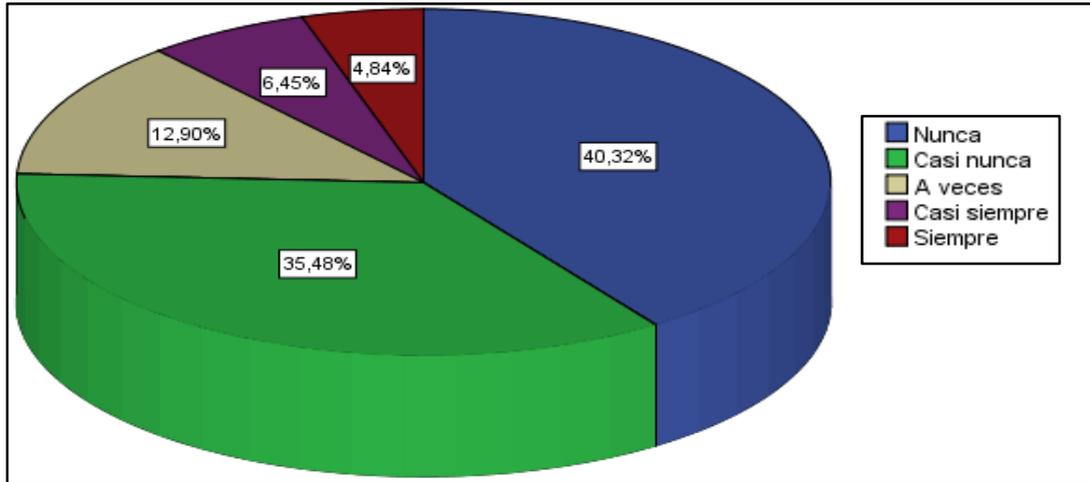


Figura N° 45: El analista le informa acerca de los productos crediticios (crédito normal, campaña, estrella, etc.) de América Pyme S.A

En la figura 45 del cuestionario aplicado se muestra que existe un 88.7% de los encuestados que mencionaron que no se les informa acerca de los productos crediticios que ofrece la entidad micro financiera adicionalmente al crédito que solicitaron.

Este resultado se respalda con la revista publicada por la empresa auditora EY Perú, en La experiencia del cliente en el sector microfinanciero, donde se hace mención que el cliente busca comunicaciones más frecuentes, relevantes y personalizadas, ya que la brecha en la comunicación afecta también a las ofertas promocionales.

Tabla N° 19: El analista supervisa su negocio antes del desembolso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	9,7	9,7	9,7
	Casi nunca	7	11,3	11,3	21,0
	A veces	14	22,6	22,6	43,5
	Casi siempre	19	30,6	30,6	74,2
	Siempre	16	25,8	25,8	100,0
Total		62	100,0	100,0	

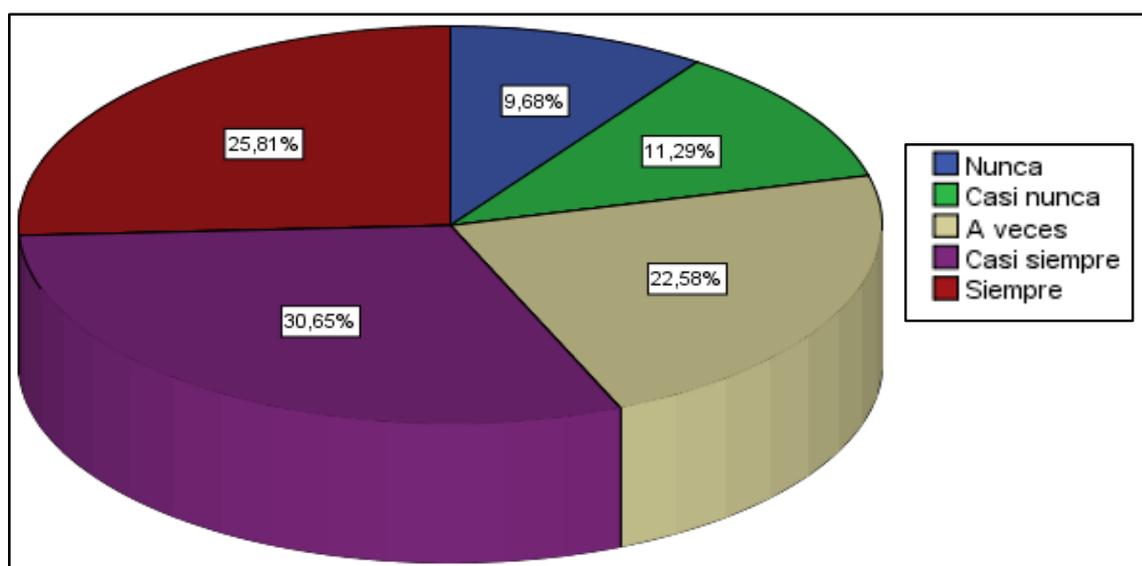


Figura N° 46: El analista supervisa su negocio antes del desembolso

En la figura 46 del cuestionario aplicado se muestra que existe un 79% de los encuestados que mencionaron que sí el analista supervisa su negocio para el desembolso del crédito, recaudando fotografías de validación del negocio, para las respectivas cobranzas posteriormente.

Este resultado se respalda con las encuestas realizadas a entidades proveedoras de servicio financieros en el Perú en el informe publicado en La voz del cliente, donde hace

referencia que el 84% de los clientes de las micro financieras en el Perú, informan que sus negocios son visitados por un funcionario de la institución antes de la aprobación de su préstamo.

Tabla N° 20: A usted se le solicita garantías para la aprobación de su crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	26	41,9	41,9	41,9
	Casi nunca	23	37,1	37,1	79,0
	A veces	7	11,3	11,3	90,3
	Casi siempre	2	3,2	3,2	93,5
	Siempre	4	6,5	6,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

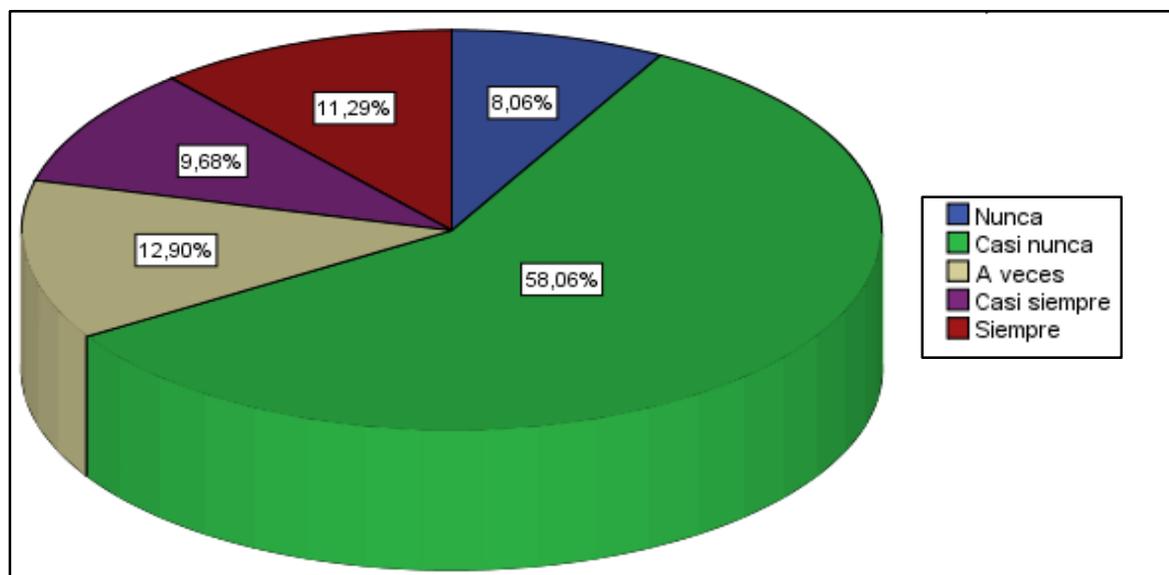


Figura N° 47: A usted se le solicita garantías para la aprobación de su crédito

En la figura 47 del cuestionario aplicado se muestra que existe un 90.3% de los encuestados que mencionaron que no se les solicita garantías para la aprobación de su crédito,

ningún inmueble, ningún monto de dinero adicional, el cual le da mayor facilidad para acceder al crédito.

Comparando los resultados obtenidos con la investigación realizada a la empresa Edificar sede el Tambo, donde se menciona que 50% los asesores se preocupan en verificar y constituir garantías de acuerdo al monto y naturaleza del crédito, se puede mencionar que la empresa América Pyme sede Chilca no cuenta con garantías que respalden el crédito del cliente, para ello es necesario que se establezcan garantías por tipo de cliente, para minimizar el riesgo de incumplimiento de pago.

Tabla N° 21: Después del desembolso de su crédito el analista mantiene comunicación con usted para recordarle la fecha del pago de sus cuotas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	19,4	19,4	19,4
	Casi nunca	35	56,5	56,5	75,8
	A veces	8	12,9	12,9	88,7
	Casi siempre	4	6,5	6,5	95,2
	Siempre	3	4,8	4,8	100,0
Total		62	100,0	100,0	

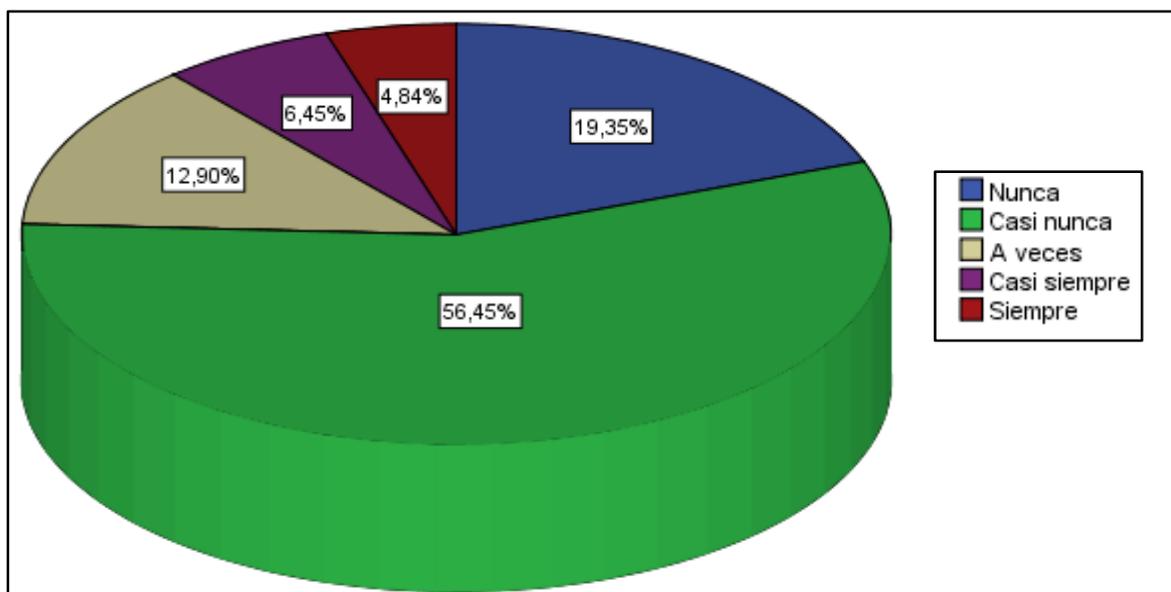


Figura N° 48: Después del desembolso de su crédito el analista mantiene comunicación con usted para recordarle la fecha del pago de sus cuota.

En la figura 48 del cuestionario aplicado se muestra que existe un 88.8% de los encuestados que mencionaron que el analista no mantiene comunicación con ellos después de haberse realizado el desembolso del crédito, solamente el analista les realiza llamadas cuando ya entraron en mora o tienen retrasos en sus pagos.

Comparando los resultados obtenidos con la investigación realizada a la Cooperativa de Ahorro y crédito Nuestra señora del Rosario en la agencia Huamanchuco, donde al 100% de los clientes encuestados nunca se les recuerda que pronto deben de pagar sus cuotas según la fecha de vencimiento; del cual se puede determinar que la empresa América Pyme debe implementar un seguimiento y control al cliente, para brindar facilidades de pago y mejorar el servicio al cliente.

4.3 Contrastación de hipótesis

Una vez obtenidos los resultados del instrumento aplicado, se está presto a llevar a cabo la contratación de hipótesis, el cual permite juzgar si una propiedad que se supone en una población estadística es compatible con lo observado en una muestra de dicha población.

La finalidad de la contratación de la hipótesis consiste en constatar: la presencia o ausencia de una propiedad de un fenómeno en el caso de la hipótesis de primer grado o hipótesis descriptiva, la presencia o ausencia de una relación casual o asociativa entre dos o más fenómenos empíricos, sistemas o procesos naturales y sociales o, de dos o varios aspectos de un mismo fenómeno.

4.3.1 Proceso de prueba de hipótesis

4.3.1.1 Prueba de hipótesis general

La hipótesis general de la investigación demuestra que si existe relación entre la administración del riesgo de crédito y morosidad en la empresa América Pyme S.A. de Huancayo-2017, para ello se siguieron los siguientes pasos:

Paso 01: Planteamiento de la hipótesis estadística

H₀: No existe relación directa entre la administración del riesgo de crédito y morosidad en la empresa America Pyme S.A. sede Chilca de la ciudad de Huancayo-2017.

H₀: $p = 0$

H₁: Existe relación directa entre la administración del riesgo de crédito y morosidad en la empresa America Pyme S.A. sede Chilca de la ciudad de Huancayo-2017.

H₁: $p \neq 0$

Paso 02: Elección del estadístico de prueba

La prueba χ^2 de Pearson es una prueba no paramétrica que se utiliza para probar la independencia de dos variables entre sí, mediante la presentación de los datos en tablas de contingencia. Es muy importante reconocer que, en este contexto, la palabra contingencia se refiere a dependencia, pero esto sólo es una dependencia estadística.

Por lo tanto, el estadístico de prueba elegido es la prueba χ^2 de Pearson, lo cual es igual:

$$\chi^2 = \sum \frac{[E - O]^2}{E}$$

con (r-1) y (c-1) grados de libertad, es decir 6 grados de libertad.

Paso 3: Nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

El nivel de significancia usado fue $\alpha=0.05$; en una prueba de independencia de una tabla de contingencia, la región crítica se localiza sólo en la cola derecha, consecuentemente el valor crítico $X^2_{\text{tabla}} = 16,919$ como se aprecia en la figura.

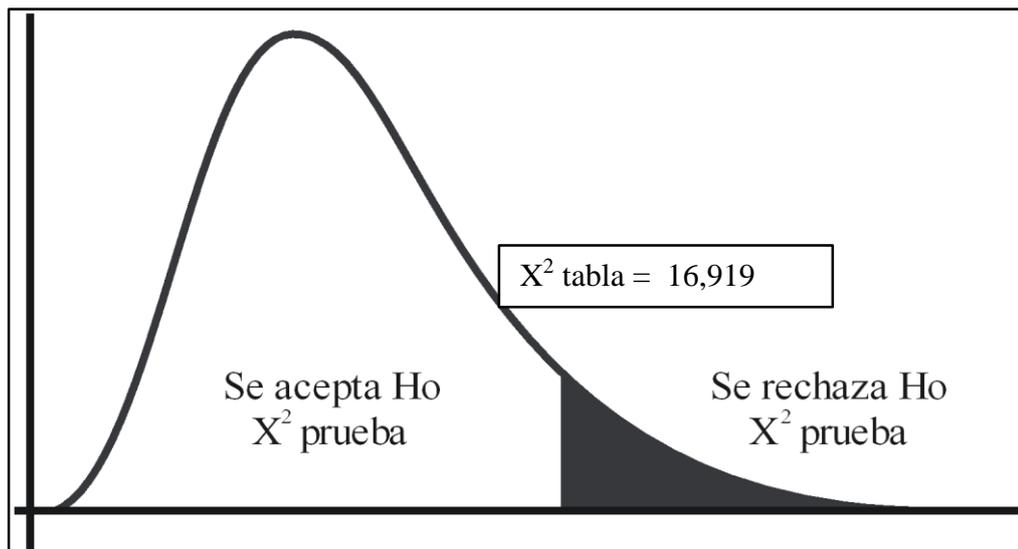


Figura N° 49: Zona de rechazo y no rechazo Ho

Gl= 9

X^2 calculado > X^2 tabla

97,676 > 16,919

Regla de decisión:

• La Ho se rechaza si: $\chi_o^2 > \chi_c^2$

• La Ho no se rechaza si: $\chi_o^2 \leq \chi_c^2$

Paso 4: Cálculo del estadístico de prueba

Para determinar el estadístico de prueba procesamos las dos tablas baremos y se determina el estadístico de prueba, para ello se utilizó el software estadístico SPSS versión 22. Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla N° 22: Tabla cruzada Administración del riesgo de crédito y Morosidad.

			Morosidad				Total
			Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Administración de riesgo de crédito	Casi nunca	Recuento	14	4	0	0	18
		Recuento esperado	4,4	8,4	3,8	1,5	18,0
		% del total	22,6%	6,5%	0,0%	0,0%	29,0%
	A veces	Recuento	1	23	2	0	26
		Recuento esperado	6,3	12,2	5,5	2,1	26,0
		% del total	1,6%	37,1%	3,2%	0,0%	41,9%
	Casi siempre	Recuento	0	2	11	3	16
		Recuento esperado	3,9	7,5	3,4	1,3	16,0
		% del total	0,0%	3,2%	17,7%	4,8%	25,8%
	Siempre	Recuento	0	0	0	2	2
		Recuento esperado	,5	,9	,4	,2	2,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	3,2%
Total	Recuento	15	29	13	5	62	
	Recuento esperado	15,0	29,0	13,0	5,0	62,0	
	% del total	24,2%	46,8%	21,0%	8,1%	100,0%	

Tabla N° 23: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	97,676 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	84,347	9	,000
Asociación lineal por lineal	46,485	1	,000
N de casos válidos	62		

Como se puede apreciar en el cuadro el el valor crítico Chi-cuadrado de Pearson es 97,676.

Paso 5: Decidir si la H0 se rechaza o no se rechaza.

Como **P-Valor= 0.000 > $\alpha = 0.05$** rechazamos la hipótesis nula (H₀) y aceptamos la hipótesis alternativa (H₁).

Paso 6: Conclusión

Si existe relación directa entre la administración del riesgo de crédito y morosidad en la empresa América Pyme S.A. de Huancayo-2017 a un nivel de 95% de confiabilidad.

Con un nivel de significancia del 5% con grados de libertad de 6 según la tabla de valores de chi cuadrado tenemos un valor límite de 16,919, y según el análisis realizado tenemos un valor de chi cuadrado de 97,676.

Donde podemos concluir que dentro de un rango de 0 – 16,919 es la zona donde se acepta la hipótesis nula, pero el resultado que obtuvimos esta fuera de este rango el cual se denomina zona de rechazo de H₀ con un valor de 97,676. Donde podemos demostrar y concluir que entre la administración del riesgo de crédito y

morosidad en la empresa América Pyme S.A. sede Chilca de la ciudad de Huancayo-2017, si existe relación.

4.3.1.2 Prueba de hipótesis específica

Prueba de Hipótesis específica 1

La primera hipótesis específica demuestra que sí existe relación entre política de crédito y los factores macroeconómicos en la empresa América Pyme S.A sede Chilca de la ciudad de Huancayo-2017.

Paso 01: Planteamiento de la hipótesis estadística

H₀: No existe relación directa entre política de créditos y los factores macroeconómicos en la empresa America Pyme S.A sede Chilca de la ciudad de Huancayo-2017.

H₀: $p = 0$

H₁: Existe relación directa entre política de créditos y los factores macroeconómicos en la empresa America Pyme S.A sede Chilca de la ciudad de Huancayo-2017.

H₁: $p \neq 0$

Paso 02: Elección del estadístico de prueba

La prueba χ^2 de Pearson es una prueba no paramétrica que se utiliza para probar la independencia de dos variables entre sí, mediante la presentación de los datos en tablas de contingencia. Es muy importante reconocer que, en este contexto, la palabra contingencia se refiere a dependencia, pero esto sólo es una dependencia estadística.

Por lo tanto, el estadístico de prueba elegido es la prueba χ^2 de Pearson, lo cual es igual:

$$\chi^2 = \sum \frac{[E - O]^2}{E}$$

con (r-1) y (c-1) grados de libertad, es decir (4-1) (4-1) = 9 grados de libertad.

Paso 3: Nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

El nivel de significancia usado fue $\alpha=0.05$; en una prueba de independencia de una tabla de contingencia, la región crítica se localiza sólo en la cola derecha, consecuentemente el valor crítico χ^2 tabla = 16,919 como se aprecia en la figura:

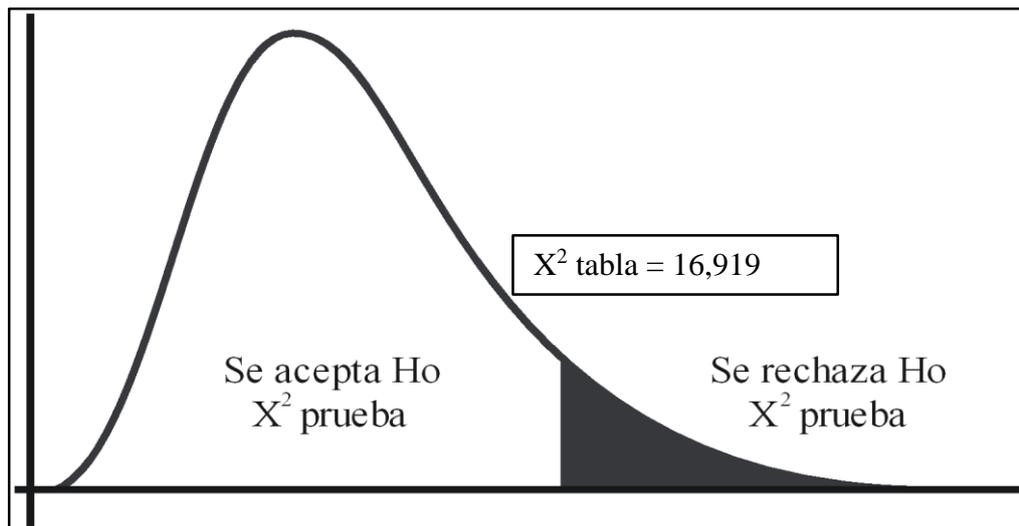


Figura N° 50: Zona de rechazo y no rechazo Ho

Gl= 9

χ^2 calculado > χ^2 tabla

142,559 > 16,919

Regla de decisión:

- La Ho se rechaza si: $\chi_o^2 > \chi_c^2$
- La Ho no se rechaza si: $\chi_o^2 \leq \chi_c^2$

Paso 4: Cálculo del estadístico de prueba

Para determinar el estadístico de prueba procesamos las dos tablas baremos y se determina el estadístico de prueba, para ello se utilizó el software estadístico SPSS versión 22. Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla N° 24: Tabla cruzada Política de Créditos*Factor Macroeconómico

				Factor Macroeconómico					
				Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total	
Política de Créditos	Casi nunca	Recuento		11	2	0	0	13	
		Recuento esperado		2,9	5,9	3,8	,4	13,0	
		% del total		17,7%	3,2%	0,0%	0,0%	21,0%	
	A veces	Recuento		3	26	3	0	32	
		Recuento esperado		7,2	14,5	9,3	1,0	32,0	
		% del total		4,8%	41,9%	4,8%	0,0%	51,6%	
	Casi siempre	Recuento		0	0	15	0	15	
		Recuento esperado		3,4	6,8	4,4	,5	15,0	
		% del total		0,0%	0,0%	24,2%	0,0%	24,2%	
	Siempre	Recuento		0	0	0	2	2	
		Recuento esperado		,5	,9	,6	,1	2,0	
		% del total		0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	3,2%	
Total	Recuento		14	28	18	2	62		
	Recuento esperado		14,0	28,0	18,0	2,0	62,0		
				% del total	22,6%	45,2%	29,0%	3,2%	100,0%

Tabla N° 25: Pruebas de chi-cuadrado.

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	142,559 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	94,077	9	,000
Asociación lineal por lineal	48,790	1	,000
N de casos válidos	62		

Como se puede apreciar en el cuadro el valor crítico Chi-cuadrado de Pearson es 142,559.

Paso 5: Decidir si la H_0 se rechaza o no se rechaza.

Como **P-Valor= 0.000 < α = 0.05** rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alternativa (H_1)

Paso 6: Conclusión

Existe relación directa entre política de crédito y los factores macroeconómicos en la empresa América Pyme S.A sede Chilca de la ciudad de Huancayo -2017 a un nivel de 95% de confiabilidad, con un nivel de significancia del 5% con grados de libertad de 9, según la tabla de valores de chi cuadrado tenemos un valor límite de 16,919, y según el análisis realizado tenemos un valor de chi cuadrado de 142.

Donde podemos concluir que dentro de un rango de 0 – 16,919 el resultado que obtuvimos está fuera de este rango, el cual se denomina zona de rechazo de H_0 con un valor de 142,559, y que entre la dimensión política de créditos y los factores macroeconómicos en la empresa América Pyme S.A sede Chilca de la ciudad de Huancayo-2017, si existe relación.

Prueba de Hipótesis específica 2

La segunda hipótesis específica demuestra que sí existe relación entre procedimiento de crédito y los factores microeconómicos en la empresa America Pyme S.A sede Chilca de la ciudad Huancayo-2017.

Paso 01: Planteamiento de la hipótesis estadística

H₀: No Existe relación directa entre procedimiento de crédito y los factores microeconómicos en la empresa America Pyme S.A sede Chilca de la ciudad de Huancayo-2017.

H₀: p = 0

H₁: Existe relación directa procedimiento de crédito y los factores microeconómicos en la empresa America Pyme S.A sede Chilca de la ciudad de Huancayo-2017.

H₁: p ≠ 0

Paso 02: Elección del estadístico de prueba

La prueba χ^2 de Pearson es una prueba no paramétrica que se utiliza para probar la independencia de dos variables entre sí, mediante la presentación de los datos en tablas de contingencia. Es muy importante reconocer que, en este contexto, la palabra contingencia se refiere a dependencia, pero esto sólo es una dependencia estadística.

Por lo tanto, el estadístico de prueba elegido es la prueba χ^2 de Pearson, lo cual es igual:

$$\chi^2 = \sum \frac{[E - O]^2}{E}$$

con (r-1) y (c-1) grados de libertad, es decir (4-1) (4-1) = 9 grados de libertad.

Paso 3: Nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

El nivel de significancia usado fue $\alpha=0.05$; en una prueba de independencia de una tabla de contingencia, la región crítica se localiza sólo en la cola derecha, consecuentemente el valor crítico X^2 tabla = 16,919 como se aprecia en la figura:

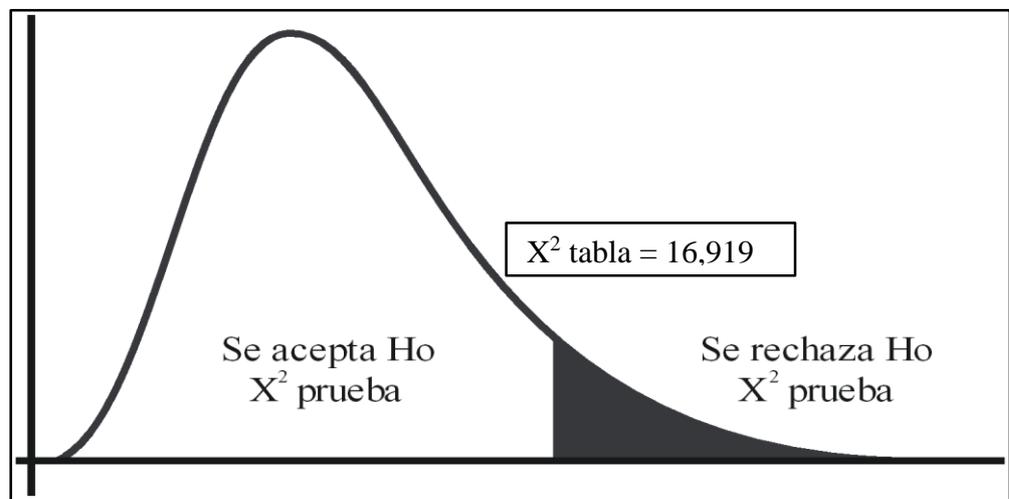


Figura N° 51: Zona de rechazo y no rechazo Ho

Gl= 12

X^2 calculado > X^2 tabla

135,522 > 16,919

Regla de decisión:

- La Ho se rechaza si: $\chi_o^2 > \chi_c^2$
- La Ho no se rechaza si: $\chi_o^2 \leq \chi_c^2$

Paso 4: Cálculo del estadístico de prueba

Para determinar el estadístico de prueba procesamos las dos tablas baremos y se determina el estadístico de prueba, para ello se utilizó el software estadístico SPSS versión 22. Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla N° 26: Tabla cruzada Procedimientos de crédito*Factor Microeconómico.

			Factor Microeconómico				Total
			Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Procedimientos de crédito	Casi nunca	Recuento	13	0	0	0	13
		Recuento esperado	3,1	6,3	3,1	,4	13,0
		% del total	21,0%	0,0%	0,0%	0,0%	21,0%
	A veces	Recuento	2	26	4	0	32
		Recuento esperado	7,7	15,5	7,7	1,0	32,0
		% del total	3,2%	41,9%	6,5%	0,0%	51,6%
	Casi siempre	Recuento	0	4	11	0	15
		Recuento esperado	3,6	7,3	3,6	,5	15,0
		% del total	0,0%	6,5%	17,7%	0,0%	24,2%
	Siempre	Recuento	0	0	0	2	2
		Recuento esperado	,5	1,0	,5	,1	2,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	3,2%
Total	Recuento	15	30	15	2	62	
	Recuento esperado	15,0	30,0	15,0	2,0	62,0	
	% del total	24,2%	48,4%	24,2%	3,2%	100,0%	

Tabla N° 27: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	135,522 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	86,517	9	,000
Asociación lineal por lineal	45,603	1	,000
N de casos válidos	62		

Paso 5: Decidir si la H_0 se rechaza o no se rechaza.

Como $P\text{-Valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$ rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alternativa (H_1)

Paso 6: Conclusión

Existe relación directa entre procedimiento de crédito y los factores microeconómicos en la empresa América Pyme S.A sede Chilca de la ciudad de Huancayo-2017, a un nivel de 95% de confiabilidad, con un nivel de significancia del 5% con grados de libertad de 9 según la tabla de valores de chi cuadrado, tenemos un valor límite de 16,919, y según el análisis realizado tenemos un valor de chi cuadrado de 135,522.

Donde podemos concluir que dentro de un rango de 0 – 16,919 el resultado que obtuvimos está fuera de este rango, el cual se denomina zona de rechazo de H_0 con un valor de 135,522 y que entre la dimensión procedimiento de crédito y los factores microeconómicos en la empresa América Pyme S.A sede Chilca de la ciudad de Huancayo-2017, sí existe relación.

4.4 Discusión de resultados

En esta sección la investigación llega la parte conclusiva de los resultados, donde valiéndose de la contratación de hipótesis, resultados obtenidos y antecedentes de investigación se interpreta y analiza la situación de la empresa América Pyme – sede chilca en referencia al problema de la administración del riesgo de crédito y morosidad.

La investigación realizada por Paredes (2014), titulada “Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de Ahorro y Crédito Frandesc LTDA, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo” esta investigación se basa en el objetivo de evaluar el riesgo crediticio y determinar su incidencia en la liquidez, donde se observó que por el exceso

de carga operativa, el personal no logra cumplir con las políticas de las unidades de gestión, afectando al efectivo monitoreo y control del riesgo del crédito, así mismo los trámites mal ingresados, errores en los créditos otorgados en la toma de las gestiones, falta de capacitación de personal, restricción del personal para la manipulación de créditos, si no está alta gerencia, y el no contar con una unidad de gestión de riesgos, que ayude a la evaluación, control y prevención de riesgos frente a futuras eventualidades de factor económicos, estos factores afectan directamente a la gestión del riesgo crediticio y por ende a la liquidez dentro de la empresa. Esto da soporte a la investigación que se realizó ‘La administración del riesgo de crédito y la morosidad en la empresa América Pyme S.A. sede chilca de la ciudad de Huancayo-2017’, ya que en este caso también se toma en cuenta el control y evaluación del crédito, las políticas de gestión que se debe aplicar dentro de la empresa al momento de otorgar un crédito por parte del personal encargado, igual forma se da énfasis juntamente con la investigación a importancia de la capacitación constante del área operativo ya que tiene relación directa con el cliente, a la gestión y evaluación del riesgo por parte de gerencia, lo cual es indispensable para disminuir el riesgo crediticio que están expuestas las entidades al momento de otorgar un crédito. De tal manera ambas investigaciones pueden llegar a un resultado claro y preciso porque a pesar que son distintas muestras, el aspecto operativo y administrativo influye para llevar una efectiva administración de riesgo de crédito.

La investigación realizada por Rubio (2010), titulada La gestión del riesgo de crédito en las instituciones de micro finanzas, esta investigación se basa en el objetivo de realizar un análisis del riesgo crediticio en las entidades micro financieras, por medio de un estudio de técnicas y características empleadas en la actividad financiera bancaria y microfinanciera, donde se observó que las micro financieras están basadas a facilitar el acceso a los servicios financieros a las personas más desfavorecidas, con escasos recursos, para mejorar su condición de vida, y por ende están expuestas a un riesgo de crédito; se da mayor importancia al analista

directamente ya que este desempeña un papel muy importante de captar y recoger la información necesaria para los historiales de crédito, información personal y cualitativa del cliente, inspección económica y financiera dentro de la empresa. Esto da soporte a la investigación que se realizó La administración del riesgo de crédito y la morosidad en la empresa América Pyme S.A. sede chilca de la ciudad de Huancayo-2017, ya que en este caso también se consideró que la parte operativa de la empresa encargada por el área de créditos, directamente está relacionada con el analista de crédito, el cual debe de estar capacitado para realizar un análisis efectivo al cliente en el aspecto económico y cualitativo, ya que de este depende a futuro la relación de la empresa con el cliente, llevando un seguimiento adecuado del crédito aplicando los lineamientos establecidos por gerencia. De tal manera ambas investigaciones llegan a un mismo resultado respecto al analista, considerando a parte de la gerencia una de las principales limitaciones para una buena gestión de riesgo de crédito.

La investigación realizada por Quisintuña (2016), titulada Modelo de gestión del riesgo crediticio en la cooperativa de Ahorro y Crédito Mirachina, esta investigación se basa en el objetivo de Implementar un modelo de gestión de riesgo que permita la disminución del índice de morosidad, donde primeramente se analizó los factores que afectan directamente a esta investigación identificando así la carencia de herramientas para el análisis del sujeto de crédito, la misma que ocasiona una pérdida de competitividad en el mercado financiero, inadecuada metodología de procesos crediticios, la cual provoca la disminución de la liquidez y el aumento de riesgo de incobrabilidad de la cartera de crédito, que genera llamadas de atención por parte del ente de control y disminución de liquidación de créditos, la falta de instrumentación adecuada en los procesos crediticios, que garantice la recuperación de los créditos entregados, además carencia de informes mensuales con reportes de morosidad, que ayuden a mejorar la toma de decisiones por parte de la gerencia general. Esto da soporte a la investigación que se realizó La administración del riesgo de crédito y la morosidad en la empresa América Pyme

S.A. sede chilca de la ciudad de Huancayo-2017, ya que en este caso también se identificó la carencia de herramientas que beneficien al control del crédito, así mismo los reportes mensuales que garantice la recuperación de créditos evitando así la morosidad dentro de la empresa, por causa de un sustento económico, así mismo de la inadecuada metodología por parte del analista en los procesos crediticios, provocando así retrasos y mora del cliente por una mala evaluación. De tal manera ambas investigaciones llegan a un mismo resultado considerando a las herramientas de crédito y a la evaluación por parte del analista al cliente, como uno de los principales indicadores para disminuir el riesgo crediticio y por ende la morosidad dentro de la empresa.

La investigación realizada por Berrazuela, Escobar (2012), titulada Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Cotopaxi [CACEC] de la ciudad de Latacunga durante el periodo 01 de enero al 31 de julio año2010, esta investigación se basa en el objetivo de realizar un análisis a la Administración del Riesgo de la cartera de crédito con relación a la morosidad, mediante el análisis de los indicadores aplicables a esta investigación, implementando modelos, metodologías, procedimientos y sistemas para apoyar la colocación y seguimiento del crédito, donde se identificó que el riesgo resulta imposible eliminarlo, ante esto, la única forma de enfrentarlo es administrándolo, distinguiendo las fuentes de donde proviene, midiendo el grado de exposición que se asume y eligiendo las mejores estrategias disponibles para controlarlo, no se han considerado los eventos futuros y poco o nada se ha hecho en cuanto a implementar estrategias eficaces: financieras, producto, mercado, geográficas, etc., para hacer conocer a la institución y sobre todo para posesionarse en el mercado que está regido por las variaciones del entorno financiero, que exige una consistente gestión de riesgo financiero que pueda amortiguar los cambios negativos y acentuar los positivos, donde exige un proceso que refleje transparencia y aplicación eficaz de estrategias en los pasos realizados mediante los cuales se

identifique, mida, controle y monitoree los riesgos a los que se encuentra expuesta la Cartera de Crédito con el objeto de definir el perfil del riesgo. Esto da soporte a la investigación que se realizó La administración del riesgo de crédito y la morosidad en la empresa América Pyme S.A. sede chilca de la ciudad de Huancayo-2017, ya que se identificó el aspecto de una buen manejo y administración del riesgo mediante el control y monitoreo que la empresa debe de establecer dentro de sus sistemas operativos por parte de gerencia , así mismo plantear sus políticas crediticias para el manejo del riesgo teniendo en cuenta al mercado y a la competencia que requiere de los servicios que ofrece la micro financiera, mediante sus productos crediticios abarcando sus necesidades y estableciendo estándares que se puedan implementar de acuerdo al perfil del riesgo que se expone, para prevenir la morosidad dentro de la empresa. De tal manera ambas investigaciones llegan a un mismo resultado acerca de establecer un plan de riesgo crediticio donde se encuentre estrategias que midan y controlen los riesgos al cual está expuesto el crédito con relación a la morosidad.

La investigación realizada por Morocho (2015), titulada Implementación de un modelo de gestión financiera bajo el enfoque de administración de riesgos para la reducción de la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Profuturo periodo 2014-2015, esta investigación se basa en el objetivo de estudiar el proceso de crédito y recuperación del mismo, mediante el uso de métodos y técnicas que permitan colaborar con evidencias las fortalezas y debilidades de la empresa, donde se identificó que los procesos crediticios deben ir alineados con el mapa estratégico y el plan operativo anual de la institución ya que en caso de no mantener un control sobre el otorgamiento de créditos, pueden desencadenar en un índice de morosidad alto, un riesgo de liquidez, riesgo legal y los distintos riesgos que pueden poner en peligro la estabilidad de la institución, así mismo la falta de supervisión, monitoreo y seguimiento de los créditos otorgados deben de ser controlados, implementando una matriz de la gestión de riesgos, el cual le dará a la alta dirección la idea de cuáles son las áreas del proceso de crédito

comprometen la recuperación del mismo, proceder a realizar el análisis de las causas, para luego poder aplicar los correctivos y las medidas de ajuste que sean necesarios. Esto aporta a la investigación que se realizó La administración del riesgo de crédito y la morosidad en la empresa America Pyme S.A. sede chilca de la ciudad de Huancayo-2017, ya que se determinó que de igual forma se debe de llevar un control dentro de la empresa por parte del área de créditos, teniendo en cuenta los lineamientos a seguir planteados por gerencia , así mismo se debe de realizar seguimientos y monitoreo al cliente después de haber otorgado el crédito, ya que es una estrategia importante para disminuir el riesgo crediticio y por ende la morosidad que está expuesto el crédito. De tal manera ambas investigaciones llegan a un resultado similar respecto a la administración del riesgo de crédito.

La investigación realizada por Gala (2013), titulada Administración del riesgo crediticio y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica LTDA.582, periodo 2013, esta investigacion tiene como objetivo describir cómo es la administración del riesgo crediticio y la morosidad; donde se identifico que si se cumplen las políticas de crédito y se utiliza las herramientas de evaluación de crédito, entonces se minimiza la morosidad, pero para ello es necesario que las operaciones de otorgamiento de crédito y el seguimiento a la cartera crediticia, puedan verificar el destino de los recursos provenientes de créditos otorgados y hacer el análisis y predicción con mayor exactitud posible de la ocurrencia de hechos causantes de perjuicios económicos a personas físicas o jurídicas y así minimizar los efectos adversos de los riesgos ,con un costo mínimo mediante la identificación, evaluación y control de los mismos. Esto da soporte a la investigación que se realizó La administración del riesgo de crédito y la morosidad en la empresa América Pyme S.A. sede chilca de la ciudad de Huancayo-2017, ya que según los resultados obtenidos se determinó que cumpliendo las políticas de créditos y herramientas planteadas por gerencia hacia el área operativo de la empresa, disminuye la morosidad del cliente; ayudando a mejorar la administración del riesgo

de crédito; por otro lado la morosidad influye por el riesgo moral que pueda tener el cliente ajenamente a la relación con la empresa, para lo cual es necesario que el analista haga un seguimiento al cliente constantemente para establecer opciones que ayuden a pagar su crédito y no pueda caer en mora perjudicando a la empresa en el aspecto económico. De tal manera ambas investigaciones llegan a un resultado similar respecto a la administración del riesgo de crédito con relación a la morosidad.

La investigación realizada por Espinola (2014), titulada La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo-Agencia sede institucional-periodo 2013, esta investigación tiene como objetivo determinar como influye la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad, donde se identifico que el asesor de crédito es la persona responsable del proceso crediticio, siendo su función general de promover, analizar, evaluar y tramitar la aprobacion de las solicitudes de créditos de los clientes, asegurando la calidad de la cartera que gestiona, por tanto la recuperacion de creditos depende de la correcta ejecución del proceso crediticio que realiza el asesor de crédito. De igual manera la causa principal de la morosidad se debe a errores en el proceso de evaluación, debido a que existen asesores de credito que tiene poca habilidad para recopilar y analizar informacion cualitativa y cuantitativa del negocio o simplemente se ven presionados a cumplir metas de colocaciones ignorando pautas importantes que deben de seguir para el otrogamiento de un crédito sano. Esto da soporte a la investigación que se realizó, La administración del riesgo de crédito y la morosidad en la empresa América Pyme S.A. sede chilca de la ciudad de Huancayo-2017, donde también se identificó los mismos aspectos respecto al analista, el cual está relacionado directamente a la evaluación del crédito y por ende a la morosidad que pueda tener el cliente a futuro, por aspectos de la mala atención, mala evaluación al cliente de su información cualitativa y cuantitativa respecto al crédito, la falta de comunicación con el

cliente, los cuales son necesarios para prevenir la morosidad del cliente. De tal manera ambas investigaciones llegan a un resultado similar respecto al riesgo de crédito y la morosidad.

La investigación realizada por Canaza (2016), titulada Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Agencia Juliaca periodo 2013-2014, esta investigación tiene como objetivo establecer la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad, donde se determinó que el analista de crédito cumple un rol principal e importante para la interacción con el cliente, donde se debe cumplir con los procedimientos y procesos de colocación de créditos de acuerdo a lo que está establecido en el reglamento y políticas de créditos y el manual de organizaciones y funciones del analista de créditos; de igual forma es importante que una institución financiera cuente con políticas, reglamentos y procedimientos de créditos para la evaluación, proceso, otorgamiento y recuperación de créditos, así también de cómo el funcionario de créditos en este caso el analista de créditos, cumple y es el artífice y responsable de todo el proceso crediticio realizado, y tiene una relación directa con el nivel de morosidad a través de las buenas prácticas y del buen manejo del riesgo crediticio. Esto da soporte a la investigación ‘La administración del riesgo de crédito y la morosidad en la empresa América Pyme S.A. sede chilca de la ciudad de Huancayo-2017’, ya que de igual forma se identificó que el analista de crédito es el responsable para prevenir la morosidad directamente del cliente mediante estándares de políticas que han sido establecidas por parte de la gerencia, el cual debe de llevar un control constante para verificar que se está cumpliendo con dichos lineamientos establecidos dentro de la empresa. De tal manera teniendo ambas investigaciones un resultado similar respecto a la morosidad y el riesgo de crédito.

La investigación realizada por Malpartida (2016), titulada ‘‘Sistema de administración de riesgos para la mejora de la calidad de cartera crediticia en empresas microfinancieras de la Región Junín ’’, esta investigación tiene como objetivo determinar en qué medida un sistema

de administración de riesgos contribuye en la mejora de la calidad de la cartera crediticia, donde se ha demostrado que la implementación de un sistema de administración de riesgos, que implica un monitoreo oportuno, adecuado y permanente permitirá a las referidas instituciones mejorar la calidad de sus carteras de crédito, por ende reducir el riesgo crediticio; y así lograr su crecimiento y consolidación como instituciones sólidas del sector de micro finanzas; de igual forma una adecuada administración de los riesgos al proceso crediticio permite mejorar de manera sustancial la calidad de la cartera crediticia ya que de esta manera la institución tiene la posibilidad de descubrir y preseleccionar a los clientes potenciales con capacidad de pago, procurando separar a los clientes insolventes y problemáticos. Esto complementa a la investigación realizada ‘La administración del riesgo de crédito y la morosidad en la empresa America Pyme S.A. sede chilca de la ciudad de Huancayo-2017’’, donde se identifica la necesidad de un sistema de riesgos que mejore la calidad de los procesos crediticios que se maneja dentro de la empresa para llevar un mejor control dentro del área de créditos , lo cual mejoraría el manejo del riesgo crediticio , y así mismo la identificación de los clientes que se encuentran expuestos a mora, facilitando el manejo y evaluación de la cartera crediticia.

La investigación realizada por Zenteno (2013), titulada ‘Efectos de la auditoría de gestión en la administración de los riesgos crediticios de las empresas micro financieras en la región Junín’, esta investigación tiene como objetivo identificar el efecto de la auditoría de gestión en la administración eficaz de los riesgos crediticios, donde se determinó que la auditoría de gestión contribuye de manera favorable en la administración de los riesgos crediticios de las Micro financieras de la Región Junín, permitiendo mayor rentabilidad, así mismo a través de la Auditoría Financiera se pueda contribuir en asegurar que las operaciones crediticias sean consistentes y congruentes con lo previsto en las políticas de las Empresas Micro financieras de la Región Junín. Esto complementa nuestra investigación ‘La administración del riesgo de crédito y la morosidad en la empresa America Pyme S.A. sede

chilca de la ciudad de Huancayo-2017'', ya que se analizó que es necesario llevar un control de parte de gerencia para la administración del riesgo crediticio lo cual se podría optar por este complemento que es la auditoria para supervisar el área de créditos y de tal forma establecer lineamientos o nuevas estrategias que ayuden a mejorar los proceso crediticios dentro de la empresa, ya que es un área importante al cual se rige la liquidez de la empresa. De tal manera ambas investigaciones se complementan en el aspecto de monitoria y control del riesgo crediticio.

Conclusiones

1. Dada la investigación, se puede afirmar lo siguiente: la administración del riesgo de crédito está asociada a plantear políticas, lineamientos y estrategias que puedan establecerse como procedimientos dentro de la empresa, para que puedan ser aplicadas por el personal administrativo y operativo de acuerdo a sus funciones, y de esta medida poder establecer y determinar con claridad el grado o la medida de riesgo otorgable por la empresa; el cual de acuerdo a su aplicación está ligado a los índices de morosidad, ya que la morosidad es sinónimo según la investigación de la mala aplicación de la política crediticia por parte de los colaboradores, así mismo por los errores en el proceso de evaluación crediticia establecidos en el manual de crédito , y la habilidad del analista al identificar la información cualitativa y cuantitativa del cliente. Es necesario que dentro de la política crediticia de la empresa este planteado la diversificación de cartera según su ciclo económico y según el mercado competitivo, para manejar eficientemente el riesgo al cual se encuentra expuesto. Esta investigación demostró que existe una correlación positiva entre la administración de riesgo de crédito y morosidad en la empresa América Pyme S.A sede chilca de la ciudad de Huancayo- 2017. De acuerdo al resultado que obtuvimos la relación es de un valor de 97,676.
2. Respecto a la dimensión política de crédito y su relación con los factores macroeconómicos existe una correlación positiva, lo cual quiere decir que si se mejora, se actualiza los lineamientos y objetivos dentro del manual de crédito que maneja la empresa, también se llevará un buen manejo de los factores externos a los cuales está expuesto la empresa constantemente según su giro de negocio, su ciclo económico, y su nivel de endeudamiento; ya que estos determinan la política crediticia que debe de seguir la empresa según el mercado competitivo; donde se identificó que dentro de la empresa América Pyme según la investigación, el manual de micro créditos no está

actualizado a la fecha actual , ya que se sigue evaluando de acuerdo a los lineamientos de la política crediticia del año 2013, no se tiene un control de la aplicación de los lineamientos establecidos por parte del área de crédito, causando la falta de orientación al cliente de los beneficios crediticios, la mala evaluación de crédito, exponiendo a la empresa a un riesgo de mora y que el cliente busque otros beneficios en la competencia por la falta de comunicación, sabiendo que estos tipos de clientes se benefician constantemente de los créditos que otorgan las micro financieras para mejorar sus negocios.

3. Respecto a la dimensión procedimiento de crédito y su relación con los factores microeconómicos existe una correlación positiva, lo cual quiere decir que, si se mejora las herramientas de evaluación de crédito y la evaluación de los factores que determinan el riesgo crediticio, también se mejorará la administración de los factores internos que lleva acabo la empresa, como es la eficiencia del manejo de riesgo crediticio, dentro del cual se identificó que la empresa America Pyme S.A sede Chilca cuenta con un sistema de control básico para los procedimientos crediticios que se genere al momento de otorgar un crédito, así mismo el procedimiento del crédito establecido dentro de los lineamientos de la empresa, no se aplica en su totalidad, ya que existen créditos que no se verifican el destino para el cual se solicitó, no existe una evaluación crediticia más detallada de los aspectos cualitativos y cuantitativos del cliente en la solicitud de crédito, en algunos casos olvidando sus relaciones comerciales, su estabilidad del negocio, etc. Dentro del manual de crédito no especifica los tipos de garantías de acuerdo al tipo de crédito, tampoco la presencia de un aval o garante, lo cual tiene como consecuencia que el analista no solicite garantías al cliente, que respalden el crédito en casos de impago; existen negocios que no cuentan con una estabilidad fija, perjudicando la supervisión del analista, de igual forma no existe un

seguimiento constante al cliente para el pago de sus cuotas después de haberse emitido el crédito, así mismo la empresa no cuenta con las herramientas suficientes por temas económicos para mejorar el proceso crediticio, por el cual carece de un área de gestión de riesgos.

4. Una de las causas de morosidad que se identificó dentro de la empresa América Pyme S.A sede Chilca se debe a la mala aplicación de la política de gestión y de la tecnología crediticia por parte de los analistas, ya que están presionados a cumplir metas de colocaciones de créditos, ignorando pautas importantes que se debe seguir dentro de la empresa para un otorgamiento de crédito sano; disminuyendo así los ingresos y aumentando los gastos de provisiones por causas de los gastos operativos para recuperar el crédito en mora.
5. Las actividades de los procesos crediticios de la empresa América Pyme sede Chilca deben ir alineados con el mapa estratégico, el plan operativo anual de la institución, a los objetivos planteados por cada área de la empresa, los cuales deben de operar en conjunto con las políticas de los diferentes niveles, ya que, en caso de no mantener un control sobre estos, pueden desencadenar en un índice de morosidad alto, que pueden poner en peligro la estabilidad de la empresa.
6. Existe un alto índice de morosidad en la empresa América Pyme S.A sede Chilca en comparación a las otras agencias, esto provocado por la falta de supervisión, monitoreo y seguimiento del personal, motivo por el cual se debe realizar un control que pueda permitir fortalecer y medir la gestión de América Pyme al momento de otorgar un crédito.
7. La empresa América Pyme S.A. no está regulada y supervisada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) por causa del monto de capital, pero su política crediticia está basada a los reglamentos de la Ley N° 26702 del sistema financiero.

Recomendaciones

1. Mejorar la administración de riesgo crediticio y actualizar el manual de crédito constantemente de acuerdo al mercado, mediante normas rígidas, evaluando el riesgo al que se expone la empresa, considerando las operaciones de otorgamiento de crédito y el seguimiento a la cartera crediticia, así como establecer mecanismos que permitan verificar el destino de los recursos provenientes de créditos. A sí mismo es necesario que la empresa lleve un control más riguroso del área de crédito, específicamente a los asesores, para que estos puedan cumplir con los lineamientos establecidos por parte de gerencia y mejorar el servicio al cliente.
2. Es necesario que la empresa realice una evaluación constante del mercado Huancaíno para mejorar sus servicios y establecer sus políticas acordes al mercado, las cuales ayuden a fortalecer los procedimientos a seguir respecto al crédito, en comparación a la competencia, mediante la correcta comunicación de la aplicación a todos los colaboradores, ya que dentro de la cartera de clientes que tiene América Pyme la mayoría accede constantemente a créditos de diferentes entidades micro financieras para mejorar sus negocios.
3. Es necesario que se mejore las herramientas de evaluación de crédito, en este caso la tecnología crediticia que maneja la empresa América Pyme para evaluar un crédito, donde se debe de tomar en cuenta los factores del riesgo de crédito para evaluar al cliente, los cuales deben de estar especificados dentro de la solicitud de crédito para un mejor análisis del cliente por parte del analista ,y de la verificación del jefe de crédito para determinar el rechazo o la aceptación en el proceso de la corriente de transacciones crediticias; ya que abarca no solamente el aspecto económico y capacidad de pago , sino también el carácter, condiciones y capital del cliente, porque el riesgo crece por falta de interés o por incapacidad del deudor para pagar.

4. La empresa debe de implementar un sistema de control más estricto para mejorar y facilitar sus procedimientos crediticios, de igual forma el analista debe de realizar un seguimiento constante al cliente después de haberle otorgado el crédito y no esperar que este entre en mora para realizar dichas llamadas telefónicas, sino comunicarse con el cliente para brindarles alternativas y facilidades de pago de sus cuotas para disminuir la mora de cartera que tiene la empresa actualmente.
5. Concientizar al personal de créditos y de cobranzas a trabajar en equipo, con la gestión del riesgo crediticio, por medio de programas de capacitación y entrenamiento, para mejorar la evaluación al cliente; ya que el asesor es la persona responsable del proceso crediticio, de la calidad de cartera; siendo una de las causas de la morosidad dentro de la empresa, por los errores en el proceso de evaluación, por la poca habilidad del asesor en recopilar la información cualitativa y cuantitativa del cliente; es por ello que es necesario que exista algún incentivo por su cumplimiento de metas y por la correcta aplicación de los lineamientos del manual de crédito, por su desempeño en el proceso crediticio y por la atención brindada al cliente, para así mejorar las debilidades que ellos tienen al momento de responder preguntas que los clientes necesitan saber para proceder con su solicitud de crédito.
6. El Consejo de Administración, el directorio, la Gerencia General, y la Jefatura de Crédito debe de implementar dentro del manual de micro crédito los objetivos de cada área en función al crédito , para que estos laboren conjuntamente enfocados a un solo objetivo, así mismo se debe tomar en consideración las sugerencias del talento humano involucrado en los procesos crediticios con el propósito de alinear las políticas a los objetivos y, a su vez mitigar el riesgo, mejorando las estrategias de la organización, el control del crédito y el servicio al cliente.

7. Implementar un nuevo sistema para controlar y mitigar riesgos crediticios con la finalidad de lograr una correlación interna funcional de la empresa que optimizará la recuperación de cartera vencida, esto a pesar de que el sistema organizacional de la empresa presenta un indicador favorable, de acuerdo a la encuesta realizada, lo cual es muy bueno en lo referente a gestión empresarial pero que lamentablemente no garantizó la disminución de la morosidad. Así mismo la empresa debe de implementar un sistema de Call center que permita evaluar el control de calidad del analista mediante encuestas.
8. Es necesario que la empresa considere incluir dentro del manual de micro créditos la aplicación de garantías según el crédito a otorgar y al tipo de cliente, especificando su monitoreo y administración; como respaldo en casos de impago para minimizar el riesgo de mora por parte del cliente. Así mismo es necesario que la empresa se esfuerce por manejar bien sus políticas por parte del nivel administrativo y operativo para que pueda alcanzar el monto de capital que necesita para ser supervisada por la SBS, ya que siendo regulada por esta institución la empresa tendrá mayor beneficio en la administración del riesgo crediticio, por medio de las auditorias, las provisiones que estipula la SBS para disminuir el riesgo de crédito; como también ayudará a que la empresa pueda mejorar frente a la competencia, teniendo ingresos a nuevos mercados, y un respaldo del estado que beneficia a este tipo de empresas.

Referencias

- Ambar Gonzales Silva, Ismael Chavez Acevedo. (2010). Gestión del riesgo de microcrédito en una institución financiera , como parte de un sistema de administración de riesgo crediticio (SARC). Santiago de Cali: Universidad Icesi.
- Brachfield, P. (2009). Gestión del crédito y cobro. En P. Brachfield, Gestión del crédito y cobro (pág. 220). Barcelona: Profit Editorial.
- Canaza, U. P. (2016). Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Agencia Juliaca periodo 2013-2014. Puno.
- Cesar Barreto Gonzales, Leoncio Rodriguez Quiñones. (2006). Modelo de información financiera para la medición y gestión del riesgo de crédito. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- CIES, C. d. (2004). Mercado y Gestión del Microcrédito en el Perú. En C. d. CIES, Mercado y Gestión del Microcrédito en el Perú (pág. 641). Lima - Perú: Visual Service SRL.
- Edward Altman, María de Lourdes de la Fuente, Alan Elizondo, Christopher Finger, Javier Gutiérrez, Rodolfo Gutiérrez, Javier Marquéz, Jorge Mina, Miguel Segoviano. (2003). Medición integral del riesgo de crédito. En M. d. Edward Altman, Medición Integral del riesgo de crédito (pág. 269). México: Limusa.
- Espinola, R. S. (2014). La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo-Agencia sede institucional-periodo 2013. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Fuente, E. V. (2007). Elemento de administración de crédito y cobranza. En V. F. Emilio, Elementos de administración de crédito y cobranza (pág. 341). Mexico: Trillas.

- Gala, M. D. (2013). Administración del riesgo crediticio y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica LTDA.582, periodo 2013. Huancavelica.
- Gomés LA, Checo H. (2014). La gestión del riesgo de crédito como herramienta para una administración financiera eficiente. La gestión del riesgo de crédito como herramienta para una administración financiera eficiente, 24-32.
- Guillén, J. (2002). Morosidad crediticia y tamaño. Lima: BCRP.
- Guiovana Aguilar,Gonzalo Camargo. (2002). Análisis de la morosidad en las instituciones microfinancieras en el Perú. Economía, 50.
- Haro, A. d. (2008). Medición de control de riesgos financieros. En A. d. Haro, Medición de control de riesgos financieros (pág. 220). Mexico: Limusa.
- Jimenes, F. (2010). Administración de riesgo bancario. Cuba: universidad las Tunas.
- Jose Trejo, Miguel Martinez, Francisco venegas. (2017). Una mejora en la selección de variables y cambios en sus características. Administración del riesgo crediticio al menudeo en México, 378-398.
- Lina Londoño, María Nuñez. (2010). Diagnóstico de grandes empresas del Área metropolitana del valle de Aburrá. Desarrollo de la administración de riesgos, 34-51.
- Malpartida, M. M. (2016). Sistema de administración de riesgos para la mejora de la calidad de cartera crediticia en empresas microfinancieras de la Región Junín. Huancayo: Repositorio Institucional - UNCP.
- Menendez, L. V. (2012). Los factores que determinan la calidad de la cartera. Lambayeque: UNPRG.
- Morocho, J. G. (2014-2015). Implementación de un modelo de gestión financiera bajo el enfoque de administración de riesgos para la reducción de la morosidad en la

Cooperativa de ahorro y crédito Profuturo periodo 2014 - 2015. Cuenca: Universidad de Cuenca.

Orlando Bermúdez, Nazareth Velásquez. (2015). La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la asociación de apoyo a pequeños negocios. Perpetuo Socorro, 20-31.

Paitán, H. Ñ. (2013). Metodología de la investigación. Bogotá - Colombia: Ediciones de la U.

Paredes, L. (2014). Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de Ahorro y Crédito Frandesc LTDA, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

Quisintuña, C. B. (2016). Modelo de gestión del riesgo crediticio en la cooperativa de Ahorro y Crédito Mirachina. Ecuador: Pontificia Universidad católica del Ecuador sede Ambato.

Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado, María del Pilar Baptista Lucio. (2014). Metodología de la investigación. Santa Fe - México: Interamericana Editores S.A.

Rubio, J. L. (2010). La gestión del riesgo de crédito en las instituciones de microfinanzas. Granada: Universidad de Granada.

Sonia Berrazuela Andrade, Beatriz Escobar Vizúete. (2012). Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Cotopaxi CACEC de la ciudad de Latacunga durante el periodo 01 de enero al 31 de julio año 2010. Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi.

Superintendencia de Banca, S. y. (2008). Resolución S.B.S. N° 11356. Lima - Perú: Superintendencia de banca, seguros y AFP.

Vallejo, M. A. (2006). Microfinancieras vs Bancos. Morosidad, 145-156.

Zenteno, K. M. (2013). Efectos de la auditoría de gestión en la administración de los riesgos crediticios de las empresas micro financieras en la región Junín . Huancayo: Repositorio-UNCP.

Apéndices

Apéndice A: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente:	Método: Científico
¿Qué relación existe entre la administración del riesgo de crédito y la morosidad en la empresa America Pyme S.A. sede chilca de la ciudad de Huancayo-2017?	Determinar la relación entre la administración del riesgo de crédito y la morosidad en la empresa America Pyme S.A. sede chilca de la ciudad de Huancayo-2017.	H1: Existe relación directa entre la administración del riesgo de crédito y morosidad en la empresa America Pyme S.A. sede chilca de la ciudad de Huancayo-2017. HO: No existe relación directa entre la administración del riesgo de crédito y morosidad en la empresa America Pyme S.A. sede chilca de la ciudad de Huancayo-2017.	Administración del riesgo de crédito	Tipo: Correlacional y no experimental Nivel: Correlacional Diseño de Investigación: No experimental Población: 62 clientes de la cartera crediticia de America Pyme. Muestra: 62 clientes de la cartera crediticia de America Pyme.
Problema Específico:	Objetivo Específico:	Hipótesis Específicos:	Variable Dependiente:	Instrumento de recolección de Datos: Cuestionario
¿Qué relación existe entre la política de créditos y los factores macroeconómicos en la empresa America Pyme S.A. sede chilca de la ciudad de Huancayo-2017?	Establecer la relación entre la política de Créditos y los factores macroeconómicos en la empresa America Pyme S.A. sede chilca de la ciudad de Huancayo-2017.	Existe relación directa entre la política de créditos y los factores macroeconómicos en la empresa America Pyme S.A. sede chilca de la ciudad de Huancayo-2017.	Morosidad	Técnica de recolección de Datos: Las encuestas Procesamiento de datos: se desarrollará con un soporte electrónico de datos, basado en el SPSS v.22.
¿Qué relación existe entre procedimiento de crédito y los factores microeconómicos en la empresa America Pyme S.A. sede chilca de la ciudad de Huancayo-2017?	Establecer la relación entre procedimiento de crédito y los factores microeconómicos en la empresa America Pyme S.A. sede chilca de la ciudad de Huancayo-2017.	Existe relación directa entre procedimiento de crédito y los factores microeconómicos en la empresa America Pyme S.A. sede chilca de la ciudad de Huancayo-2017.		

Apéndice B: Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicador	Ítems
Administración del riesgo de crédito	Política de Créditos	Objetivos organizacionales	Cuando solicita un crédito el analista le orienta sobre los beneficios crediticios (ventajas económicas) que usted obtendrá dentro de America Pyme.
		Lineamientos	Cada vez que solicita un crédito el analista le informa acerca de la política crediticia (conjunto de criterios crediticios) que se aplican al momento de otorgar un crédito. Cuando solicita un crédito la atención que le brinda el analista es amable y respetuosa.
	Procedimientos de crédito	Factores que determinan el riesgo de crédito	El analista le realiza un estudio económico (evaluación de ingresos y egresos) cada vez que usted solicita un crédito.
			Cada vez que solicita un crédito el analista verifica el destino de la inversión (dinero) antes de la autorización a su desembolso. Cuando solicita un crédito presenta documentos que garantice su aprobación. Cuando solicita un crédito el analista responde a todas sus dudas e inquietudes que tiene en ese momento.
Morosidad	Factor Macroeconómico	Ciclo económico	Cada vez que solicita un crédito el analista evalúa su estabilidad de residencia, su empleo, relaciones comerciales, etc. La variación del precio del dólar influye en el pago de sus cuotas. Usted se beneficia de los productos crediticios (crédito normal, paralelo, campaña, CGP, administrativo, etc.) que brindan las micro financieras para mejorar su negocio.
		Nivel de endeudamiento	Al solicitar un crédito el analista evalúa la cantidad máxima de sus ingresos que puede destinar al pago de sus cuotas en ese momento. Al solicitar un crédito el analista evalúa su historial crediticio y otras deudas pendientes que usted tiene en ese momento.
	Diversificación de Cartera	Cada vez que solicita un crédito el analista le informa acerca de los productos crediticios (crédito normal, campaña, estrella, etc.) de America Pyme S.A	

Factor		Al solicitar un crédito el analista supervisa su negocio antes del desembolso
Microeconómico		Cuando solicita un crédito presenta documentos que garantice su aprobación.
	Eficiencia y manejo de riesgo	Después del desembolso de su crédito el analista mantiene comunicación con usted para recordarle la fecha del pago de sus cuotas.

Apéndice C. Permiso para acceder a información de la empresa



Universidad
Continental

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"



Huancayo, 15 de junio de 2017

SEÑOR:
EDGAR HINOJOSA QUISPE
Gerente General
America Pyme S.A.
Presente.-

Es grato dirigirle la presente para saludarlo cordialmente, asimismo presentarle a la estudiante:

Nº	ALUMNOS
01	Geraldine Casimiro Quintana

Alumna de la Universidad Continental; quien tiene el propósito de realizar un trabajo de investigación, esto servirá para el desarrollo en su asignatura de Taller de Tesis.

En tal sentido solicito a usted con la generosidad que lo caracteriza, se sirva brindar las facilidades que estime pertinente para que pueda desarrollar su investigación, garantizándole que el todo el trabajo desarrollado será sólo de uso académico y confidencial.

Esperando contar con su valioso apoyo, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

Carlos Recatty Salazar
Coordinador de la E.A.P.
Administración Financiera
Universidad Continental

Lima
Jr. Junín 355, Miraflores
010 213 2160

Arequipa
Calle Alfonso Ugarte 607 - Yanahuara
(054) 412 030

Huancayo
Av. San Carlos 1980
(044) 481 430

Cusco
Urb. Manuel Prado B-13
(084) 480 070

ucontinental.edu.pe

Apéndice D. Entrevista piloto dirigida al jefe de créditos Howard Hinojosa Won

GUÍA DE ENTREVISTA AL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA EMPRESA "AMERICA PYME"

PRESENTACIÓN

Mi nombre es Geraldine Diana Casimiro Quintana. Soy egresada de la Universidad Continental y estoy desarrollando una investigación del tema "ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y MOROSIDAD EN LA EMPRESA AMERICA PYME S.A EN LA SEDE DE CHILCA DE LA CIUDAD DE HUANCAYO-2017", con la finalidad de optar el título de Licenciado en Administración, así como también, contribuir con los conocimientos y manejo del talento humano y el buen desempeño del colaborador.

FINALIDAD DEL CUESTIONARIO

Obtener la información relevante sobre la situación actual de la organización y expectativas de los colaboradores respecto al tema de investigación y la empresa en estudio.

CONFIDENCIALIDAD

Los datos obtenidos por el presente instrumento serán utilizados con fines íntegramente académicos y no serán divulgados por ningún motivo.

DATOS GENERALES:

- Fecha: 24-07-17
- Lugar de entrevista: EMPRESA "AMERICA PYME".
- Nombre del Entrevistado: HOWARD SIM HINOJOSA WON
- Cargo dentro de la empresa: JEFE DE CRÉDITOS

PREGUNTAS DE ENTREVISTA:

1. Estimado Sr(a), ¿La empresa America Pyme con que instrumentos de gestión para el otorgamiento de créditos (manuales, directivas, informes, etc) cuenta en este momento?

El manual de créditos (se obliga específicamente para: otorgar un crédito), manual de recuperaciones (clientes con mora) y memorandos (se utiliza para reajustes de los productos crediticios)

2. ¿Qué tipo de información (prácticas, métodos, procedimientos, etc) maneja la empresa dentro de su instrumento de gestión de créditos?

Se utiliza la tecnología micro-créditos individual y grupal para la gestión de los créditos.

3. ¿Quién o quienes formulan el instrumento de gestión y los lineamientos a seguir dentro de la empresa?

Los directivos de la empresa son los que formulan y el directorio aprueba la aplicación de los lineamientos.

4. ¿La empresa America Pyme con que métodos o herramientas cuenta para la evaluación de créditos?

Cuenta con formatos físicos y digitales (Software, historial crediticio).

5. ¿La empresa America Pyme bajo qué condiciones y términos otorga un crédito y a qué extensión del riesgo?

El negocio tiene que ser formal, a personas mayor a 21 años, y el riesgo está en base a la Ley SBS, en donde indica la extensión patrimonial máxima en porcentaje que se puede otorgar a la empresa.

6. ¿Sus ingresos y deudas han ido creciendo o disminuyendo en los últimos 2 años?

Sus ingresos y deudas han tenido un crecimiento casi equivalente (lento), por la economía.

7. ¿La empresa America Pyme con qué grado de endeudamiento cuenta actualmente?

La empresa no tiene un grado de endeudamiento, porque financian con el dinero de inversionistas por ser personas jurídicas.

8. ¿Cómo es el manejo del riesgo crediticio en la empresa America Pyme?

En la empresa America Pyme se maneja el riesgo por montos límites de créditos, los cuales son evaluados por el asesor, comité I, II, III, dependiendo al riesgo y la actividad lista.

9. ¿Dentro de la empresa America Pyme que factores cree usted que provoca la morosidad (mala evaluación crediticia, falta de garantías, solvencia por parte de clientes, incentivos, etc)?

Lo que provoca la morosidad dentro de la empresa es la competencia, los análisis (evaluación), la idiosincrasia del cliente, la economía de Huancayo.



Gracias por su colaboración

Cuestionario dirigido a los clientes de la Empresa América Pyme – Sede Chilca.

Presentación

Soy egresada de la Universidad Continental y estoy desarrollando la tesis titulada “Administración del riesgo de crédito y la morosidad en la empresa America Pyme S.A sede chilca de la ciudad de Huancayo-2017”, el cual es requisito indispensable para optar el título de Licenciada en Administración y Finanzas, y al mismo tiempo es contribuir a la gestión de las organizaciones respecto al riesgo crediticio.

Finalidad del Cuestionario

Obtener la información relevante sobre la situación actual de la organización y expectativas de los clientes respecto al tema.

Confidencialidad

La información que Ud. suministre es confidencial y será utilizada únicamente para lograr nuestro objetivo académico.

Instrucciones generales

Marca cuidadosamente cada enunciado antes de seleccionar una alternativa. Seleccione únicamente una sola respuesta, marque con una (X) antes de seleccionar alguna de ellas.

Dicho instrumento estará estructurado por 12 Ítems con una escala cualitativa, la cual es la siguiente:

Siempre	5
Casi siempre	4
Casi nunca	2
Nunca	1

N	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Cuando solicita un crédito el analista le orienta sobre los beneficios crediticios (ventajas económicas) que usted obtendrá dentro de America Pyme					
2	El analista le realiza un estudio económico (evaluación de ingresos y egresos) cada vez que usted solicita un crédito					
3	Cuando solicita un crédito el analista responde a todas sus dudas e inquietudes que tiene en ese momento					
4	Cada vez que se acerca a la Oficina de America Pyme – Agencia Chilca la atención que le brinda el analista es amable y respetuosa					
5	Cada vez que solicita un crédito el analista verifica el destino de la inversión (dinero) antes de la autorización a su desembolso					
6	Cuando solicita un crédito presenta documentos que garantice su aprobación					
7	La variación del precio del dólar influye en el pago de sus cuotas					
8	Usted se beneficia de los productos crediticios (crédito normal, paralelo, campaña, CGP, administrativo, etc) que brindan las micro financieras para mejorar su negocio					
9	Al solicitar un crédito el analista evalúa la cantidad máxima de sus ingresos que puede destinar al pago de sus cuotas en ese momento					
10	Después del desembolso de su crédito el analista mantiene comunicación con usted para recordarle la fecha del pago de sus cuotas					
11	Cada vez que solicita un crédito el analista le informa acerca de la política crediticia (conjunto de criterios crediticios) que se aplican al momento de otorgar un crédito					
12	Al solicitar un crédito el analista supervisa su negocio antes del desembolso					

Firma

DNI:

Fecha:

Gracias por su colaboración

Apéndice E

Cartera de clientes - America Pyme S.A sede Chilca de la ciudad de Huancayo-2017

Nombre Cliente	Dirección	Imp. Des.	Moneda	Fec. Des.	Producto	Saldo Cap	Saldo Int	Tasa Int
TORRES SALAZAR, JUAN ELIJAZAR	ALAMEDA HUANCAMELICA NRO 0 DPTO 0 INT 0 KM 0 MZ 0 LT 0	600.00 SOLES		10-10-2017	NORMAL	600.00	126.00	281.21%
HUAMANSUPA BALTAZAR, VICENTE VICTOR	JIRÓN RICARDO PALMA NRO 779	500.00 SOLES		15-09-2017	NORMAL	374.93	120.07	294.68%
SIERRA BAZAN, MARCO ANTONIO	AVENIDA GENERAL CORDOVA NRO 1055	700.00 SOLES		04-10-2017	NORMAL	583.26	114.08	328.17%
CANTO PERALTA, ADELAIDA MAXIMILIANA	URBANIZACIÓN: CHILCA - JIRÓN 28 DE JULIO NRO 1472 DPTO 0 INT 0 KM 0 MZ 0 LT 0	600.00 SOLES		01-09-2017	NORMAL	180.00	29.40	324.22%
CHANCA HUAROC, CAYO PABLO	COOPERATIVA: COVICA - JIRÓN LOS NOGALES NRO 265	500.00 SOLES		23-10-2017	NORMAL	500.00	52.50	382.96%
LAURENTE CASTILLO, YESICA	PASAJE LAS REINAS NRO 0000	2,500.00 SOLES		29-03-2017	NORMAL	2,031.19	504.75	328.97%
POMA CUNYAS, DORIS GRACIELA	PASAJE ANTONIO REYMONDI NRO 239	300.00 SOLES		12-10-2017	NORMAL	262.50	34.28	316.45%
OSORIO ZAMUDIO, DANIEL RICARDO	PASAJE SAN CARLOS NRO 260	1,000.00 SOLES		25-09-2017	PARALELO	555.32	81.68	321.21%
OSORIO ZAMUDIO, DANIEL RICARDO	PASAJE SAN CARLOS NRO 260	1,500.00 SOLES		12-10-2017	NORMAL	1,350.00	220.45	324.22%
HUAMANI SEGOVIA, ANTONIA MARITA	JIRÓN HUMBOLT NRO 1117	900.00 SOLES		23-09-2017	NORMAL	622.88	135.14	315.69%
GOMEZ LAZO, VERONICA RUTH ANGELA	AVENIDA 9 DE DICIEMBRE NRO 804 INT 0001	2,500.00 SOLES		12-07-2017	NORMAL	312.22	81.66	328.97%
MENDOZA SANCHEZ, HAVILA	CONJUNTO HABITACIONAL: 9 DE DICIEMBRE - AVENIDA 9 DE DICIEMBRE	1,000.00 SOLES		07-09-2017	NORMAL	399.64	65.36	324.72%
QUILIANO CONTRERAS, ELIZABETH FELICITA	AVENIDA PROCERES NRO 1040 DPTO 0 INT 0 KM 0 MZ 0 LT 0	600.00 SOLES		20-09-2017	NORMAL	251.08	31.92	407.28%
HUACHO JURADO, FLOREANA VIRGINIA	JIRÓN QUINUA NRO 242	2,500.00 SOLES		21-04-2017	NORMAL	1,249.86	399.98	294.32%
YANGALI QUISPE, JUAN CARLOS	PASAJE LOS CLAVELES NRO 0	1,000.00 SOLES		21-09-2016	NORMAL	166.30	32.64	328.09%
GILVONIO YARANGA, DORIS ALICIA	JIRÓN AREQUIPA NRO 1593 DPTO 0 INT 0 KM 0 MZ 0 LT 0	1,000.00 SOLES		12-08-2017	NORMAL	249.67	48.70	328.09%
QUISPE MEZA, GILMER	PASAJE SAN CARLOS NRO 238	700.00 SOLES		05-10-2017	NORMAL	583.26	114.22	328.17%
HUANCAYA PIZARRO, CARLOS ALBERTO	PASAJE LOS NOGALES MZ H LT 14	1,000.00 SOLES		19-09-2017	NORMAL	168.57	16.45	402.81%
HUANCAYA PIZARRO, CARLOS ALBERTO	PASAJE LOS NOGALES MZ H LT 14	200.00 SOLES		26-09-2017	PARALELO	44.75	3.69	410.68%
QUISPE PEREZ, TONINHO	HUARI - CALLE GENERAL CORDOVA NRO 2360	500.00 SOLES		02-08-2017	NORMAL	166.66	40.03	272.72%
CONDE VASQUEZ, JOSE LUIS	JIRÓN TORRE TAGLE NRO 580	600.00 SOLES		01-09-2017	NORMAL	168.28	27.06	384.75%
SOTO LLANTOY, JULIO	PASAJE VICTOR MENDOZA NRO 00	2,000.00 SOLES		08-06-2017	NORMAL	514.82	140.00	290.23%
YUPANQUI PUCA, MILDON GUEFERSON	JIRÓN SUCRE NRO 0 LT 01	500.00 SOLES		11-10-2017	NORMAL	449.97	73.35	324.72%
TORRE QUISPE, NELSON VIDAL	JIRÓN AREQUIPA NRO 1039	2,000.00 SOLES		14-01-2017	NORMAL	499.43	82.58	328.09%
MELCHOR ACOSTA, MAGNO	PUEBLO JOVEN: PUZO - PASAJE MENDOZA NRO 180	600.00 SOLES		16-08-2017	NORMAL	256.80	63.00	287.18%
ALVA CABRERA, SINDIA SANDRA	PASAJE VISTA ALEGRE NRO 122	500.00 SOLES		21-09-2016	NORMAL	500.00	81.70	324.72%
YALLI FLORES, FRANCO ISAAC	COOPERATIVA: COVICA - BLOCC FLOR DE MAYO NRO 344	1,000.00 SOLES		19-09-2017	NORMAL	526.49	85.66	389.98%

Usuario: PC-AP-TERM-
DSUSUARIO

ALMONACID OSPINA , SILVIA	JIRÓN MANANTIAL NRO 000	600.00 SOLES	13-10-2017	NORMAL	500.00	49.00	301.245
MAYHUA HUAYRA , BASILIA	PASAJE LOSN ANGELES NRO 00	1,000.00 SOLES	01-07-2016	NORMAL	823.30	175.00	281.275
PUENTE CLEMENTE , HERMOGENES LUIS	COOPERATIVA: COVICA - JIRÓN EUGENIA MEZA MZ E LT 02	1,300.00 SOLES	05-03-2017	NORMAL	572.74	46.02	376.635
ALVINO GOMEZ , JHONY RUBEN	JIRÓN JOSE GALVEZ NRO 0132	700.00 SOLES	16-09-2017	NORMAL	310.65	45.69	321.485
LOPEZ BREÑA , RONALD ROBERT	PASAJE VISTA ALEGRE NRO 122	1,300.00 SOLES	22-08-2017	NORMAL	129.46	21.09	324.605
LAZARO AYME , MERSON	PUEBLO JOVEN: AUQUIMARCA - CALLE PANAMA	400.00 SOLES	14-09-2017	NORMAL	66.65	6.07	301.245
TAIPE GAVILAN , ARMANDO	PASAJE LOS CLAVELES NRO 00	300.00 SOLES	11-11-2016	NORMAL	88.88	5.00	291.865
RAMIREZ REYNOSO , JESUS	CALLE SELVA NRO 233	1,500.00 SOLES	21-09-2017	NORMAL	665.00	84.00	397.835
VERA AGUIRRE , JUAN CARLOS	AVENIDA CIRCUNVALACION NRO 1014	500.00 SOLES	09-09-2017	NORMAL	249.80	52.50	281.455
ROMERO POMA , JOEL DANOVER	PUEBLO JOVEN: AUQUIMARCA - PASAJE MANUEL GONZALES PRADA NRO 109	1,500.00 SOLES	06-10-2017	NORMAL	1,312.40	343.00	329.185
PAITAMALA TUPAC , YIN ERICK	AVENIDA GENERAL CORDOVA NRO 1055	500.00 SOLES	13-09-2017	NORMAL	291.35	56.65	328.625
PUENTE PUENTE , KEVIN JORDY	JIRÓN LA UNION NRO 848	1,200.00 SOLES	21-06-2017	NORMAL	500.00	98.00	327.925
VALENZUELA TAPIA , CHRISTIAN JOEL	JIRÓN 28 DE JULIO NRO 687 INT 0001	1,000.00 SOLES	04-07-2017	NORMAL	449.06	105.00	290.235

Apéndice F: Alfa de Cronbach

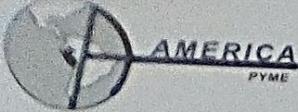
Alfa de Cronbach

	1. Cuando solicita un crédito el analista le orienta sobre los beneficios crediticios (y otras económicas) que usted obtendrá dentro de América Pyme	2. Cada vez que solicita un crédito el analista le informa acerca de la política crediticia (conjunto de criterios crediticios) que se aplican al momento de otorgar un crédito.	3. Cuando solicita un crédito la atención que le brinda el analista es amable y respetuosa	4. El analista le realiza un estudio económico (evaluación de ingresos y egresos) cada vez que usted solicita un crédito	5. Cada vez que solicita un crédito el analista verifica el destino de la inversión (finero) de ingresos y egresos) cada vez que solicita un crédito	6. Cuando solicita un crédito el analista responde a todas sus dudas e inquietudes que tiene en ese momento.	7. Cuando solicita un crédito el analista responde a todas sus dudas e inquietudes que tiene en ese momento.	8. Cada vez que solicita un crédito el analista evalúa su estabilidad de residencia, su empleo, relaciones comerciales, etc.	9. La variación del precio del dólar influye en el pago de sus cuotas.	10. Usted se beneficia de los productos crediticios (préstamo normal, paravisto, campaña, CUP, administrativo, etc.) que brindan las micro financieras para mejorar su negocio	11. Al solicitar un crédito el analista evalúa la cantidad máxima de sus ingresos que puede destinar al pago de sus cuotas en ese momento.	12. Al solicitar un crédito el analista evalúa su historial crediticio y otras deudas pendientes que usted tiene en ese momento.	13. Cada vez que solicita un crédito el analista le informa acerca de los productos crediticios (crédito normal, campaña, paravisto, etc.) de América Pyme S.A	14. Al solicitar un crédito el analista supervisa su negocio antes del desembolso.	15. Cuando solicita un crédito presenta documentos que garantice su aprobación	16. Después del desembolso de su crédito el analista mantiene comunicación con usted para recordarle la fecha del pago de sus cuotas.
1. Cuando solicita un crédito el analista le orienta sobre los beneficios crediticios (y otras económicas) que usted obtendrá dentro de América Pyme	1	.181	.181	.109	.096	.021	.139	.174	.213	.119	.181	.011	.181	.164	.099	.076
2. Cada vez que solicita un crédito el analista le informa acerca de la política crediticia (conjunto de criterios crediticios) que se aplican al momento de otorgar un crédito.	N	.160	.160	.397	.460	.870	.282	.176	.097	.356	.160	.810	.160	.204	.442	.559
3. Cuando solicita un crédito la atención que le brinda el analista es amable y respetuosa	N	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62
4. El analista le realiza un estudio económico (evaluación de ingresos y egresos) cada vez que usted solicita un crédito	Correlación de Pearson	.181	1	1,000**	.298*	.030	.003	.336**	.261*	.376**	.499**	1,000**	.126	1,000**	.202	.099
5. Cada vez que solicita un crédito el analista verifica el destino de la inversión (finero) de ingresos y egresos) cada vez que solicita un crédito	Correlación de Pearson	.160	.000	0,000	.019	.820	.008	.039	.003	.000	0,000	.329	0,000	.116	.445	.096
6. Cuando solicita un crédito el analista responde a todas sus dudas e inquietudes que tiene en ese momento.	Correlación de Pearson	.181	1,000**	1	.298*	.030	.003	.336**	.261*	.376**	.499**	1,000**	.126	1,000**	.202	.099
7. Cuando solicita un crédito el analista responde a todas sus dudas e inquietudes que tiene en ese momento.	Correlación de Pearson	.160	0,000	0,000	.019	.820	.008	.039	.003	.000	.329	0,000	.116	.445	.096	
8. Cada vez que solicita un crédito el analista evalúa su estabilidad de residencia, su empleo, relaciones comerciales, etc.	Correlación de Pearson	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62
9. La variación del precio del dólar influye en el pago de sus cuotas.	Correlación de Pearson	.109	.298*	1	.336**	.030	.003	.336**	.261*	.376**	.499**	1,000**	.126	1,000**	.202	.099
10. Usted se beneficia de los productos crediticios (préstamo normal, paravisto, campaña, CUP, administrativo, etc.) que brindan las micro financieras para mejorar su negocio	Correlación de Pearson	.397	.019	.019	.336**	.007	.007	.007	.007	.008	.008	.008	.000	1,000	.321	.224
11. Al solicitar un crédito el analista evalúa la cantidad máxima de sus ingresos que puede destinar al pago de sus cuotas en ese momento.	Correlación de Pearson	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62
12. Al solicitar un crédito el analista evalúa su historial crediticio y otras deudas pendientes que usted tiene en ese momento.	Correlación de Pearson	.096	.030	.030	.336**	.192	.017	.399**	.192	.015	.030	.602**	.030	.010	.108	.044
13. Cada vez que solicita un crédito el analista le informa acerca de los productos crediticios (crédito normal, campaña, paravisto, etc.) de América Pyme S.A	Correlación de Pearson	.460	.820	.820	.007	.039	.898	.001	.135	.009	.820	.000	.820	.841	.402	.734
14. Al solicitar un crédito el analista supervisa su negocio antes del desembolso.	Correlación de Pearson	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62
15. Cuando solicita un crédito presenta documentos que garantice su aprobación	Correlación de Pearson	.021	.003	.003	.306*	.261*	1	.178	.097	.099	.132	.392**	.003	.072	.112	.055
16. Después del desembolso de su crédito el analista mantiene comunicación con usted para recordarle la fecha del pago de sus cuotas.	Correlación de Pearson	.870	.980	.980	.015	.039	.015	.446	.452	.446	.880	.002	.880	.580	.386	.672
1. Cuando solicita un crédito el analista responde a todas sus dudas e inquietudes que tiene en ese momento.	Correlación de Pearson	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62
2. Cada vez que solicita un crédito el analista le informa acerca de la política crediticia (conjunto de criterios crediticios) que se aplican al momento de otorgar un crédito.	Correlación de Pearson	.139	.336**	.336**	.047	.017	.178	1	.184	.155	.334**	.336**	.027	.322*	.186	.159
3. Cuando solicita un crédito la atención que le brinda el analista es amable y respetuosa	Correlación de Pearson	.282	.008	.008	.716	.228	.898	.153	.228	.008	.834	.008	.008	.011	.149	.216
4. El analista le realiza un estudio económico (evaluación de ingresos y egresos) cada vez que usted solicita un crédito	Correlación de Pearson	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62
5. Cada vez que solicita un crédito el analista verifica el destino de la inversión (finero) de ingresos y egresos) cada vez que solicita un crédito	Correlación de Pearson	.174	.263	.263	.360	.399**	.097	.184	.017	.092	.263	.301**	.263	.128	.033	.085
6. Cuando solicita un crédito el analista responde a todas sus dudas e inquietudes que tiene en ese momento.	Correlación de Pearson	.176	.039	.039	.041	.013	.041	.153	.091	.479	.039	.500	.039	.321	.803	.312
7. Cuando solicita un crédito el analista responde a todas sus dudas e inquietudes que tiene en ese momento.	Correlación de Pearson	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62
8. Cada vez que solicita un crédito el analista evalúa su estabilidad de residencia, su empleo, relaciones comerciales, etc.	Correlación de Pearson	.213	.276**	.276**	.236	.192	.099	.155	.017	.101	.276**	.076	.276**	.040	.114	.034
9. La variación del precio del dólar influye en el pago de sus cuotas.	Correlación de Pearson	.097	.033	.033	.065	.135	.446	.228	.893	.437	.033	.557	.033	.756	.378	.511
10. Usted se beneficia de los productos crediticios (préstamo normal, paravisto, campaña, CUP, administrativo, etc.) que brindan las micro financieras para mejorar su negocio	Correlación de Pearson	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62
11. Al solicitar un crédito el analista evalúa la cantidad máxima de sus ingresos que puede destinar al pago de sus cuotas en ese momento.	Correlación de Pearson	.119	.499**	.499**	.242	.101	.132	.334**	.101	.092	.499**	.1	.138	.499**	.309*	.134
12. Al solicitar un crédito el analista evalúa su historial crediticio y otras deudas pendientes que usted tiene en ese momento.	Correlación de Pearson	.356	.000	.000	.058	.307	.008	.008	.479	.437	.000	.219	.000	.014	.195	.299
13. Cada vez que solicita un crédito el analista le informa acerca de los productos crediticios (crédito normal, campaña, paravisto, etc.) de América Pyme S.A	Correlación de Pearson	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62
14. Al solicitar un crédito el analista supervisa su negocio antes del desembolso.	Correlación de Pearson	.181	1,000**	1,000**	.298*	.030	.003	.336**	.261*	.376**	.499**	1	.126	1,000**	.202	.099
15. Cuando solicita un crédito presenta documentos que garantice su aprobación	Correlación de Pearson	.160	0,000	0,000	.019	.820	.008	.039	.003	.000	.329	0,000	.116	.445	.096	
16. Después del desembolso de su crédito el analista mantiene comunicación con usted para recordarle la fecha del pago de sus cuotas.	Correlación de Pearson	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62
1. Cuando solicita un crédito el analista le orienta sobre los beneficios crediticios (y otras económicas) que usted obtendrá dentro de América Pyme	Correlación de Pearson	.031	.126	.126	.011	.602**	.392**	.027	.301**	.076	.138	.126	1	.012	.001	.006
2. Cada vez que solicita un crédito el analista le informa acerca de la política crediticia (conjunto de criterios crediticios) que se aplican al momento de otorgar un crédito.	Correlación de Pearson	.329	.000	.000	.932	.557	.000	.834	.000	.329	.000	.329	.000	.924	.995	.963
3. Cuando solicita un crédito la atención que le brinda el analista es amable y respetuosa	Correlación de Pearson	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62
4. El analista le realiza un estudio económico (evaluación de ingresos y egresos) cada vez que usted solicita un crédito	Correlación de Pearson	.181	1,000**	1,000**	.298*	.030	.003	.336**	.261*	.376**	.499**	1,000**	.126	1,000**	.202	.099
5. Cada vez que solicita un crédito el analista verifica el destino de la inversión (finero) de ingresos y egresos) cada vez que solicita un crédito	Correlación de Pearson	.160	0,000	0,000	.019	.820	.008	.039	.003	.000	.329	0,000	.116	.445	.096	
6. Cuando solicita un crédito el analista responde a todas sus dudas e inquietudes que tiene en ese momento.	Correlación de Pearson	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62
7. Cuando solicita un crédito el analista responde a todas sus dudas e inquietudes que tiene en ese momento.	Correlación de Pearson	.031	.126	.126	.011	.602**	.392**	.027	.301**	.076	.138	.126	1	.012	.001	.006
8. Cada vez que solicita un crédito el analista evalúa su estabilidad de residencia, su empleo, relaciones comerciales, etc.	Correlación de Pearson	.213	.276**	.276**	.236	.192	.099	.155	.017	.101	.276**	.076	.276**	.040	.114	.034
9. La variación del precio del dólar influye en el pago de sus cuotas.	Correlación de Pearson	.097	.033	.033	.065	.135	.446	.228	.893	.437	.033	.557	.033	.756	.378	.511
10. Usted se beneficia de los productos crediticios (préstamo normal, paravisto, campaña, CUP, administrativo, etc.) que brindan las micro financieras para mejorar su negocio	Correlación de Pearson	.119	.499**	.499**	.242	.101	.132	.334**	.101	.092	.499**	.1	.138	.499**	.309*	.134
11. Al solicitar un crédito el analista evalúa la cantidad máxima de sus ingresos que puede destinar al pago de sus cuotas en ese momento.	Correlación de Pearson	.356	.000	.000	.058	.307	.008	.008	.479	.437	.000	.219	.000	.014	.195	.299
12. Al solicitar un crédito el analista evalúa su historial crediticio y otras deudas pendientes que usted tiene en ese momento.	Correlación de Pearson	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62
13. Cada vez que solicita un crédito el analista le informa acerca de los productos crediticios (crédito normal, campaña, paravisto, etc.) de América Pyme S.A	Correlación de Pearson	.181	1,000**	1,000**	.298*	.030	.003	.336**	.261*	.376**	.499**	1	.126	1,000**	.202	.099
14. Al solicitar un crédito el analista supervisa su negocio antes del desembolso.	Correlación de Pearson	.160	0,000	0,000	.019	.820	.008	.039	.003	.000	.329	0,000	.116	.445	.096	
15. Cuando solicita un crédito presenta documentos que garantice su aprobación	Correlación de Pearson	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62
16. Después del desembolso de su crédito el analista mantiene comunicación con usted para recordarle la fecha del pago de sus cuotas.	Correlación de Pearson	.031	.126	.126	.011	.602**	.392**	.027	.301**	.076	.138	.126	1	.012	.001	.006
1. Cuando solicita un crédito el analista le orienta sobre los beneficios crediticios (y otras económicas) que usted obtendrá dentro de América Pyme	Correlación de Pearson	.164	.202	.202	.000	.010	.072	.322*	.128	.040	.309*	.202	.202	1	.291*	.254*
2. Cada vez que solicita un crédito el analista le informa acerca de la política crediticia (conjunto de criterios crediticios) que se aplican al momento de otorgar un crédito.	Correlación de Pearson	.304	.116	.116	1,000	.841	.321	.321	.321	.756	.014	.116	.116	.116	.021	.045
3. Cuando solicita un crédito la atención que le brinda el analista es amable y respetuosa	Correlación de Pearson	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62
4. El analista le realiza un estudio económico (evaluación de ingresos y egresos) cada vez que usted solicita un crédito	Correlación de Pearson	.099	.099	.099	.112	.099	.108	.186	.033	.114	.099	.099	.099	.099	.291*	.127
5. Cada vez que solicita un crédito el analista verifica el destino de la inversión (finero) de ingresos y egresos) cada vez que solicita un crédito	Correlación de Pearson	.442	.445	.445	.321	.402	.386	.149	.800	.378	.445	.445	.445	.445	.021	.324
6. Cuando solicita un crédito el analista responde a todas sus dudas e inquietudes que tiene en ese momento.	Correlación de Pearson	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62
7. Cuando solicita un crédito el analista responde a todas sus dudas e inquietudes que tiene en ese momento.	Correlación de Pearson	.076	.213	.213	.156	.044	.159	.044	.085	.014	.213	.006	.213	.256*	.127	.1
8. Cada vez que solicita un crédito el analista evalúa su estabilidad de residencia, su empleo, relaciones comerciales, etc.	Correlación de Pearson	.559	.096	.096	.226	.734	.672	.216	.512	.911	.299	.096	.963	.045	.324	

Casos	Válido	N	%
		62	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	62	100.0

Alfa de Cronbach	.814
N de elementos	16

Apéndice G: Expediente de un crédito normal de la empresa America Pyme S.A sede Chilca.



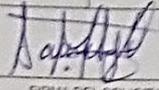
SOLICITUD DE CRÉDITO

MICROEMPRESA INDIVIDUAL
 REFINANCIACIÓN

MICROEMPRESA GRUPAL
 REPROGRAMACIÓN

CONSUMO INDEPENDIENTE
 AMPLIACIÓN

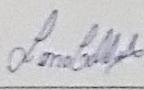
CONSUMO EMPRENDEDOR

1. SOLICITUD DEL CLIENTE		FECHA: 02-12-16	
AGENCIA / OFICINA		CÓDIGO DEL CLIENTE	
APELLIDOS Y NOMBRES DEL SOLICITANTE Sanchez Carrion Daniel		DIRECCIÓN DEL NEGOCIO Jr. Antonio de Zola - Sector 09	
DNI/RUC		DIRECCIÓN DEL DOMICILIO Jr. Antonio de Zola - Sector 09	
APELLIDOS Y NOMBRES DEL CONYUGE		PRODUCTO: Microempresa	
DNI/RUC		ZONA: Chilca	
AMPLIACIÓN: % CUOTAS PAGADAS		NÚMERO DE CUOTAS: 6	
MONTO SOLICITADO: S/ 2000.00		FRECUENCIA DE PAGO: Quincenal	
TIPO DE CLIENTE EN AMÉRICA PYME		N.º ENTIDADES FINANCIERAS CON QUIENES TIENE DEUDA A LA FECHA DE LA PROPUESTA, INCLUYENDO A AMÉRICA PYME	
ACTIVIDAD O CARGO: NUEVO		TELÉFONO FIJO:	
DESTINO DEL CRÉDITO: Alquiler de Local		CELULAR: 984556042	
DESCRIPCIÓN: Capital de Trabajo		DESCRIPCIÓN: Compra de Materiales	
		 FIRMA DEL SOLICITANTE	

PROPUESTA DEL ASESOR DE CRÉDITOS		CIU:		FECHA: 02-12-16	
RIESGO CAMBIARIO:					
MONTO: S/ 2000.00	MONEDA: S/	TASA(TEM): 7%	MONTO DE CUOTA:	FECHA DE PAGO 1ª CUOTA:	Nº DE CUOTAS: 6
			FRECUENCIA DE PAGOS: Quincenal		CLASIFICACIÓN: P.P.

COMENTARIOS DEL ASESOR DE CRÉDITOS (INCIDIR EN LA EXPERIENCIA DEL NEGOCIO, ESTABILIDAD LABORAL, VOLUNTAD DE PAGO, DESTINO DEL CRÉDITO)

- Tiene 10 años de experiencia
- Separado 6 años

GARANTÍAS		VALOR DE REALIZACIÓN	PERSONAS QUE FIRMAN EL PAGARÉ	
			AVALES:	TITULARES:
AVAL 1			 Loma Chilca	
AVAL 2				
TOTAL EN SOLES				
EXPOSICIÓN PATRIMONIAL (TOTAL PASIVO / PATRIMONIO)				
MONTO CUOTA / EXCEDENTE				
DEUDA TOTAL / VALOR DE GARANTÍA				
DECLARÓ QUE LOS DATOS CONSIGNADOS EN LA PRESENTE SON DE MI ENTERA RESPONSABILIDAD			FIRMA Y SELLO DEL ASESOR DE CRÉDITOS	

1. RESOLUCIÓN DEL COMITÉ DE CRÉDITOS				Nº DE PAGARÉ:				
APROBADO	<input checked="" type="checkbox"/>	DENEGADO	<input type="checkbox"/>	DENEGADO DEFINITIVO	LÍNEA RECURSOS	FECHA: 03/12/2016		
MONTO:	2,000.00	MONEDA:	S/	TASA(TEM):	7%	MONTO DE CUOTA:	403.40	
				FECHA DE PAGO 1ª CUOTA:	18-12-16	Nº DE CUOTAS:	06	
				FRECUENCIA DE PAGOS:		Quincenal	CLASIFICACIÓN:	R.4.

MONTO APROBADO EN LETRAS: Dos mil y 00/100 soles.

COMENTARIOS / OBSERVACIONES: Verif. Plan de Inversión: 10/13/2016

Firma del asesor de créditos

ACHILCA
4813

Pág 1 de 1
Fecha y Hora: 03/12/2016 12:26:49

CRONOGRAMA DE PAGOS

Soles: 1

N° Cuotas: 6

INTERES COMPENSATORIA EFECTIVA ANUAL A 360 DÍAS: 125,00%

INTERES MORATORIA ANUAL: 84,00%

COSTO EFECTIVO ANUAL: 281,27%

el Cliente: SANCHEZ CARRION, DANIEL LUIS

Cod. Cliente: 2884

Doc. Identidad:

712

Moneda: SOLES

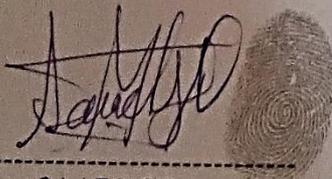
Analista: CARLOS CALDERON, MARIELENA

o. 2.000,00

Vigencia: 03/03/2017

CRONOGRAMA DE LA DEUDA

CUOTA	FECHA VENCIMIENTO	CAPITAL	INTERÉS	MONTO CUOTA	DÍAS
1	18/12/2016	333,40	70,00	403,40	15
2	02/01/2017	333,40	70,00	403,40	15
3	17/01/2017	333,40	70,00	403,40	15
4	01/02/2017	333,40	70,00	403,40	15
5	16/02/2017	333,40	70,00	403,40	15
6	03/03/2017	333,00	70,00	403,00	15
TOTAL FINANCIADO		2.000,00	420,00	2.420,00	

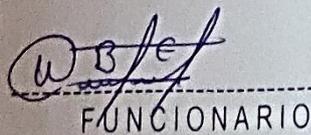


CLIENTE

CONYUGUE

AVAL1

AVAL2



FUNCIONARIO

Reporte Detallado

SANCHEZ CARRION DANIEL LUIS
DNI: 20042987

02/12/2016 06:51

Datos de Identificación

Datos Principales

RUT 8040829473700000
Nombre Completo SANCHEZ CARRION DANIEL LUIS
DNI ██████████
RUC 10200429872
Cod. BSA 0079654892
Fecha de Nacimiento 05/05/1972
Lugar de Nacimiento -
Grado de Instrucción SECUNDARIA COMPLETA
Estado Civil -
Sexo MASCULINO
Teléfono(s) -
Fax -
Email -
Direcciones: JR. ANTONIO DE ZELA 1185 ENTR. REAL Y PROCRES-A 1 CDRA DEG. SOCIA - CHILCA HUANCAYO JUNIN(16/06/2016 - SUNAT)
 CA. MONTE CEDRO NORI INT LT 16 N2 R-1 LT 16 - SANTIAGO DE SURCO LIMA LIMA(24/05/2016 - SUNAT)
 CA. MONTE CEDRO NORI INT LT 16 N2 R-1 LT 16 - SANTIAGO DE SURCO LIMA LIMA(14/06/2011 - SUNAT)
 JR. ANTONIO DE ZELA 1185 INT A ALT CALLE REAL-1 2 CDRA UAPESALUD-CHILC - HUANCAYO HUANCAYO JUNIN(16/06/2016 - SUNAT)
Direcciones Verificadas: -

Consultas por Sector Económico (Fecha de corte: 01/12/2016)

Este reporte ha sido consultado por última vez el 01/12/2016, 7 veces en el último trimestre y 8 en el último semestre.

Sector	Jul 2016	Ago 2016	Sep 2016	Oct 2016	Nov 2016	Dic 2016
MICRO FINANZAS SUPERVISADAS	0	0	1	0	0	0
OTROS SECTORES	0	0	0	0	0	7
TOTAL	0	0	1	0	0	7

Datos Tributarios

RUC 10200429872
Nombre del Contribuyente SANCHEZ CARRION DANIEL LUIS
Tipo del Contribuyente PERSONA NATURAL CON NEGOCIO
Nombre Comercial -
Segmento MEPECO
Fecha de Inicio de Actividad 12/06/2016

Pag. 1 de 2

Informe sin garantía ni responsabilidad

CAJA Y BANCO			
N°	DETALLE	CONCEPTO	SOLES
1	AL MOMENTO DE EVALUACION	HORARIO DE TRABAJO 10.00 AM - 10.30AM	S/. 280.00

ACTIVOS FIJOS				
N°	CONCEPTO	COSTO UNI	VALOR	PRECIO
1	TELAS	S/. 5,000.00	S/. 5,000.00	S/. 3,500.00
2	MESAS	S/. 1,000.00	S/. 1,000.00	S/. 700.00
3	SILLAS	S/. 2,800.00	S/. 2,800.00	S/. 2,000.00
4	ARMAZONES	S/. 6,000.00	S/. 6,000.00	S/. 4,000.00
TOTAL			S/. 14,800.00	S/. 14,800.00

INGRESOS POR LA VENTA DE PRODUCTOS				
N°	CONCEPTO	MONTO	FRECUENCIA	INGRESO SEMANAL
1	DECORACIONES	S/. 700.00	2	S/. 1,400.00
2	ALQUILER DE LOCAL	S/. 1,000.00	3	S/. 3,000.00
3	COMIDAS	S/. 3,000.00	1	S/. 3,000.00
TOTAL				

GASTOS OPERATIVOS

DETALLE	TOTAL MENSUAL EN S/.		
PASAJES	S/. 150.00	S/. 5.00	DIARIOS
LIMPIEZA	S/. 200.00		
INTERNET	S/. 0.00		
LUZ	S/. 85.00		
TOTAL	S/. 435.00		

GASTOS DE LA UEF

DETALLE	TOTAL MENSUAL EN S/.		
ALIMENTACION	S/. 500.00	S/. 25.00	DIARIOS
AGUA	S/. 60.00		
ASEO Y LIMPIEZA	S/. 150.00		
PENSION COLEGIO Y UNIVERJS.	S/. 650.00		
OTROS	S/. 200.00		
TOTAL	S/. 1,560.00		

CREDITOS
DESEMBOLSO

Cuenta: 110003011000011712
 Id. Cli: 0010030002884
 Cliente: SANCHEZ CARRION, DANIEL LUIS
 Fecha de Pago: 2016.12.18
 Monto de Pago: 0.0000
 Depósito: *****2000.00

TOTAL: *****2000.00 SOLES
 N° de Operación: 217483
 Fecha: 3/12/2016 12:26:31 p.m.
 Sucursal: buendia4813

SANCHEZ CARRION, DANIEL LUIS

Cuenta: 11712 Moneda: SOLES

AMERICA
PYME

CLIENTE: _____
 ASESOR: _____

SEPARADOR 001

V°B°

1	LISTA DE INTEGRANTES GRUPO SOLIDARIO (SOLO CRÉDITOS GRUPALES)	
2	SOLICITUD DE CRÉDITO	
3	CRONOGRAMA DE PAGOS	
4	ANÁLISIS ECONÓMICO FINANCIERO	
5	POSICIÓN DEL CLIENTE EN LA CENTRAL DE RIESGOS	
6	ESTADOS DE CUENTA Y CRONOGRAMA DE PAGO	
7	DOCUMENTOS DEL NEGOCIO O SUSTENTO DE INGRESOS	
8	OTROS	

DOCUMENTOS DE
EVALUACIÓN DEL CRÉDITO

SANCHEZ CARRION

FIRMA REVISOR _____

RECIBO N° 786-19313682
 Huancayo, Huancayo - Junin/

Noviembre-2016

Para Consultas, su código es: **67741426**
SANCHEZ CARRION, DANIEL LUIS
 Jr. ANTONIO DE ZELA 00155 Int. A - Sec. HUANCAYO SECTOR 09



Electrocentro

EMPRESA NACIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE
 ELECTRICIDAD DEL CENTRO S.A.
 DE PRINCIPAL Y ANEXOS S.A. - HUANCAYO

R.U.C. 20120645295

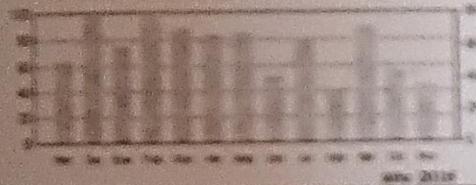
DATOS DEL SUMINISTRO Y CONSUMO

Sub. Estación N°	230 V - BT
Sub. Estación N°	D-470002 (SE0062)
Tipo de Conexión	Monofásica-Aérea(C1.1)
Categoría Tarifaria	BT38 - Residencial
Medidor N°	000000050162771 - Híbrido
Hilos	3
Lectura Anterior	8,124.00 (28/10/2016)
Lectura Actual	8,169.00 (28/11/2016)
Diferencia de Lectura	45.00
Factor	1.0000
Consumo	45.00 kWh
Costo. Prom. (S)	66.50 kWh
Presencia Contratada	1.25 kWh
Inicio Contrato	27/06/2008
Termino Contrato	26/06/2017
Fecha Emisión	28/11/2016

IMPORTE FACTURADOS

RECIBO DEL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA	
Cargo Fijo	0.00
Cargo por Reparación y Mantenimiento	0.00
Ene. Activa(S) 14.3117 + 0.8408 + 10.0000 kWh	21.00
Número de Puntos (Alquilado) (S) 0.0074	4.00
Costo Compensatorio	0.00
Cargo de servicio	0.00
SUB TOTAL	25.00
Imp. Dist. a las Ventas	1.00
CASE - EA-30x100 (S) 0.0143 + 10.0000 kWh	0.20
CASE - EACF (S) 0.4283	0.40
Cargo Energía Luz MCTER 30400	0.00
Imposto Municipal	0.00
Saldo por recibidos	0.00
Diferencia de intereses	0.00
Aporte Luz No. 20748 - 0.0079	0.00
Compensación según NTC02 Tarifa	0.00
TOTAL RECIBO DE NOVIEMBRE 2016	46.20
Deuda Anterior (2 Meses) (S)	162.10
Descuento FUSEL Ley N° 27110 (S) 4.78	

100 Consumo Promedio (kWh) - Impuesto Prom. (S)



Importe Débito Mensual Facturado
Nov. 2016 S/ 46.20
Oct. 2016 S/ 41.90

CORTADO

Si paga hasta la fecha de vencimiento evitará el corte, gastos y multas adicionales.



FECHA DE VENCIMIENTO **14/12/2016**

Envía un mensaje al **999989950**
 ingresando tu Código de Suministro y recibirás información del pago a realizar y fecha de vencimiento.

TOTAL A PAGAR S/ ***150.30**

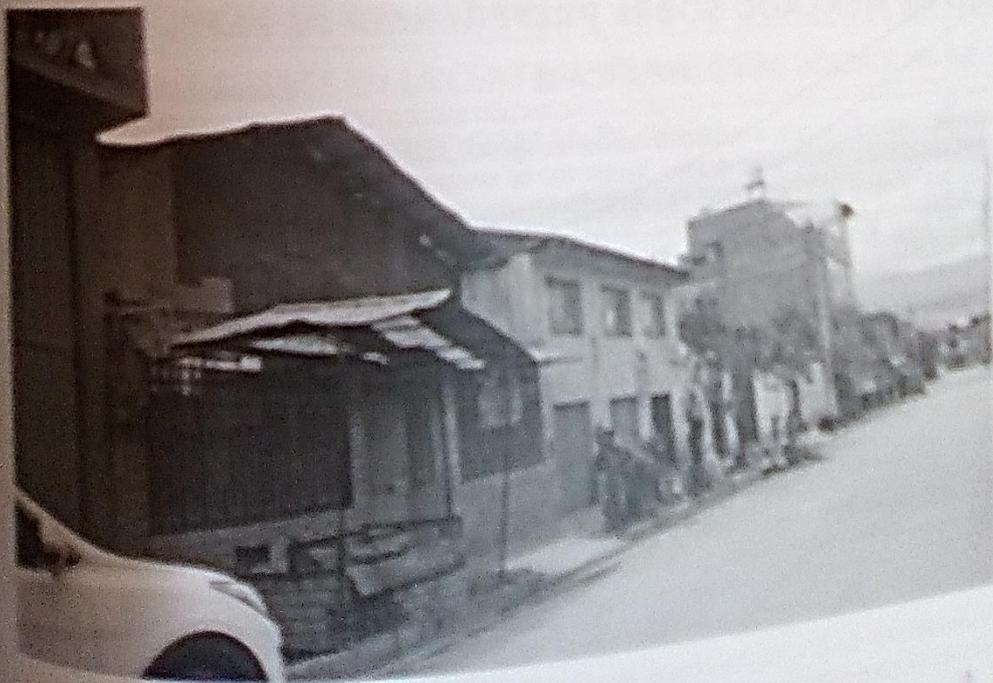
RECIBO N° 786-19313682 Noviembre-2016
 Suministro: 67741426 SANCHEZ CARRION, DANIEL L.
 Huancayo, Huancayo - Junin/
 1625 - 41532 - 1912 / 28/11/2016 / 14/12/2016
TOTAL A PAGAR S/ ***150.30**



Electrocentro R.U.C. 20120645295



Loyenda.



Apéndice E: Expediente de un crédito en mora de la empresa America Pyme S.A. sede Chilca.

CÓDIGO: APYA

DOCUMENTO PRIVADO DE RECONOCIMIENTO DE DEUDA Y COMPROMISO DE PAGO

Por el presente Documento Privado de Reconocimiento de Deuda y Compromiso de Pago, Yo, CAROLINA DEL VALLE ROSA (identificada) con DNI N° 78000000 domiciliada en AV. JOSE PUECO N° 111 - CHILCA en adelante EL TITULAR, reconozco y acepto, de manera libre, voluntaria y sin mediar ninguna situación ni vicio de la voluntad, que tengo deuda pendiente de pago a favor AMERICA PYME S.A. con RUC N° 2068841941, en adelante AMÉRICA PYME; que paso a precisar dicho reconocimiento y compromiso de pago, en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA 1 - Mantengo deuda pendiente de pago a favor de AMÉRICA PYME, sobre crédito vigente vencido que a la fecha asciende a la suma de S/ 589.10, entre saldo de capital, intereses compensatorios, mora y gastos de cobranza.

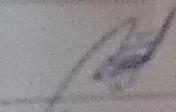
CLÁUSULA 2 - En mi calidad de TITULAR del crédito, declaro bajo juramento, no haber podido cumplir el plan de pagos original debido a las siguientes razones:
Por Problemas Personales de Encomienda de su Pyme Toxol Valenzuela Quispe,

CLÁUSULA 3 - AMÉRICA PYME como institución seria y confiable, entendiendo las razones indicadas por EL TITULAR, conviene en pactar con EL TITULAR, de manera libre y espontánea, en la siguiente forma de pago de la obligación, acordada en S/ 589.10 de la siguiente forma:

Amortización mensual S/	Montos de cuota S/	N° de cuotas	Frecuencia de pago	Fecha de pago 1° cuota
<u>50.00</u>	<u>50.00</u>	<u>12</u>	<u>SEMANAL</u>	<u>24-11-2017</u>

CLÁUSULA 4 - Las partes acuerdan que en caso EL TITULAR no cumpla con el acuerdo indicado en la CLÁUSULA 3, se declara sin efecto, reviviendo la deuda original y todos los gastos de cobranza que se originen procediéndose a la cobranza coactiva sin recibo de garantías reales para el cumplimiento de la obligación de pago de EL TITULAR.

CLÁUSULA 5 - En señal de conformidad y aceptación del contenido del presente documento privado de reconocimiento de deuda y compromiso de pago, firmo a continuación, en CHILCA a los 11 días del mes de NOVIEMBRE del año 2017

FIRMA DE TITULAR: 

NOMBRES Y APELLIDOS: Carolina del Valle Rosa

DNI N°: 78000000


 V°E° Jefe de Recuperación

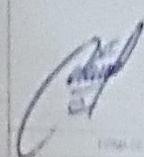
Recuperador

SOLICITUD DE CREDITO

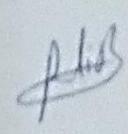
Agencia/Ciudad: Chica

SUCESOS: SUCESOS NO SUCESOS NO SUCESOS
 TIPO DE CREDITO: Indiv. Normal Indiv. Normal Indiv. Normal Indiv. Normal
 FECHA: 16/07/12 16/07/12 16/07/12 16/07/12

1. SOLICITUD DEL CLIENTE

NOMBRE DEL CLIENTE: ALBERTO JUAN GARCIA GARCIA ALBERTO JUAN GARCIA GARCIA ALBERTO JUAN GARCIA GARCIA
 DNI: 72941849 72941849 72941849 72941849
 DIRECCION: AV. BOLIVAR 1000 AV. BOLIVAR 1000 AV. BOLIVAR 1000 AV. BOLIVAR 1000
 TELEFONO: 981 234 567 981 234 567 981 234 567 981 234 567
 FECHA: 16/07/12 16/07/12 16/07/12 16/07/12
 FIRMA DEL CLIENTE:  FIRMA DEL CLIENTE FIRMA DEL CLIENTE FIRMA DEL CLIENTE
 SELLO:  SELLO SELLO SELLO

2. PROPUESTA DEL ASESOR DE CREDITOS

FECHA: 16/07/12 16/07/12 16/07/12 16/07/12
 TIPO DE CREDITO: Indiv. Normal Indiv. Normal Indiv. Normal Indiv. Normal
 MONTO: 1000.00 1000.00 1000.00 1000.00
 PLAZO: 12 12 12 12
 TASA: 12% 12% 12% 12%
 TIPO DE PAGOS: Ordinarios Ordinarios Ordinarios Ordinarios
 FECHA DE INICIO: 16/07/12 16/07/12 16/07/12 16/07/12
 FECHA DE FIN: 16/07/12 16/07/12 16/07/12 16/07/12
 FIRMA DEL ASESOR:  FIRMA DEL ASESOR FIRMA DEL ASESOR FIRMA DEL ASESOR

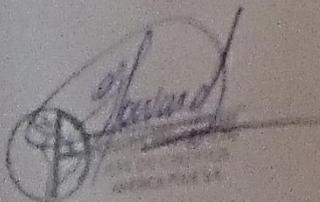
3. RESOLUCION DEL COMITE DE CREDITOS

FECHA: 19/07/12 19/07/12 19/07/12 19/07/12
 TIPO DE CREDITO: Indiv. Normal Indiv. Normal Indiv. Normal Indiv. Normal
 MONTO: 1000.00 1000.00 1000.00 1000.00
 PLAZO: 12 12 12 12
 TASA: 12% 12% 12% 12%
 TIPO DE PAGOS: Ordinarios Ordinarios Ordinarios Ordinarios
 FECHA DE INICIO: 19/07/12 19/07/12 19/07/12 19/07/12
 FECHA DE FIN: 19/07/12 19/07/12 19/07/12 19/07/12

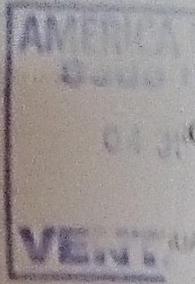
FECHA DE INICIACION DEL CREDITO

FECHA DE CANCELACION DEL CREDITO

19/07/12


 FIRMA DEL ASESOR DE CREDITOS

APROBADO
 DENEGADO
 EN REVISIÓN



CRONOGRAMA DE PAGOS

TAL A 300 DIAS 125.00%

Fecha y Hora: 08/07/2017 08:15:13

N° Cuotas: 8

JUSTIAN JOEL Cod Cliente: 3189

Doc. Identidad: 7204300

13410
Monto: 1.000,00

Moneda: SOLES

Avalada: BALBUENA FERNANDEZ, ANITA

Vigencia: 01/11/2017

CRONOGRAMA DE LA DEUDA

CUOTA	FECHA VENCIMIENTO	CAPITAL	INTERÉS	MONTO CUOTA	DIAS
1	19/07/2017	125,00	35,00	160,00	15
2	01/08/2017	125,00	35,00	160,00	15
3	18/08/2017	125,00	35,00	160,00	15
4	02/09/2017	125,00	35,00	160,00	15
5	17/09/2017	125,00	35,00	160,00	15
6	02/10/2017	125,00	35,00	160,00	15
7	17/10/2017	125,00	35,00	160,00	15
8	01/11/2017	125,00	35,00	160,00	15
TOTAL FINANCIADO		1.000,00	280,00	1.280,00	

CLIENTE

CONYUGUE

AVALI

AVAL2

FUNCIONARIO

COMERCIAL "PRIMAVERA"
 De: Raúl Cosme Solano
 VENTA DE ELECTRODOMESTICOS Y FERRERÍA EN GENERAL
 CELULARES - PROYECTORES - PARTIDAS - BATERIAS - AEROFONOS
 PARLANTES - DVD - TV - PLASMA - LED - ESTEREOCAS - OJOS Y OTROS

SONY LG Panasonic NATIONAL
 PRINCIPAL AV ENRIQUEDON N. 415 / CERCAO - LIMA - LAM
 SUCURSAL JR. ANAHUAYLEN 1398 LA VICTORIA - LIMA - LAM

RUC 10425465859
BOLETA DE VENTA
 004- 00000000000000000000

Fecha: 17 de 06 del 20 17
 Señor(es): Christian Valerozuela Lopez DNI: 72941819
 Dirección: HYO

Cantidad	DESCRIPCIÓN	P. UNITARIO	IMPORTE
01	extractora 52117		120.00
02	fermas		63.00
04	sustener rojos		22.00
02	licuadora pro - 2210		187.00
01	olla presión 72		22.00
	?		}

IMPRESA "GAMBELLO"
 AV. ENRIQUEDON N. 415 / CERCAO - LIMA
 TEL. 011 332 4023 - FAX 011 332 4024
 FOLIO 004 DEL 0001 AL 0002

TOTAL S/ 543.00

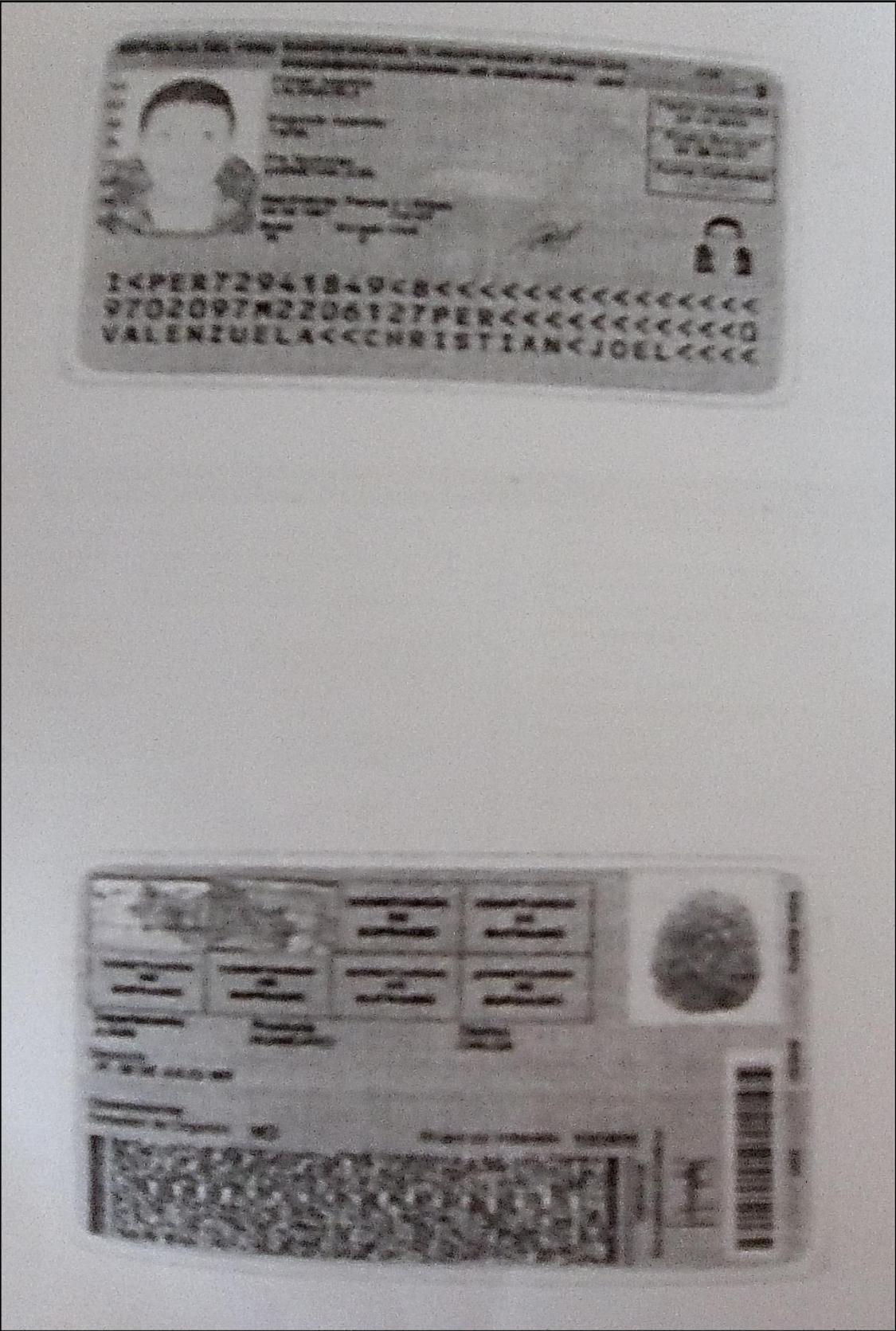
AMERICA
 PYME

CLIENTE: _____
 ASESOR: _____

SEPARADOR 001 V°B°

LISTA DE INTEGRANTES GRUPO SOLIDARIO (SOLO CRÉDITOS GRUPALES)	DOCUMENTOS DE EVALUACIÓN DEL CRÉDITO
SOLICITUD DE CRÉDITO	
CRONOGRAMA DE PAGOS	
ANÁLISIS ECONÓMICO FINANCIERO	
POSICIÓN DEL CLIENTE EN LA CENTRAL DE RIESGOS	
ESTADOS DE CUENTA Y CRONOGRAMA DE PAGO	
DOCUMENTOS DEL NEGOCIO O SUSTENTO DE INGRESOS	
OTROS	

FIRMA REVISOR _____



RECIBO Nº 796-20092992

Mayo-2017

Chilca, Huancayo - Junín

Para Consultas, su código es: **67218126**

VALENZUELA HUAMAN, FELIX

Jr. 28 DE JULIO 687 Int. 0001 Sec. CHILCA SECTOR 07
JR 28 DE JULIO 687



Electrocentro

EMPRESA NACIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE
ELECTRICIDAD DEL CENTRO SUR
DE PERÚ y AFINADOS DEL PERÚ

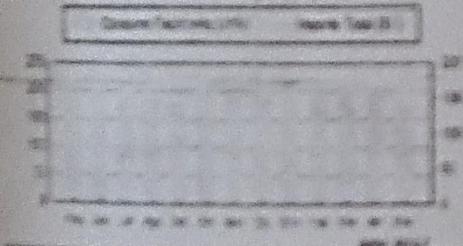
R.U.C. 20120648000

DATOS DEL SUMINISTRO Y CONSUMO

IMPORTE FACTURADO

Tensión: 220 V 57
 Sub. Estación N°: D-410043 (SED002)
 Tipo de Conexión: Monofásica-Aérea(C.I.1)
 Espec. Tardera: BTSS - Residencial
 Medidor N°: 000000001301886 - Híbrido
 Fases: 3
 Lectura Anterior: 13,542.00 (2016/05/01)
 Lectura Actual: 13,704.00 (2016/05/15)
 Diferencia de Lectura: 162.00
 Factor: 1.0000
 Consumo: 162.00 kWh
 Cons. Prom.B: 202.17 kWh
 Potencia Contratada: 1.000 kW
 Hora Contrato: 01/02/1998
 Tensión Contrato: 220V/50Hz
 Fecha Emisión: 29/05/2017

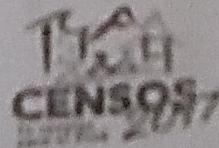
Recibo por Consumo del 15/05/2017 al 15/05/2017
 Cargo T.c.
 Cargo por Reparo y Mantenimiento: 0.00
 Dto. Actualiz. T. Tasa + I.E.T. (0.00 kWh): 1.00
 Abono por Pago (Abono: S/ 0.00): 0.00
 Interés Compensatorio: 0.00
SUB TOTAL: 10.00
 Imp. Grat. a las Ventas: 0.00
 Cargo Energía Ley MCTER 2002: 0.00
 Interés Moratorio: 0.00
 Dcto. por rebajas: 0.00
 Diferencia de rebajas: 0.00
 Aplica Ley No. 28148 - 0.0001: 0.00
TOTAL RECIBO DE MAYO-2017: 10.00
 Dcto. Antepago (1 Mes): 0.00
 Aplica FOSE Ley N°27510 S/ 1.01



Importe / Otros Meses Facturados	
Mes: 2017 S/ 10.00	Mes: 2017 S/ 10.00

Fecha Corte: 15/06/2017

Si paga hasta la fecha de vencimiento evitará el corte, gastos y molestias innecesarias.



TOTAL A PAGAR S/ ***222.90**

Fecha de Vencimiento: **14/06/2017**

RECIBO Nº 796-20092992 Mayo-2017
 Suministro: 67218126 VALENZUELA HUAMAN FELIX
 Chilca, Huancayo - Junín / 2005-2017 / 14/06/2017
 0025 - 41130 - 810
TOTAL A PAGAR S/ ***222.90**



