

1.5%

Resultados del Análisis de los plagios del 2024-01-20 01:59 UTC

19. TESIS MIBANCO-CONTABILIDAD Y FINANZAS.pdf

Fecha: 2024-01-20 01:42 UTC

★ Todas las fuentes 10 | 🌐 Fuentes de internet 9 | 📄 Documentos propios 1

- ☑ [0] [elcomercio.pe/economia/negocios/morosidad-creditos-cae-tercera-vez-ano-noticia-572060-noticia/](#)
0.9% 7 resultados
- ☑ [1] ["4. Informe de tesis completo - engagement laboral y comunicación interna 13-11-2023.pdf" fechado del 2023-12-06](#)
0.0% 6 resultados
- ☑ [2] [library.co/document/y6x394oy-debilidades-evaluacion-crediticia-impacto-morosidad-empresa-comercializadora-trujillo.html](#)
0.2% 10 resultados
- ☑ [3] [repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2312/TESIS - ARBULU CASTAÑEDA.pdf?sequence=1](#)
0.2% 4 resultados
- ☑ [4] [repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22043](#)
0.0% 2 resultados
- ☑ [5] [www.abogadoamigo.com/preguntas-frecuentes-en-reclamaciones-por-errores-de-facturacion/](#)
0.1% 1 resultados
- ☑ [6] [openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/6826/6/Gestión Documental_Módulo1_El sistema de gestión documental.pdf](#)
0.1% 1 resultados
- ☑ [7] [www.bing.com/ck/a?!&&p=5910ebc97e4cf5a5JmltdHM9MTcwNTYyMjQwMCZpZ3VpZD0xNjk1ZDc1Ny00MmZiLTUy2N2MmGMwZC1jMzViNi](#)
0.0% 1 resultados
- ☑ [8] [www.credinka.com/credinka/historia_.aspx](#)
0.0% 1 resultados
- ☑ [9] [www.bing.com/ck/a?!&&p=03112d2d475afc01JmltdHM9MTcwNTYyMjQwMCZpZ3VpZD0wOGExYmU0Ni0yMzE1LTUy0YWQlMGExMy1hYTRl](#)
0.1% 1 resultados

74 páginas, 12740 palabras

Nivel del plagio: 1.5% seleccionado / 3.0% en total

33 resultados de 10 fuentes, de ellos 9 fuentes son en línea.

Configuración

Directiva de data: *Comparar con fuentes de internet, Comparar con documentos propios*

Sensibilidad: *Meda*

Bibliografía: *Considerar Texto*

Detección de citas: *Reducir PlagLevel*

Lista blanca: *--*

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA EL SEGUIMIENTO A
LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR MIBANCO PARA
MITIGAR LOS RIESGOS DE MOROSIDAD - CAJAMARCA
2019**

Br. Iván Martin VALERA CABRERA

Br. Roy Irvin SALAS BRINGAS

Asesor:

Guillermo Alfredo ROJAS CHÁVEZ

Cajamarca – Perú

Diciembre - 2023

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA EL SEGUIMIENTO A
LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR MIBANCO PARA MITIGAR
LOS RIESGOS DE MOROSIDAD - CAJAMARCA 2019**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el Título
Profesional de Contador Público

Br. Iván Martín VALERA CABRERA

Br. Roy Irvin SALAS BRINGAS

Asesor:

Guillermo Alfredo ROJAS CHÁVEZ

Cajamarca – Perú

Diciembre - 2023

COPYRIGHT © 2023 by
Iván Martín Valera Cabrera
Roy Irvin Salas Bringas
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

**Propuesta de estrategias para el seguimiento a los créditos otorgados
por Mibanco para mitigar los riesgos de morosidad - Cajamarca 2019**

Presidente: Dr. Víctor Montenegro Díaz

Secretario: Mg. Luis Felipe Velasco Luza

Vocal: Mg. Anthony Rabanal Soriano

Asesor: Mg. Guillermo Alfredo Rojas Chávez

DEDICATORIA

A:

Dios

Por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres

Por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser sus hijos, son los mejores padres. A nuestros hermanas (os) por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

AGRADECIMIENTOS

A todos mis amigos y futuros colegas que me ayudaron de una manera desinteresada, gracias infinitas por toda su ayuda y buena voluntad.

Al Profesor Emilio Sáenz Casanova por siempre guiarnos y enseñarnos valores.

De manera especial a mi tutor de tesis, por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación, sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

TABLA DE CONTENIDOS

Dedicatoria	i
Agradecimientos	ii
Indice de tablas.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema.....	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas secundarios	4
1.3 Objetivos	4
1.3.1 Objetivo General	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Justificación de la investigación.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	6
2. Fundamentos teóricos de la investigación	6
2.1 Antecedentes de la Investigación	6
2.2 Bases teóricas	10
2.3 Discusión Teórica.....	13
2.4 Marco conceptual	26
2.5. Hipótesis.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	28
3.1. Diseño de investigación.....	29
3.2. Método de investigación	29
3.3. Tipo de investigación	29
3.4. Nivel de investigación.....	29
3.5. Población, muestra y unidad de análisis.....	29
3.6. Instrumento de recolección de datos	30
3.7. Procedimiento de recolección de datos	31
3.8. Análisis de datos.....	31
3.9. Aspectos éticos de la investigación	31

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	33
4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados	33
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
5.1. Conclusiones	62
5.2. Recomendaciones.....	63
LISTA DE REFERENCIAS	64
ANEXOS	69

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Con que frecuencia recibe capacitación acerca de las políticas de crédito en Mibanco	33
Tabla 2. Recibe algún incentivo económico cuando cumple con todo el proceso para el seguimiento del crédito.	34
Tabla 3. Recibe algún reconocimiento cuando su cuota de morosidad está por debajo de lo planteado por Mibanco	35
Tabla 4. En la institución se exige como requisitos de avales para prevenir el impago del cliente.....	36
Tabla 5. En Mibanco se cuenta con estrategias de cobranza preventiva en los créditos... 37	
Tabla 6. En Mibanco se suele hacer visitas cuando el cliente no paga su cuota.....	38
Tabla 7. MiBanco emplea mecanismo de cobranza legal para recuperar los créditos	39
Tabla 8. Usted emplea la clasificación de riesgo de Mibanco para hacer el seguimiento del crédito a los nuevos créditos	40
Tabla 9. Se realizan reportes de riesgos en mi Mibanco.....	41
Tabla 10. En Mibanco se realiza indicadores para el seguimiento de los créditos otorgados	42
Tabla 11. Considera que en Mibanco el endeudamiento de los clientes es menor al 30% de sus ingresos	43
Tabla 12. Se considera que las cuotas de pago de los créditos no sean muy altas para el cliente.....	44
Tabla 13. Los clientes de Mibanco tienen una buena cultura de pago de sus cuentas	45
Tabla 14. Los clientes por lo general acceden con crédito menor a 12 cuotas	46
Tabla 15. Se solicita que el cliente demuestre su fuente de ingresos.....	47
Tabla 16. En la institución se solicitó al cliente su declaración jurada de gastos	48
Tabla 17. Se les informa a los clientes sobre su tasa anual de interés.....	49
Tabla 18. Los clientes con frecuencia se excusan de no pagar su cuota porque la tasa de interés es muy alta.....	50
Tabla 19. Se realiza el cobro de la deuda antes del vencimiento de la cuota.....	51
Tabla 20. Considera que en Mibanco hay una alta tasa de morosidad.....	52
Tabla 21. FODA.....	57

RESUMEN

La morosidad representa un gran riesgo en una empresa financiera porque puede afectar su permanencia en el mercado, así como el cumplimiento de sus ahorristas y trabajadores. Es una tesis enfocada a las deudas que se cancelan después de un tiempo determinado y no se cumple con el contrato de pago. Tiene como objetivo fue elaborar estrategias para el seguimiento a los créditos otorgados por Mibanco para mitigar los riesgos de morosidad, Cajamarca 2019. El tipo de investigación es cuantitativo, descriptivo propositivo, no experimental, se tomó como muestra a toda la población siendo un total de 50 trabajadores. Se utilizó como instrumento una encuesta de 20 preguntas, de las cuales 10 fueron ítems relacionado a la variable de seguimiento de los créditos y los 10 restantes fueron preguntas planteadas al riesgo de morosidad. En los resultados respecto al seguimiento del crédito se encontró un 92% de personal sin capacitación en políticas de crédito, no ha reconocimiento por bajas tasas de morosidad (88%). En los riesgos de morosidad, se evidencia endeudamiento de los usuarios, cuotas altas de los créditos, riesgo de impago por falta de cultura de pago. Se concluye que las estrategias de seguimiento del crédito sobre todo basado en la cobranza preventiva se logran mitigar los riesgos de morosidad.

Palabras claves: Crédito, políticas crediticias, cobranza preventiva, morosidad.

ABSTRACT

Default represents a great risk in a financial company because it can affect its permanence in the market, as well as the compliance of its savers and workers. It is a thesis focused on debts that are canceled after a certain time and the payment contract is not fulfilled. Its objective was to develop strategies for monitoring the loans granted by Mibanco to mitigate the risks of delinquency, Cajamarca 2019. The type of research is quantitative, descriptive, purposeful, not experimental, the entire population was taken as a sample, a total of 50 workers. A survey of 20 questions was used as an instrument, of which 10 were items related to the loan monitoring variable and the remaining 10 were questions posed to the risk of debt. In the results regarding credit monitoring, 92% of personnel without training in credit policies were found, there was no recognition due to low delinquency rates (88%). In the risks of delinquency, there is evidence of user indebtedness, high loan installments, risk of non-payment due to lack of payment culture. It is concluded that credit monitoring strategies, especially based on preventive collection, are able to mitigate the risks of delinquency.

Keywords: Credit, credit policies, preventive collection, delinquency.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1. Planteamiento del problema

1.1 Descripción de la realidad problemática

El sistema financiero juega un papel fundamental en las operaciones económicas. Una institución financiera sólida y solvente permite que los recursos financieros fluyan eficientemente de los agentes excedentes a los agentes deficitarios, aprovechando las oportunidades comerciales y de consumo. (Gil, 2019) señaló que la tasa de morosidad de los bancos españoles (equivalente al porcentaje de préstamos pendientes sobre el crédito total) volvió a bajar hasta el 5,14% en septiembre, el nivel más bajo de la última década, un 5,24% más que el mes anterior.

Según los datos provisionales publicados este viernes, el total de préstamos efectivos (incluidos los préstamos concedidos a finales de septiembre) se redujo ligeramente a 1.195 millones de euros, en comparación con 1.198 millones de euros el mes pasado. Banco de España. La tasa de morosidad se redujo una vez más a 61.505 millones de euros, que fue 1.310 millones de euros menos que en agosto y 62.815 millones de euros acumulados en agosto

Según el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), Bobadilla (2019) señaló los incumplimientos en América Latina y dio a conocer el Informe de Estabilidad Financiera 2017, que estableció una comparación de los indicadores de incumplimiento latinoamericanos. Considerando que los reguladores del sistema financiero en diferentes países utilizan diferentes métodos para calcular el grado de incumplimiento, los únicos criterios utilizados son las carteras adeudadas a más de

90 días y la capacidad de acceder a información en los portales de Internet de las respectivas entidades.

Al establecer comparaciones entre países como Argentina, Colombia, Chile, Brasil, Guatemala, Panamá y Perú, se determina que la tasa de morosidad promedio de estos países en 2017 fue de 2.5%. Comparando este promedio con el promedio obtenido para el año que terminó en octubre (tasa de morosidad del 3,14%), se puede encontrar un gran excedente considerable.

Partiendo de estos dos bordes, el primero es que la curva de morosidad no es preocupante. Sin embargo, muestra principalmente un crecimiento continuo. En segundo lugar, por diversas razones, el 59% de las PEA en áreas urbanas aún no deposita sus ingresos en bancos. Al brindar educación financiera al público, es posible reducir la tasa de incumplimiento de las pequeñas empresas y los consumidores y los préstamos hipotecarios. Asimismo, con el fin de atraer al 59% de la población de las zonas urbanas, comenzaron a financiar sus recursos monetarios.

Comparado con nuestro país, Perú es un ejemplo muy especial en Latinoamérica. Según un estudio realizado por IPSOS, actualmente en el área urbana de Perú, alrededor del 41% de los adultos entre 18 y 70 años son clientes de bancos, cajas de ahorros o empresas financieras. Según un estudio realizado por el Banco Mundial en 2014, solo 2 de cada 10 peruanos tienen una cuenta bancaria. Según el informe de Asbanc, en el tercer trimestre de 2017, el 35,93% de los peruanos formaban parte del sistema financiero. En otras palabras, de cada diez peruanos que actualmente utilizan productos bancarios, tenemos casi las tres cuartas partes.

Si bien la curva bancaria ha ido subiendo debido a diversos proyectos y programas de inclusión financiera implementados por distintas instituciones y entidades, aún se puede decir que más del 50% de la población económicamente activa (PEA) en el Perú no ha depositado sus ingresos en bancos. Por otro lado, en materia de banca y finanzas, el porcentaje de peruanos que ha utilizado los productos y servicios de instituciones financieras es relativamente nuevo.

La reciente participación colectiva en la industria bancaria ha dejado a la mayoría de las personas sin comprender los temas financieros, lo que en muchos casos llevó a un uso incorrecto o no estratégico de los servicios y productos brindados por las instituciones financieras; lo que provocó el desequilibrio económico de hogares y empresas.

Castillo J. Castillo (2018) señaló que la morosidad afectará a los bancos y cajas de ahorros que han desacelerado el crecimiento económico, y la competencia para comprar deuda es la principal razón, porque el exceso de liquidez aumentará el crédito.

Según datos del Banco Central de Reserva (BCR), la tasa de morosidad de los préstamos ha caído por tercera vez este año. Por lo tanto, a septiembre el 3,46% de la cartera presenta atrasos en los pagos.

En los últimos dos meses, la colocación de créditos en el sistema financiero ha comenzado a estabilizarse en tasas de crecimiento de doble dígito. Los indicadores disponibles a setiembre apuntan a que este crecimiento se estaría dando de forma saludable.

En el rubro de crédito personal, las hipotecas registran la menor tasa de morosidad, que fue 2,92% en setiembre y bajó cinco centésimas. Un 3,32% de la cartera de créditos de consumo registra atrasos; esto implica un retroceso de 0,37 puntos respecto al dato de agosto y fue impulsado por el negocio de tarjetas de crédito.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿En qué medida la propuesta de estrategias para el seguimiento a los créditos otorgados por Mibanco permite mitigar los riesgos de morosidad - Cajamarca 2019?

1.2.2 Problemas secundarios

¿Qué estrategias emplea MiBanco para el seguimiento de los créditos otorgados – Cajamarca 2019?

¿Cuáles son los riesgos de morosidad en Mibanco – Cajamarca 2019?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Establecer las estrategias para el seguimiento a los créditos otorgados por Mibanco para mitigar los riesgos de morosidad, Cajamarca 2019

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar las estrategias actuales que emplea MiBanco para el seguimiento de los créditos otorgados – Cajamarca 2019

Identificar los riesgos de morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, Cajamarca 2019

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación Metodológica

El estudio se justifica desde el punto de vista metodológico porque en el estudio se realizaron instrumentos que permitirán evaluar las variables de estudio, además puede ser empleado en futuros o estudios, así como investigaciones de otro nivel o diseño.

1.4.2 Justificación Teórica

La investigación se sustenta en el control adecuado de los créditos basado en un seguimiento oportuno de esto, permite mitigar la morosidad, así como anticipar los riesgos de impago en los clientes.

1.4.3 Justificación Práctica

El estudio tiene un beneficio directo para la empresa de estudio, porque después del diagnóstico se van a proponer estrategias para que la empresa realice un adecuado seguimiento de los créditos.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2. Fundamentos teóricos de la investigación

2.1 Antecedentes de la Investigación

Internacionales:

Cumbillo (2018), en su investigación “Estrategias para reducir el índice de morosidad de los micro créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba limitada. Agencia norte”, Utilizando el método de análisis deductivo, el método de investigación es la observación directa y la entrevista. La conclusión es que en los últimos dos años sus estados financieros han sufrido cambios importantes. Entre ellos, los rubros más relevantes para las entidades con nuestra cartera crediticia han experimentado un cambio negativo de 3.77%. Según nuestro entendimiento, en 2017, su El límite de crédito se ha reducido en 6.128.875,22 USD. Según el análisis, además de la estrategia orientada a reducir la tasa de morosidad de las microfinanzas de la cooperativa, también tiene como objetivo ayudar a sus representantes a tomar decisiones correctas y oportunas, desde la concesión de crédito hasta la supervisión del crédito. La fuente del problema radica en el problema anterior.

Ramirez (2016), en su investigación “Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa “Comercial Facilito” de la parroquia Patricia Pilar, provincia de los Ríos”. Se basa en una investigación cualitativo-cuantitativa utilizando métodos cualitativos, utilizando técnicas: entrevistas y encuestas. He llegado a la conclusión de que los empleados de la empresa no conocen las metas de evaluación de riesgos, metas internas y externas, estos factores conducirán a un

reporte de información deficiente, además, con el tiempo, no se aplicará el proceso de evaluación de la calidad de las operaciones de evaluación interna.

Regalado (2016), en su investigación “Administración de la cartera de crédito de la Corporación Financiera Nacional: estrategias de recuperación período 2007-2015”, Realiza una investigación descriptiva y usa información cuantitativa y cualitativa para construir un modelo de puntuación; donde utiliza técnicas de análisis estadístico mediante la recolección de datos e información; y la conclusión es que el resultado de incumplimiento anual prueba que la tasa de incumplimiento de la agencia es menor que la del sistema público ecuatoriano. La tasa predeterminada. Esto se debe a una gestión eficaz del reciclaje, que muestra una tendencia a la baja a lo largo del año y cambia solo por la influencia de factores externos.

Arbitó & Medina (2015), en su investigación “Elaboración de una metodología para el manejo de gestión en la recuperación de la cartera de Crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Provincia del Azuay Caso: “Jardín Azuayo”, Para hacer más efectiva su rehabilitación ", realizó estudios descriptivos y de correlación basados en métodos científicos, inductivos y analíticos, utilizando como técnicas observaciones y entrevistas. La conclusión es que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo no cuenta con un manual que explique cómo recuperar Inversión, el personal responsable de esta labor en las distintas oficinas solo cuenta con los aspectos generales mencionados en las distintas normativas formuladas por la cooperativa.

Nacionales:

Avila y Marin, (2019), en su investigación “Implementación de políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios y su contribución en la disminución del índice de morosidad en la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir, período enero-mayo, 2019”. Se aplican diseños descriptivos de investigación relacionados. La técnica de recolección de datos es el análisis de la literatura. La conclusión es que la aplicación de la nueva política complementaria de gestión del riesgo crediticio tendrá un impacto significativo en la caída de la tasa de criminalidad de Financiera Confianza en Agencia El Porvenir, que es de enero a mayo de 2019. Además, la gestión del riesgo de crédito muestra políticas crediticias flexibles relacionadas con la evidencia en el otorgamiento de crédito y sus medidas de seguimiento, lo que lleva a un análisis incorrecto del crédito otorgado a los clientes, lo que resulta en una alta tasa de incumplimiento, y el comité de crédito tiene poca supervisión en la revisión de casos.

Diaz Rimarachin & Juarez Sanchez (2018), en su investigación “Estrategias de riesgo crediticio para disminuir el índice de morosidad de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Tumán”. Se aplica una investigación aplicada descriptiva de diseño no experimental, y las herramientas utilizadas son la encuesta y el análisis de la literatura. Llegué a la conclusión de que el personal del área crediticia no realizó correctamente el proceso de selección de socios deudores porque no se prepararon adecuadamente de acuerdo con las funciones del puesto.

Chipana (2018), en su investigación “Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la Financiera Credinka Agencia Yunguyo Periodo 2015 – 2016”. Se basa en métodos de deducción, análisis y descripción, siendo las técnicas utilizadas el análisis de la literatura, entrevistas y encuestas por

cuestionario. La conclusión a la que se llega es que la mala gestión crediticia se llevó a cabo al proceder incorrectamente con los pasos de la emisión de préstamos, en primer lugar porque no se realizó la evaluación crediticia correcta. Como se muestra en el Cuadro 1, para el 100% de los clientes, el 67,42% de los La estipulación del pago a plazos dentro del plazo, y el 32.58% están en mora, esto se debe a muchos factores, tales como: incapacidad de pago, disposición a pagar, fracaso comercial o uso indebido del crédito, todos los cuales son malas evaluaciones crediticias del cliente.

Herrera (2016), en su investigación “Propuesta de Estrategias de Recuperación de Créditos para reducir Índice de morosidad de La Financiera Credinka S.A., Chota - 2016”, Se utiliza un diseño ilustrativo y para la recogida de información se utilizan cuestionarios y técnicas de reserva. Además, concluyó que todos los créditos otorgados por ellos no han pasado por un seguimiento poscrédito para determinar la veracidad de la evaluación crediticia, y también se puede inferir que el personal de la institución que no está directamente involucrado en el seguimiento puede brindar mayor seguridad. Se devuelve el crédito y también se recopila la información del acuerdo con el cliente sobre los créditos obtenidos.

Locales

Abanto & Gallardo (2019), en su investigación “La morosidad y su influencia en la rentabilidad de Financiera Credinka agencia San Marcos Cajamarca, periodo 2017-2018, Utilizaron un enfoque descriptivo y utilizaron entrevistas como herramienta, y concluyeron que los analistas de negocios habían realizado evaluaciones crediticias de acuerdo con los procedimientos y políticas establecidos por Financiera Credinka, pero no han dado seguimiento desde entonces. Los clientes de

destino del crédito tienen demasiada deuda, por lo que no se les permite pagar en cuotas regulares

Estrada Casas & Gutierrez Valencia (2016), en su investigación “Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de La Agencia Sabogal De La Caja Municipal De Crédito Y Ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca En El Periodo 2016” Se realizó un estudio descriptivo básico, de diseño no experimental-transversal, y se utilizó la encuesta como herramienta. Además, llegué a la siguiente conclusión: debido a los dos factores internos de la propia empresa o institución y los errores administrativos provocados por ella misma, las actividades ilícitas de los clientes en 2016 incrementaron el crédito de los consultores de crédito por valoración incorrecta del crédito, y por El crédito externo que genera el acreedor cuando incumple el pago, lo que da lugar al problema del incumplimiento.

Araujo & Artiaga(2015), en su investigación “Gestión del riesgo crediticio y su influencia en la tasa de morosidad de la Caja Cajamarca durante el periodo Abril-Julio del 2015” Se realizó un diseño de investigación descriptivo relacionado con la causalidad, y los demás se diseñaron mediante un método de probabilidad jerárquica. Asimismo, se utilizaron los métodos de análisis y síntesis de deducción inductiva y análisis, y el proceso de recolección de datos se realizó a través de encuestas.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Evolución de los créditos morosos

El sistema financiero juega un papel fundamental en las operaciones económicas. En este sentido, una institución financiera sólida y solvente puede efectivamente fluir recursos financieros de los agentes excedentes a los agentes deficitarios.

Durante la década de los noventa, la actividad financiera del país creció rápidamente, lo que se reflejó en el crecimiento de montos intermedios a través del sistema financiero formal y a nivel de hogares.

Entre 1993 y 1998, el crédito del sistema bancario como porcentaje del PIB aumentó en un 8%, entre 1994 y 1997, el porcentaje de hogares con crédito se duplicó. Sin embargo, debido a la disminución de la liquidez y al aumento de los atrasos, esta tendencia comenzó a revertirse a fines de la década de 1990. La crisis financiera internacional y la ocurrencia de El Niño. Como resultado, genera riesgo crediticio, que es el tipo de riesgo más importante que debe enfrentar cualquier institución financiera.

El indicador de este riesgo es el grado de incumplimiento de la entidad, que se ha convertido en el principal motivo de las dificultades de algunos sistemas financieros y algunas grandes entidades.

Considerando la importancia de este indicador, es necesario determinar los determinantes de las tasas de morosidad de los préstamos bancarios para minimizar los efectos adversos de la economía o las políticas de gestión de cada institución. Se monitorea la tasa de criminalidad que enfrentan.

En la actualidad, el margen de utilidad, la eficiencia, la productividad, la liquidez y la solvencia del sistema bancario son superiores a los de hace diez años, lo que permite que el sistema se integre en un contexto macroeconómico más estable.

2.2.2 Los indicadores de calidad de cartera

La cartera de morosidad se define como la relación entre préstamos morosos y cobros judiciales. La cartera de activos de alto riesgo es un indicador más estricto de la calidad de la cartera de activos, ya que incluye préstamos vencidos, cobros judiciales, refinanciamientos y reestructuraciones en su numerador.

Finalmente, contamos con una gran cartera de inversiones, que se define como la relación entre préstamos y préstamos contingentes clasificados como defectuosos, sospechosos y sin pérdidas sobre el total de préstamos directos y contingentes.

Este es un indicador muy importante de la calidad de la cartera de inversiones, ya que toma en cuenta el monto total de crédito en mora en cuotas.

Entre los tres indicadores mencionados, uno de los más utilizados en el análisis de la calidad de la cartera es la cartera morosa, generalmente denominada tasa de morosidad, porque se puede obtener fácilmente de la información contable del banco y porque la información es Listado de campos.

2.3 Discusión Teórica

2.3.1 Estrategias de Seguimiento

A. Estrategias

Halten (1987, citado por Castillo, 2012) define como estrategia, El proceso mediante el cual una organización establece metas y se propone alcanzarlas. La estrategia es un medio, una forma y una forma de lograr los objetivos organizacionales. Este es el arte de fusionar el análisis interno con los líderes, quienes pueden usarlos para crear valor para los recursos y habilidades que controlan. Para diseñar una estrategia exitosa, hay dos claves: hacer lo que se me da bien y elegir un competidor al que pueda vencer.

Por otro lado, Koontz (1991) nos dice: “La estrategia es un programa general de acción, acompañado de su énfasis en la implementación de tareas básicas y compromisos de recursos. Son patrones de metas, y las metas han sido concebidas e iniciadas de esta manera. Es proporcionar una dirección unificada para la organización”. (pág. 114).

Sin embargo, Sainz (1996), señaló que esto es solo para adaptar nuestros factores internos a factores externos para obtener la mejor posición competitiva. El gerente debe proponer varias opciones, siempre teniendo en cuenta los medios disponibles y el resultado deseado. Definir y seleccionar estrategias son las tareas más sutiles y creativas en la toma de decisiones estratégicas. El examen analítico de los hechos no es suficiente, también hay que explicar los hechos y poder prever imprevistos. (pag.296).

B. Seguimiento

Según el Banco Mundial, (citado por Garcia, 2013). El seguimiento se entiende como la evaluación continua de la implementación completa del proyecto relacionado con el plan del convenio y su relación con los insumos, la infraestructura y el uso del servicio. Dado que este monitoreo brinda información constante para los administradores y más partes interesadas, se brinda retroalimentación sobre la ejecución de dichos proyectos. Se pueden encontrar posibles dificultades y las posibles complicaciones se pueden detectar a tiempo.

Urzúa (2004), Se señala que el seguimiento es una medida permanente en todo el proceso del proyecto, pudiendo revisarse periódicamente el trabajo en su conjunto, ya sea la eficiencia de la gestión de los recursos humanos y materiales, o el objetivo propuesto en cuanto a efectividad en el cumplimiento de la normativa. Por lo tanto, conviene con los gerentes responsables en que es muy importante realizar el monitoreo como parte integral del proyecto. Recordemos que la función del seguimiento es brindar aprendizajes institucionales, no expresar opiniones sobre los resultados del proceso.

Según este autor los propósitos del seguimiento son:

- a) Promover la evaluación basada en los resultados esperados, la gestión del desempeño y una cultura de rendición de cuentas.
- b) Alinear la evaluación con el ciclo del proyecto como contenido esencial del plan estratégico.
- c) Fomentar el aprendizaje del sistema para todas las partes interesadas que participan en el proyecto basándose en una evaluación eficaz y de calidad.

- d) Promover el uso de la evidencia aportada por el seguimiento.
- e) Seleccionar los resultados relevantes y explicar cómo y por qué producen los resultados esperados, o cómo mejorar los resultados esperados.

El mismo autor señaló 6 claves a rastrear. Afirma que se debe realizar un seguimiento efectivo como base para la evaluación de la calidad, por lo que es necesario:

- 1) Diagnóstico integrado o línea de base utilizada para determinar expectativas, hipótesis, hipótesis y resultados esperados. La línea de base es el punto de referencia sobre el que evaluamos la información obtenida.
- 2) Establecer indicadores para cada situación, ya sea cobertura, eficacia, eficiencia, efectividad o proceso. El resultado esperado es el brote del indicador, aquí se describe un punto de referencia y estos puntos de referencia se reflejarán en las estadísticas de cada situación. Es importante que quienes participan formalmente en la gestión de proyectos y aliados estratégicos participen en la definición de indicadores.
3. Organizar el trabajo de seguimiento de acuerdo con el período de conveniencia relevante acordado con el responsable de cada proyecto.
- 4) Con la participación de la dirección y aliados estratégicos, el análisis de la información obtenida se comparte en forma de equipo.
- 5) Asignar recursos específicos a las actividades planificadas para el seguimiento.
- 6) Definir los términos y medios de difusión de la información y la audiencia principal que debe comprender la información.

C. Estrategias de crédito

a. Características

Según Nacional Financiera, s.f. (Quinaluisa & Ortega, citado en 2017) se caracteriza por ser a la medida y debe ser adaptable, porque el estatus de cada empresa es único, porque si ocurren cambios en el camino, deben adaptarse sin problemas.

De acuerdo con la noticia difundida por la American Virtual University (2017), tradicionalmente muchas empresas han estado considerando vincular las funciones de crédito y cobranza en un solo departamento; esto incluye solo una persona responsable de la correcta aplicación de las reglas, políticas y tecnologías establecidas, Son directores, gerentes, jefes, etc. en la estructura organizacional. Pero es importante considerar que el oficial responsable debe ser superior al gerente del departamento de ventas, porque si este no es el caso, el jefe puede manipularlo fácilmente. Debe tener suficiente autoridad, porque es una persona que administra y puede defender los intereses de la empresa.

Como todos sabemos, las organizaciones buscan nuevas metas y logros a través de la estrategia para controlar las actividades dentro de la organización. Por ello, las empresas del sector privado buscan controlar estrictamente las medidas de control en el sector crediticio con el fin de otorgar cuotas crediticias a los clientes de manera segura y efectiva. Donde necesita mantener una cartera de clientes saludable y reducir el riesgo de deudas incobrables. (Villa, 2008)

Se debe enfatizar que la recolección es una parte esencial de las operaciones de la organización y asegura que la organización pueda continuar llevando a cabo las actividades de manera completa y normal.

D. Importancia

Las estrategias crediticias son esenciales porque pueden prevenir riesgos y problemas a lo largo del tiempo. Actualmente, por desconocimiento y falta de fuentes de financiamiento, muchas empresas no recurren a estos créditos, o se incurre en muchos créditos por el monto que demandan. La falta de tareas de gestión para la emisión de estas estrategias de crédito les permite ampliar el desarrollo comercial de la empresa y alcanzar el éxito.

La razón para convertirse en cualquier organización es la producción de desempeño; ante esta situación básica, la alta dirección ha adoptado una variedad de estrategias y planes (incluyendo incrementar el apalancamiento operativo, reducir costos, optimizar procesos, etc.) para establecer resultados económicos positivos y progresivos. Como pilar básico. No se menciona, y la organización social debe especificar la formulación de estrategias y el establecimiento de metas cuantificables para medir el logro de macro metas.

Para las empresas la implementación de estrategias crediticias es de gran utilidad, pues su crecimiento depende del crecimiento de las estrategias crediticias y de su movilidad en el ámbito laboral, tendrá una rentabilidad estable, y tratará de evitar posibles consecuencias cuando se ponga en práctica riesgos de. Demasiado radical para la empresa. (Espinoza, 2012)

E. Objetivos

- Además de asegurar una buena rentabilidad y durabilidad, también es necesario mantener un nivel relativamente bajo de riesgo crediticio.
- Mantener la formación continua de los empleados sobre las tendencias económicas del país y capacitarlos en la toma de decisiones financieras y financieras.
- Crear un sistema de evaluación crediticia estándar.
- Realizar investigación de subdivisiones.
- Detectar créditos con mayores riesgos crediticios que los créditos normales para que puedan ser monitoreados más de cerca.
- Además de proporcionar información actualizada sobre publicaciones de noticias sobre movimientos macroeconómicos y tendencias políticas y monetarias, también se debe proporcionar información bibliográfica para posibles consultas. (Negocios, 2010)

. Informes que deben generarse en el departamento de créditos y cobranza

Molina (2005). Es fundamental que las organizaciones utilicen los informes crediticios otorgados a los clientes porque esta serie de información puede mostrar su progreso y puede implementar medidas para lograr las metas establecidas, refiérase a esta área de la empresa, como a todo el campo. En cuanto a la cantidad de informes que deben producirse y el nivel de detalle, las empresas no tienen una forma fija de comportamiento, porque esta forma es diferente, pero se puede señalar que las siguientes son las más habituales:

- Informe diario de cobranza
- Rotación de la cartera o días de venta en cartera

- Análisis de antigüedad de saldos
- Cuentas de cobro difícil
- Casos de deudores que hubieren caído en suspensión de pagos o quiebra
- Juicios en trámite (p.79)

2.3.2. Riesgos de morosidad

A. Riesgo

Ballesteros (2001), el concepto de riesgo implica incertidumbre. Por eso, cuando decimos que el comercio internacional trae mayores riesgos para las empresas, lo que realmente queremos decir es que las empresas tienen mayor incertidumbre en el comercio.

El emprendedor está dispuesto a asumir estos riesgos más altos siempre que sea recompensado, como más ventas o una mayor rentabilidad. Por otro lado, intentará reducir este riesgo a través de la información y el aprendizaje, lo que te permitirá eliminar la incertidumbre. (Página 224).

B. Morosidad

Recuerda (2012), que se define como una situación legal que se origina por el tiempo de demora, vencimiento, liquidez y exigibilidad del cumplimiento o cumplimiento de una obligación. Si la demora antes mencionada se atribuye al deudor de las prestaciones y el acreedor exige el pago o cumplimiento de obligaciones, el deudor será responsable de la morosidad

Por otro lado Noticias sobre morosidad y actualidad empresarial (2018), “nos hace entender que el concepto de ilegalidad corresponde a una persona natural o una

persona jurídica, y que la persona física o jurídica no asume sus obligaciones de pago u obligaciones de mora dentro del tiempo especificado. O retraso en el cumplimiento. Deudas exigidas. En España, según el juicio de la industria bancaria, se considera ilegal a una persona que acumula más de tres facturas impagadas.”

Según Gala (2008), se debe evitar la negligencia, lo que nos hace comprender que las mejores armas para prevenir los morosos son la perseverancia, la perseverancia y la perseverancia. Según el autor mencionado anteriormente, para evitar una emergencia y poder cobrar una tarifa a un cliente moroso, se deben considerar los siguientes factores:

El tiempo

Periodos de riesgo

Factor confianza

El autor dijo que el primer factor es actuar con rapidez, porque aproximadamente el 81% de las infracciones se pueden recuperar en el primer mes. En los meses siguientes, el porcentaje disminuyó significativamente.

En cuanto al segundo factor, el autor no advirtió sobre la existencia del período de riesgo. En determinadas épocas del año, como enero, julio, agosto y diciembre, es más probable que los clientes incumplan. Esto se debe al hecho de que la empresa tiene que hacer frente a impuestos y pagos adicionales de los trabajadores.

Respecto al tercer factor, según el citado autor, cabe señalar que los morosos suelen elegir quién detendrá el pago o quién retrasará el pago porque ya han determinado

la prioridad de pago. Por lo general, la empresa decide no pagarle a la persona más alejada geográficamente.

En cuanto a los factores anteriores, Gala nos proporciona claves precisas para valores predeterminados, tales como:

- Análisis crediticio previo, es decir, utilizar información de registros comerciales, proveedores y otros clientes.
- Establecer límite de crédito (dependiendo de los diferentes tipos de clientes)
- Crédito de cliente abierto correctamente (impuestos, facturas, direcciones, datos personales, etc.)
- Comprender el sistema de pago interno del deudor (la cantidad de días en los que pagó)
- Ir al sistema de facturación para obtener la firma y aceptación del deudor en el presupuesto
- Evite el pago debido y espere comunicarse con el deudor para garantizar el mismo pago.

C. Riesgo de crédito

Campoverde (2019). “Es probable que sufra pérdidas por incumplimientos del prestatario o contraparte en negocios directos, indirectos o derivados, lo que significa impago, pago parcial o no posibilidad de pago de la deuda pactada”.

Es importante que el banco o entidad de crédito juzgue plenamente la solvencia actual y futura de sus prestatarios y gestione eficazmente su cartera de inversiones, teniendo en cuenta tres riesgos que pueden presentarse "en el momento de la concesión del crédito":

1) Riesgos de liquidez,

2) Riesgo legal

3) Riesgos de Solvencia.

La primera es causada por la falta de pago del deudor, que se refleja en la falta de pago dentro del plazo predeterminado o la falta de pago según la fecha contractual.

El segundo motivo se debe a la falta de cuidado o conocimiento en la celebración de convenios, contratos, elaboración de pagarés, letras de cambio o documentos legales, que obligan al deudor a pagar (asimetría de información), y el tercer posible riesgo, falta de crédito. El análisis real e identificación del sujeto, no existen activos ni garantías para pagar sus obligaciones. Para ello, es necesario adoptar los siguientes procedimientos de investigación y análisis crediticio, que deben reflejarse en el puntaje crediticio real (registro de calificación del cliente). (*Record de calificación de clientes*)

D. Criterios de evaluación crediticia

La normativa relacionada con la gestión crediticia establece que se aplican al menos dos estándares básicos en común, lo que nos permite responder preguntas sobre el

otorgamiento de crédito, estos estándares se refieren a la capacidad de pago y al historial crediticio de la carta de crédito. Solicitante de préstamo.

Capacidad de pago

Determinar la capacidad de pago mediante diversas herramientas de gestión (principalmente el diseño y análisis del flujo de caja de los solicitantes de préstamos) (considerando el aspecto "objetivo" de la evaluación crediticia).

En este sentido, la capacidad de pago es el primer criterio básico para otorgar crédito.

Antecedentes crediticios

Los registros del historial crediticio consideran los aspectos "subjetivos" de la evaluación crediticia. Estos aspectos están determinados por todas las fuentes de información. Estas fuentes muestran si el solicitante de crédito ha cumplido con todos los compromisos contractuales, ya sea crediticio, comercial, tributario, etc. Tus acreedores no tienen problemas.

Una de las fuentes de información más relevante, para evaluar el historial crediticio de los solicitantes, pero no son la única fuente de información. Sin embargo, la verificación, la comparación y el acceso a los departamentos comerciales y / o familiares son fuentes importantes de información cualitativa, y los analistas no deben perderse esta información cualitativa, porque una buena comprensión de estos hechos enriquece la evaluación y puede tomar la mejor decisión. Una comprensión razonable del riesgo crediticio.

Sin embargo, el conocimiento de la capacidad de pago y el historial crediticio no es el único criterio para determinar si otorgamos crédito a los solicitantes de préstamos. Existen otros estándares que podemos clasificar según el tipo de deudor, a saber, deudor no minorista y deudor minorista.

Para los deudores no minoristas, además de los dos criterios básicos, también podemos agregar los siguientes criterios de evaluación:

- Evaluar las condiciones económicas y financieras.
- Evaluación de proyectos futuros y aplicación de indicadores de presupuesto de capital.
- Evaluar el entorno económico, sectorial y regional.
- Evaluar la capacidad para cumplir con las obligaciones en caso de cambios en el tipo de cambio.
- Evaluar el posible impacto de los riesgos financieros asociados con el desajuste de monedas, términos y tasas de interés en los estados financieros de la empresa del deudor y pueden afectar su capacidad de pago.

Para los deudores minoristas, como complemento a los dos estándares básicos, podemos agregar lo siguiente:

- El monto de sus diversas obligaciones.
- El importe de los gastos a cargo de la empresa financiera. En particular, para los préstamos a microempresas y pequeñas empresas, teniendo en cuenta la naturaleza de los clientes solicitantes, la aplicación de herramientas de gestión debe complementarse con diferentes esquemas de verificación cruzada de información, es decir, empresas y potenciales prestatarios también pueden proporcionar información sobre los flujos de ingresos y gastos de los hogares y empresas familiares y su entorno social

y económico con el fin de evaluar la capacidad y voluntad de pago de los clientes potenciales.

E. Herramientas de evaluación del riesgo de crédito:

Estas herramientas son el medio para implementar los estándares de evaluación, y el uso completo de las herramientas nos permitirá hacer una buena evaluación del riesgo crediticio y tomar buenas decisiones crediticias.

Hay dos tipos de herramientas de evaluación:

Herramientas de evaluación cuantitativas.

- Flujo de caja. La aplicación de esta herramienta tiene como objetivo determinar la capacidad de pago de los solicitantes de crédito al comprender su fuente de ingresos y destino de gastos
- Análisis de los estados financieros. Al utilizar esta herramienta, intente comprender la situación financiera y financiera de los solicitantes de préstamos.
- Evaluación de proyectos. La aplicación de esta herramienta tiene como objetivo evaluar la viabilidad de los proyectos de construcción de capital mediante el uso de los siguientes indicadores: valor actual neto (VPN), tasa interna de rendimiento (TIR), período de recuperación del capital (PRK), período de recuperación del capital descontado (PRKD), contabilidad Tasa de rendimiento promedio (TRPC) y relación beneficio-costos (BC).

Herramientas de evaluación cualitativas tenemos las siguientes:

- Ver el historial crediticio de los solicitantes de préstamos en instituciones financieras.
- Revisar los centros de riesgo internos de las instituciones financieras o SBS.
- Ver recomendaciones personales y comerciales de los solicitantes de préstamos.

- Revisar agencias de crédito externas (Sentinel, Equifax, Experian, etc.).
- Calificaciones crediticias asignadas por otras empresas del sistema financiero.

2.4 Marco conceptual

Estrategia. Este es un plan que orienta el problema, consiste en una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y lograr los mejores resultados. La estrategia tiene como objetivo alcanzar los objetivos de acuerdo con el modo de acción.

Seguimiento. Es un recurso que le permite pensar detenidamente sobre diversas actividades para que pueda tomar la decisión correcta.

Crédito. Negocio financiero en el que personas o entidades (acreedores) piden prestada una determinada cantidad de fondos a otros (deudores). El deudor debe devolver el dinero después del tiempo acordado, además de reembolsar el producto de una serie de acreedores. El lugar donde el acreedor tiene derecho a exigir y cobrar los derechos del acreedor. Si el deudor incumple con el pago, se pueden emprender acciones legales.

Riesgos. Suele estar relacionado con el tipo de decisión que conduce a la exposición o al peligro. Los tipos de riesgos son los siguientes: Riesgo financiero, riesgo laboral, riesgo natural, riesgo biológico, etc.

Morosidad. Según la convención, el deudor (natural o legal) no paga cuando vence la obligación. En este caso, el deudor se denomina deudor en mora. El hecho de que el deudor incumpla la deuda no significa que no la pagará, sino que no pagó en los términos establecidos. Hay muchos métodos para cobrar deudas garantizadas, como factoring, garantías y seguro de crédito.

Definición operacional de variables

Estrategias de seguimiento de créditos

La vigilancia es un proceso sistemático a través del cual se puede recopilar y analizar información para comparar el progreso con el plan establecido y verificar el cumplimiento de los estándares establecidos. Ayuda a identificar tendencias y patrones, ajustar estrategias y proporcionar una base para la toma de decisiones sobre la gestión de proyectos o programas (Velasco, 2019)

Riesgo de morosidad

El deudor violó la posibilidad de pagar la deuda a la institución financiera en cualquier medida, y por lo tanto, violó el contrato de pago en la fecha programada. Por lo general, a partir de no pagar la primera cuota, considere clasificar oficialmente al cliente como un incumplimiento bancario de 90 días (Vargas & Mostajo, 2014).

2.5.1. Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Item	Técnica e instrumento
Estrategias de seguimiento de créditos	Capacidad del personal	Capacitación del personal	1	Cuestionario dirigido al personal
		Incentivos	2-3	
	Propuesta de compromiso	Avales	4	
	Campos de recuperación	Cobranza preventiva	5	
		Cobranza de recuperación	6	
		Cobranza legal	7	
	Riesgo del crédito	Clasificación del riesgo	8	
		Informes de riesgo	9	

		Resultados	10
Riesgo de morosidad	Riesgo de capacidad de pago	Endeudamiento	11 - 12
		Cultura de pago	13
	Evaluación	Plazo de préstamo	14
		Fuentes de ingresos	15
		Cálculos de gastos	16
	Tasa de interés	Conocimiento de la tasa anual	17
		Percepción de la tasa	18
	Seguimiento	Cobranza	19
		Índice de morosidad	20

CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño de investigación

El diseño que se utilizó según su naturaleza, profundidad y alcance fue descriptivo con propuesta, ya que se utilizó técnicas y metodologías, procedimientos y estrategias para la recolección de datos suficientes que nos ayudó en el logro de nuestro objetivo de estudio.

3.2. Método de investigación

El método de investigación comprende al método deductivo, porque la forma de la recopilación de los datos tiene una orientación que va de lo general a lo específico; es decir, que parte de un enunciado general del que se van desentrañando partes o elementos específicos.

3.3. Tipo de investigación

Métodos cuantitativos para el ámbito de aplicación, como explicó Sampieri (1991: 5), los métodos cuantitativos "utilizan la recopilación de datos basada en la medición numérica y el análisis estadístico para probar hipótesis para establecer patrones de comportamiento y probar teorías".

3.4. Nivel de investigación

Descriptivo. Permite conocer las características, cualidades de un objeto de estudio. Además este tipo de investigación tuvo como objetivo central describir el comportamiento de una o más variables en una población definida (Bernal, 2010).

3.5. Población, muestra y unidad de análisis

Unidad de análisis

Según Hernández Sampieri, la unidad de análisis son los sujetos "que van a ser medidos", en esta investigación la unidad de análisis fue la empresa financiera Mi Banco y el área de Créditos.

Población:

Según Tamayo y Tamayo (1997), “La población se define como la suma de los fenómenos a estudiar, en los que las unidades poblacionales tienen características comunes y se utilizan como datos de investigación” (pág. 114). En el estudio, el número total de clientes morosos en base a 2019 se utilizará como población.

Muestra:

Según Arias (2006) define como muestra a “Un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible (2006, p. 83)”

En la presente investigación para determinar la muestra se utilizó la estadística no probabilística por conveniencia eligiendo a 50 clientes en condición de morosos.

3.6. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de encuesta, cuestionario conformado por 20 items, donde 10 items evaluó el seguimiento de los créditos y los otros 10 el riesgo de morosidad, mediante una escala de Likert de acuerdo:

Total acuerdo

Acuerdo

Indiferente

Desacuerdo

Total desacuerdo.

3.7. Procedimiento de recolección de datos

Cuestionario

Se solicitó permiso a la institución para aplicar el cuestionario al personal

Se entregó el cuestionario al trabajador, ya que autoadministrado

Paso siguiente, se procedió a vaciar las respuestas de los datos para su procesamiento.

3.8. Análisis de datos

El análisis de datos se realizó en el programa Excel 2016 contra la base de datos de recolección de datos y el programa SPSS, y los resultados se mostrarán en tablas y gráficos. Según el propósito de la investigación mediante estadística descriptiva. Para los delitos, se agregó información sobre las tasas de un porcentaje mensual.

3.9. Aspectos éticos de la investigación

Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012) abogaron por apoyar los pilares básicos de una investigación rigurosa, y a su vez propusieron algunos estándares para asegurar su cumplimiento, señalando las características éticas de cada estándar (pág. 26-.274).

La confidencialidad, se asegura la protección de los participantes de estudio, asignando un código que no permita la identificación del sujeto

La objetividad, se mostró los resultados tal y como se encuentra sin manipular los datos a favor, además se demostró la inexistencia de plagio intelectual

El consentimiento informado, se solicitó a los participantes su autorización para realizar el estudio.

Derechos humanos. La propuesta de solución propició el respeto a los derechos humanos en la entidad de estudio.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Diagnosticar las estrategias actuales que emplea MiBanco para el seguimiento de los créditos otorgados – Cajamarca 2019

Tabla 1. Con que frecuencia recibe capacitación acerca de las políticas de crédito en Mibanco

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0	0.0
Casi siempre	0	0.0	0.0
A veces	5	10.0	10.0
Nunca	29	58.0	68.0
Casi Nunca	16	32.0	100.0
Total	50	100.0	

Fuente: personal de Mibanco

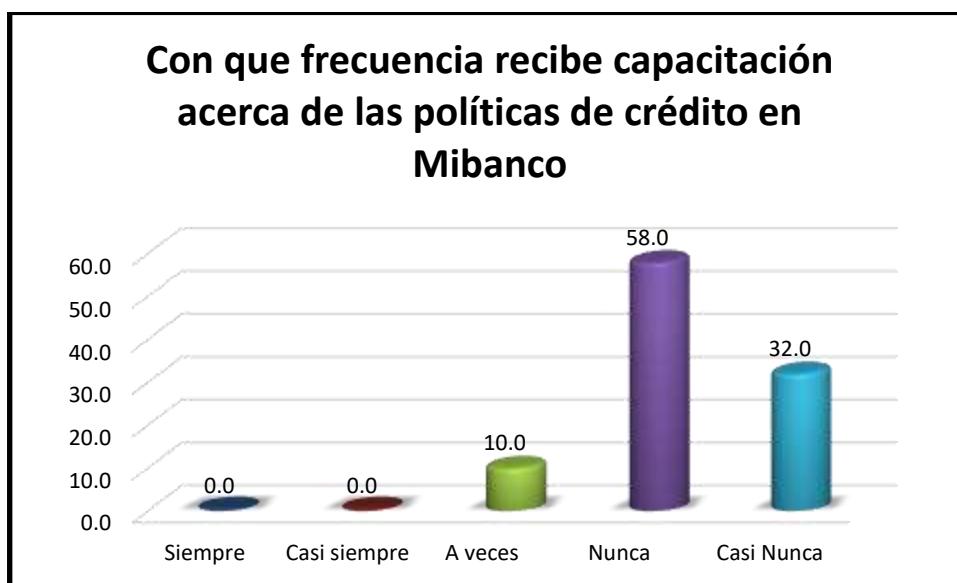


Figura 1. Con que frecuencia recibe capacitación acerca de las políticas de crédito en Mibanco

Interpretación: el 58% del personal encuestado manifestaron que nunca reciben capacitación de las políticas de crédito en Mibanco, mientras el 32% casi nunca, y solo un 10% mencionaron que a veces reciben capacitaciones.

Tabla 2. Recibe algún incentivo económico cuando cumple con todo el proceso para el seguimiento del crédito.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0	0.0
Casi siempre	0	0.0	0.0
A veces	8	16.0	16.0
Nunca	32	64.0	80.0
Casi Nunca	10	20.0	100.0
Total	50	100.0	

Fuente: personal de Mibanco

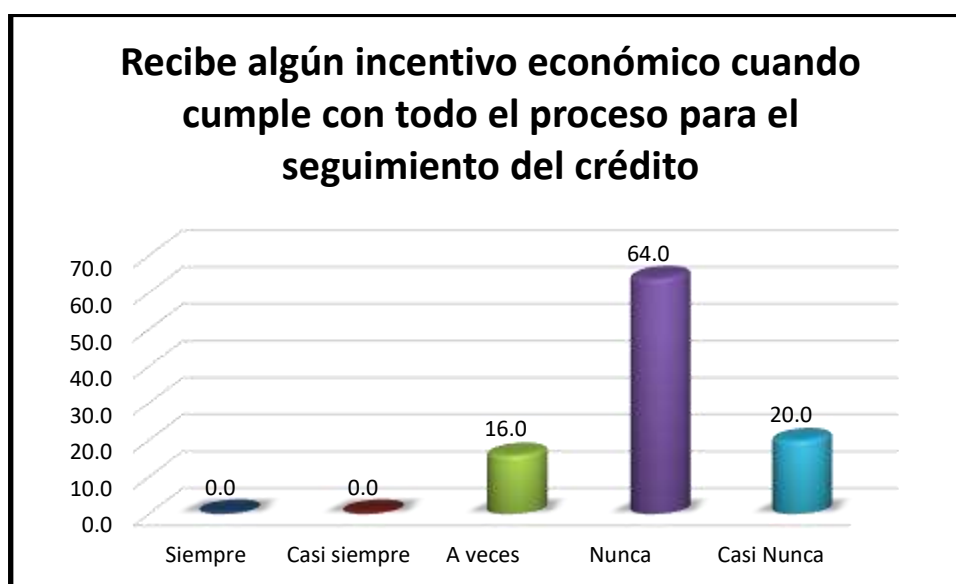


Figura 2. Recibe algún incentivo económico cuando cumple con todo el proceso para el seguimiento del crédito

Interpretación: el 64% del personal encuestado manifestaron que nunca reciben algún incentivo económico cuando cumplen con todo el proceso para el seguimiento del crédito, mientras el 20% casi nunca y el 16% mencionaron que a veces reciben incentivo económico.

Tabla 3. Recibe algún reconocimiento cuando su cuota de morosidad está por debajo de lo planteado por Mibanco

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	2	4.0	4.0
Casi siempre	2	4.0	8.0
A veces	2	4.0	12.0
Nunca	34	68.0	80.0
Casi Nunca	10	20.0	100.0
Total	50	100.0	

Fuente: personal de Mibanco

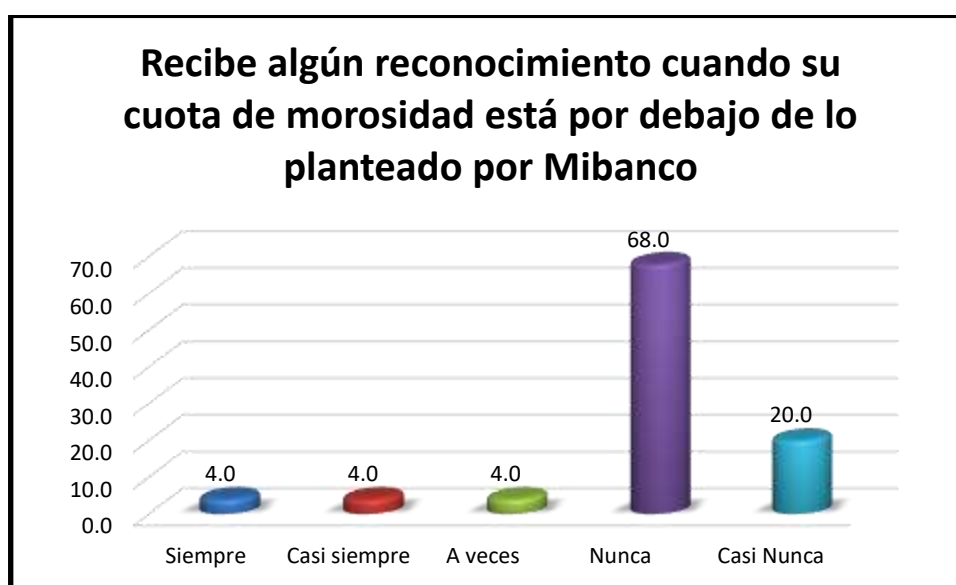


Figura 3. Recibe algún reconocimiento cuando su cuota de morosidad está por debajo de lo planteado por Mibanco

Interpretación: el 68% del personal encuestado manifestaron que nunca reciben algún reconocimiento cuando su cuota de morosidad está por debajo de lo planteado por el banco, el 20% casi nunca, mientras el 4% casi siempre, el otro 4% opinaron que a veces y el otro 4% siempre.

Tabla 4. En la institución se exige como requisitos de avales para prevenir el impago del cliente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0	0.0
Casi siempre	0	0.0	0.0
A veces	11	22.0	22.0
Nunca	29	58.0	80.0
Casi Nunca	10	20.0	100.0
Total	50	100.0	

Fuente: personal de Mibanco

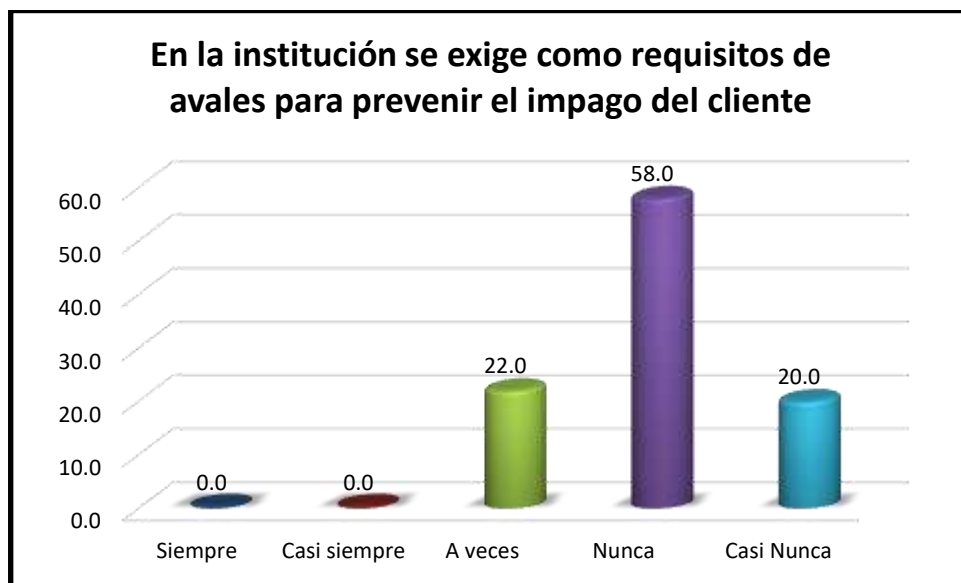


Figura 4. En la institución se exige como requisitos de avales para prevenir el impago del cliente

Interpretación: el 58% del personal encuestado manifestaron que la institución nunca exige requisitos de avales para prevenir el impago del cliente, mientras el 22% a veces, y el 20% mencionaron que casi nunca se exige requisitos de avales.

Tabla 5. En Mibanco se cuenta con estrategias de cobranza preventiva en los créditos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0	0.0
Casi siempre	0	0.0	0.0
A veces	0	0.0	0.0
Nunca	40	80.0	80.0
Casi Nunca	10	20.0	100.0
Total	50	100.0	

Fuente: personal de Mibanco



Figura 5. En Mibanco se cuenta con estrategias de cobranza preventiva en los créditos

Interpretación: el 80% del personal encuestado manifestaron que en Mibanco nunca cuenta con estrategias de cobranza preventiva en los créditos, y solo un 20% casi nunca.

Tabla 6. En Mibanco se suele hacer visitas cuando el cliente no paga su cuota

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0	0.0
Casi siempre	0	0.0	0.0
A veces	6	12.0	12.0
Nunca	32	64.0	76.0
Casi Nunca	12	24.0	100.0
Total	50	100.0	

Fuente: personal de Mibanco



Figura 6. En Mibanco se suele hacer visitas cuando el cliente no paga su cuota

Interpretación: el 64% del personal encuestado manifestaron que en Mibanco nunca realizan visitas a los clientes cuando no pagan sus cuotas, mientras el 24% casi nunca, y solo un 12% mencionaron que a veces realizan visitas a sus clientes deudores.

Tabla 7. MiBanco emplea mecanismo de cobranza legal para recuperar los créditos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0	0.0
Casi siempre	0	0.0	0.0
A veces	2	4.0	4.0
Nunca	42	84.0	88.0
Casi Nunca	6	12.0	100.0
Total	50	100.0	

Fuente: personal de Mibanco

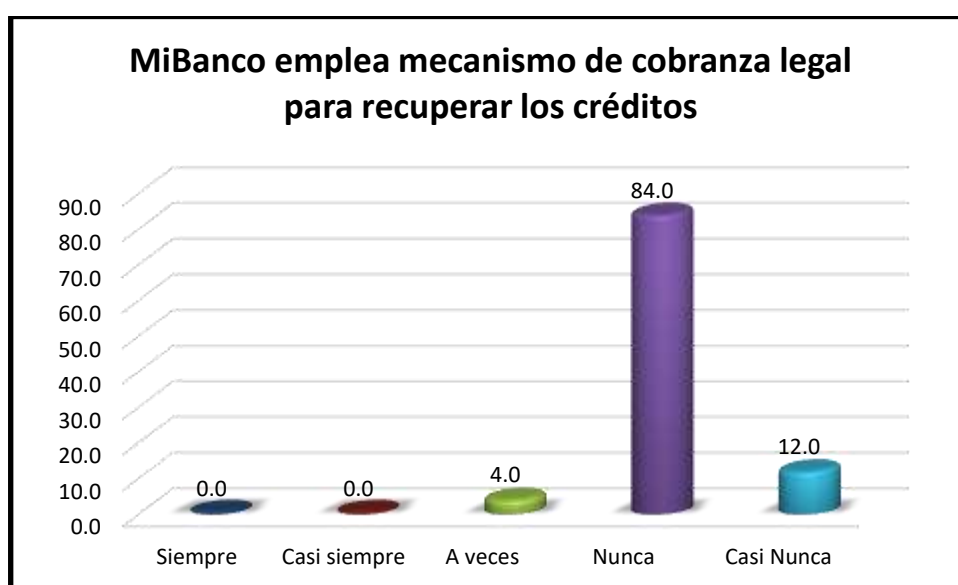


Figura 7. MiBanco emplea mecanismo de cobranza legal para recuperar los créditos

Interpretación: el 84% del personal encuestado manifestaron que en Mibanco nunca emplean mecanismos de cobranza legal para recuperar los créditos, mientras el 12% casi nunca, y solo un 4% mencionaron que a veces se emplea mecanismos de cobranza.

Tabla 8. Usted emplea la clasificación de riesgo de Mibanco para hacer el seguimiento del crédito a los nuevos créditos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0	0.0
Casi siempre	0	0.0	0.0
A veces	8	16.0	16.0
Nunca	34	68.0	84.0
Casi Nunca	8	16.0	100.0
Total	50	100.0	

Fuente: personal de Mibanco

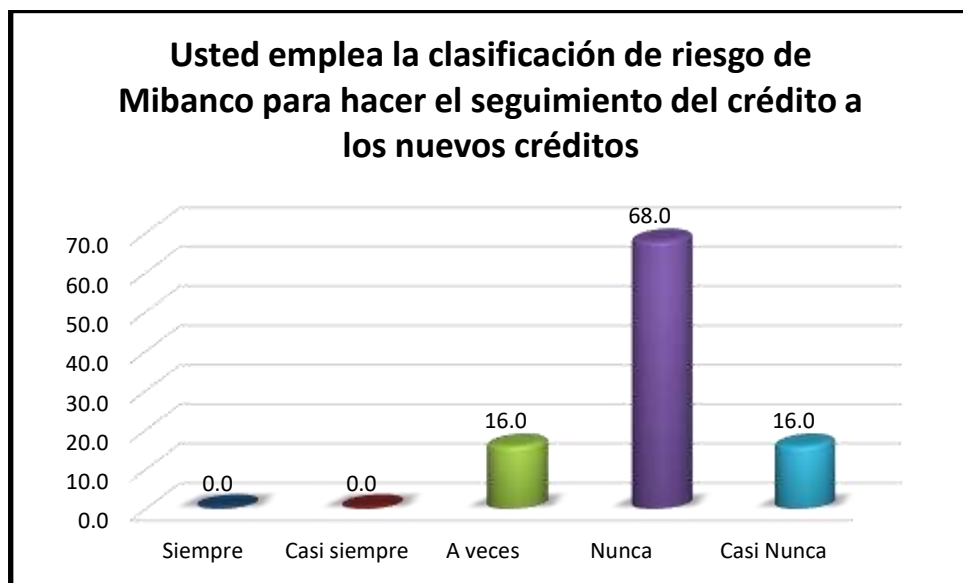


Figura 8. Usted emplea la clasificación de riesgo de Mibanco para hacer el seguimiento del crédito a los nuevos créditos

Interpretación: el 68% del personal encuestado manifestaron que nunca emplean la clasificación de riesgo de Mibanco para realizar seguimientos de créditos a los nuevos créditos, mientras el 16% a veces, y el otro 16% mencionaron que casi nunca emplean la clasificación de riesgo.

Tabla 9. Se realizan reportes de riesgos en mi Mibanco

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0	0.0
Casi siempre	0	0.0	0.0
A veces	13	26.0	26.0
Nunca	29	58.0	84.0
Casi Nunca	8	16.0	100.0
Total	50	100.0	

Fuente: personal de Mibanco

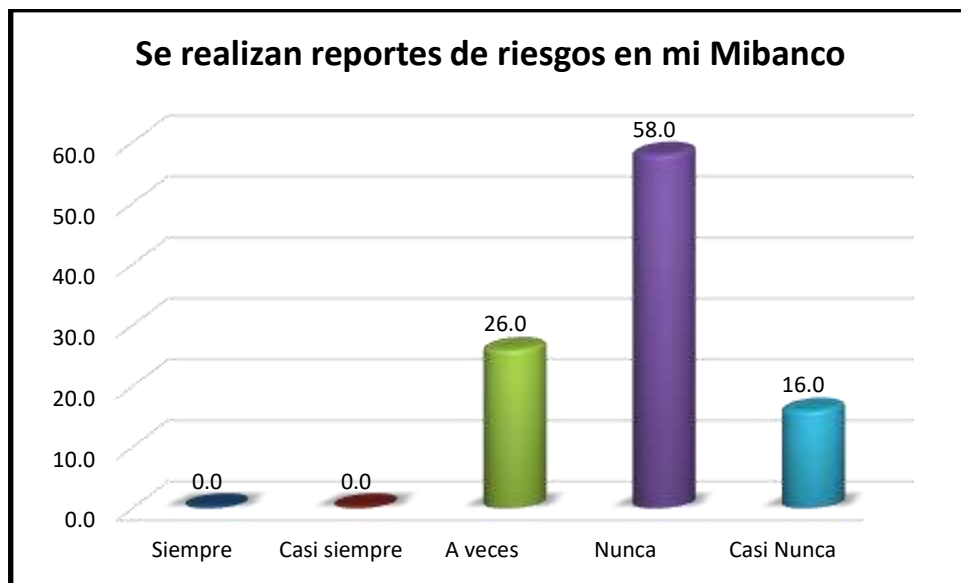


Figura 9. Se realizan reportes de riesgos en mi Mibanco

Interpretación: el 58% del personal encuestado manifestaron que en Mibanco nunca se realizan reportes de riesgos, mientras el 26% a veces, y solo un 16% mencionaron que casi nunca se realizan reportes de riesgos.

Tabla 10. En Mibanco se realiza indicadores para el seguimiento de los créditos otorgados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0	0.0
Casi siempre	0	0.0	0.0
A veces	7	14.0	14.0
Nunca	41	82.0	96.0
Casi Nunca	2	4.0	100.0
Total	50	100.0	

Fuente: personal de Mibanco

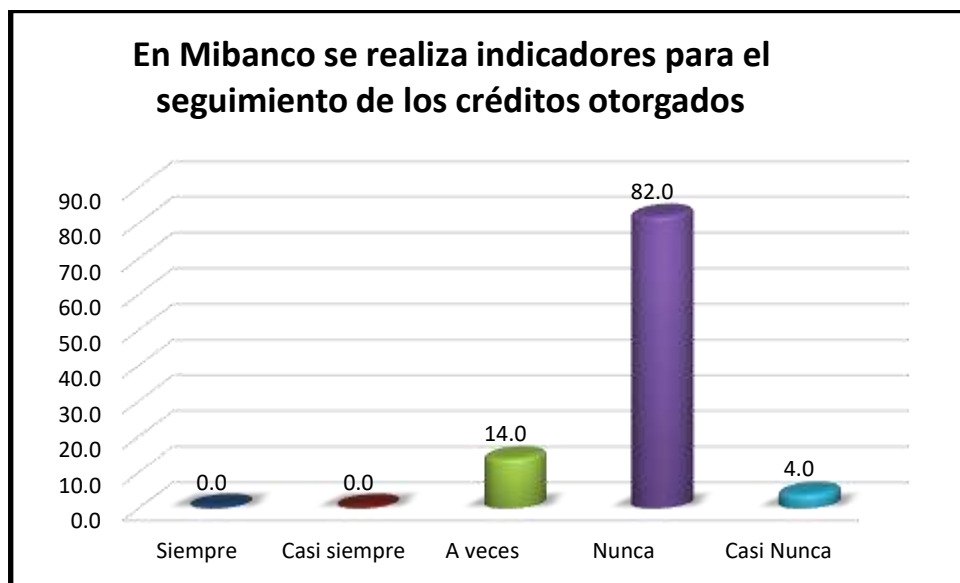


Figura 10. En Mibanco se realiza indicadores para el seguimiento de los créditos otorgados

Interpretación: el 82% del personal encuestado manifestaron que en Mibanco nunca se realizan indicadores para el seguimiento de los créditos otorgados, mientras el 14% a veces, y solo un 4% mencionaron que casi nunca se realizan indicadores de seguimiento de los créditos.

Identificar los riesgos de morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, Cajamarca 2019

Tabla 11. Considera que en Mibanco el endeudamiento de los clientes es menor al 30% de sus ingresos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0	0.0
Casi siempre	0	0.0	0.0
A veces	11	22.0	22.0
Nunca	35	70.0	92.0
Casi Nunca	4	8.0	100.0
Total	50	100.0	

Fuente: personal de Mibanco

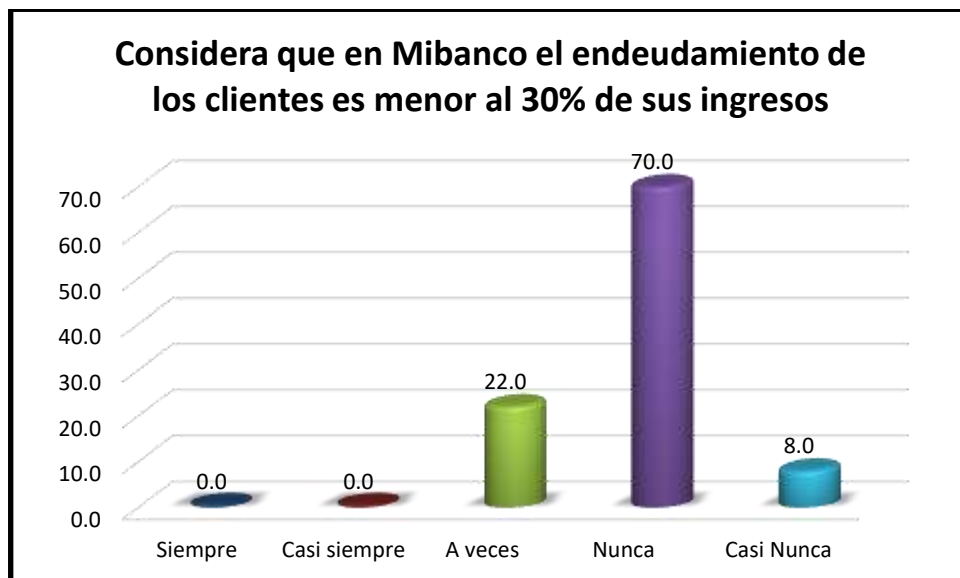


Figura 11. Considera que en Mibanco el endeudamiento de los clientes es menor al 30% de sus ingresos

Interpretación: el 70% del personal encuestado manifestaron que en Mibanco nunca se considera el endeudamiento de los clientes sea menor al 30% de sus ingresos, mientras el 22% a veces, y solo un 8% mencionaron que casi nunca.

Tabla 12. Se considera que las cuotas de pago de los créditos no sean muy altas para el cliente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0	0.0
Casi siempre	0	0.0	0.0
A veces	2	4.0	4.0
Nunca	40	80.0	84.0
Casi Nunca	8	16.0	100.0
Total	50	100.0	

Fuente: personal de Mibanco

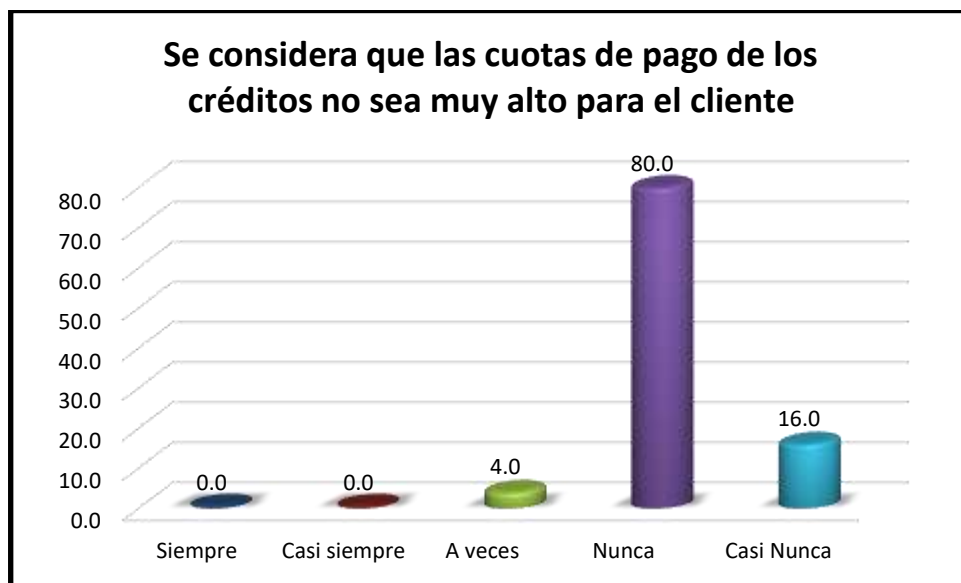


Figura 12. Se considera que las cuotas de pago de los créditos no sean muy altas para el cliente

Interpretación: el 80% del personal encuestado mencionaron que en Mibanco nunca se considera que las cuotas de pago de los créditos no sean muy altas para sus clientes, mientras el 16% casi nunca, y solo un 4% opinaron que a veces.

Tabla 13. Los clientes de Mibanco tienen una buena cultura de pago de sus cuentas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0	0.0
Casi siempre	0	0.0	0.0
A veces	8	16.0	16.0
Nunca	33	66.0	82.0
Casi Nunca	9	18.0	100.0
Total	50	100.0	

Fuente: personal de Mibanco

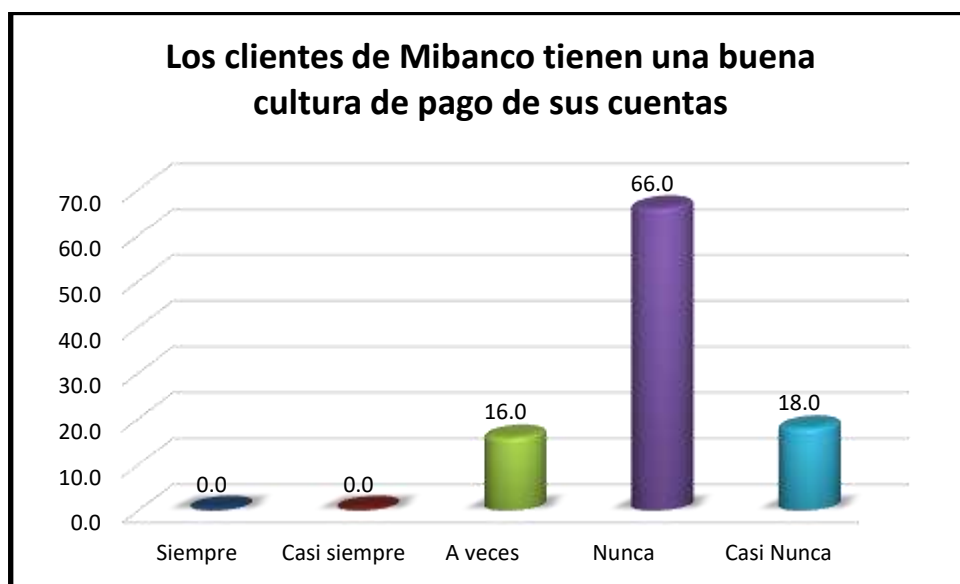


Figura 13. Los clientes de Mibanco tienen una buena cultura de pago de sus cuentas

Interpretación: el 66% del personal encuestado opinaron que los clientes de Mibanco nunca tienen una buena cultura de pago de sus cuentas, mientras el 18% casi nunca, y el 16% mencionaron que a veces los clientes tienen una buena cultura de pago de sus cuentas.

Tabla 14. Los clientes por lo general acceden con crédito menor a 12 cuotas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0	0.0
Casi siempre	0	0.0	0.0
A veces	9	18.0	18.0
Nunca	39	78.0	96.0
Casi Nunca	2	4.0	100.0
Total	50	100.0	

Fuente: personal de Mibanco

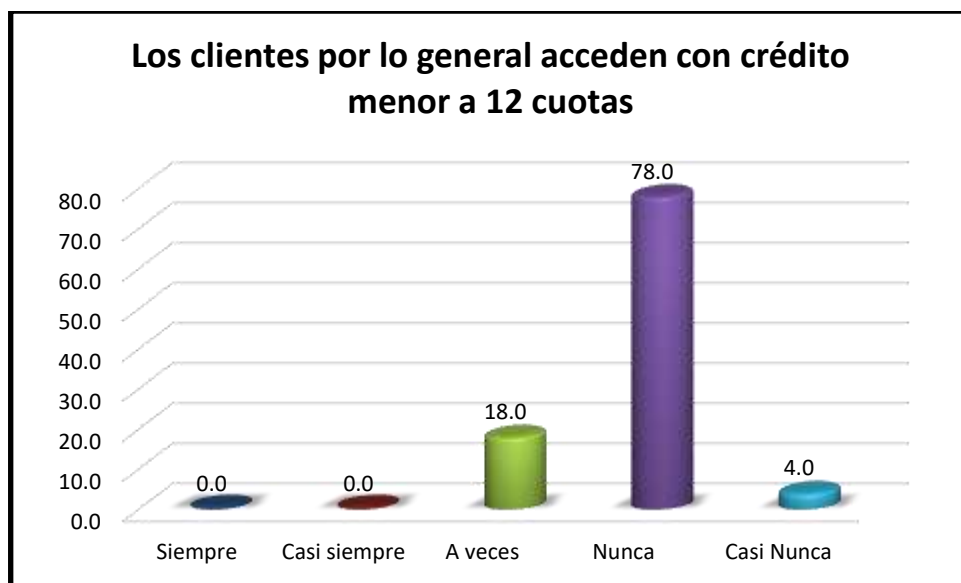


Figura 14. Los clientes por lo general acceden con crédito menor a 12 cuotas

Interpretación: el 78% del personal encuestado manifestaron que los clientes nunca acceden a créditos menores a 12 cuotas, mientras el 18% a veces, y solo un 4% mencionaron que casi nunca.

Tabla 15. Se solicita que el cliente demuestre su fuente de ingresos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0	0.0
Casi siempre	0	0.0	0.0
A veces	2	4.0	4.0
Nunca	44	88.0	92.0
Casi Nunca	4	8.0	100.0
Total	50	100.0	

Fuente: personal de Mibanco

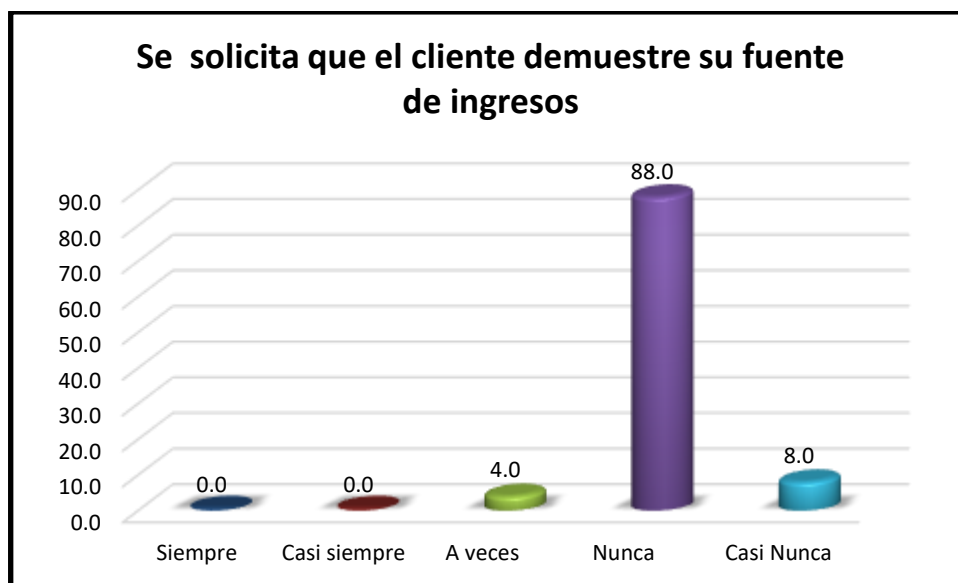


Figura 15. Se solicita que el cliente demuestre su fuente de ingresos

Interpretación: el 88% del personal encuestado manifestaron que nunca se solicita a los clientes de Mibanco su fuente de ingresos, mientras el 8% casi nunca, y el 4% opinaron que a veces se les solicita su fuente de ingresos.

Tabla 16. En la institución se solicitó al cliente su declaración jurada de gastos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0	0.0
Casi siempre	0	0.0	0.0
A veces	1	2.0	2.0
Nunca	47	94.0	96.0
Casi Nunca	2	4.0	100.0
Total	50	100.0	

Fuente: personal de Mibanco

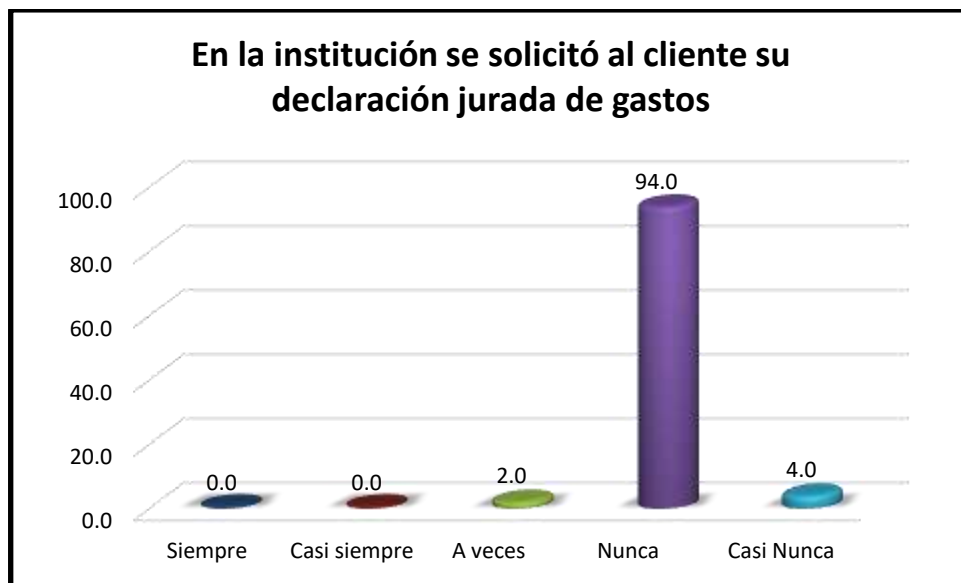


Figura 16. En la institución se solicitó al cliente su declaración jurada de gastos

Interpretación: el 94% del personal encuestado manifestaron que en Mibanco nunca se les solicitó a los clientes declaración jurada de gastos, mientras el 4% casi nunca, y el 2% opinaron que a veces se les solicitó su declaración jurada de gastos.

Tabla 17. Se les informa a los clientes sobre su tasa anual de interés

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0	0.0
Casi siempre	0	0.0	0.0
A veces	2	4.0	4.0
Nunca	48	96.0	100.0
Casi Nunca	0	0.0	0.0
Total	50	100.0	

Fuente: personal de Mibanco

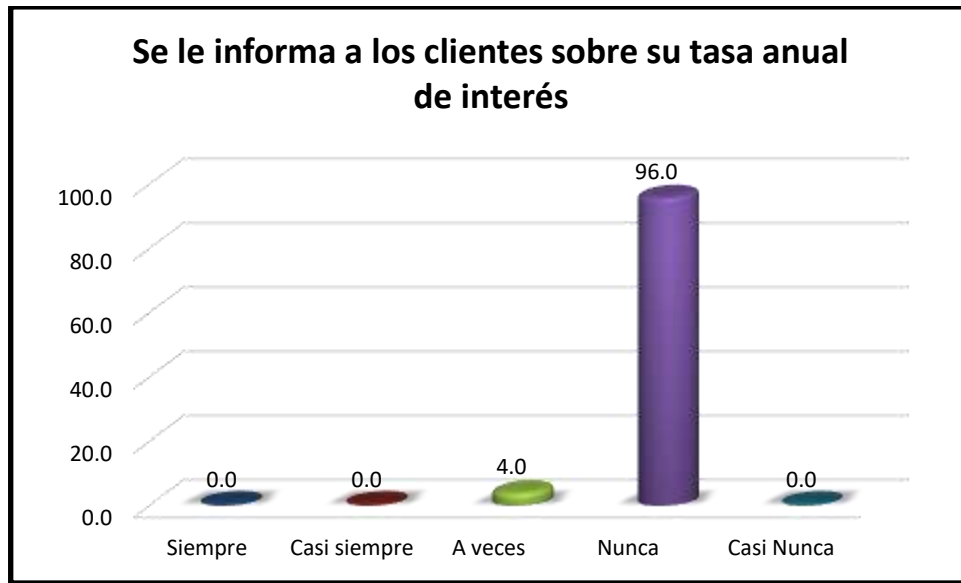


Figura 17. Se les informa a los clientes sobre su tasa anual de interés

Interpretación: el 96% del personal encuestado mencionaron que nunca se les informa a los clientes sobre su tasa anual de interés, y solo un 4% opinaron que a veces les informan.

Tabla 18. Los clientes con frecuencia se excusan de no pagar su cuota porque la tasa de interés es muy alta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0	0.0
Casi siempre	9	18.0	18.0
A veces	16	32.0	50.0
Nunca	17	34.0	84.0
Casi Nunca	8	16.0	100.0
Total	50	100.0	

Fuente: personal de Mibanco

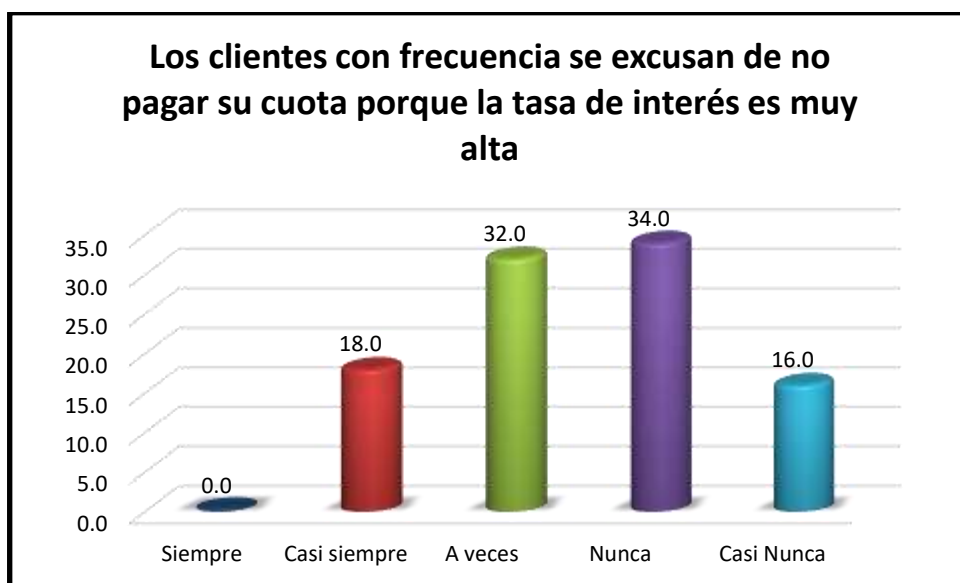


Figura 18. Los clientes con frecuencia se excusan de no pagar su cuota porque la tasa de interés es muy alta

Interpretación: el 34% del personal encuestado mencionaron que los clientes nunca se excusan de no pagar sus cuotas porque la tasa de interés sea muy alta, el 32% a veces, mientras el 18% casi siempre y el 16% opinaron que casi nunca.

Tabla 19. Se realiza el cobro de la deuda antes del vencimiento de la cuota

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0	0.0
Casi siempre	13	26.0	26.0
A veces	4	8.0	34.0
Nunca	32	64.0	98.0
Casi Nunca	1	2.0	100.0
Total	50	100.0	

Fuente: personal de Mibanco

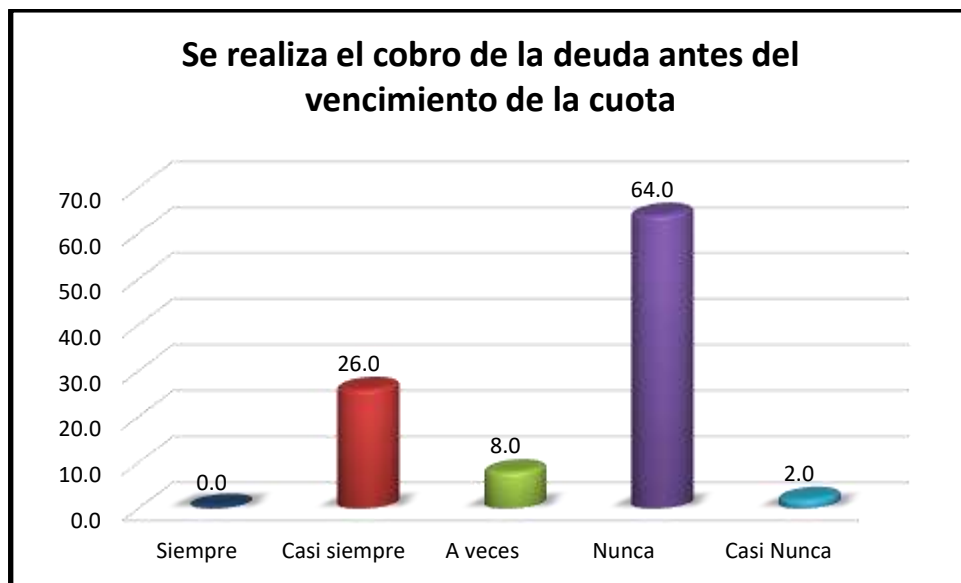


Figura 19. Se realiza el cobro de la deuda antes del vencimiento de la cuota

Interpretación: el 64% del personal encuestado manifestaron que nunca se realizan los cobros antes del vencimiento de la cuota, el 26% mencionaron que casi siempre, mientras el 8% a veces, y solo un 2% casi nunca.

Tabla 20. Considera que en Mibanco hay una alta tasa de morosidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0	0.0
Casi siempre	11	22.0	22.0
A veces	12	24.0	46.0
Nunca	26	52.0	98.0
Casi Nunca	1	2.0	100.0
Total	50	100.0	

Fuente: personal de Mibanco

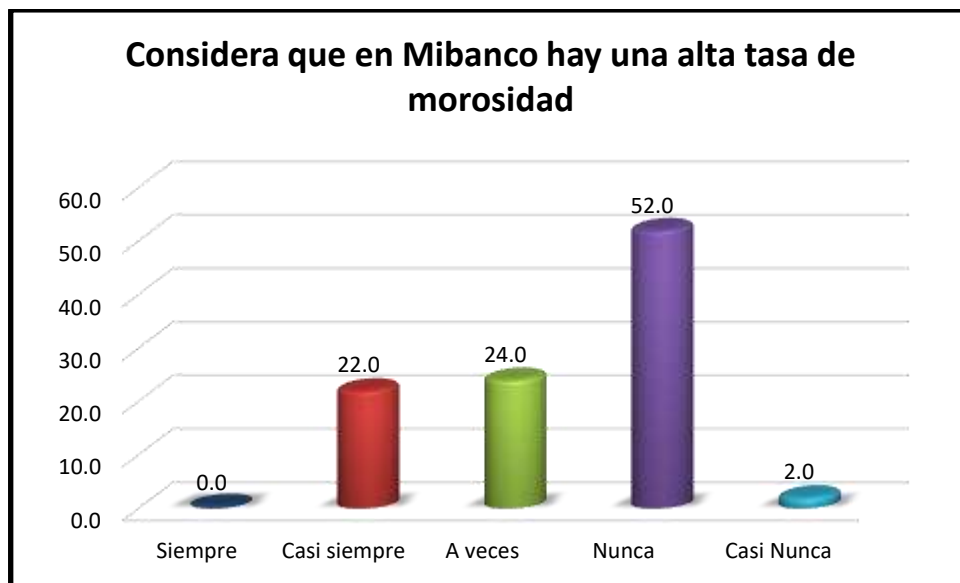


Figura 20. Considera que en Mibanco hay una alta tasa de morosidad

Interpretación: el 52% del personal encuestado mencionaron que en Mibanco nunca hay una tasa alta de morosidad, el 24% a veces, mientras el 22% casi siempre, y solo un 2% opinaron que casi nunca hay una tasa alta de morosidad en Mibanco.

Propuesta

Título

Estrategias de seguimiento a los créditos otorgados en mi Banco

Introducción.

Ante los problemas detectados de la morosidad en la empresa Mibanco, se encuentra expuesta a los altos niveles. En ese sentido, la propuesta se estructura en primer lugar, en la fundamentación de las variables del estudio para otorgar un concepto breve y conciso que apunte a una solución acertada.

Como punto importante de la presente propuesta se describe el objetivo principal al cual apunta, para dicho fin se elabora un análisis FODA del cual se plantean las estrategias de alternativas de financiamiento para la agencia MiBanco–Cajamarca. Finalmente se muestra el plan de actividades detallando su ejecución y el presupuesto requerido para la implementación de la propuesta.

Fundamentación.

Las metodologías de análisis en los bancos responden al análisis financiero tradicional, consistente en herramientas propias para reclasificación de estados financieros, evaluación de indicadores y conocimiento del cliente mediante visita a la empresa, identificación de fortalezas y debilidades y análisis del sector.

Por otro lado, el análisis de la calidad de la cartera de una institución financiera requiere de la utilización de un indicador adecuado para tales fines. No existe sin embargo, unanimidad en la discusión sobre cuál este “adecuado indicador” de los niveles de morosidad que exhibe la cartera de una entidad crediticia.

La financiación de pequeña y mediana envergadura se ha vuelto sustancialmente más compleja y difícil, sobre todo por la crisis financiera y las nuevas regulaciones.

Las estrategias de seguimiento de crédito para el banco que permiten la disminuir el riesgo de la morosidad o pérdida del mismo, éstos buscan mantener una adecuada comunicación y contacto con el cliente con la finalidad de mantenerlo al día de la deuda, fechas de pago y montos. Estas estrategias tienen un impacto positivo en el cliente porque generan una cultura de pago, así como en la empresa permite disminuir el nivel de morosidad, así mismo puede colocar el dinero recuperado en nuevos créditos.

Por su parte, la morosidad viene a ser el incumplimiento de pago de los créditos otorgados a los clientes por una entidad bancaria, a pesar de los compromisos firmados entre ambas partes. Son muchos los factores que influyen a que un cliente mantenga atrasos en las cuotas de pago correspondiente al crédito otorgado, estos pueden ser de tipo financiero, personal o por eventos fortuitos del macro ambiente. Para contrarrestar el nivel de morosidad en una entidad financiera, es importante que toda entidad financiera disponga de procedimiento o herramientas que permitan la recuperabilidad del crédito y de esta forma evitar un incremento del nivel de morosidad. La morosidad es un componente de riesgo inherente de la cartera de crédito.

Objetivo de la propuesta.

Objetivo principal:

Esta propuesta tiene como objetivo principal, establecer estrategias de seguimiento del crédito en Mibanco

Objetivos específicos:

- a) Elaborar el análisis situacional de la institución a través de la estrategia FODA.
- b) Dar a conocer las estrategias y sus tácticas necesarias para detallar el proceso de implementación.
- c) Dar a conocer cada una de las acciones requeridas en las estrategias de seguimiento del crédito

Análisis FODA:

Fortalezas:

F1: Conocimiento del negocio en el sector.

F2: Red comercial a nivel nacional.

F3: Equipo de trabajo capacitado y competitivo.

F4: Infraestructura propia y solvencia económica.

F5: Sistema de trabajo computarizado para un mejor cálculo de sus indicadores económicos.

F6: Diseño de puestos y cargos bien estructurados.

F7: Variedad de productos crediticios.

Oportunidades:

O1: Porcentaje atractivo de demanda insatisfecha en la zona.

O2: Crecimiento de la infraestructura vial.

O3: Incremento del comercio minorista y mayorista en la región.

O4: Mayor número de inversiones privadas en el campo.

O5: Acceso a maquinaria de última tecnología.

O6: Incremento del poder adquisitivo de las personas.

O7: Proyección de crecimiento económico por encima de lo esperado.

Debilidades:

D1: Inadecuado proceso de análisis crediticio mype.

D2: Falta de un sistema de apoyo, orientación y seguimiento al cliente.

D3: Procesos y sistemas lentos y centralizados.

D4: Fuerza de ventas poco capacitada o actualizada.

D5: Condiciones y políticas no se ajustan a las capacidades de los clientes.

D6: Alta rotación de personal por injerencias políticas.

Amenazas:

A1: Incremento de la cultura de evasión de pagos y obligaciones financieras.

A2: Uso de documentación falsa y/o suplantada por parte del cliente.

A3: Mayor interés del cliente por créditos ofrecidos por otras entidades financieras.

A4: Zona de alto riesgo de desastres naturales.

A5: Aumento de la delincuencia del sector.

A6: Problemas sociales y políticos que obstaculicen el comercio.

Matriz FODA:

Tabla 21. *FODA*

<p>Análisis Externo</p> <p>Análisis Interno</p>	<p>Oportunidades</p> <p>O1: Porcentaje atractivo de demanda insatisfecha en la zona.</p> <p>O2: Crecimiento de la infraestructura vial.</p> <p>O3: Incremento del comercio minorista y mayorista en la región.</p> <p>O4: Mayor número de inversiones privadas en el campo.</p> <p>O5: Acceso a maquinaria de última tecnología.</p> <p>O6: Incremento del poder adquisitivo de las personas.</p> <p>O7: Proyección de crecimiento económico por encima de los esperado.</p>	<p>Amenazas</p> <p>A1: Incremento de la cultura de evasión de pagos y obligaciones financieras.</p> <p>A2: Uso de documentación falsa y/o suplantada por parte del cliente.</p> <p>A3: Mayor interés del cliente por créditos ofrecidos por otras entidades financieras.</p> <p>A4: Zona de alto riesgo de desastres naturales.</p> <p>A5: Aumento de la delincuencia del sector.</p> <p>A6: Problemas sociales y políticos que obstaculicen el comercio.</p>
<p>Fortalezas</p> <p>F1: Conocimiento del negocio en el sector.</p> <p>F2: Red comercial a nivel nacional.</p> <p>F3: Equipo de trabajo capacitado y competitivo.</p> <p>F4: Infraestructura propia y solvencia económica.</p>	<p>Estrategia FO</p> <p>Actualización de número de clientes (F3, F7, O1, O3)</p>	<p>Estrategia FA</p> <p>Actualización de la APP del banco (F3, F5, A2, A3)</p>

<p>F5: Sistema de trabajo computarizado para un mejor cálculo de sus indicadores económicos.</p> <p>F6: Diseño de puestos y cargos bien estructurados.</p> <p>F7: Variedad de productos crediticios.</p>		
<p>Debilidades</p> <p>D1: Inadecuado proceso de análisis crediticio mype.</p> <p>D2: Falta de un sistema de apoyo, orientación y seguimiento al cliente.</p> <p>D3: Procesos y sistemas lentos y centralizados.</p> <p>D4: Fuerza de ventas poco capacitada o actualizada.</p> <p>D5: Condiciones y políticas no se ajustan a las capacidades de los clientes.</p> <p>D6: Alta rotación de personal por injerencias políticas.</p>	<p style="text-align: center;">Estrategia DO</p> <p style="text-align: center;">Implementar un plan de capacitaciones para los asesores y agentes de recuperación de cartera (D1, D2, O2, O3)</p>	<p style="text-align: center;">Estrategia DA</p> <p style="text-align: center;">Organizar sorteos para premiar a los mejores pagadores (D1, D6, A3)</p>

Fuente: Elaboración propia.

Desarrollo de las estrategias para Mi Banco-Cajamarca.

Alternativa 1: Actualización de número de clientes

Alternativa 2: Actualización de la APP del banco

Alternativa 3: Implementar un plan de capacitaciones para los asesores y agentes de recuperación de cartera

Alternativa 4: Organizar sorteos para premiar a los mejores pagadores

A) Actualización de número de clientes

Objetivo: Actualizar la información de los clientes

Actividades:

Llamar a los clientes para actualizar su información de correo, dirección y teléfono

Realizar campañas de actualización de datos

Realizar la actualización de los datos cuando el cliente se acerca a las instalaciones del banco

Cronograma y presupuesto:

Tiempo: Mensual **Inversión:** s/ 5900

Encargado: Asesor comercial.

A) Actualización de la APP del banco

Objetivo: Mejorar el servicio y apariencia de la aplicación

Actividades:

Contratar un servicio de mejoramiento y actualización de la APP

Promocionar el uso de la APP de Mi Banco

Cronograma y presupuesto:

Tiempo: Semestral **Inversión:** s/ 3500

Encargado: Sistemas.

C) Implementar un plan de capacitaciones para los asesores y agentes de recuperación de cartera: Mejorar las habilidades en el personal de recuperación de cobranza

Actividades:

Establecer las fechas y personas responsables de las capacitaciones

Establecer los participantes de las capacitaciones

Llevar a cabo las capacitaciones

Evaluar las habilidades de los clientes

Cronograma y presupuesto:

Tiempo: Mensual **Inversión:** s/ 5500

Encargado: Asesor comercial.

B) Organizar sorteos para premiar a los mejores pagadores

Sorteos semestrales de premios de premios a 1000 y 2000 a los mejores pagadores.

Actividades:

Elaborar el mensaje a los clientes

Enviar mensajes a los correos y teléfonos de los clientes

Cronograma y presupuesto:

Tiempo: Semestral **Inversión:** s/20,000

Encargado: Asesor comercial.

4.2. Discusión de resultados

El estudio consiste en proponer estrategias de seguimiento del crédito para mitigar el riesgo de la morosidad, donde se consideró a un total 50 trabajadores que respondieron un cuestionario de 20 preguntas.

En el diagnóstico de las estrategias actuales que emplea MiBanco para el seguimiento de los créditos otorgados – Cajamarca 2019, se evidencia en la tabla 1 la falta de capacitación del personal (90%) al sumar las dos escalas desacuerdo y total desacuerdo. Igual que el estudio de Ramirez (2016), que el personal tampoco se encuentra capacitado, desconoce los objetivos y metas de la empresa, entonces esta situación muestra que aún no se da el respectivo interés a la capacitación del personal con el cual se dificulta las actividades de seguimiento, porque el personal no se puede encontrar con todas las competencias y habilidades con el cual se brinda una inadecuada gestión del crédito. Porque no se llega a realizar un adecuado seguimiento, antes, durante y después de la aprobación.

Dentro de los riesgos de morosidad se identificó que no hay adecuada cultura de pago de los clientes, que asciende a la percepción del personal en el 84%, situación que se puede deber a que no son muy bajas las cuotas (78%), lo cual se corroboró con lo expresado por Diaz & Juarez (2018), que no se consideró una adecuada evaluación de los socios, esto originó que no cumplan con un perfil de cultura de pago, como tampoco a asumir cuotas altas que no se relacionan con los ingresos de los clientes.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Las estrategias de seguimiento de los créditos, sobre todo se centran en el proceso post crédito, y que se debe realizar el seguimiento de los créditos a fin de evitar el impago como es el riesgo de la morosidad, que es el atraso.

1. Se determinó que las estrategias de seguimiento del crédito en mi banco no es adecuado por falta de capacitación del personal, no hay incentivos para el cumplimiento del proceso, ni reconocimiento por baja cuota de morosidad, ni estrategias de cobranza preventiva, falta de clasificación de riesgo de socios.
2. Dentro de los riesgos de morosidad, se identificó alto endeudamiento de los clientes, cuotas altas, falta de cultura de pago, créditos de corto plazo, no identificar fuentes de ingresos, falta del conocimiento del presupuesto de los clientes.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda a los gerentes de niveles intermedios establecer y valar por el cumplimiento del proceso del crédito donde se salvaguarde los recursos financieros, es así que el personal de colocación de créditos debe exigir todos los requisitos, y conocer el destino del crédito y mecanismos preventivos para recuperar el crédito.

1. A los jefes de créditos realizar planes de capacitación y evaluación del cumplimiento del proceso de crédito, así como motivar al personal a mantener bajas cuotas de morosidad mediante premios, ascensos y reconocimiento.

2. Al director financiero realizar auditorías de riesgo de crédito y de recuperación de cartera, asimismo aplicar estrategias de cobranza preventiva mediante mensajes automáticos para hacer recordar la deuda, consulta fecha de pago, así como facilitar medios de pago en línea.

LISTA DE REFERENCIAS

- Abanto, J. M., & Gallardo, A. (2019). *La morosidad y su influencia en la rentabilidad de Financiera Credinka agencia San Marcos Cajamarca, periodo 2017-2018*. Tesis de pregrado, San Marcos. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11537/22043>
- Araujo, E. E., & Artiaga, J. C. (2015). *Gestión del riesgo crediticio y su influencia en la tasa de morosidad de la Caja Cajamarca durante el periodo Abril-Julio del 2015*. Tesis de pregrado, Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/520>
- Arbito, M. L., & Medina, J. A. (2015). *Elaboración de una metodología para el manejo de gestión en la recuperación de la cartera de Crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Provincia del Azuay Caso: "Jardín Azuayo", con el fin de lograr una mayor efectividad en su recuperación*. Ecuador. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21654/1/TESIS.pdf>
- Avila y Marin, L. (2019). *Implementación de políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios y su contribucion en la disminucion del indice de morosidad en la Financiera Confianza, agencia El porvenir, periodo enero-mayo,2019*. Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/5100/1/RE_CONT_LISB_ETH.AVILA_LILI.MARIN_POLITICAS.COMPLEMENTARIAS.GESTION_DATOS.pdf
- Ballesteros, A. J. (2001). *Comercio exterior (2a edicion): TEORIA Y PRACTICA*. España. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=bq4eT49QyHwC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Bernal, A. (2010). *etodología de la investigación: Administración, economía, huanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson educación.

- Bobadilla, E. (25 de marzo de 2019). Morosidad Crediticia. *Gestion*. Obtenido de <https://gestion.pe/publirreportaje/2018-aumento-morosidad-credicia-peru-255634-noticia/?ref=gesr>
- Campoverde, F. (2019). El Riesgo Crediticio. Obtenido de <https://www.zonaeconomica.com/riesgo-credicio>
- Castillo, F. (2012). *Concepto de estrategia*. Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2012/03/14/el-concepto-de-estrategia/>
- Castillo, J. (28 de agosto de 2018). Morosidad afecta a los bancos y las cajas. *El comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/morosidad-afecta-bancos-cajas-noticia-669915-noticia/>
- Chipana, Y. (2018). *EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN CREDITICIA EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LA FINANCIERA CREDINKA AGENCIA YUNGUYO PERIODO 2015 – 2016*. Tesis de pregrado, Puno. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7275/Chipana_Huancayeny_Elvina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cumbillo, C. F. (2018). *Estrategias para reducir el índice de morosidad de los micro créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba limitada. Agencia norte*. Tesis de pregrado, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/9082>
- Díaz Rimarachin, G. B., & Juárez Sánchez, Y. I. (2018). *ESTRATEGIAS DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TUMÁN*. Tesis de pregrado, Pimentel. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4541/D%20adaz%20Rimarachin%20-Juarez%20S%20a%20nchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Espinoza, E. (Abril de 1 de 2012). *Cooperativa de Ahorro y Crédito*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/2738/1/tm4561.pdf>

- Estrada Casas, S. M., & Gutierrez Valencia , A. N. (2016). *Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la agencia sabogal de la Caja Municipal de Crédito y Ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016*. Tesis de pregrado, Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/297/TESIS%20Pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gala, A. (9 de junio de 2008). Consejos para evitar la morosidad. La Gaceta de los Negocios. Obtenido de http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf
- Garcia, E. R. (2013). Monitoreo, seguimiento y evaluacion. Obtenido de <http://edwingarcia1975.blogspot.com/2013/02/monitoreo-seguimiento-y-evaluacion.html>
- Gil, I. (11 de Noviembre de 2019). ABC economia. Obtenido de https://www.abc.es/economia/abci-tasa-morosidad-bancaria-nivel-mas-bajo-diez-anos-y-queda-514-por-ciento-201911221208_noticia.html
- Herrera, J. (2016). *“Propuesta de estrategias de recuperacion de creditos para reducir indice de morosidad de la financiera Credinka S.A,Chota-2016”*. Tesis Pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16090?show=full>
- Koontz, H. (1991). *Estrategia, planificacion y control*. Mexico. Obtenido de https://www.academia.edu/15364931/Administraci%C3%B3n_14_ed_-_Harold_Koontz_Wehrich_y_Cannicehttps://www.academia.edu/15364931/Administraci%C3%B3n_14_ed_-_Harold_Koontz_Wehrich_y_Cannice
- Molina, V. E. (2005). *Estrategias de Cobranza en Época de Crisis*. Mexico. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=FiM8HWIZWzsC&pg=PA79&dq=ESTRATEGIAS%20DE%20CREDITOS&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj>

DmvjHrLvmAhVklkKHT6KDHAQ6AEISzAE&fbclid=IwAR1GhfjWV
SeEZHfS9IzaRezsIJuP9K1Bb9VVGHHNm-4ImBfljW4da-
m3Z9s#v=onepage&q=ESTRATEGIAS%20DE%20CREDITOS&

Negocios, C. (14 de Diciembre de 2010). Obtenido de
<http://www.crecenegocios.com/comodar-credito-a-los-clientes/>

Noticias sobre morosidad y actualidad empresarial. (2018). *El blog de Icired*.
Obtenido de <https://iciredimpagos.com/blog/tasa-de-morosidad/>

Quinaluisa, N. V., & Ortega, X. F. (abril de 2017). Estrategias De Crédito En Las
Empresas Privadas. Obtenido de [http://ijhssi.org/papers/v6\(4\)/version-II/H0604026266.pdf](http://ijhssi.org/papers/v6(4)/version-II/H0604026266.pdf)

Ramirez, V. C. (2016). *Modelo de credito-cobranza y gestion financiera en la
empresa Comercial Facilito de la parroquia Patricia Pilar, Provincia de los
Rios*. Tesis de pregrado, Ecuador. Obtenido de
<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/4630>

Recuerda, M. A. (2012). *La morosidad del sector público en el cumplimiento de
sus obligaciones*. Vasco. Obtenido de
<https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/56081/Evolucion%20de%20la%20tasa%20de%20morosidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Regalado, E. F. (2016). *Administración de la cartera de crédito de la Corporación
Financiera Nacional: estrategias de recuperación período 2007-2015*.
Tesis de pregrado, Ecuador. Obtenido de
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12370/Tesis%20Esteban%20Regalado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Requelme. (2016). *Propuesta de estrategias de recuperacion de creditos para
reducir indice de morosidad de la Financiera Credinka S.A, Chota-2016*.
Univer, Chiclayo.

- Sainz, J. M. (1996). *La distribución comercial : Opciones estratégicas*. Madrid: ESIC editorial. Obtenido de <http://books.google.es/books?id=HLwXz-NvVoEC&lpg=PP1&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>
- Universidad Virtual de America. (26 de Agosto de 2017). Ubicación del crédito dentro de la empresa. Obtenido de <http://univia.info/ubicacion-del-credito-dentro-de-la-empresa/>
- Urzúa, D. (2004). *Manual del sistema de seguimiento y evaluación de la política pública*. Managua.
- Vargas, A., & Mostajo, S. (2014). Medición del riesgo creditico mediante la aplicación de métodos basados en calificaciones internas. *Inv. y Des.*, 2(14). Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2518-44312014000200002
- Velasco , J. C. (2019). *Monitoreo basado en Scoring Crediticio y su efecto sobre el seguimiento y evaluación de la cartera de créditos de la Compañía Peruana de Servicios SAC en el año 2018*. Tesis pregrado, Tarapoto.
- Villamar, V. (2008). *Actitudes de la alta gerencia*. Obtenido de www.dspace.espol.edu.ec

10. ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de dirigido al personal de Mibanco

Estimado colaborador el objetivo del instrumento es diagnosticar el seguimiento de créditos en Mibanco – Cajamarca y el riesgo de la morosidad a continuación marque una respuesta, no hay opciones correctas o incorrectas es su opinión acerca de la realidad.

I. Evaluación de las estrategias de seguimiento de créditos

1. ¿En Mibanco usted recibe con frecuencia capacitación acerca de las políticas de crédito?
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) siempre e) Casi siempre
2. ¿En Mi Banco brindan incentivos económicos cuando cumple con todo el proceso para el seguimiento del crédito?
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) siempre e) Casi siempre
3. ¿Recibe algún reconocimiento cuando su cuota de morosidad está por debajo de lo planteado por Mibanco?
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) siempre e) Casi siempre
4. ¿En la institución se exige como requisitos los avales para prevenir el impago del cliente?
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) siempre e) Casi siempre
5. ¿En Mibanco se plantean con frecuencia estrategias de cobranza preventiva en los créditos?
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) siempre e) Casi siempre
6. ¿En Mibanco se realizan visitas cuando el cliente no paga su cuota?
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) siempre e) Casi siempre
7. ¿Mibanco emplea mecanismos de cobranza legal para recuperar los créditos?
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) siempre e) Casi siempre
8. ¿Usted emplea la clasificación de riesgo de Mibanco para hacer el seguimiento a los nuevos créditos?
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) siempre e) Casi siempre
9. ¿Con frecuencia se realizan reportes de riesgos en mi Mibanco?
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) siempre e) Casi siempre
10. ¿En Mibanco se realizan indicadores para el seguimiento de los créditos otorgados?
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) siempre e) Casi siempre

II. Riesgo de morosidad

11. ¿En Mibanco se respeta que el endeudamiento de los clientes sea menor al 30% de sus ingresos?
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) siempre e) Casi siempre
12. ¿Evalúan que la cuota de pago del crédito no sea alto para el cliente?
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) siempre e) Casi siempre
13. ¿Los clientes de Mibanco tienen una buena cultura de pago de sus cuentas?
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) siempre e) Casi siempre
14. ¿Los clientes por lo general acceden a un crédito menor a 12 cuotas?
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) siempre e) Casi siempre
15. ¿Se solicita que el cliente demuestre su fuente de ingresos?
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) siempre e) Casi siempre
16. ¿En la institución se solicitó al cliente su declaración jurada de gastos?
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) siempre e) Casi siempre
17. ¿Se le informa a los clientes sobre su tasa anual de interés?
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) siempre e) Casi siempre
18. ¿Los clientes con frecuencia se excusan de no pagar su cuota porque la tasa de interés es muy alta?
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) siempre e) Casi siempre
19. ¿Se realiza el cobro de la deuda antes del vencimiento de la cuota?
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) siempre e) Casi siempre
20. ¿Con frecuencia en Mibanco hay una alta tasa de morosidad de los créditos?
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) siempre e) Casi siempre