UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

DISEÑO DE ESTRATEGIAS FINANCIERAS QUE PERMITAN REDUCIR LOS INDICES DE MOROSIDAD EN LA FINANCIERA EFECTIVA AGENCIAS DE TRUJILLO 2014

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO

Autor(a):

Bach: Navarro Manosalva Santos Jannet

Asesor:
Mg. Fernandez Cueva Amado

Línea de Investigación:
Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel- Perú
2019

DISEÑO DE ESTRATEGIAS FINANCIERAS QUE PERMITAN REDUCIR LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD EN LA FINANCIERA EFECTIVA AGENCIA TRUJILLO 2015.

Aprobación de la tesis

_____

Apellidos y Nombres:…….

Autor

_____

Grado/ Apellidos y Nombres:…….

Asesor Metodológico

_____

Grado/ Apellidos y Nombres:…….

Asesor Especialista

_____

Grado/ Apellidos y Nombres:…….

Presidente de Jurado

_____

Grado/ Apellidos y Nombres:…….

Secretario(a) de Jurado

_____

Grado/ Apellidos y Nombres:…….

Vocal/Asesor de Jurado

_____

Apellidos y Nombres:…….

Autor

DEDICATORIA

Con mucho cariño y amor a mis queridos padres quienes con su ejemplo, sacrificio y apoyo invalorable, hicieron posible la culminación de tal anhelada carrera profesional.

Jannet

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis queridos padres, familiares y profesores, los cuales estuvieron apoyándome desde el principio hasta el final, con sus consejos, su apoyo y su fé que depositaron en nosotros, les estaremos agradecidos eternamente porque hicieron que mi anhelo se concretara y finalmente culminemos con nuestra carrera profesional.

Jannet

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
INDICE	5
RESUMEN	6
ABSTRAC	7
INTRODUCCION	10
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad Problemática	14
1.2 Formulación del Problema	27
1.3 Objeto de estudio y campo de acción	27
1.4 Delimitación de la investigación	27
1.5 Justificación	27
1.6 Limitaciones de la investigación	28
1.7 Objetivos	29
CAPITULO II: MARCO TEORICO	
2.1 Antecedentes del estudio	31
2.2 Estado del arte	41
2.3 Desarrollo de la temática teórico científica	61
2.4 Definición conceptual de la terminología empleada	44
CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO	
3.1 Tipo y diseño de la investigación	64
3.2 Población y muestra	65
3.3 Hipótesis	66
3.4 Variables- Operacionalización	67
3.5 Métodos y técnicas de investigación	68
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	69
3.7 Análisis estadísticos e interpretación de datos	71
CAPITULO IV: PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN	
CAPITULO V: ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	
5.1 Resultados en tablas y gráficos	81
5.2 Discusión de resultados	94
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
6.1 Conclusiones	100
6.2 Recomendaciones	102
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

RESUMEN

Las entidades financieras representan para sus usuarios una fuente de servicios de préstamos y créditos, préstamos que en otras entidades financieras no podrían acceder debido a los requisitos exigidos y si logran obtenerlo estarían expuestos muchas veces a pagar altos intereses. Estas instituciones se caracterizan por otorgar créditos a sus clientes a tasas de interés bajas; pero como todas las demás instituciones de intermediación financiera enfrentan riesgos, el principal es el riesgo crediticio, el cual se manifiesta en el incremento de la cartera morosa, que muchas veces se debe a una inadecuada gestión del crédito, es en tal sentido que la presente investigación se realizó con el objetivo de diseñar estrategias financieras que permitan reducir los índices de morosidad, la investigación se desarrolló en la financiera EFECTIVA Agencia Trujillo.

La metodología utilizada fue en primer lugar analizar la situación crediticia de la institución con la finalidad de obtener información de las características del crédito otorgado en financiera EFECTIVA, luego basándonos en prácticas y modelos eficientes de gestión crediticia se diseñó la propuesta de estrategias Financieras. Esta investigación es de tipo descriptiva propositiva. Tuvo como población 428 clientes de la Financiera, así mismo se utilizaron los Métodos Histórico, Métodos Deductivo, y el Método Estadístico, para lo cual se empleó también las técnicas de la encuesta, la Observación, la entrevista y el análisis documental

La investigación obtuvo como resultado que financiera EFECTIVA presenta un índice de morosidad por encima del promedio aceptable para este tipo de instituciones, asimismo se determinó que la principal causa de atraso es el endeudamiento de los usuarios con otras instituciones y que no se realiza seguimiento a los préstamos en estado de morosidad.

Palabras clave: Estrategias, Estrategias Financieras, Morosidad, rentabilidad, cartera de créditos, riesgo crediticio.

ABSTRACT

Financial institutions pose to its users a source of credit and loan services, loans from other financial institutions could not access due to the requirements and if they would get exposed many times to pay high interest. These institutions are characterized by lending to customers at low rates of interest; but like all other financial intermediaries face risks, the main one being credit risk, which is reflected in the increase in non-performing loans, which are often due to inadequate credit management, it is in this sense that the present research was conducted with the aim of designing financial strategies to reduce delinquency rates, research developed in the financial EFFECTIVE Trujillo Agency.

The methodology was first analyze the credit status of the institution in order to obtain information on the characteristics of the credit granted in financial EFFECTIVE, then based on practical and efficient credit management models proposed Financial strategies are designed. This research is descriptive purposeful. Population had like 428 Financial clients, also the Historical Methods, Deductive Methods, and Statistical Method, for which also use the techniques of survey, observation, interviews and document analysis were used

The research result was that financial EFFECTIVE has a delinquency rate above the acceptable average these institutions also determined that the main cause of delay is the indebtedness of users with other institutions and not tracked the loan delinquency status.

Keywords: Strategies, Financial Strategies, Delinquency, profitability, loan portfolio credit risk.

INTRODUCCIÓN

Las instituciones financieras reguladas especializadas en Micro finanzas en el Perú son las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC) y las Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa (EDPYME).

Dichas instituciones financieras enfrentan en el desarrollo de sus transacciones financieras, el riesgo de no recibir el pago oportuno y exacto de los montos prestados y su retribución bajo la forma de tasa de interés. Este rasgo promisorio de las transacciones financieras hace necesario que quiénes otorgan crédito y quiénes lo reciben dispongan de la mayor cantidad posible de información para determinar el riesgo del crédito.

El problema de una elevada cartera morosa constituye un serio problema que compromete la viabilidad de largo plazo de la institución. Una institución que empieza a sufrir un deterioro de su cartera de créditos ve perjudicada su rentabilidad al aumentar la proporción de créditos con intereses no pagados, además de generarse una ruptura en la rotación de los fondos. El problema en la rentabilidad se profundiza al tomar en cuenta que la entidad regulada tiene que incrementar sus provisiones por los créditos impagos, lo que repercute inmediatamente en las utilidades de la empresa.

De esta manera, un incremento importante en la morosidad hace que el problema de incumplimiento se traduzca en uno de rentabilidad y liquidez, y finalmente en

un problema de solvencia si la institución empieza a generar pérdidas y déficit de provisiones.

Nuestra investigación comprende los siguientes capítulos:

CAPITULO I: Se presenta la situación problemática, se establecen algunas limitaciones y se establecen los objetivos.

CAPITULO II: Comprende el marco referencial científico, se presentan los antecedentes, la base teórica bajo la cual se respalda nuestro estudio y se conceptualizan términos relevantes para nuestro estudio.

CAPITULO III: Trata sobre la metodología de la investigación y se describe la población y la muestra, el diseño de la investigación, los instrumentos y procedimientos de recolección de información; así como las técnicas de procesamiento y análisis estadístico de datos.

CAPITULO IV: Se realiza la descripción de resultados, se muestran los resultados obtenidos durante la investigación de campo en base a la metodología utilizada para llevar a cabo la investigación.

CAPITULO V: Se presenta las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron después de haber obtenido los resultados de nuestra investigación.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas indicadas para cualquier investigador interesado en el tema, acompañándose al final de los anexos respectivos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA INVESTIGACIÓN

1.1. Situación Problemática

Contexto Internacional

Según el Blog Crédito y Prestamo.com (2011) La tasa de morosidad de los préstamos concedidos por las entidades financieras llegó en noviembre al 5,68%. El número de particulares y empresas titulares de créditos de dudoso cobro (los que encadenan más de tres cuotas sin abonarse) volvió a crecer. Se trata de una subida de 0,02 puntos con respecto a octubre y de 0,64 en tasa interanual, que sitúa la mora, una vez más, en el nivel más alto desde 1996.

Las cifras que arroja el Banco de España vuelven a ser negativos por segundo mes consecutivo, tras un leve respiro en septiembre. En lo que va de año, de hecho, solo se ha respirado tres veces en lo que se refiere a la evolución de la mora -marzo y junio, además de septiembre- y supera ya los 108.000 millones de euros.

Los ratios de mora de los bancos fue superior al de las cajas por tercer mes consecutivo, si bien a este respecto el Banco de España incluye una nota aclaratoria en la que pide que se tenga en cuenta la reestructuración del sistema financiero (fusiones de cajas, conversiones de cajas en bancos, etc.) a la hora de hacer un análisis de esta evolución. La morosidad de los bancos fue del 5,81% y la de las cajas del 5,53%.

Las provisiones de las entidades para cubrir la mora aumentaron en casi 1.000 millones de euros, hasta los 62.250 millones. Comparado con las provisiones de hace un año, estas dotaciones suben ya en 8.000 millones de euros.

Villena M. (2012) nos dice que Creciendo y estable, se encuentra el comportamiento de la morosidad y que en los últimos años exhibe la banca y el retail, respectivamente. Esto, a pesar de las declaraciones que, tanto casas comerciales como ejecutivos de la banca, han dado al respecto.

El estudio indica que “la solidez de la actividad y demanda interna han generado que la morosidad del sector bancario esté estable y que la de las casas comerciales, aunque presentan un leve deterioro, no significa un riesgo relevante”.

En sus estados financieros a junio, Falabella explicó que “en Chile, la eliminación del registro histórico de deudores ha continuado afectando los niveles de morosidad, lo que ha generado un mayor gasto en provisiones”. Mientras, en su análisis razonado, Cencosud señaló que la caída de 0,8% en la partida de servicios financieros se debió, en parte, a que “desde enero de 2012 hubo un cambio en la legislación que impulsó la toma de los seguros sólo de forma voluntaria”.

Al respecto, el jefe de la División de Estudios de Economía, Jorge Herman, dice que el incremento en los niveles de impago en los retails, “en términos generales, no es preocupante debido a los bajos porcentajes de mora alcanzados a la fecha”.

Además, explica que la publicación de la Ley Dicom sólo “debería afectar mayormente los niveles de morosidad de las empresas que tienen este tipo de segmento de clientes más riesgosos, tales como Hites, ABCDIN y La Polar y tener un leve efecto sobre el resto de las instituciones financieras”.

Por otra parte, señala que “las nuevas regulaciones tales como el Sernac Financiero y licitación de seguros son un reto para el modelo de negocios de las instituciones financieras”, y que estas medidas “generan una mayor transparencia y claridad en la información entregada por los proveedores hacia los consumidores, provocando mayor competencia entre las instituciones financieras”.

Las cifras

Con todo, el estudio apunta que “la morosidad a más de 90 días de la cartera de consumo de las casas comerciales “ha presentado un leve aumento o deterioro en junio de 2012 en relación al periodo anterior desde un 4,6% a un 5,5% de la cartera de consumo”.

Eso sí, Hermann especifica que en este deterioro existe una evolución dispar dentro de la muestra de empresas.

“Respecto a la morosidad de cada retailes se observa un aumento en Falabella, Hites y ABC-DIN y La Polar, mientras que en Walmart, Cencosud y Ripley ha permanecido prácticamente estable en los últimos trimestres”, explica el estudio.

Situación en la banca

En tanto, en el sector bancario las cifras parecen ser menos volátiles. Según el informe, “analizando la morosidad sobre 90 días de los últimos 4 trimestres se observa que ha permanecido estable con un 2,4% de las colocaciones de consumo”.

De hecho, señala que “la cartera de consumo bancaria con una morosidad de 90 días o más presentó una caída pronunciada desde abril de 2009, manteniéndose relativamente estable desde agosto de 2010”.

Contexto Nacional

Alva M. (2013) “Las deudas de personas con sistema financiero superan los S/. 7,000, en promedio “Diario Gestión, donde manifiesta que el crédito de consumo promedio del sistema financiero atenuó su ritmo de crecimiento en el último año, según información de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

A julio del 2013, las diferentes entidades financieras del país otorgaron créditos de consumo por un monto promedio de S/. 7,053.6, mayor en 1.9% al registrado en igual mes del año pasado (S/. 6,924.6). Sin embargo, este incrementó fue menor al 7.2% registrado entre julio del 2011 y julio del 2012. “El 1.9% es un crecimiento bajo, tal vez debería ser de alrededor de 5% o 6% interanual; sería más interesante que crezca a esos ritmos”, sostuvo el economista Jorge Olcese. Explicó que el menor dinamismo es natural en este periodo, pues ha habido

mayores restricciones en las políticas crediticias de bancos y demás instituciones financieras.

Por un lado, se ha dado un control más exigente por parte de la SBS para evitar el sobreendeudamiento de las personas; por ejemplo, en lo referido a niveles de ingreso y en la información requerida a los potenciales deudores. Además, algunas cajas municipales y rurales que han sufrido caídas fuertes en su rentabilidad, por malos préstamos a pequeñas empresas o negocios agrícolas, han restringido el otorgamiento de créditos de consumo para evitarse nuevos riesgos, señaló Olcese.

Javier Ibáñez, catedrático de ESAN, mencionó que, adicionalmente, las políticas de elevación de encaje aplicadas por el Banco Central de Reserva (BCR) en la primera parte del año, disminuyeron la liquidez disponible en el sistema financiero para este tipo de créditos. En el periodo de análisis, el número total de deudores de préstamos de consumo aumentó 10%, o en 434,000, hasta 4.7 millones, y el saldo de esos préstamos, en 12%.

Según el tipo de entidad; el préstamo de consumo promedio varía de acuerdo al tipo de entidad financiera. Así, la banca múltiple es la que otorga el financiamiento promedio más alto (S/. 9,103.6), aunque es el monto que menos creció en el periodo analizado (1.6%).

En cambio, las cajas rurales y las Edpymes son las que muestran las mayores alzas en los montos desembolsados, de 12.7% y 9%, respectivamente. Aunque

estos resultados responden, más bien, a una disminución tanto en el número de deudores a los que atienden como en saldo crediticio que manejan. Olcese indicó que las cajas municipales, las financieras y Mibanco están siendo más agresivos en provincias y en zonas rurales y están “jalándose” a clientes de las cajas rurales y de las Edpymes.

Asimismo, en el último año, varias de estas dos últimas entidades se han fusionado o se han convertido en financieras, lo que también explica el retroceso en el número de deudores y de créditos. El enfriamiento de préstamos de consumo en las cajas rurales reflejaría, también, las menores ventas de los pequeños negocios y microempresas, que no estarían yendo al mismo ritmo de crecimiento económico del país, afirmó Ibáñez.

No obstante, los últimos meses del año y los primeros del siguiente suelen ser de mayor actividad económica, de más consumo y demanda por parte de las familias, refirió Olcese. Por ello, estimó que habrá un mayor avance de los créditos en general y de los de consumo en particular hacia finales del 2013. “No será exacerbado pero sí un poco más rápido que en los meses previos”, puntualizó.

La disminución de encajes de los últimos meses –por parte del BCR- también ayudará a este repunte. “Si bien ahora habrá mayor liquidez para préstamos, no significa que se va a colocar de manera inmediata”, opinó Ibáñez. Y es que se mantienen niveles de endeudamiento muy altos e índices de morosidad que podrían ser un riesgo para algunas entidades financieras. “Esto las obligaría a ser

más cuidadosas y a trasladar estos recursos a poblaciones no atendidas de zonas periurbanas y rurales”, concluyó.

Según el diario el Peruano edición 10 septiembre del 2012, en su artículo titulado: Caen niveles de morosidad. La morosidad bancaria en el Perú se situó en 1.62% en marzo de este año y se presenta como una de las más bajas en la región, inclusive frente a los resultados obtenidos por Chile y México, reportó la Asociación de Bancos (Asbanc).

El gremio financiero informó que el ratio de morosidad de la banca privada en el país fue superior solamente en 0.02 puntos porcentuales respecto a febrero último y en 0.11 puntos en comparación con marzo del año pasado.

No obstante, Asbanc precisó que dentro del contexto latinoamericano, la banca peruana ostenta ratios de morosidad menores a los de varios países.

Según los últimos reportes en torno a este ratio, la morosidad de Chile, México, Colombia, Ecuador y Bolivia se sitúa en 2.58%, 2.47%, 2.80%, 2.84% y 1.72%, respectivamente.

En cuanto a microempresas, Asbanc precisó que, de manera desagregada por tipo de crédito, la morosidad presentó comportamientos mixtos en los distintos segmentos en el tercer mes del presente año, pero permaneciendo en niveles bajos en todos los casos.

Así, la morosidad de los créditos a las microempresas decreció de 2.82% en marzo de 2011 a 2.49% en marzo de este año. En tanto, la morosidad de los créditos hipotecarios se redujo a 0.88% en el período de análisis.

Por su parte, la morosidad de los créditos a las medianas empresas cayó de 2.35% a 2.19%.

En lo concerniente a los créditos no minoristas, en marzo de este año la morosidad para los préstamos corporativos disminuyó respecto a marzo de 2011 al pasar de 0.01% a 0.002%. En tanto, el ratio de morosidad de los créditos a las grandes empresas aumentó de 0.21% a 0.25%.

La deficiente calidad de servicio de orientación e información al usuario que ofrecen algunas entidades financieras, bancarias o las empresas comerciales es una de las principales causas del inicio o el aumento de la morosidad y, además, incrementa los gastos operativos por cobranza. En ese sentido, la empresa especializada en cobranzas coactivas Normaliza, afirmó que tanto al momento de otorgar un crédito o vender un producto, el personal debe brindar la orientación necesaria y alternativas al cliente, a fin de evitar el incremento de la morosidad.

Normaliza recomendó una adecuada instrucción al personal para mejorar la calidad de atención al cliente, así como la instalación de call centers en las que los usuarios reciban previamente información y detalles sobre el crédito que proyectan contratar.

Urra C. (2014), en su artículo denominado “Sube el número de morosos en el Sistema Financiero a su mayor nivel en ocho años”, donde nos dice que la tasa de morosidad en el sistema financiero en diciembre del 2013 fue de 2.14%, superando al 1.75% de similar mes del 2012, con lo que se convierte en la tasa más alta de los últimos ocho años, de acuerdo con los datos de la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc).

Según el gremio bancario, este incremento se dio principalmente en créditos a medianas, pequeñas y micro empresas. La tasa de morosidad de 2.14% no se observaba desde diciembre del 2005. Pese al incremento de morosos, Asbanc destacó que la tasa se mantiene por debajo de otros países como Chile (2.2%), Colombia (3.0%), México (3.4%), Brasil (5%) y España (13%). Durante el 2014 el estimado de morosidad será de alrededor del 2%.

Al hacer un balance de los principales indicadores del sistema bancario en 2013, el gremio informó que los créditos totales superaron los S/.169, 500 millones al cierre del 2013, monto que representó una crecimiento anual de 12%, cifra bastante importante, pero menor al dinamismo observado en el 2012 (15%), lo cual se explica principalmente por el menor crecimiento de la economía.

La dolarización del crédito fue de 46% en diciembre 2013, una tasa menor al porcentaje de similar mes del 2012 que alcanzó el 52%. En el caso de los depósitos totales que las personas y empresas confían a los bancos locales superaron los S/.170.000 millones en el 2013, representando un crecimiento anual del 17%. Este crecimiento es mayor a la tasa registrada en 2012 (14%) e incluso

que 2011 (10%), años en los que hubo mayor crecimiento económico que en 2013.

Contexto Local

Financiera Efectiva es una empresa del Grupo EFE supervisada por la Superintendencia de Banca Seguros & AFP (SBS), especializada en el otorgamiento de créditos al sector emergente.

Inició sus operaciones en 1,999 como una Entidad de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa (EDPYME) convirtiéndose en el 2010 en entidad financiera.

Financiera Efectiva, a través de más de 180 oficinas a nivel nacional, otorga el financiamiento a los clientes que adquieren productos en las empresas vinculadas al Grupo EFE: Tiendas EFE, La Curacao y Motocorp. Habiendo obtenido en los últimos 6 años ratios de cartera, solidez y rentabilidad por encima del promedio del sector.

GRUPO EFE

Financiera Efectiva conjuntamente con sus empresas vinculadas: Tiendas EFE, La Curacao y Motocorp conforman un mismo grupo económico.

Tiendas EFE junto con LA CURACAO conforman la cadena de electrodomésticos más grande del Perú, con 177 puntos de venta a nivel nacional, y una participación del mercado del 25%. A su vez, Motocorp es una cadena de tiendas

especializada en la venta de motos multimarca, la cual inició operaciones en el año 2012, actualmente cuenta con 15 tiendas.

Dentro de los productos que ofrece Financiera Efectiva, tenemos los Créditos de Consumo y los Depósitos a Plazo fijo – Banca Preferente. En tal sentido, se ha podido observar que el índice de morosidad se encuentra en aumento, esto en los Créditos de Consumo, que son prestamos que se otorgan a los clientes para que estos los devuelvan gradualmente en cuotas con su respectivo interés Es aquí donde se presenta los mayores índices de morosidad, esto como producto del incumplimiento por parte de los clientes de sus obligaciones, muchas veces porque estos no tienen la liquidez adecuada para pagar el préstamo por diferentes motivos. Paralelo a esto también aumentan las colocaciones, resultando algo favorable, para el control de la morosidad. Esto resulta viable siempre y cuando se efectúe un seguimiento de los créditos desde el primer día de atraso, contando con el apoyo del área de créditos que son los primeros en detectar cuando un cliente se encuentra en atraso desde los primeros días.

Se ha podido determinar el incremento de morosidad con los desembolsos otorgados en 05 últimos meses de los cuales se tiene un valor importante pasado los 151 días, pasando éstas deudas a ser cobrados por terceros (outsorrcing) que realiza la gestión y reporta a la Financiera semanalmente la situación de las cuentas a su cargo. Según cuadro resumen se pude visualizar la cantidad de cuentas que migran de acuerdo a las microzonas asignadas por la Financiera.

ANEXO

CUENTAS MENSUALES - F. EFECTIVA TRUJILLO AL 01.05.2014		Plaza Total	ADCs menos 1 d	ADCs 1 a 30 d	Ej. Cobr 31 a 90 d	Proc. P1 91 a 150 d	Proc. P2 151 a mas d
ZONA	MICROZONA	cuentas	%	%	%	%	%
121- Manuel Alva Frias							
	808 - Florencia de Mora Alto	898	69.50%	6.03%	3.80%	3.70%	13.90%
	809 - Florencia de Mora Alto	615	70.40%	6.30%	5.60%	2.60%	15.00%
	814 - Huanchaco Alto	468	64.50%	7.10%	6.20%	2.80%	19.00%
	815 - Huanchaco Bajo	498	59.70%	7.00%	4.40%	4.10%	21.20%
122- Edwin Hector Gerrero							
	806 - La Esperanza Alto	732	70.60%	5.80%	3.00%	2.20%	14.72%
	807 - La Esperanza Bajo	611	67.40%	4.80%	2.50%	4.80%	18.00%
	810 - Moche	277	91.30%	6.90%	1.81%	0	0
	812 - Paijan Alto	603	61.50%	5.90%	5.80%	4.70%	19.10%
	812 - Paijan Alto	150	64.00%	8.70%	9.30%	7.30%	10.70%

Es por eso que he elegido este tema pues permitirá analizar los principales factores que inciden en la morosidad de clientes, entre 31 a 150 días de atraso, permitiéndole a Financiera Efectiva Agencia Trujillo un mayor flujo de recuperación de su cartera morosa, enmarcado en un seguimiento de control los créditos, que van a permitir disminuir los riesgos de morosidad y crear una cultura de recuperación y prevención.

1.2. Formulación del Problema:

¿De qué manera el diseño de Estrategias Financieras permitirá disminuir los índices de morosidad de la Financiera Efectiva Agencia Trujillo?

1.3. Delimitación de la Investigación

Acción Social: Diseño de Estrategias Financieras

Sujeto Social: Financiera Efectiva. Agencia Trujillo

Ámbito Espacial: Región Libertad, Provincia Trujillo, Distrito de. Trujillo

Ámbito Temporal: La presente investigación tiene como periodo de tiempo el año 2014.

1.4. Justificación e Importancia:

Con la finalidad de evitar la exposición al riesgo de la cartera de crédito, se propone realizar un análisis de los principales factores que afectan e inciden en la morosidad de los clientes y que pueden ocasionar iliquidez momentánea y decrecimiento de la rentabilidad financiera en la Financiera Efectiva Agencia Trujillo

La Financiera Efectiva Agencia Trujillo, se constituye como una importante fuente de crédito para el sector de pequeñas y medianas empresas, como también para el sector agrario promoviendo su sólido desarrollo y sostenibilidad, permitiendo agilizar el financiamiento al sector microempresa generando a su vez, ganancias en el crecimiento, eficiencia y equidad a sus clientes.

Con respecto a la justificación metodológica esta es una investigación Descriptiva propositiva, basada en la observación directa y la recolección de datos que serán plasmadas en una encuesta dirigida y se propondrá estrategias para minimizar las principales causas que inciden en la morosidad de los clientes de la Financiera Efectiva Agencia Trujillo. Ayudado con la revisión de la literatura, el apoyo de trabajos de investigación, informes anuales y reportes de carteras vencidas de morosidad de la Financiera Efectiva Agencia Trujillo.

1.5. Limitaciones de la investigación:

Dentro de las limitaciones que se ha tenido durante el desarrollo del trabajo de investigación tenemos:

Poca disponibilidad de tiempo para realizar la investigación, ya que me encuentro trabajando.

Falta de comunicación y confianza al solicitar información de la financiera.

Poca disponibilidad de tiempo para proporcionar información por parte de los funcionarios de la empresa.

1.6. Objetivos:

Objetivo general.

Proponer estrategias Financieras que permitan reducir los índices de morosidad de Financiera Efectiva Agencia Trujillo.

Objetivos específicos.

a) Analizar y determinar la situación económica financiera, de Financiera Efectiva Agencia Trujillo
b) Analizar y evaluar la cartera de créditos.
c) Analizar la gestión de créditos de la Financiera para el otorgamiento de créditos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudio.

Carrasco, V. y Ceballos, H. (2011) En su Tesis para optar el título de Magister en Gestión Bancaria y financiera, denominada “Modelo automatizado de Gestión Crediticia para Minimizar la Morosidad en el Banco Nacional de Fomento, Sucursal Ambato” Universidad Autónoma de los Andes, Facultad de Sistemas Mercantiles y en la cual concluyen:

La implementación de un modelo automatizado de gestión crediticia es un factor preponderante para solucionar el alto índice de morosidad que al momento mantiene la Sucursal Ambato del Banco Nacional de Fomento, por cuanto esta medida significa en el mejoramiento de la calidad de la cartera, que es un principio básico que debe tomar en cuenta para la reducción del riesgo financiero y sobre todo por la imagen corporativa proyectada.

Sabiendo que la razón de ser de la entidad, es el servicio a los demás y alcanzar la satisfacción plena del cliente, es importante que los créditos que se le entreguen cumplan con su finalidad real que es financiar su actividad productiva; de tal manera que el cliente mantendría un alto grado de reciprocidad con la institución financiera.

Otro factor importante, es el talento humano con el que cuenta la institución y por lo cual se deben la implementación de esta medida aprovecharía sus capacidades, evita la duplicidad del trabajo, se optimice el tiempo y particularmente delinea funciones y establece responsabilidades al funcionario,

fomentando un mejor ambiente laborar a través del trabajo en equipo y en igual carga laboral según el cargo que tienen.

Barreno, M. y Moyota, A. (2010) en su tesis denominada ""Plan de Riesgo Crediticio para disminuir la Morosidad de los Clientes En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "Fernando Daquilema" de la ciudad de Riobamba durante el Año 2009." Universidad Estatal de bolívar, y en la cual concluyen:

La mayoría de los socios tiene créditos de montos inferiores, que son destinados a la agricultura, pocos son destinados al consumo.

Desde el punto de vista del análisis cuantitativo, se establece que la Cartera de Crédito se ha incrementado de manera considerable en los últimos meses estudiados, esto nos permite opinar que la demanda de créditos por parte de los clientes cada vez es más exigente, debido a las facilidades en el otorgamiento y en los procesos del trámite. También, se puede deducir que la Cooperativa no presenta una cartera de morosidad alta, y que sus índices de riesgo crediticio se encuentran por debajo de los límites fijados por la Superintendencia de Bancos.

De las opiniones vertidas por los Asesores de Crédito y el Jefe Comercial se puede observar que por el exceso de carga operativa, el personal no logra cumplir con las políticas departamentales, afectando al efectivo monitoreo y control del riesgo del crédito.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema”, no cuenta con una Área de Riesgos, que ayude a la evaluación, control y prevención de riesgos frente a futuras eventualidades de factor económico, natural, político, etc.

El Departamento de Crédito y Cobranzas, no ejerce una actividad efectiva en la Cooperativa, se limita al requerimiento de información y no al análisis profundo de las causas del incumplimiento de metas; la falta de difusión de procedimientos y capacitación al personal limita su actividad en la gestión crediticia.

Salinas J. (2005) en su tesis denominada “Reconocimiento de patrones de morosidad para un producto crediticio usando la técnica de árbol de clasificación CART” Universidad Mayor de San Marcos, en la cual concluye:

En los sistemas bancarios o financieros es importante analizar el riesgo crediticio cuando se le concede un crédito a un cliente para un producto determinado. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo encontrar un patrón de comportamiento de la morosidad a partir de la información obtenida al momento de solicitar un crédito para un producto crediticio y a su vez dar a conocer una nueva técnica estadística muy útil para este campo que es la técnica de los Árboles de Regresión CART la cual se aplica en situaciones donde se tienen un conjunto de datos de individuos en los que se han medido variables predictoras o independientes y una variable de clasificación o de criterio que define el grupo al que cada individuo pertenece; y se quiere encontrar un conjunto de reglas de decisión que permitan explicar la clasificación existente y utilizar estas reglas para poder clasificar a un nuevo individuo, esta técnica tiene la ventaja de una alta potencia en sus estimadores. En el presente trabajo se hace una descripción del

CART como un algoritmo de desarrollo de árboles y se presenta una aplicación de dicho algoritmo al reconocimiento de patrones de morosidad y de no morosidad para un producto crediticio de una entidad del sistema financiero nacional que otorga préstamos a personas naturales. Se presenta el marco teórico empezando con una caracterización del sistema financiero nacional. Luego se dan algunas referencias sobre el riesgo de crédito y se dan las bases teóricas sobre el reconocimiento de patrones. Finalmente se presenta la metodología del árbol de clasificación CART que es objetivo del presente trabajo y una definición conceptual de términos. La metodología de la investigación está referida a la descripción del producto crediticio y la estrategia para la prueba de hipótesis. Para aplicar el algoritmo de árbol de clasificación CART se ha trabajado con un producto crediticio del sistema financiero nacional que otorga préstamos en dólares a personas naturales. En este caso particular, el fin que cumple el producto crediticio consiste en otorgar líneas de crédito a todas aquellas personas naturales dependientes que cumplan con los requisitos establecidos por la entidad bancaria. El producto crediticio se ofreció a personas dependientes de empresas o instituciones privadas y gubernamentales que se encontraron en situación de activos (empleados, obreros, etc.) o jubilados cuyos ingresos mensuales sean mayores a US $ 700.00 o su equivalente en moneda nacional. Para el procesamiento de la información se trabajó con la información de todos los clientes que obtuvieron el producto crediticio. El trabajo se realizó en dos etapas: Etapa I: Descripción univariada y bivariada de las variables descriptivas y de la variable criterio, para lo cual se utilizó el software estadístico SPSS versión 10.0. Etapa II: Aplicación del algoritmo de árbol de clasificación CART, para lo cual se utilizó el software CART 4.0 for Windows de la compañía Salford Systems [7];

para generar los resultados de la clasificación usando como medida de impureza el índice de Gini con costos de mala clasificación iguales. Finalmente, se presenta el procedimiento de la técnica del árbol de clasificación CART para el producto crediticio empleado, con la presentación, análisis e interpretación de los datos usando un análisis descriptivo univariado y bivariado. Luego se presenta el análisis del árbol generado por el algoritmo CART. En los anexos se presenta un manual del software CART y las reglas de clasificación para los morosos y los no morosos.

Benítez J. (2000) en su trabajo de investigación denominado "El índice de Morosidad de la Caja Municipal de Trujillo y sus Determinantes" Universidad Privada Antenor Orrego, y en la cual arribo a las siguientes conclusiones:

El índice de morosidad obtenido por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo es explicado por la deficiente evaluación económica y financiera del sujeto de crédito por parte de la institución financiera.

El entorno económico incide en los resultados obtenidos acerca de la calidad de la cartera crediticia, en las instituciones financieras, así tenemos que en periodos recesivos de los principales sectores hacia donde se orienta el crédito, trae como consecuencia que se tengan elevados índices de morosidad y problemas en las recuperaciones de los mismos.

La política crediticia así como los reglamentos de créditos y la gestión en las cobranzas inciden en los niveles de morosidad de las instituciones financieras. El

escaso control de las propuestas crediticias en los comités de créditos y un escaso seguimiento de los clientes con créditos vencidos también explica los elevados índices de morosidad.

El presente trabajo sugiere otras líneas de investigación para enriquecer la problemática tratada, así por ejemplo se debe determinar si los microempresarios con menor desarrollo económico son buenos pagadores o los empresarios que tienen un desarrollo relativamente mayor ya que tienen acceso a fuentes de financiamiento de la banca múltiple.- Debe de indagarse si los prestatarios varones o mujeres son buenos pagadores.

Debe investigarse acerca de cómo mejorar la tecnología crediticia para la microempresa en un entorno competitivo y de acuerdo a la globalización económica actual.

Los créditos otorgados de manera individual son más convenientes o aquellas experiencias que otorgan créditos de manera grupal ya que permite un mejor control del incumplimiento de los beneficiarios.

Sobre los niveles culturales de la población respecto a los créditos, falta averiguar si los microempresarios que tienen mayor nivel cultural son mejores pagadores que aquellos que tienen escaso nivel cultural; así mismo no se sabe mucho de los patrones culturales de incumplimiento de honrar los compromisos adquiridos en nuestra sociedad.

Piscoya, C. y Falla, M. (2007), En su Tesis para optar el Grado Académico de Contador Público. Denominada “Factores que originan la morosidad en los microcréditos de los pequeños y microempresarios del Sector Plataforma Balta-Mercado Modelo Chiclayo 2006”. Universidad Señor de Sipán en la cual concluye:

Esta investigación tuvo como objetivo general ofrecer una propuesta de mejoras que permita reducir el índice de morosidad en las instituciones micro financieras que otorgan crédito a los pequeños y microempresarios del Sector Plataforma Balta-Mercado Modelo, una vez identificados los factores que originan este fenómeno. Llegando a las siguientes conclusiones:

Con la finalidad de que los microempresarios cumplan con sus pagos las tasas no deben ser muy altas y deben existir tasas preferenciales para los puntuales; con referencia a los plazos estos deben ser puestos por uno mismo.
El 53% de los encuestados recomendó que el otorgamiento del crédito debe ser entregado en forma inmediata, mientras que el 31% está conforme con lo establecido.

Vargas, G y Troskey, J. (2007), En su Tesis para optar el Grado Académico de Contador Público. Denominada “Propuesta de un modelo de gestión crediticia para reducir la morosidad en el producto CREDIPYME y mejorar la rentabilidad de la EDPYME Solidaridad SAC de la ciudad de Chiclayo”. Universidad Señor de Sipán en la cual concluye:

La rentabilidad está en función de la calidad de cartera, es decir mientras mejor calidad de cartera exista mayor será la rentabilidad. La calidad de la cartera, hace que la rentabilidad de la EDPYME Solidaridad SAC, esté por debajo del promedio de las EDPYMES del sistema.

La mora presentada en la EDPYME SOLIDARIDAD SAC, se debe principalmente a:

Falta de una política clara de seguimiento a los créditos, el 77% de los créditos no cuentan con un seguimiento adecuado.

Riesgo de crédito mal identificado, el 100% de los expedientes de crédito muestran el riesgo del negocio sin proyectarse al tiempo de retorno de préstamo.

Otorgamiento de créditos a clientes de menor desarrollo (montos de crédito de S/ 300 a S/ 1000) con niveles de sobreendeudamiento con créditos vigentes entre tres y cuatro entidades del sistema.

Falta de objetividad en el analista en la evaluación del crédito, así como en el seguimiento

No identificación del destino del crédito.

El cumplimiento de meta induce a los analistas a descuidar la calidad de la cartera por su premuera en crecer sus colocaciones.

No utilización adecuada de las centrales de riesgos.

Falta de facilidades logísticas necesarias para que los analistas cumplan cabalmente su labor.

Falta de garantías reales que permitan presión de pago o recuperación por la cobranza legal.

2.2. Estado del Arte

Según Bolaños A. (2013) en su artículo denominado “La morosidad rompe otro récord tras acelerarse en junio hasta el 11,6%”, donde manifiesta que un repunte de los préstamos que la banca clasifica de dudoso cobro y otro descenso en el crédito concedido a empresas y familias confluyen para dejar una imagen estadística mucho más sombría que la que reflejan otros indicadores, como la moderación de la prima de riesgo, la afluencia de turistas extranjeros o la salida de la recesión de la zona euro. Porque el detalle de los balances financieros de junio, difundido este lunes por el Banco de España, revela que la tasa de morosidad, la proporción del crédito que se considera dudoso, alcanza ya el 11,6%, un nivel récord.

La morosidad no solo aflora los problemas de las entidades financieras españolas, que deben reservar fondos para cubrir la posibilidad de no recuperar el dinero prestado (se destinaron 116.344 millones a provisionar créditos, un 15% más que un año atrás). También es un termómetro del deterioro de la economía

española: la morosidad crece en paralelo a la recesión, que mina la capacidad de pago de las empresas, y a la tasa de desempleo.

“El hecho de que el paro persista en niveles por encima del 26% contribuye a explicar el aumento de la tasa de morosidad, sobre todo cuando se agota el periodo de percepción del subsidio de desempleo”, explica Joaquín Maudos, catedrático de la Universidad de Valencia e investigador del Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas. “Mientras la economía esté en recesión, la mora seguirá subiendo”, añade.

Los propios ejecutivos de la banca asumen que la proporción de créditos fallidos seguirá al alza. “Es posible que la morosidad no se frene hasta el primer o segundo trimestre de 2014”, pronosticó hace unas semanas el consejero delegado del BBVA, Ángel Cano. Pero el incremento registrado ha ido más allá de lo experimentado en los últimos meses. El volumen de préstamos dudosos escaló en 6.214 millones, al pasar de 170.205 millones en mayo a 176.420 millones en junio. Es la quinta mayor subida mensual en lo que va de crisis, un dato muy mal recibido por la Bolsa, que perdió este lunes un 1,86% por el castigo a las cotizaciones de la banca.

La explicación al repunte mensual está en las nuevas exigencias del Banco de España para dotar provisiones en la refinanciación de créditos a las empresas. El Fondo Monetario Internacional, que vigila de cerca al sector financiero español desde que la UE le concediese un préstamo de casi 40.000 millones para rescatar a entidades insolventes, había llamado la atención sobre la morosidad oculta en los préstamos refinanciados.

Sobre todo en los créditos a grandes empresas, los bancos optan por alargar los plazos y facilitar que en los primeros años solo se paguen intereses, ante las dificultades que tienen estas compañías para devolver el préstamo. Ante las dudas de la troika, el Banco de España obligó primero a publicar los datos sobre créditos refinanciados (127.000 millones, solo un 10% provisionados). Y en mayo, endureció las condiciones para definir cuándo un préstamo refinanciado podía seguir considerándose sano.

El resultado es que las entidades han empezado a reclasificar préstamos. CaixaBank, por ejemplo, reconoció en julio que había calificado como dudosos 3.287 millones en operaciones de refinanciación. “Como el Banco de España ha dado hasta el 30 de septiembre para cumplir su recomendación, habrá subidas de la morosidad hasta entonces”, explica el catedrático Maudos.

Aun con el intenso repunte mensual, el volumen de créditos dudosos, sigue por debajo de las cifras de noviembre pasado (191.600 millones), cuando la tasa de morosidad alcanzó el anterior récord, un 11,4%. La razón se encuentra en el traspaso de activos problemáticos desde las entidades nacionalizadas (36.500 millones en diciembre) o con apoyo público (14.000 millones en febrero), al banco malo, la sociedad de gestión de activos de la reestructuración bancaria (Sareb).
Como consecuencia del traspaso de activos a la Sareb, que adquirió viviendas, suelos y préstamos con un descuento medio del 47%, desaparecieron de la estadística de créditos del sector financiero hasta 75.000 millones (la Sareb, pese a su apelativo de banco malo, no es una entidad financiera, sino una gestora inmobiliaria), entre los que la proporción de dudosos era muy superior a la media,

aunque el Banco de España no especificó cuántos. En los meses en los que se formalizaron esos traspasos de activos, la tasa de morosidad bajó en 1,5 puntos porcentuales. Es decir, si esos préstamos siguiesen en la estadística financiera, la morosidad rondaría el 13% de los créditos.

El repunte de la morosidad también se debe al descenso del total de crédito concedido a empresas y familias, que encadena año y medio a la baja. En comparación con junio de 2012, el préstamo total bajó un 12,9%, hasta situarse en los 1,520 billones. Pero la comparación anual está distorsionada también aquí por la asignación de créditos a la Sareb; sin ese mordisco a la estadística financiera, el descenso del crédito concedido llegaría al 8,7% anual.

2.3. Bases teórico científicas

2.3.1 Definición de la Estrategia

Lainfiesta J. (2013) Apuntes sobre la teoría de la estrategia. Se puede definir a la estrategia como "ciencia y arte de concebir, utilizar y conducir medios (recursos naturales, espirituales y humanos) en un tiempo y en un espacio determinado para alcanzar y/o mantener los objetivos establecidos por la política".

Marketing, P. (2008). La estrategia básica de marketing. En la actualidad, al referirnos a estrategia admitimos que la misma implica:

a) un proceso de planificación de recursos y acciones que habrán de utilizarse y ejecutarse en el futuro; un plan que habrá de desglosarse en una serie de acciones concretas y precisas en el terreno práctico; que la misma se refiere a ejecuciones dentro de un ámbito conflictivo, en el que habrán de encontrarse

intereses distintos y contrapuestos; que el propósito de toda estrategia es el de ganar; que, finalmente, requiere el uso de recursos variados: físicos, humanos, intelectuales, etc.

Esto nos lleva a plantear, en primer lugar, los cinco factores básicos que debe contemplar toda estrategia:

— Recursos: ¿De qué elementos dispondremos para alcanzar el objetivo previamente establecido? ¿Están disponibles? Si no disponemos de ellos, ¿podremos conseguirlos? ¿Podremos realmente controlarlos?

— Acciones: ¿Qué pasos debemos dar para alcanzar el objetivo establecido? ¿Cuál es la secuencia? ¿Cuál es la relación entre ellos? ¿Cuál es el orden de prioridades?

— Personas: ¿Quiénes, cuántas y de qué características? ¿Qué acciones debe ejecutar cada persona? ¿Están disponibles estas personas?

— Controles: ¿Qué mecanismos debemos establecer para medir el cumplimiento de las acciones, pasos, progresos, etc.?

— Resultados: ¿Qué resultados reales y concretos se pretenden alcanzar con la o las estrategias? ¿Pueden ser cuantificados? ¿Se han definido con suficiente especificidad? Estos resultados, en conjunto, ¿aseguran el logro del objetivo previamente establecido?.

K. J. Halten: (1987). “Es el proceso a través del cual una organización formula objetivos, y está dirigido a la obtención de los mismos. Estrategia es el medio, la vía, es el cómo para la obtención de los objetivos de la organización. Es el arte (maña) de entremezclar el análisis interno y la sabiduría utilizada por los dirigentes para crear valores de los recursos y habilidades que ellos controlan.

Para diseñar una estrategia exitosa hay dos claves; hacer lo que hago bien y escoger los competidores que puedo derrotar. Análisis y acción están integrados en la dirección estratégica".

M. Porter. Estrategias Competitivas. (1992). "La definición de estrategia competitiva consiste en desarrollar una amplia formula de cómo la empresa va a competir, cuáles deben ser sus objetivos y qué políticas serán necesarias para alcanzar tales objetivos."

2.3.2 Finalidad de la Estrategia

Ruiz A. (2008) Estrategia y Táctica, la finalidad de la estrategia es alcanzar y/o mantener los objetivos fijados por la política, utilizando lo mejor posible los medios que se disponen. Una estrategia es catalogada de buena si se consigue con ella alcanzar los objetivos previstos por la política y si en ella ha habido economía de esfuerzos. Los objetivos pueden ser ofensivos, defensivos o simplemente de mantener el status quo.

El alcanzar o mantener los objetivos, implica doblegar la voluntad del adversario, esto es una decisión. La decisión es pues la consecución de los objetivos a costa de la voluntad del adversario y de los factores exógenos y endógenos que intervienen en dicha decisión.

2.3.3 Estrategias de Cobranzas:

Bettina Wittlinger, Luz Carranza, y Tiodita Mori, (2008) InSinght . Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranzas, en su publicación indica que. El cliente debe percibir la gestión de cobranza como algo continuo y no esporádico, de allí que resulte muy importante el seguimiento oportuno y rápido de las acciones de cobranza por los diversos participantes de la gestión: call center, asesores de crédito, y gestores de campos. El cliente debe sentir que lo estamos marcando constantemente, siendo dinámicos, ágiles y resolutivos para controlar la situación; es fundamental realizar acciones dirigidas a todas las personas que participaron en el crédito, incluyendo cónyuges, garantes, y familiares/amigos que ofrecieron referencias, de acuerdo con su perfil de riesgo y probabilidad de pago.

Se podría decir que la calidad de la unidad de cobranza no supera la calidad de su personal. Una estrategia de cobranza bien-diseñada define los aspectos positivos y negativos de cuestiones generales, tales como si manejar la cobranza de manera interna o externamente vía un tercero, al igual que las medidas a tomar para asegurar la capacitación, motivación, y la medición adecuada del desempeño del personal.

2.3.4 Medios de la Estrategia:

Musachi M. (2003) citado en el Modulo I escenarios futuros y estrategia empresarial. Se entiende por medios, toda la gama de recursos materiales, espirituales y humanos, con que se cuenta para poner en ejecución una decisión. El poder de un sujeto estratégico está en función de los medios de los cuales dispone para conseguir sus objetivos.

La elección de los medios, en términos de cantidad, calidad y direccionalidad, está condicionada a la situación vivida y al objetivo que se espera alcanzar. Se tiene que considerar aquello que se denomina la esencia de la estrategia: la vulnerabilidad del adversario y nuestro poder; esto se expresa en las acciones propias dirigidas sobre las vulnerabilidades del adversario, empleando los medios adecuados a estas vulnerabilidades, de acuerdo a las posibilidades y limitaciones, previendo las reacciones adversas para preparar las acciones de réplica.

Justamente la estrategia se convierte en arte, en el momento en que el individuo utilizando tan poderoso instrumento aplica con eficacia los medios disponibles para conseguir un objetivo.

2.3.5 Los Modelos Estratégicos:

Musachi M. citado en el Modulo I escenarios futuros y estrategia empresarial (2003) Como se ha visto en las líneas anteriores medios, espacio, tiempo, objetivo, libertad de acción, vulnerabilidad del adversario son los ejes de la estrategia; pues bien, en base a estos elementos constitutivos, es que se han desarrollado cinco (5) modelos estratégicos como una síntesis de comprensión de las diferentes alternativas como guía que se pueden utilizar en una situación concreta.

a. **Amenaza directa:** cuando los medios son muy potentes, el objetivo es modesto y se goza de libertad de acción, la sola amenaza de esos medios

puede llevar al adversario a aceptar las condiciones que se le quiere imponer, y a renunciar a sus pretensiones de modificar la situación existente.

b. **Presión Indirecta:** cuando los medios son escasos para constituir una amenaza decisiva, el objetivo es modesto y la libertad de acción es reducida, se buscará la decisión mediante acciones más o menos amenazantes de carácter político, económico o psicosocial.

c. **Acciones sucesivas:** cuando los medios son escasos, el objetivo importante y la libertad de acción reducida, se buscará la decisión mediante una serie de acciones sucesivas, combinando, si fuera preciso, la amenaza directa y la presión indirecta con acciones de fuerza limitada.

d. **Lucha Total Prolongada:** Si la libertad de acción es grande y escasa los medios disponibles, además de medios rústicos y la técnica de guerrilla utilizada, obligará al adversario a un esfuerzo mucho más considerable que no podrá sostener indefinidamente.

e. **Lucha Frontal:** Cuando los medios son potentes, el objetivo es importante y la libertad de acción reducida, se buscará la decisión mediante un conflicto violento y si es posible de corta duración.

2.3.6 Las estrategias financieras

Vera M. (2009) Guía para el estudio de la asignatura de Estrategias Financieras Empresariales, en la cual mencionan que en el área de las finanzas, la formulación del conjunto apropiado de estrategias resulta fundamental para cualquier negocio, cualquiera sea su naturaleza, ya que toda actividad requiere la presencia de recursos financieros para su funcionamiento.

Siguiendo el orden de ideas ya desarrollado, puede definirse brevemente a la estrategia financiera como parte del proceso de planificación y gestión estratégica de una organización, que se relaciona directamente con la obtención de los recursos requeridos para financiar las operaciones del negocio y con su asignación en alternativas de inversión que contribuyan al logro de los objetivos esbozados en el plan, tanto en el corto como en el mediano y largo plazo.

La gestión de esos recursos dependerá, en primer término de los objetivos generales perseguidos por la organización; pero si se trata de negocios lucrativos estos objetivos generalmente son compatibles con la maximización del valor invertido por los accionistas, y en general con la optimización de los intereses de todos los actores involucrados en la empresa (stakeholders: accionistas, clientes, proveedores, comunidad, gobierno), objetivo que en el largo plazo debe conducir a esa maximización del valor, y que frecuentemente se convierte en el propósito no solo del gerente financiero sino también del gerente general.

Menguzato, (1995) En Rediseño de la Estrategia menciona, Para la determinación de estrategias financieras se deben de primero que nada identificar las áreas claves en las que nos vamos a enfocar, que en este caso son: el director financiero, la competitividad, la innovación, la financiación y el riesgo financiero, la información financiera y los estados financieros. Por ello debemos de definir un objetivo estratégico que es el fin que deseamos alcanzar, y en este caso propongo alcanzar el buen funcionamiento de la PYME. El criterio de medición para las estrategias se puede hacer en base a resultados.

2.3.7 Estrategias de Financiamiento

Vera M. (2009) Guía para el estudio de la asignatura de Estrategias Financieras Empresariales, donde manifiesta que las estrategias financieras son planes funcionales hacia el futuro que apoyan las estrategias de la empresa para buscar una autonomía que signifique ser autosuficiente en cuanto a requerimientos financieros ,no importa el cómo estén distribuidos, pues lo importante es que la empresa logre su cometido.

Entre las estrategias a seguir por la microempresa figuran : buscar una autonomía que signifique ser autosuficiente en cuanto a requerimientos financieros se refiere ; ser capaz de generar los suficientes ingresos como para financiar la compra de materia prima, maquinarias, equipos, terreno, pagar nómina, gastos de administración y tener capacidad de pago a los proveedores a corto plazo, por medio de una buena aplicación de recursos, para obtener liquidez que le ayude a cubrir los pasivos demandados y les genere suficiente rendimiento para garantizar su crecimiento.

Los requerimientos financieros pueden separarse en dos categorías:

a. Necesidad estacional:

Puede atribuirse a ciertos activos circulantes temporales, varia a medida que el año transcurre. Estos requerimientos financieros y la implementación de las mejores estrategias ,la empresa lograra generar los suficientes ingresos como para financiar la compra de materia prima ,previendo suficientes recursos monetarios y creando una apropiada estructura financiera ,sobre todo cuando de obtener efectivo se trata ,debido a que se busca la combinación apropiada de

financiamiento a corto plazo (pasivo circulante) y largo plazo ,con la ayuda de estrategias ,se pueden mencionar.

2.3.8 Estrategia conservadora de financiamiento:

Gitman L. (1999) Consiste en financiar todas las necesidades de fondos proyectados con fondos a largo plazo y el uso de un financiamiento a corto plazo para alguna emergencia o un desembolso inesperado. Es difícil imaginar cómo se establecería en la realidad esta estrategia ,ya que el uso de financiamiento a corto plazo ,como las cuentas por pagar y los pasivos acumulados ,son virtualmente inevitable.(Citado por González L. 2008:p 41).

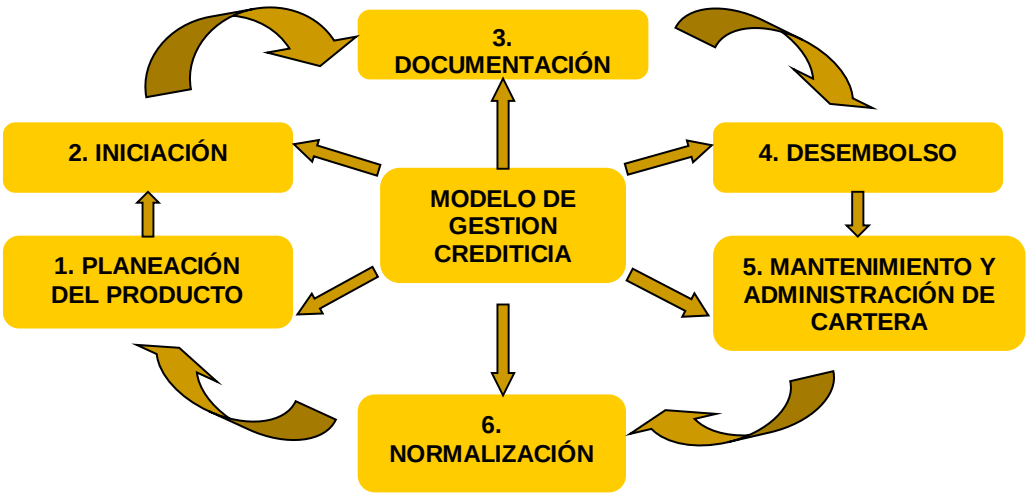
2.3.9 Ciclo del Crédito

El ciclo de crédito, es el que va a girar en torno y de acuerdo a lo establecido en la gestión crediticia, si se cumple el ciclo del crédito tal como lo establece el modelo de gestión entonces se podrá asegurar el cobro del crédito, por lo tanto la morosidad podrá ser controlada. A través de la siguiente figura se representa el ciclo del crédito.

A continuación desarrollamos el proceso del crédito:

FIGURA N° 01

CICLO DEL CRÉDITO



Fuente: Elaboración Propia

1. Planeación Producto

Se debe considerar:

a) **Modelo Rentabilidad**: El cual permite atar el riesgo asumido al rendimiento esperado por la entidad, con base en los resultados del modelo de rentabilidad deben definirse las condiciones para las operaciones de crédito. En este segmento es particularmente importante el modelo de rentabilidad dado el costo del proceso de iniciación y mantenimiento.

b) **Mercado Objetivo:** Es necesario precisar cuáles son los segmentos que la entidad está dispuesta a atender de manera tal que especialice el proceso de acuerdo con los requerimientos de los mismos, lo anterior implica la precisión de sectores, nivel de ingresos, localización geográfica, criterios de aceptación de riesgo, productos y condiciones de los mismos.

c) **Definición de Productos:** Divididos de acuerdo con el cubrimiento de necesidades: familiares, personales y productivas.

Asimismo se deben definir las condiciones de los productos tales como:

Montos máximos

Plazos

Destinos

Criterios mínimos de aceptación

Montos mínimos

Porcentaje de financiación

Formas de pago

Requisitos

Escalonamiento de montos y plazos

Un modelo eficiente se basa en la profundización del conocimiento del cliente, el mayor incentivo para atender adecuadamente el crédito es la expectativa de seguir obteniendo financiación y el mejoramiento de las condiciones de las nuevas operaciones: plazos, montos, actividades

d) Requisitos Documentarios: El segmento de usuarios de créditos de consumo se caracteriza por la alta informalidad en el sustento de sus ingresos y gastos, razón por la cual la información debe ser levantada por analistas especializados directamente de las principales fuentes informantes como centros de trabajo, entidades donde se ofrece servicios, entidades financieras, etc.

2. Iniciación del Crédito

Para esta fase se debe tomar en cuenta:

a) Preventa: Para ello se debe realizar una entrevista filtro, la cual nos brinde la siguiente información:

Determinación del segmento al que pertenece el cliente.

Verificación del cumplimiento de los criterios mínimos de aceptación.

Precisión de la fuente de ingresos.

Identificación de la clasificación del cliente: nuevo o antiguo.

b) Levantamiento de Información: Para ello se debe obtener información que:

Determine la capacidad de pago del cliente

Experiencia crediticia vs. Centrales de riesgo.

Garantías

Propuesta de crédito

c) **Revisión:** Confirmación del despacho interno, cumplimiento de parámetros: requisitos mínimos de aceptación, documentación requerida y calidad de la documentación.

d) **Verificación:** Se debe realizar a todos los solicitantes, solidarios y avalistas, dos tipos de verificaciones: telefónica y ocular, se aplica cuando el solicitante solidario o aval presenta ingresos adicionales.

e) **Análisis de Capacidad de Pago:** En esta etapa se analiza los montos a aprobar según: destino y plazo, experiencia crediticia con la entidad

f) **Análisis de Garantías:** Según destino del crédito

Garantía real.

Hipoteca.

Prenda.

Garantía personal.

Garantía solidaria.

H) **Aprobación:** Se debe establecer un sistema de consolidación de firmas, no se recomienda la aprobación por parte de una sola persona, como mecanismo de autocontrol. El analista que realiza el proceso de levantamiento de información corresponde a la primera firma del proceso de aprobación.

I) **Excepciones**: Aprobaciones que se realizan a pesar de no cumplir con alguna de las condiciones, requisitos o criterios mínimos de aceptación, La política

debe precisar cuáles son los factores que pueden ser excepcionales, en qué circunstancias y las condiciones para su normalización.

3. Documentación: El objetivo de esta fase es:

Confirmación de que los créditos cumplen los parámetros de documentación.

Conformación de la ficha del cliente.

Revisión de las listas de chequeo para la constitución de garantías de la línea de crédito.

4. Desembolso: Se debe confirmar el cumplimiento de la totalidad de los requisitos definidos en la aprobación de la operación: constitución de garantías, diligenciamiento de pagarés, trámites de constitución de pólizas de seguros

5. Mantenimiento y Administración de Clientes

a) Mantenimiento: Cuyo objetivo es seguimiento ordenado y oportuno de los clientes para asegurar que sigan siendo sujetos de crédito.

Actividades que deben realizarse:

Visitas de mantenimiento.

Identificación temprana de problemas.

Calificación interna de cartera.

Visita a garantías.

Renovación de pólizas.

Cobranza administrativa. (Primera etapa de cobro).

b) Administración de Clientes

Actividades que deben realizarse:

Control de utilización de cupos o líneas de crédito.

Propuesta de aumento o disminución de cupos o líneas de crédito.

Renovación o disminución de cupo o línea de crédito.

Identificación de cuentas para cobranzas.

Cambio de términos o condiciones de las operaciones.

c) Reconocimiento de Problemas: Cuyo objetivo es detectar y reportar con oportunidad problemas que pueden afectar la calidad de la cartera y el proceso de crédito.

Acciones que deben realizarse:

Desarrollar una actitud proactiva en el manejo de todas las fases del ciclo de crédito.

Cumplimiento del programa de visitas.

Aplicación de la guía para detectar problemas.

Calificación contínua de cartera.

6. Normalización o Cobranza: Cuyos fundamentos son: que la cobranza debe realizarse por cliente y no por producto, la gestión de cobranzas requiere estructuras especializadas, deben establecerse mecanismos de cobro para las diferentes etapas, de acuerdo con su edad, nivel de riesgo, complejidad de ubicación y línea de crédito.

Por lo menos debe incluir las siguientes etapas:

Administrativa.

Prejudicial.

Judicial.

El objetivo de la cobranza es minimizar los costos de la cobranza, la forma de desarrollar la cobranza debe considerar aspectos relacionados con las diferentes acciones que se realizan tales como:

Llamadas.

Cartas.

Visitas.

6.1 Mejores Prácticas para la Cobranza

Cobranza por segmento.

Gestión de cobranzas independiente.

Seguimiento a la mora.

Seguimiento a las provisiones.

Seguimiento a las recuperaciones.

Unidades especializadas para el manejo de casos de mayor cuantía.

Enfoque hacia la negociación antes que al cobro coactivo.

Utilización de subcontratistas, especialmente para las etapas prejudiciales y judiciales.

Estricto seguimiento y control a los Subcontratistas.

Utilización de herramientas tecnológicas que Permitan:

- Administrar bases de datos.
- Administrar campañas de cobro.
- Seguimiento diario a la gestión

Medición de productividad

6.2 Retroalimentación al proceso de Iniciación: Los resultados de cartera y la efectividad en el proceso de cobranza deben ser tenidos en cuenta para:

Ajustar condiciones en las líneas de crédito.

Lanzamiento de nuevos productos.

Replanteamiento de los programas de mantenimiento.

Definición de nuevos esquemas de cobro.

Redefinición de políticas crediticias y de cobro.

7. Objetivo del Modelo de Gestión Crediticia Presentado: Establecer los procesos que faciliten la administración integral del crédito, para identificar en forma oportuna problemas de cartera o deficiencias en los procesos que la respaldan, incluyendo el análisis de productividad de las áreas que participan en todo el ciclo de crédito.

Debe cumplir con las siguientes condiciones:

Ser oportuno y veraz.

Fundamentarse en análisis de costo/beneficio.

Tener un propósito claro para asegurar acciones concretas

2.3.8 Morosidad Bancaria

Para López, R. (2010) “Morosidad en la Banca” En términos generales, la morosidad es la cualidad de moroso, la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación,

de cualquier clase que ésta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible.

La tasa de morosidad se obtiene dividiendo los activos en mora sobre el total de operaciones de activo de la entidad.

Para el Banco, la situación contable activa de dudosos o morosos se otorgará a las inversiones crediticias, valores de renta fija y demás saldos deudores cuyo reembolso sea problemático. En particular, se clasificarán en esta categoría:

a) Como activos dudosos, aquellos vencidos o no, en los que se aprecie, a juicio de la entidad, una reducida probabilidad de cobro. Este concepto incluye los saldos reclamados judicialmente por la entidad, aquellos sobre los que el deudor haya suscitado litigio de cuya resolución dependa su cobro y los activos cuyos titulares estén declarados en suspensión de pago.

b) Como activos morosos:

1. Los valores de renta fija vencidos y no cobrados sin mediar renovación o prórroga cuando hayan transcurrido seis meses desde su vencimiento.
2. Los efectos, cuotas de amortización de préstamos, créditos, cupones y demás saldos deudores personales impagados, cuando hayan transcurrido más de noventa días desde su vencimiento.

Se trata de un concepto diferente al de fallido, que es el que se considera incobrable por parte de la entidad financiera.

En banca, el ratio de morosidad es un dato que se calcula y se sigue bastante por parte de analistas e inversores, y se trata de la relación entre el importe de los préstamos y créditos considerados morosos al final del periodo objeto de estudio sobre el total de créditos concedidos.

Un concepto asociado a estas cuestiones es el llamado Ratio de Cobertura, que no es otra cosa que la cantidad de provisiones que tiene la entidad sobre el total de créditos que se han considerado como morosos.

2.3.9 Indicadores de Morosidad:

Como ha sido señalado por Aguilar y Camargo (2004), no existe unanimidad en la discusión sobre cuál es el indicador más adecuado para evaluar los niveles de morosidad que exhibe la cartera de una entidad crediticia.

En el Perú la calidad de cartera se mide a través de tres indicadores: tasa de morosidad, cartera de alto riesgo y cartera pesada. Aun cuando una buena parte del movimiento de estos indicadores sigue una tendencia común existen diferencias debidas a sus diferentes definiciones y a su diferente sensibilidad a variables que miden la evolución del entorno macro y de la política crediticia de cada una las entidades

El indicador más estable, exacto y menos susceptible a manejos contables es la cartera pesada. Adicionalmente, puede servir como una señal de alerta temprana frente a la tasa de morosidad, mientras que para pase a mora deben transcurrir 30 días. En el presente trabajo, y para el periodo estudiado, no se ha encontrado indicios de una relación de equilibrio de largo plazo entre los distintos indicadores de calidad de cartera de las IMF.

La Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) publica información financiera a partir de la que se pueden calcular una serie de indicadores de calidad de la cartera de colocaciones de los bancos, a partir de los datos del balance general, y de la información publicada fuera del balance. Estos son: cartera atrasada o morosa y cartera de alto riesgo.

La cartera atrasada o morosa está definida como el ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales.

La cartera de alto riesgo es un indicador de calidad de cartera más severo, incluyendo en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas; no obstante, el denominador es el mismo, las colocaciones totales.

2.3.10 Tipos de deudores

Según la Revista Luxor Empresarial (2012) Para clasificar a un moroso y colocarlo dentro de una las posibles categorías, es necesario en el análisis previo, plantear 5 preguntas fundamentales:

- ¿Quiere pagar el deudor?
- ¿Está en condiciones de pagar?
- ¿Sabe el moroso que debe pagar?
- ¿Es considerado de buena fe el moroso en cuestión?
- ¿Tiene una razón objetiva válida para no realizar el pago y mantener la morosidad?

Tras responder aquellas incógnitas, los impagados pueden dividirse en cinco clases diferentes.

1. **Morosos intencionales que están en condiciones de pagar, pero no quieren cumplir su responsabilidad de hacerlo.**

   Son los impagados más difíciles de tratar. Tienen la capacidad y la liquidez para cancelar sus deudas, pero no quieren hacerlo y buscan todas las excusas posibles para evadir su responsabilidad. Su único objetivo es complicar a la compañía y a su vez ganar dinero. Pueden subdividirse en dos grupos.

   - Los deudores que terminan pagando sus deudas, más allá de no cumplir con las fechas de vencimiento establecidas. Se los considera en la categoría de intencionales porque solo quieren retener el pago un tiempo más para intentar obtener beneficios de alguna financiación a su favor por parte de la compañía.
   - Los deudores que no pagan nunca, obligando al centro de contacto a llevar la situación a extremos no deseados como la coerción para que cumpla sus pagos.

2. **Morosos fortuitos que tienen intenciones de pagar, pero no pueden hacerlo.**

   En esta categoría entran todos los impagados que tienen la intención de saldar sus deudas, pero no tienen liquidez para llevarlo adelante. Si tuvieran los medios para cancelar sus pagos, lo harían sin dudarlo. Estos deudores terminan cumpliendo con sus deudas si el centro de contacto brinda

facilidades para reintegrar los pagos contemplando nuevas fechas de vencimiento.

3. **Morosos desorganizados que pueden cumplir con sus pagos, pero no saben lo que tienen que pagar.**

   Estos deudores están en condiciones de cancelar sus pagos y no tienen la mala voluntad para no hacerlo, pero disponen de una mala administración. No saben lo que tienen que pagar al ser desorganizados.

4. **Morosos negligentes**

   En esta categoría aparecen los que no muestran intenciones ni siquiera de saber lo que adeudan con la compañía. No se preocupan en disponer de una buena gestión, a pesar de ser conscientes de ello. Optan por hacer cualquier otra cosa en lugar de cancelar sus deudas.

5. **Morosos circunstanciales que pueden cancelar sus deudas, pero no lo hacen porque hay un litigio.**

   Son los deudores que pausaron el pago desde su voluntad porque afirman que el producto o servicio brindado, tiene una falla no esperada. Este tipo de morosos son de buena fe y cancelarán la deuda cuando la compañía solucione el inconveniente.

2.3.11 Efectos de la Morosidad

Según García, C. (2012) en su investigación “La Morosidad, un problema Colateral de la Crisis Económica” donde dice que: La morosidad es una lacra que

se propaga rápidamente mediante la conexión financiera de empresas ligadas comercial o financieramente.

Los primeros insolventes no pagan llegando a provocar la insolvencia de los segundos, y así sucesivamente. Es, por tanto, una auténtica lacra que va minando el tejido empresarial atacando su estabilidad y provocando la desaparición de empresas por causas ajenas a su actividad, simplemente por ser inducidas por otras, los morosos iniciales, a formar parte obligada de nuevos morosos.

La morosidad provoca unos efectos negativos tanto sobre los acreedores como también sobre el deudor, que obliga a ambas partes implicadas en una situación de mora a adoptar medidas para reducir la misma o neutralizar sus efectos perversos.

Los principales efectos sobre los acreedores son:

1. Pérdida de valor de los activos financieros donde figura representado el crédito moroso. Esta pérdida afectará al valor de la empresa que se verá reducido en la misma medida que pierdan valor los activos que posee.
2. Daña la cuenta de pérdidas y ganancias del acreedor como consecuencia del reconocimiento de la pérdida del valor de ciertos activos.
3. Provoca un aparente e inicial perjuicio fiscal al acreedor, quién deberá liquidar el correspondiente impuesto del valor añadido de la venta no cobrada con el consiguiente perjuicio financiero. En realidad existe un mecanismo fiscal para compensar este perjuicio financiero al permitir rectificar la factura del deudor moroso en determinadas circunstancias y condiciones. Esta medida de corrección no se aplica con carácter general, sino restringida, y en alguno de los casos que se aplica puede ocasionar un

perjuicio al no coincidir la fecha de liquidación del impuesto no cobrado con la fecha de compensación. De cualquier manera la mora introduce siempre un efecto fiscal negativo en el acreedor.

4. La demora en el pago, aunque no sea definitiva, supone siempre una merma de liquidez (temporal o definitiva) en el acreedor, al verse retrasadas o truncadas las expectativas de cobro previstas.
5. Como consecuencia del apartado anterior, entendemos que en situaciones de mora se plantearán unas necesidades de recursos financieros para cubrir esas expectativas fracasadas de liquidez que generan los morosos. Esto naturalmente conllevará tener que asumir unos costes financieros que redundarán negativamente en la cuenta de resultados.

La morosidad también provoca unos efectos negativos sobre el deudor, puesto que el retraso en el pago de determinadas deudas puede implicar la consideración de insolvente, desde el punto de vista concursal, lo cual obligaría al deudor a solicitar el concurso de acreedores a su vez que permitiría a cualquier acreedor a solicitar el concurso del deudor. Este escenario no es deseable para ninguna empresa, aparte de por el elevado coste que conlleva, por el efecto negativo que provoca en el desarrollo futuro de cualquier empresa la publicidad de su estado de concurso.

2.3.12 Principios para Regular la Morosidad

El contenido de la nueva regulación sobre morosidad se asienta en los siguientes principios básicos:

1. Para evitar la morosidad se deben establecer plazos máximos de pago que regirán siempre el límite a incluir en los contratos entre comprador y vendedor, contemplándose taxativamente que no podrán pactarse plazos superiores.
2. Rigurosidad en la aplicación de estos plazos.
3. Impedir cláusulas abusivas derivadas de una posición de poder de grandes empresas en detrimento de las pequeñas y medianas.
4. Establecer como medida de coacción para quienes incurran en demora unos tipos de interés elevados (bastante por encima de los precios de mercado) de exigibilidad inmediata y segura. Se trataría de desincentivar al deudor en el uso de la morosidad como alternativa de financiación (cara) frente a la financiación bancaria (más barata). Se persigue que ante una situación de dificultad el deudor recurra a la financiación bancaria en lugar de provocar situaciones de morosidad con sus deudas.
5. Posibilitar denuncias de casos abusivos.
6. Protección del pequeño empresario que hasta la fecha se ha visto obligado a admitir plazos de pagos excesivos y desproporcionados de algunos clientes, y que por temor a represalias comerciales han sido incapaces de denunciar o exigir plazos de pago más racionales.
7. Transparencia informativa, con el claro objetivo de hacer pública y dar a conocer la información sobre plazos de pagos individuales y sectoriales que hasta la fecha eran desconocidos, y así facilitar la adopción de decisiones financieras más eficientes en la política financiera de la empresa.

Esta nueva filosofía va a hacer cambiar y mejorar indudablemente la gestión financiera del ciclo corto y el razonamiento del mismo.

8. La transparencia permitirá por último un control de aquellas empresas o sectores que sobrepasan los límites máximos de pago, función que debe llevarse a cabo en el ámbito corporativo y no a nivel particular.

2.3.13 Índices de Riesgo Crediticio

Márquez Flores, F. X. (2014). Propuesta de un plan de administración de riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cámara de Comercio de Loja. En su tesis propone criterios financieros ante el índice de riesgo crediticio Permitiendo tomar decisiones oportunas para evitar el riesgo financiero de incobrabilidad, y que la cartera tenga que ser castigada por cuanto no devenga intereses. El área de Riesgos y el Departamento de Crédito, determinará las políticas a seguir para un manejo eficaz de la cartera de crédito en la Financiera.

NDC Pretel Ruiz - 2014 Propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios y no socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito" PAKATNAMU" de la ciudad de Chepen, en su tesis nos dice que los índices de morosidad proporciona información y alerta al administrador en cuanto al riesgo que está expuesta la cartera de créditos permitiendo tomar las medidas necesarias.

2.3.14 Gestión de Cobro

Brachfield, P. J. (2009). Cobro de impagados y recuperación de deudas.

Establecer una política de créditos y un manual de procedimientos. Hay que redactar una política de créditos y cobros coherente con la situación y un decálogo de procedimientos que contenga las normas de actuación en materia de concesión de créditos y acción de cobro y mentalizar a todos los empleados de ventas y de administración de clientes que sigan al pie de la letra el manual de procedimientos.

Establecer un límite de riesgo para cada cliente; esto es una cantidad máxima de crédito que estamos dispuestos a arriesgar con el cliente y que no vamos a sobrepasar en ningún momento si no es con la autorización de algún directivo responsable. Gracias a los límites de riesgo se evitarán pérdidas elevadas si se produce una situación de morosidad.

Además se menciona que e l teléfono es un medio muy eficiente para el recobro de impagados a condición de que se utilice de la forma adecuada, puesto que muchas empresas no emplean ningún método ni organización en sus gestiones telefónicas, sin una metodología de trabajo, sin continuidad y sin hacer un seguimiento tendrán muy poca efectividad.

2.3.15 Provisión de Cartera Atrasada

Saurina y otros (2000) Las normas contables y financieras en el país establecen que las provisiones deben realizarse en función de la cartera atrasada (morosa). De esta manera, cuando aumenta la cartera morosa, se provisiona más y viceversa, observándose, por tanto, una relación positiva entre tasa de morosidad y provisiones, además señalan que las provisiones realizadas de esta manera muestran un comportamiento procíclico. En las fases de expansión económica,

disminuyen los créditos morosos, lo que va asociado con una disminución de las provisiones, y en periodos recesivos sucede lo contrario. Sin embargo, desde que el riesgo latente del crédito no se incorpora adecuadamente en los resultados contables de las instituciones a través de esta política de provisionamiento, es evidente que los beneficios (utilidades) obtenidos de esta manera no reflejan correctamente la real situación financiera de la empresa, llegando a distorsionar la rentabilidad de largo plazo. Por otro lado, se corre el riesgo de sobrevaluar los reales beneficios, lo que puede traducirse en problemas de solvencia y en incentivos para que los gestores se arriesguen a llevar a cabo políticas más agresivas en el mercado.

.

Josué Bernal y Cristina Espinoza (2014) Impuesto a la renta señalan que las "Provisiones representan pérdidas no realizadas, obligaciones contraídas o posibles obligaciones. Para efectos de presentar en forma razonable la información financiera, la normatividad contable establece el reconocimiento de ciertas provisiones, una de ellas es la provisión para cuentas de cobranza dudosa, que consiste en reconocer como "gasto del período" la evidencia de incobrabilidad de algunas partidas por cobrar, de esta forma el importe de cuentas por cobrar que se mostrará en el balance general es el que realmente se espera que genere beneficios económicos a la empresa".

2.3.16 Análisis de Políticas de Créditos

Camargo y Aguilar (2004) Análisis de la Morosidad de Inst. Microfinanciera en el Perú. Concluye que, la calidad de la cartera de una institución crediticia será función directa de la política de colocaciones que ésta siga. Entre los factores

específicos destacan la tasa de crecimiento de las colocaciones, el margen de intermediación financiera, el monto colocado por analista, el nivel de endeudamiento de los clientes, la gestión y eficiencia operativas de la entidad, su nivel de solvencia, la diversificación sectorial y geográfica de sus activos, las garantías y la composición de sus activos.

2.3.17 Financiera

La palabra financiera es un término que ostenta un uso recurrente en el ámbito de las finanzas y de los negocios. Por caso, es que uno de los empleos que más recibe la palabra es justamente para designar a todo aquello relativo y propio del mundo de las finanzas.

Las finanzas son aquella serie de actividades que se hayan asociadas al intercambio de bienes de capital, ya sea entre individuos, entre empresas, o bien con estados, y sin dudas es una de las ramas de la economía más importantes en todo el mundo.

2.4 Definición de términos básicos

2.4.1 Estrategia Financiera

Es la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de los recursos y la asignación de los recursos necesarios para alcanzarlos.

Es el proceso y mantenimiento de un ajuste variable entre los objetivos y recursos de una compañía y las cambiantes oportunidades del mercado. El objetivo fundamental de la planeación estratégica es modelar y reestructurar las áreas de

negocio y producto de la compañía de forma que den beneficios y crecimientos satisfactorios.

Cartera atrasada

Es un indicador de calidad de cartera que consiste en las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales.

2.4.2 Crédito

Es la operación financiera por la cual una entidad otorga una determinada cantidad de dinero, a un plazo definido con la promesa de pago futuro del importe más los intereses.

2.4.3 Índice de Morosidad

Es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.

2.4.4 Políticas de Crédito

Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

2.4.5 Riesgo crediticio

Es la probabilidad de sufrir pérdidas si los clientes y/o contrapartidas incumplen sus compromisos contractuales que han adquirido por falta de solvencia.

2.4.6 Desarrollo

Palabra ambigua, que pertenece más al lenguaje cotidiano que a una rigurosa terminología científica. En un sentido inmediato expresa simplemente crecimiento económico, el aumento de los bienes y servicios que produce una nación, generalmente medido como producto bruto o ingreso per cápita.

2.4.7 Factor

Cada uno de los elementos que intervienen en un proceso.

2.4.8 Económicos

Lo que tiene que ver con la economía nacional o local, especialmente cuando se habla de "valor económico". El valor de un bien o servicios para el país o el municipio en su conjunto, en contraposición a su valor privado o comercial.

Se puede decir que s la retribución monetaria a cambia de un bien o servicio brindado o adquirido por determinadas personas

2.4.9 Finanzas

Finanzas estudia el flujo del dinero entre individuos, empresas o Estados. Las finanzas son una rama de la economía que estudia la obtención y gestión, por parte de una compañía, individuo o del Estado, de los fondos que necesita para cumplir sus objetivos y de los criterios con que dispone de sus activos.

Las finanzas tratan, por lo tanto, de las condiciones y oportunidad en que se consigue el capital, de los usos de éste y de los pagos e intereses que se cargan a las transacciones en dinero. También suele definirse como el arte y la ciencia de administrar dinero.

Las Finanzas es la parte más importante del sistema financiero es decir es la base en que giran las empresas y el mundo empresarial en general. Ya que se encarga de ver y analizar cómo se emplean las empresas los recursos económicos financieros.

2.4.10 Programa de Financiamiento

Es un conjunto coherente e interactivo de propuestas dentro de un sector económico donde facilita la incorporación de crédito para la formación, consolidación y permanencia de la micro y pequeña empresa, con el propósito de fortalecer sus actividades.

Viene a ser la posición que toman las empresas de determinado sector económico, con respecto a la búsqueda de capital o dinero con el cual puedan inyectar o invertir en sus empresas para reactivarlas o hacerlas crecer económicamente.

2.4.11 Capital de trabajo

Es el recurso económico destinado al funcionamiento inicial y permanente del negocio, que cubre el desfase natural entre el flujo de ingresos y egresos

Viene a ser una suma de dinero, con el cual se empieza o se constituye un negocio o una empresa.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

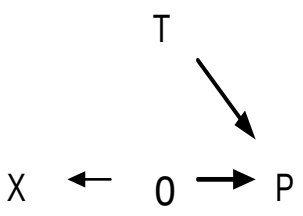
El tipo de investigación del presente trabajo es:

Descriptivo: Porque se ha describirá y se ha explicara los factores que originan la morosidad en los créditos otorgados por la institución y su incidencia en la rentabilidad.

Propositiva.-Porque se propondrá estrategias para mejor el índice de morosidad de dicha Financiera.

3.1.2. Diseño de la investigación:

Para los propósitos de la presente investigación, el diseño más apropiado que se utilizó es el que se representa en el siguiente diagrama:



Donde:

X = Realidad

O = Observación

T = Modelo Teórico

P = Propuesta

3.2. Población y muestra:

3.2.1. Población

La población está constituida por 428 clientes de la Financiera Efectiva Agencia Trujillo, usuarios de los diferentes productos de la financiera y que se escogieron

como población porque se, encuentran en calidad de morosos, así también se tomará en cuenta a dos funcionarios relacionados en la gestión crediticia de Financiera Efectiva Agencia Trujillo.

3.2.2. Muestra

Se aplicó la fórmula para población finita, es decir menor a 100,000 individuos, con un nivel de confianza o seguridad de 1- a de 90.0% y un coeficiente (Za) de 1.65, donde:

$$n = (N \times Z_\alpha^2 \times p \times q)/(e^2 \times (N-1) + Z_\alpha^2 \times p \times q)$$

N: Total de Población:	**428**
p: Proporción Esperada:	**0.5**
q (1-p) :	**0.5**
e: Nivel de error aceptado:	**3%**

$$n = \frac{291.3075}{1.06} = 274$$

Después de aplicar la fórmula tenemos como resultado una muestra de 274 clientes, más los dos funcionarios, los que hacen un total de 275 personas.

3.3. Hipótesis

El diseño de Estrategias Financieras permitirá disminuir de manera considerable los índices de morosidad de la Financiera Efectiva Agencia Trujillo.

3.4. Operacionalización

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Estrategia Financiera	Proceso de Crédito Cumplimiento de políticas Recuperación de Cartera Gestión de Créditos	Políticas crediticias Seguimiento de expediente Índices de morosidad Créditos Otorgados Créditos Recuperados	Entrevista (Guía de entrevista) Análisis documental (Fichaje) Observación (Guía de observación)

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Índices de morosidad	Cartera atrasada o morosa Cartera de alto riesgo Créditos Judiciales Colocaciones Brutas	Antigüedad de las deudas N° de procesos N° de créditos vencidos	¿Qué tiempo tiene qué no se hace efectiva la deuda? ¿En la actualidad se está llevando algún tipo de procesos contra clientes morosos? ¿Se realiza una rigurosa evaluación de	Encuesta (Cuestionario) Entrevista (Guía de entrevista) Análisis documental (Fichaje) Observación (Guía de observación)

			los clientes antes de concederles un crédito?	

3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Métodos

Método Histórico

Permitirá conocer cómo han evolucionado los índices de morosidad y rentabilidad de la Financiera Efectiva Agencia Trujillo, para hacer una comparación de las mismas.

Método Deductivo

Permitirá hacer conclusiones de carácter singular o particular a partir de aspectos generales.

Método Estadístico.

Permitirá el análisis de la información que se obtendrá de las encuestas que se aplicarán a los clientes de Financiera Efectiva Agencia Trujillo.

3.5.2. Técnicas

Encuestas:

Estas se aplicaron a los clientes de la Financiera Efectiva Agencia Trujillo, las cuales contenían preguntas abiertas y cerradas. Un cuestionario de preguntas

Observación:

La observación, nos permitirá conocer más de cerca la realidad la empresa Financiera Efectiva Agencia Trujillo, ya que para esto nos tendremos que apersonar a las instalaciones de la Financiera, teniendo así una idea más clara de la problemática y de las condiciones bajo las cuales se encuentran los créditos otorgados.

Entrevista:

Se realizará un cuestionario de preguntas claras y precisas, dirigidas a los funcionarios (Administrador y al jefe de Créditos) de la Financiera efectiva Agencia Trujillo, con el fin de obtener datos relevantes y significativos.

Análisis documental

Esta técnica nos va a permitir revisar la documentación que se maneja en la Financiera Efectiva Agencia Trujillo sobre todo aquello que esté relacionado con el área de créditos y cobranzas.

3.5.3. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario:

Se ha elaboró una relación de preguntas e interrogantes las cuales se le formularon y aplicaron a los trabajadores de la empresa Financiera Efectiva Agencia Trujillo, con la finalidad de obtener información que nos permitió alcanzar los objetivos propuestos, así como también tener una idea de la realidad que atraviesa la mencionada empresa.

Guía de observación

Este instrumento nos permitirá registrar los hechos observados en el trabajo de campo, así como los diferentes procesos de registro de las operaciones de la Financiera Efectiva Agencia Trujillo

Guía de Entrevista

Este instrumento nos permitirá formular una seria de preguntas a los funcionarios de la Financiera.

Fichaje

Este instrumento nos va a permitir anotar y recopilar información que obtengamos de la Financiera.

3.6. Procedimiento para la recolección de datos

Después de aplicar los instrumentos de recolección de datos en este caso, la guía de observación, la guía de entrevista y el fichaje, se procederá a ordenar los resultados e inmediatamente después analizarlos, lo que posteriormente no permitirá emitir una opinión acerca del problema planteado, y basándonos en nuestra base teórica poder proponer o diseñar las respectivas Estrategias financieras que nos permitan reducir los índices de morosidad de la financiera Efectiva agencia Trujillo.

3.7. análisis estadístico e interpretación de datos

Después de aplicar los instrumentos de recolección de datos se procederá a ordenar, tabular y graficar la información, utilizando el programa Microsoft SPSS para después proceder a la interpretación y análisis de los resultados obtenidos

3.8. Criterios éticos

La investigación no es sólo un acto técnico; es ante todo el ejercicio de un acto responsable, y desde esta perspectiva la ética de la investigación hay que planteársela como un subconjunto dentro de la moral general aunque aplicada a problemas mucho más restringidos que la moral general, puesto que nos estaríamos refiriendo a un aspecto de la ética profesional.

Problemas éticos fundamentales:

En la presente investigación, se está cumpliendo fielmente con los criterios éticos, ya que en ningún momento se tratará de ocultar a los participantes la naturaleza de la investigación o hacerles participar sin que lo sepan. Así mismo se hará de conocimiento de los participantes que con el desarrollo de la investigación no se le ocultarán, ningún tipo de actos que podrían perjudicarles o disminuir su propia estimación. Por otro lado no se Invadirá la intimidad de los participantes.

3.9. Criterios de rigor científico

La calidad de una investigación depende del rigor con el que se realiza, que condiciona su credibilidad, es por ello que la presente investigación guarda los siguientes criterios de rigor generales:

Valor de verdad:

Porque desde el inicio de la investigación, se logró establecer lasos de confianza y de verdad entre todos los actores inmersos en la presente investigación.

Aplicabilidad

Porque después de concluida la investigación, se logró determinar el grado en que los descubrimientos de esta investigación pueden ser aplicables a otros contextos o sujetos que así lo requieran y que presenten realidades semejantes.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA FINANCIERA EFECTIVA AGENCIA TRUJILLO

PRESENTACIÓN:

El presente plan estratégico para la Financiera Efectiva Agencia Trujillo, se ha elaborado con el motivo de dar solución al problema planteado en el presente trabajo de investigación; el cual nos permite enfocar y reformular los objetivos empresariales de la empresa como también un análisis de la situación interna y/o externa de la organización; con la finalidad de diseñar estrategias que permitan reducir los índices de morosidad.

DESCRIPCION:

Financiera Efectiva es una empresa del Grupo EFE supervisada por la Superintendencia de Banca Seguros & AFP (SBS), especializada en el otorgamiento de créditos al sector emergente.

Inició sus operaciones en 1,999 como una Entidad de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa (EDPYME) convirtiéndose en el 2010 en entidad financiera.

Financiera Efectiva, a través de más de 180 oficinas a nivel nacional, otorga el financiamiento a los clientes que adquieren productos en las empresas vinculadas al Grupo EFE: Tiendas EFE, La Curacao y Motocorp. Habiendo obtenido en los

últimos 6 años ratios de cartera, solidez y rentabilidad por encima del promedio del sector.

OBJETIVO:

Fomentar en los Directivos y Funcionarios de la Financiera, la importancia de la salvaguardia de los activos financieros más significativos de la Institución, con la finalidad de asumir los peligros y enfrentarlos a través de la propuesta de estrategias financieras, que permitan reducir los índices de morosidad.

ASPECTOS ESTRATÉGICOS:

Visión: Ser una de las entidades financieras de mayor desarrollo del sistema financiero, dirigido por líderes de alta trayectoria social y talento humano competitivo; de confianza total para la captación de clientes, ofertando productos crediticios accesibles y alternativos con prioridad al financiamiento de la micro y pequeña empresa, créditos de consumo, personales, entre otros.

Productos que Oferta:

Ponemos a tu disposición los siguientes productos:

Créditos de Consumo.

Depósito a Plazo Fijo - Banca Preferente.

Simulador de Plazo Fijo.

MATRIZ FODA

La Matriz FODA, representa las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a las que la Institución debe enfrentarse en el desenvolvimiento del giro del negocio, desde el punto de vista interno y externo:

A continuación se detallan las mismas:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1. Experiencia en el mercado Financiero F2. Atención personalizada y sin costo F3. Beneficios Solidarios (Seguros) F4. Experiencia en el sector F5. Estructura organizacional adecuada F6. Personal capacitado F7. Posicionamiento en el mercado Financiero F8. Imagen externa en crecimiento F9. Personal suficiente para suplir ausencias. F10. Confianza y credibilidad en el mercado	D1. Ausencia de enlace entre oficinas D2. Captaciones insuficientes D3. Calidad en los servicios D4. Bajo nivel de productividad D5. Metodología de crédito débil D6. Control interno insuficiente D7. Estructura física inadecuada D8. Falta de Innovación de productos y servicios.
OPORTUNIDADES	**AMENAZAS**
O1. Organismos externos de apoyo O2. Sectores de mercado no atendidos O3. Falta de atención de la Población Económicamente Activa PEA O4. Crecimiento del sector urbano marginal O5.Demanda insatisfecha en sectores periféricos O6. Ingreso a la Superintendencia de Bancos	A1. Variación climática A2. Migración A3. Fuerte competencia en el sector mypes A4. Sobreendeudamiento de microempresarios A5. Tasas de interés A6. Aspectos legales A7. Programas de Gobierno a bajo costo A8. Riesgo País

PROPUESTAS DE ESTRATEGIAS SELECCIONADAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD DE LA FINANCIERA EFECTIVA AGENCIA TRUJILLO

ESTRATEGIA 1. Fortalecer el Proceso de Crédito:

El personal responsable del manejo adecuado de las colocaciones del dinero de la Financiera, deberá conocer con eficiencia el proceso que sigue cada crédito para su correcta aplicación y recuperación, esto se consigue a través de capacitaciones constantes al personal operativo de crédito por parte de la Gerencia. Para un control eficaz del crédito, la Administración y el personal de crédito, deberán aplicar criterios no financieros:

Objetivo Estratégico

Revisar las políticas crediticias y los procesos de evaluación de los expedientes a fin de comprobar la capacidad de pago de los clientes.

Plan de Acción 1
Análisis de las políticas Crediticias:
Actividades a realizar:

1. Analizar las políticas que rigen el otorgamiento de créditos con la finalidad de ver si estas son demasiado complejas o sencillas, o en muchos casos ajenas a la realidad de los clientes.
2. Llevar a cabo plan piloto que permita medir la aceptación de acuerdo al segmento de la población.

Plan de Acción 2
Análisis de la Documentación Presentada
Actividades a realizar:

1. Evaluar y comprobar concienzudamente la documentación presentada por los clientes, realizando verificaciones domiciliarias, con la finalidad de comprobar si todo la documentación presentada en confiable.
2. Contar con personal capacitado y responsable que permita confiar el fedateo de documentos e información presentados por el cliente, en caso colocaciones itinerantes.

ESTRATEGIA 2. Cumplimiento de políticas:

Las políticas de la gestión de cartera deben estar acordes a las necesidades de los clientes, tomando en cuenta el tamaño y dimensión de la actividad económica, las características del entorno en donde se desenvuelven, la capacidad de pago y de endeudamiento en base del giro económico del negocio, etc.

Plan de Acción 1
Gestión de Cartera
Actividades a realizar:

1. Las políticas de gestión de cartera, deben estar a la par y acercarse a la realidad económica y capacidad de pago de los clientes.

ESTRATEGIA 3. Cumplimiento de procesos y procedimientos:

Para la concesión del crédito, se deberá comprobar que la información proporcionada por el cliente sea fidedigna y que la misma repose en el record individual del mismo.

Plan de Acción 1
Gestión de Cartera
Actividades a realizar:

1. Realizar un análisis del sistema financiero a fin de detectar alguna irregularidad en el historial crediticio de cada cliente.
2. En caso de ser no bancarizados, se deberá tomar referencias de vecinos, y números telefónico reales.

ESTRATEGIA 4.Visitar al cliente:

El seguimiento frecuente al negocio del cliente por parte del Administrador de cartera y por parte del Jefe de Crédito permite que el cliente asuma la responsabilidad directa y se obliga al cumplimiento puntual del crédito. La visita del Asesor Jurídico, como proceso de última instancia para requerir el pago, es necesaria, pero inicialmente, la gestión de recuperación debe ser realizada específicamente por el Asesor, que fue quien promocionó y colocó el crédito.

Plan de Acción 1
Seguimiento Crediticio
Actividades a realizar:

1. Visita al cliente después del desembolso para entregar carta de bienvenida, dejando claro su importe a pagar, fechas de vencimiento, quien es la persona encargada de su cuenta y en caso itinerante constatar si el producto adquirido es su satisfacción.

ESTRATEGIA 5.Procedimientos para gestión de cobros de cartera:

Los Administradores de Cartera son los responsables directos de la recuperación y del seguimiento. Para las operaciones de microcrédito se utilizará el scoring de

cobranzas (Conducta de pago del cliente) que contiene variables de comportamiento del cliente.

Plan de Acción 1
Gestión de Cobros
Actividades a realizar:

1. Se realizará llamadas telefónicas al cliente con fechas próximas al vencimiento de la cuota.
2. Los administradores de Cartera deberán se hacer un seguimiento más exhaustivo de la conducta de pago de los clientes en caso haber atraso más de 30 días.
3. Ingreso de gestión diario, como los compromisos de pago.
4. Los gestores de cobranza deberán extremar la cordialidad con el cliente y no crear clima de conflicto al momento de realizar un cobro.

ESTRATEGIA 6. El índice de riesgo crediticio:

Permite tomar decisiones oportunas para evitar el riesgo financiero de incobrabilidad, y que la cartera tenga que ser castigada por cuanto no devenga intereses. El área de Riesgos y el Departamento de Crédito, determinará las políticas a seguir para un manejo eficaz de la cartera de crédito en la Financiera.

Plan de Acción 1

Riesgo Crediticio

Actividades a realizar:

1. Realizar un análisis de las políticas a seguir para un manejo eficaz de la cartera de crédito en la Financiera

ESTRATEGIA 7 Realizar provisiones:

Que permitan cubrir el riesgo crediticio, de acuerdo a las disposiciones de la Superintendencia de Bancos, clasificada por líneas de crédito, rangos de morosidad en días y porcentajes por niveles de incobrabilidad.

Plan de Acción 1

Aprovisionamiento

Actividades a realizar:

1. Los Destinar un fondo que cubra los riesgos crediticios

CAPÍTULO V
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1. Resultados en tablas y gráficos.

GUIA DE ENTREVISTA AL JEFE DEL ÁREA DE CRÉDITOS DE FINANCIERA EFECTIVA S.A-TRUJILLO

OBJETIVO: Obtener información de la situación de los créditos otorgados en Financiera Efectiva, Agencia Trujillo

1. **Nos puede contar, ¿cuál es el procedimiento para otorgar un crédito?**

Respecto al procedimiento para otorgar el préstamo, éste comienza cuando el Asesor de venta, Parte de la empresa comercial aliada, capta al cliente y según el perfil, llena la solicitud, para luego ser filtrados en su sistema y llenar la Pre-solicitud. Luego es derivado al área de Créditos donde la Asistente o Jcc realiza los filtros correspondientes, agenda en el sistema e ingresa a la página de telefónica (call center) un N° de celular el cual éstos llaman y por la misma página nos confirman la validación de los datos del cliente.

Además se tiene los tipos de clientes:

No bancarizados.

Bancarizados ok.

Bancarizados vib1.

Bancarizados vib2.

En caso de no bancarizados se envía a verificación domiciliaria, los demás bancarizados de la misma ciudad, la aprobación se realiza con DNI y con llamadas telefónicas otorgadas como referencias, y los clientes bancarizados de otras ciudades se realiza verificación domiciliaria.

Una vez realizado los procedimientos mencionados se procede con la aprobación de la línea de crédito a cliente para que el asesor haga la simulación de cuota a financiar.

2. **¿Se consulta a una central de riesgo al momento de evaluar un crédito?**

Al momento de evaluar la solicitud del crédito se realiza una consulta mediante INFOCORP, el cual se evalúa el comportamiento crediticio que tiene el cliente se acuerdo al resultado se procede con el otorgamiento de la línea de crédito. Además tenemos página de SBS; Es salud para clientes dependientes formales; Sunat, para consulta de RUC.

3. **¿Cuenta con un reglamento de créditos?**

La Financiera cuenta con una política de créditos, el cual dentro de su estructura contempla los tipos de préstamos y requisitos que usuarios deben cumplir para obtener un crédito.

4. **¿Quién autoriza los créditos?**

Nos mencionó que los créditos son aprobados por el jefe de créditos y cobranzas, cuando se trata de créditos ordinarios y en cuanto a los créditos extraordinarios, son derivados al Gerente de créditos y Cobranzas de la Financiera para hacer una exclusión en cuanto a la autorización de línea de créditos a otorgar.

5. **¿Cuáles son los procedimientos que se toman para la cobranza de los créditos?**

Sobre los procedimientos que se toman para la cobranza de créditos, Notificaciones de pago entregados en su domicilio, cuando el cliente ya está atrasado, se hace firmar un compromiso de pago; también se realiza operativos de cobranza donde se visita a los clientes de cuentas morosas; en algunos casos se recogen el producto, a partir de 3 cuotas atrasadas, dicho recojo es definitivo o preventivo hasta que el cliente regularice su atraso.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA FINANCIERA EFECTIVA

AGENCIA TRUJILLO

OBJETIVO: Recopilar información que nos permita realizar un análisis del porque los clientes de la financiera Efectiva incurren en morosidad

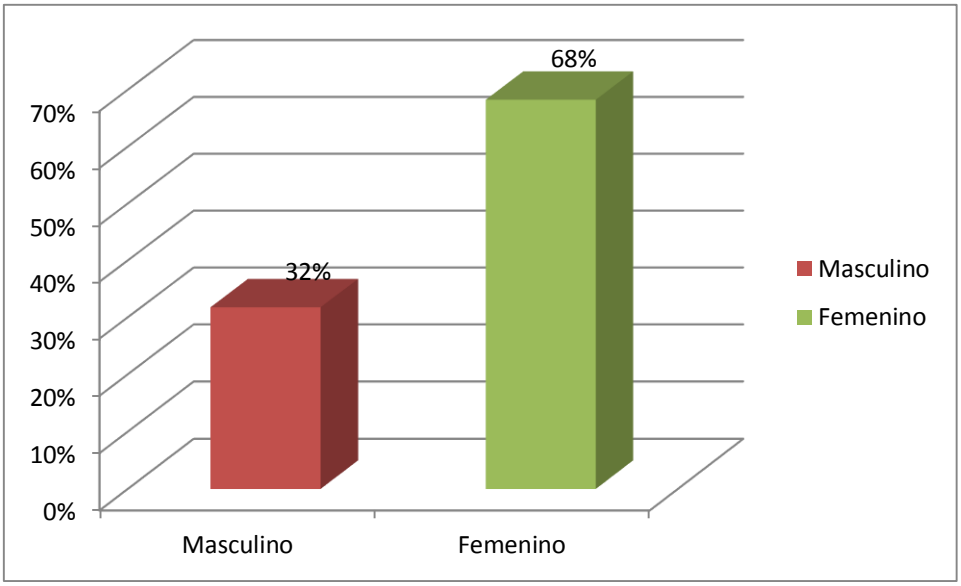
Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y responda con veracidad marcando o señalando según lo solicite.

1. Sexo:

Tabla N°01

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	87	32%
Femenino	187	68%
TOTAL	**274**	**100%**

Gráfico N°01



Interpretación:

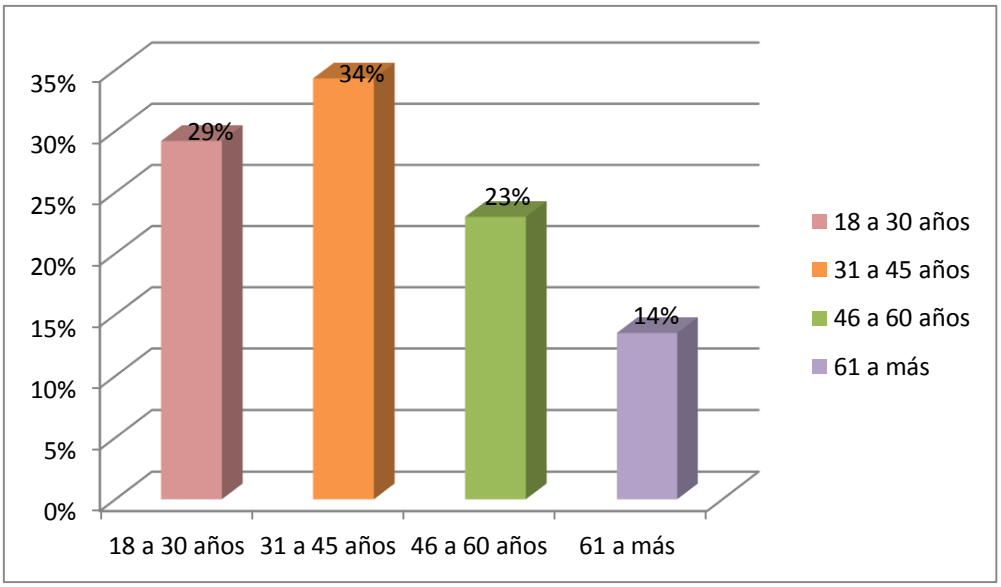
Como podemos apreciar la gran mayoría es decir el 68% de clientes que solicitan préstamos son mujeres, mientras que solo el 32% de los clientes son varones.

2. Edad:

Tabla N°02

Variable	Frecuencia	Porcentaje
18 a 30 años	80	29%
31 a 45 años	94	34%
46 a 60 años	63	23%
61 a más	37	14%
TOTAL	**274**	**100%**

Gráfico N°02



Interpretación:

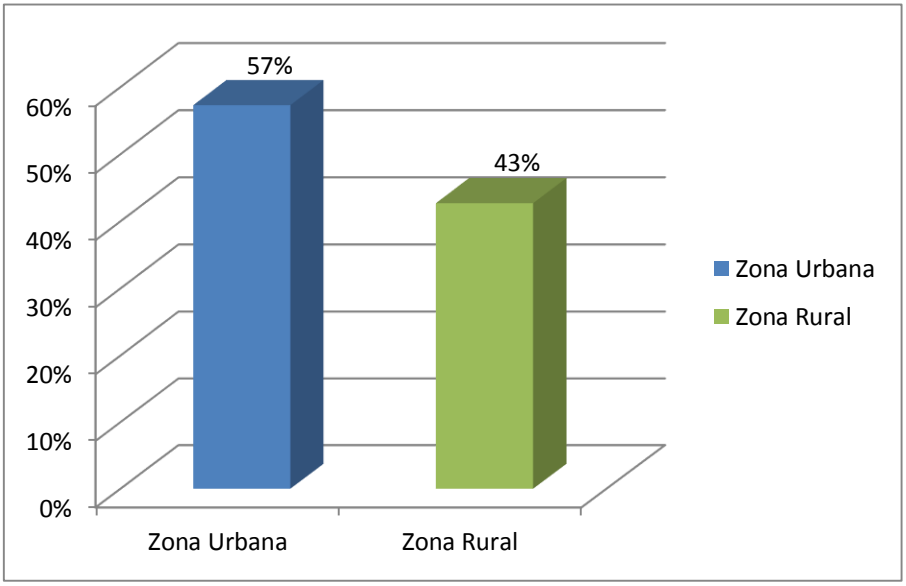
En cuanto a los rangos de edad de los clientes de financiera efectiva, tenemos que el 34% de los clientes encuestados está comprendido entre 31 a 45 años, seguido por el 29% comprendidos entre 18 a 30 años, el 23% de clientes se encuentra entre 46 a 60 años y por último solo el 14% de clientes encuestados se encuentra comprendido en el rango de 61 años a más

3. Zona de Residencia:

Tabla N°03

Variable	N	%
Zona Urbana	157	57%
Zona Rural	117	43%
TOTAL	**274**	**100%**

Gráfico N°03



Interpretación:

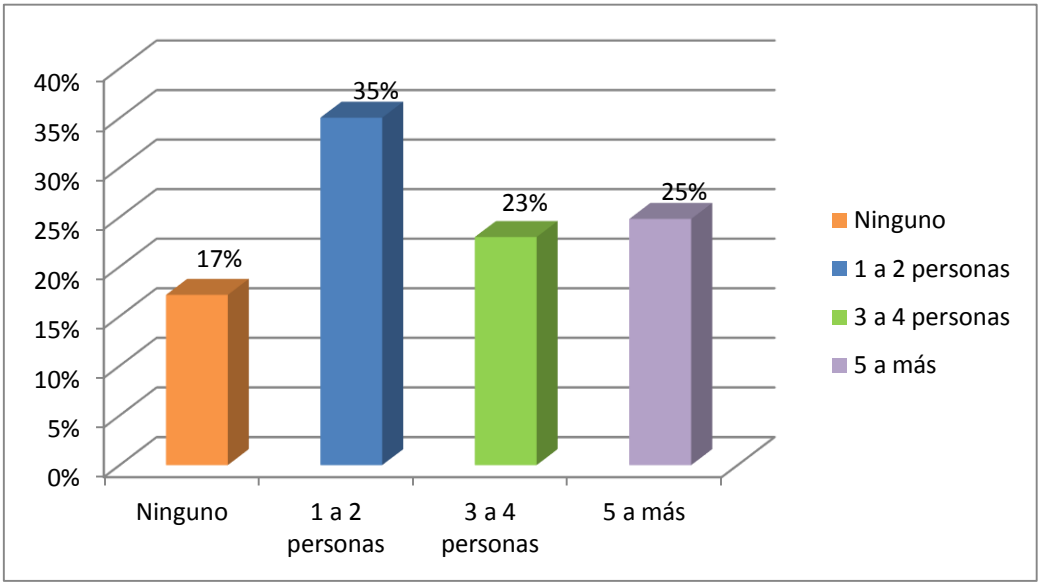
En lo referente al lugar donde residen los clientes de la financiera Efectiva, tenemos que el 57% de los clientes de la financiera vive en zonas urbanas, mientras que un considerable 43% de ellos manifestaron vivir en zonas rurales.

4. Nº De dependientes o carga Familiar:

Tabla N°04

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	47	17%
1 a 2 personas	96	35%
3 a 4 personas	63	23%
5 a más	68	25%
TOTAL	**274**	**100%**

Gráfico N°04



Interpretación:

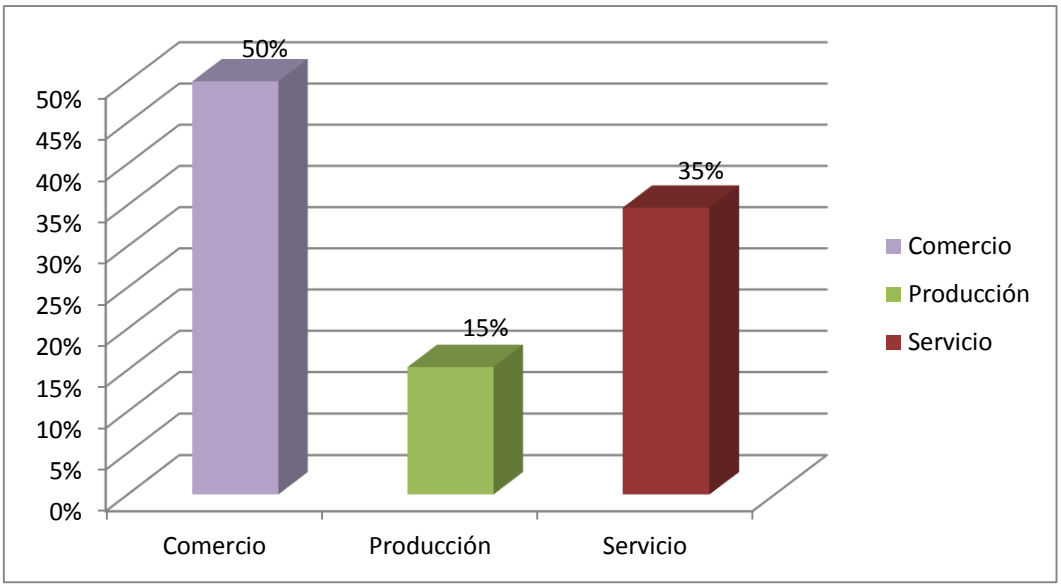
Con respecto al número de dependientes o carga familiar, tenemos que el 35% de los clientes encuestados, manifestó que tienen 1 a 2 personas, el 25% tiene de 5 a más personas, el 23% tiene de 1 a 4 personas, mientras que solo el 17% de las personas encuestadas manifestó no tener ningún tipo de dependientes o carga familiar.

5. Actividad a la que se dedica:

Tabla N°05

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Comercio	137	50%
Producción	42	15%
Servicio	95	35%
TOTAL	**274**	**100%**

Gráfico N°05



Interpretación:

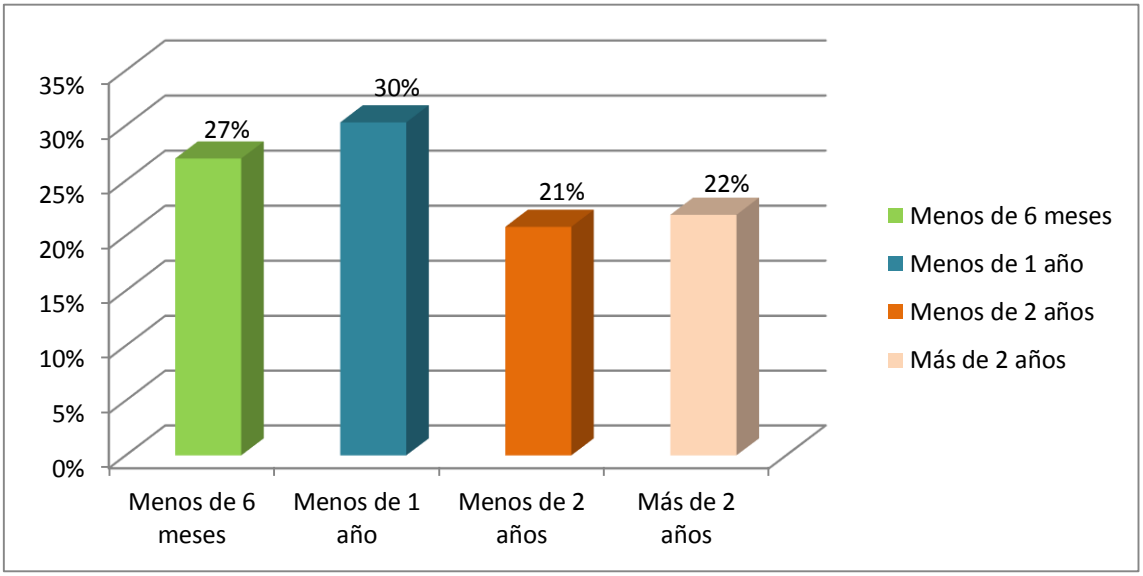
De la totalidad de personas encuestadas, tenemos que el 50% de ellas se dedica al comercio, el 35% al rubro de servicios, y solo el 15% de personas encuestadas se encuentran comprendidos en actividades productivas.

6. Tiempo de actividad:

Tabla N°06

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 6 meses	74	27%
Menos de 1 año	83	30%
Menos de 2 años	57	21%
Más de 2 años	60	22%
TOTAL	**274**	**100%**

Gráfico N°06



Interpretación:

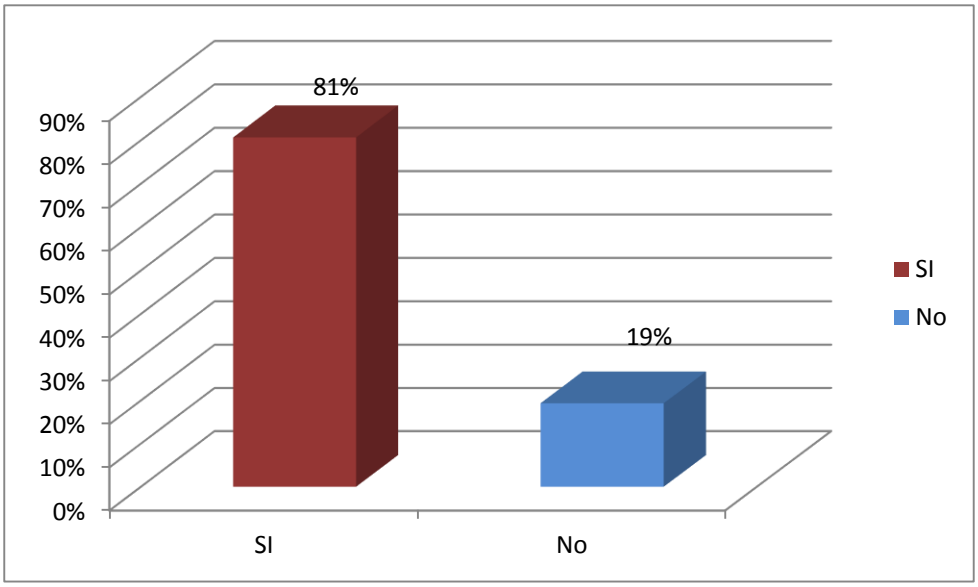
Con lo que respecta al tiempo que tienen los clientes en sus respectivas actividades, tenemos que el 30% de ellos tienen menos de un año en su negocio, el 27%, de personas encuestadas manifestó que tiene menos de seis meses en su negocio, el 225 que tiene más de dos años y solo el 21% de las personas encuestadas respondió que tienen menos de dos años.

7. ¿Alguna vez se atrasó con el pago de sus préstamos?

Tabla N°07

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	221	81%
No	53	19%
TOTAL	**274**	**100%**

Gráfico N°07



Interpretación:

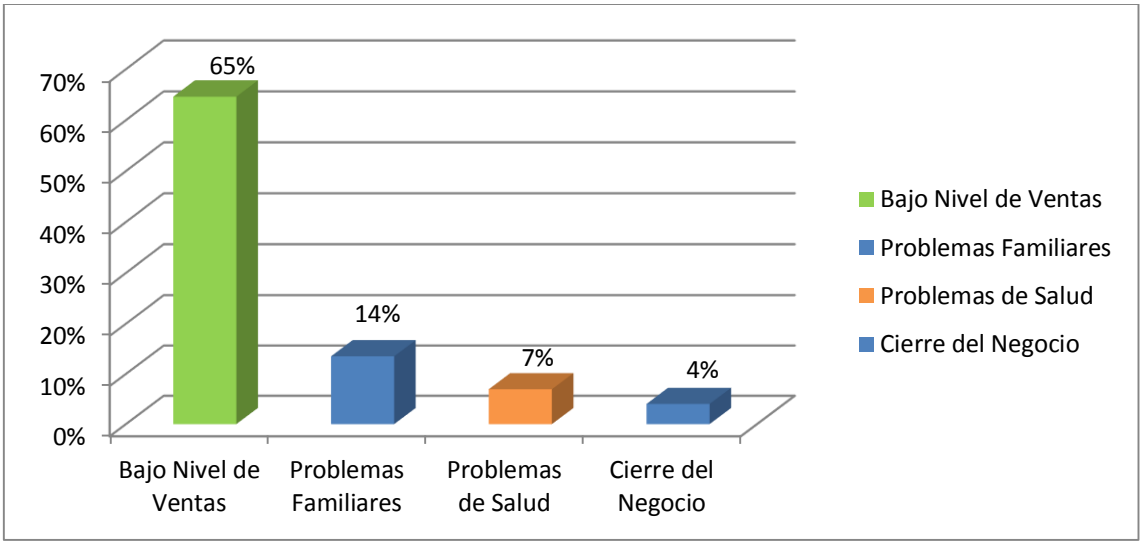
Ante esta interrogante, tenemos que el 81% de las personas encuestadas respondió que si en algún momento se atrasó con alguna de sus cuotas, mientras que solo el 19%, manifestó que no se atrasaron en el pago de sus préstamos.

8. Motivo del atraso de sus pagos:

Tabla N°08

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Bajo Nivel de Ventas	177	65%
Problemas Familiares	37	14%
Problemas de Salud	19	7%
Cierre del Negocio	11	4%
Otros	30	11%
TOTAL	**274**	**89%**

Gráfico N°08



Interpretación:

Como podemos apreciar en esta interrogante, tenemos que el 65% de las personas encuestadas respondió que el motivo de su atraso en los pagos de sus préstamos, es por el bajo nivel de ventas, el 14% por problemas familiares, el 11% por otro tipo de problemas, así mismo tenemos que el 7% de las personas encuestadas respondió que por problemas de salud, y por ultimo solo el 4% de personas encuestadas respondió que por el cierre de su negocio.

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA FINANCIERA EFECTIVA AGENCIA TRUJILLO

Después de aplicar los instrumentos, podemos ver que la gran mayoría de los clientes, es decir el 68% de ellos son mujeres y solo el 32% de ellos son varones, por otro lado se sabe también que la gran mayoría de ellos están comprendidos en el rango de 18 a 45 años de edad, y en un menor número se encuentran los clientes que tienen entre 46 a 60 y más.

Así mismo se pudo apreciar que en lo referente al lugar de residencia de los clientes, este se encuentra compartido entre las zonas urbanas y zonas rurales con 57% y 43% respectivamente, dentro de los cuales el 35% de ellos tiene una carga familiar de una a dos personas, el 25% de cinco a mas, el 23% de tres a cuatro personas y solo el 17% de las personas encuestadas respondió que no tienen ningún tipo de carga familiar.

En lo referente al tipo de actividad que desarrollan, tenemos que el 50% de ellos se dedica al comercio, seguidos por el 35% que dedica al rubro de los servicios y en menos cantidad, es decir el 15% de las personas encuestadas, se encuentra en el rubro de producción. De todos ellos el 30% lleva menos de un año en su negocio, mientras que 27% tiene menos de seis meses en su negocio, así mismo el 22% manifiestan tener más de dos años en su negocio y solo el 21% de los encuestados respondió que tiene menos de dos años en su negocio.

De las personas encuestadas, podemos apreciar que el 81% de ellas, manifiestan que en algún momento se atrasaron en pagar sus préstamos, mientras que solo el

19% de ellos manifestó que no se han atrasado. Se pudo ver también que el 65% de las personas encuestadas señala como uno de los principales motivos del atraso en sus pagos, es el bajo nivel de las ventas, seguido por los problemas familiares, entre otros

4.2. Discusión de resultados

Respecto al procedimiento para otorgar el préstamo, éste comienza cuando el Asesor de venta, Parte de la empresa comercial aliada, capta al cliente y según el perfil, llena la solicitud, para luego ser filtrados en su sistema y llenar la Pre-solicitud. Luego es derivado al área de Créditos donde la Asistente o Jcc realiza los filtros correspondientes, agenda en el sistema e ingresa a la página de telefónica (call center) un N° de celular el cual éstos llaman y por la misma página nos confirman la validación de los datos del cliente.

Además se tiene los tipos de clientes:

- No bancarizados
- Bancarizados ok
- Bancarizados vib1
- Bancarizados vib*2*

En caso de no bancarizados se envía a verificación domiciliaria, los demás bancarizados de la misma ciudad, la aprobación se realiza con DNI y con llamadas telefónicas otorgadas como referencias, y los clientes bancarizados de otras ciudades se realiza verificación domiciliaria.

Una vez realizado los procedimientos mencionados se procede con la aprobación de la línea de crédito a cliente para que el asesor haga la simulación de cuota a financiar.

Al momento de evaluar la solicitud del crédito se realiza una consulta mediante INFOCORP, el cual se evalúa el comportamiento crediticio que tiene el cliente se acuerdo al resultado se procede con el otorgamiento de la línea de crédito. Además tenemos página de SBS; Es salud para clientes dependientes formales; Sunat, para consulta de RUC.

La Financiera cuenta con una política de créditos, el cual dentro de su estructura contempla los tipos de préstamos y requisitos que usuarios deben cumplir para obtener un crédito.

Nos mencionó que los créditos son aprobados por el jefe de créditos y cobranzas, cuando se trata de créditos ordinarios y en cuanto a los créditos extraordinarios, son derivados al Gerente de créditos y Cobranzas de la Financiera para hacer una exclusión en cuanto a la autorización de línea de créditos a otorgar.

Sobre los procedimientos que se toman para la cobranza de créditos, Notificaciones de pago entregados en su domicilio, cuando el cliente ya está atrasado, se hace firmar un compromiso de pago; también se realiza operativos de cobranza donde se visita a los clientes de cuentas morosas; en algunos casos

se recogen el producto, a partir de 3 cuotas atrasadas, dicho recojo es definitivo o preventivo hasta que el cliente regularice su atraso.

Después de aplicar los instrumentos, podemos ver que la gran mayoría de los clientes, es decir el 68% de ellos son mujeres y solo el 32% de ellos son varones, por otro lado se sabe también que la gran mayoría de ellos están comprendidos en el rango de 18 a 45 años de edad, y en un menor número se encuentran los clientes que tienen entre 46 a 60 y más.

Así mismo se pudo apreciar que en lo referente al lugar de residencia de los clientes, este se encuentra compartido entre las zonas urbanas y zonas rurales con 57% y 43% respectivamente, dentro de los cuales el 35% de ellos tiene una carga familiar de una a dos personas, el 25% de cinco a mas, el 23% de tres a cuatro personas y solo el 17% de las personas encuestadas respondió que no tienen ningún tipo de carga familiar.

En lo referente al tipo de actividad que desarrollan, tenemos que el 50% de ellos se dedica al comercio, seguidos por el 35% que dedica al rubro de los servicios y en menos cantidad, es decir el 15% de las personas encuestadas, se encuentra en el rubro de producción. De todos ellos el 30% lleva menos de un año en su negocio, mientras que 27% tiene menos de seis meses en su negocio, así mismo el 22% manifiestan tener más de dos años en su negocio y solo el 21% de los encuestados respondió que tiene menos de dos años en su negocio.

De las personas encuestadas, podemos apreciar que el 81% de ellas, manifiestan que en algún momento se atrasaron en pagar sus préstamos, mientras que solo el 19% de ellos manifestó que no se han atrasado. Se pudo ver también que el 65% de las personas encuestadas señala como uno de los principales motivos del atraso en sus pagos, es el bajo nivel de las ventas, seguido por los problemas familiares, entre otros.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones.

Con respecto al procedimiento para otorgar el préstamo, se concluye que éste comienza cuando el Asesor de venta, Parte de la empresa comercial aliada, capta al cliente y según el perfil, llena la solicitud, para luego ser filtrados en su sistema y llenar la Pre- solicitud. Luego es derivado al área de Créditos donde la Asistente o Jcc realiza los filtros correspondientes, agenda en el sistema e ingresa a la página de telefónica (call center) un N° de celular el cual éstos llaman y por la misma página nos confirman la validación de los datos del cliente.

Así mismo se concluye que en el caso de no bancarizados, se envía a verificación domiciliaria, los demás bancarizados de la misma ciudad, la aprobación se realiza con DNI y con llamadas telefónicas otorgadas como referencias, y los clientes bancarizados de otras ciudades se realiza verificación domiciliaria. Una vez realizado los procedimientos mencionados se procede con la aprobación de la línea de crédito a cliente para que el asesor haga la simulación de cuota a financiar.

Se concluye también que al momento de evaluar la solicitud del crédito se realiza una consulta mediante INFOCORP, el cual se evalúa el comportamiento crediticio que tiene el cliente se acuerdo al resultado se procede con el otorgamiento de la línea de crédito. Además tenemos página de SBS; Es salud para clientes dependientes formales; Sunat, para consulta de RUC.

Así mismo concluimos que la Financiera cuenta con una política de créditos, el cual dentro de su estructura contempla los tipos de préstamos y requisitos que usuarios

deben cumplir para obtener un crédito. Así mismo los créditos son aprobados por el jefe de créditos y cobranzas, cuando se trata de créditos ordinarios y en cuanto a los créditos extraordinarios, son derivados al Gerente de créditos y Cobranzas de la Financiera para hacer una exclusión en cuanto a la autorización de línea de créditos a otorgar.

Sobre los procedimientos que se toman para la cobranza de créditos, Notificaciones de pago entregados en su domicilio, cuando el cliente ya está atrasado, se hace firmar un compromiso de pago; también se realiza operativos de cobranza donde se visita a los clientes de cuentas morosas; en algunos casos se recogen el producto, a partir de 3 cuotas atrasadas, dicho recojo es definitivo o preventivo hasta que el cliente regularice su atraso.

Se concluye que los clientes de la financiera en su mayoría son personas de zonas urbanas, como también de zonas rurales, dentro de los cuales en su mayoría estos poseen carga familiar lo representa una obligación ineludible y a la cual destinan la mayoría de sus ingresos, lo que muchas veces no les permite hacer frente a sus obligaciones contraídas con las instituciones financieras.

Se concluye también que la gran mayoría de clientes de la financiera, son personas que se dedican al comercio, otros se dedican a ofrecer servicios, mientras que otros se dedican al rubro de producción, muchos de ellos son nuevos en el negocio, mientras que otros ya tienen varios años de experiencia en el negocio.

6.2. Recomendaciones

Se recomienda capacitar adecuadamente al personal involucrado en la gestión crediticia el cual debe poner mucho énfasis e interés en los procesos del análisis de la información y documentación presentada por el cliente con la finalidad de evitar riesgos por la falta de documentación que soporta el otorgamiento del crédito tales como: documentos, copias de DNI y garantes, así mismo consistencia e igualdad en la legalización de la firma del cliente y garantes en solicitud y pagaré que pueden invalidar la documentación y llevar a un riesgo financiero de pérdida de la obligación; así como de otros factores secundarios que influyen directamente en la gestión crediticia.

La administración y control del riesgo constituye una actividad propia de toda institución financiera, en consecuencia se recomienda revisar las políticas crediticias con la finalidad de implementar de procedimientos de análisis del riesgo de la cartera de crédito, para evaluar las variables de comportamiento de moras, que servirán como parámetro para la concesión de crédito a un cliente y como información complementaria dentro del record crediticio individual.

Se recomienda a la Administración tomar en cuenta las sugerencias del personal involucrado en los procesos de gestión crediticia con la finalidad de orientar las políticas y factores de evaluación de acuerdo a la realidad de los clientes de la institución.

REFRENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alva M. (2013) “Las deudas de personas con sistema financiero superan los S/. 7,000, en promedio” Diario Gestión, disponible en:http://gestion.pe/tu-dinero/deudas-personas-sistema-financiero-ahora-superan-s-7000-promedio-2078108

Barreno, M. y Moyota, A. (2010) ““Plan de Riesgo Crediticio para disminuir la Morosidad de los Clientes En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito “Fernando Daquilema” de la ciudad de Riobamba durante el Año 2009.” Universidad Estatal de bolívar.

Benítez J. (2000) “El índice de Morosidad de la Caja Municipal de Trujillo y sus Determinantes “Universidad Privada Antenor Orrego,

Bolaños A. (2013) en su artículo denominado “La morosidad rompe otro récord tras acelerarse en junio hasta el 11,6%”. Disponible en:http://economia.elpais.com/economia/2013/08/19/actualidad/1376900676_357178.html

Blog Crédito y Prestamo.com (2011La morosidad en los créditos de entidades financieras sube al 5,68% en noviembre, disponible en: http://economia.elpais.com/economia/2011/01/18/actualidad/1295339579_850215.html

Carrasco, V. y Ceballos, H. (2011) “Modelo automatizado de Gestión Crediticia para Minimizar la Morosidad en el Banco Nacional de Fomento, Sucursal Ambato” Universidad Autónoma de los Andes, Facultad de Sistemas Mercantiles

Diario el peruano edición 10 septiembre del 2012, en su artículo titulado: “Caen niveles de morosidad”, disponible en: http://aempresarial.com/web/informativo.php?id=16867

Laín J. (2013) Apuntes sobre la teoría de la estrategia. Disponible en. http://www.slideshare.net/lainfiesta5086/apuntes-sobre-teora-de-la-estrategia24226510

Musachi M. (2003) citado en el Modulo I escenarios futuros y estrategia empresarial.

Piscoya, C. y Falla, M. (2007), “Factores que originan la morosidad en los microcréditos de los pequeños y microempresarios del Sector Plataforma Balta-Mercado Modelo Chiclayo 2006”. Universidad Señor de Sipán.

Salinas J. (2005) “Reconocimiento de patrones de morosidad para un producto crediticio usando la técnica de árbol de clasificación CART” Universidad Mayor de San Marcos

Urra C. (2014), en su artículo denominado “Sube el número de morosos en el Sistema Financiero a su mayor nivel en ocho años”, disponible en: http://gestion.pe/economia/sube-numero-morosos-sistema-financiero-su-mayor-nivel-ocho-anos-2087116

Vargas, G y Troskey, J. (2007), “Propuesta de un modelo de gestión crediticia para reducir la morosidad en el producto CREDIPYME y mejorar la rentabilidad de la EDPYME Solidaridad SAC de la ciudad de Chiclayo”. Universidad Señor de Sipán.

Vera M. (2009) Guía para el estudio de la asignatura de Estrategias Financieras Empresariales

Villena M. (2012)Ministerio de Economía: alza de la morosidad en retailers no es relevante disponible en: http://m.df.cl/ministerio-de-economia-alza-de-la-morosidad-en-retailers-no-es-relevante/prontus_df/2012-09-13/213205.html

ANEXOS

GUIA DE ENTREVISTA AL JEFE DEL ÁREA DE CRÉDITOS DE FINANCIERA EFECTIVA S.A-TRUJILLO

OBJETIVO: Obtener información de la situación de los créditos otorgados en Financiera Efectiva, Agencia Trujillo

1. **Nos puede contar, ¿cuál es el procedimiento para otorgar un crédito?**
2. **¿Se consulta a una central de riesgo al momento de evaluar un crédito?**
3. **¿Cuenta con un reglamento de créditos?**
4. **¿Quién autoriza los créditos?**
5. **¿Cuáles son los procedimientos que se toman para la cobranza de los créditos?**

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA FINANCIERA EFECTIVA AGENCIA TRUJILLO

OBJETIVO: Recopilar información que nos permita realizar un análisis del porque los clientes de la financiera Efectiva incurren en morosidad

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y responda con veracidad marcando o señalando según lo solicite.

1. **Sexo:**

Masculino
Femenino

2. **Edad:**

18 a 30 años
31 a 45 años
46 a 60 años
61 a más

3. **Zona de Residencia:**

Zona Urbana
Zona Rural

4. **Nº De dependientes o carga Familiar:**

Ninguno
1 a 2 personas
3 a 4 personas
5 a más

5. **Actividad a la que se dedica:**

Comercio
Producción

Servicio

6. **Tiempo de actividad:**

Menos de 6 meses

Menos de 1 año

Menos de 2 años

Más de 2 años

7. **¿Alguna vez se atrasó con el pago de sus préstamos?**

SI
No

8. **Motivo del atraso de sus pagos:**

Bajo Nivel de Ventas

Problemas Familiares

Problemas de Salud

Cierre del Negocio

Otros

cuentas.oxps

EFECTIVA
20:51:46
ef440.4gl
Tipo de Gestor: TOTAL (ADCs + ECob + P1 + P2)
Tipo de Credito: Del 1 al 29
Tipo de Monto:ATRASO POR ETAPAS

F. EFECTIVA SA - TRUJILLO
REPORTE DE CUENTAS Y MONTOS POR MICROZONA
AL 01-05-2014
EXPRESADO EN NUEVOS SOLES (INCLUYE DOLARES)

01-05-2014

Agencia:30 - TRUJILLO
CAPITAL + INTERES
Tipo d/Cambio: 3.16

ZONA	MICROZONA	Plaza Total Ctas	Plaza Total Mtos	ADCs menos de 1 d Ctas	ADCs menos de 1 d Mtos	ADCs 1 a 30 d Ctas	ADCs 1 a 30 d Mtos	Ej. Cobr. 31 a 90 d Ctas	Ej. Cobr. 31 a 90 d Mtos	Proc. P1 91 a 150 d Ctas	Proc. P1 91 a 150 d Mtos	Proc. P2 - 151 a mas d & PAA- Ctas	Proc. P2 - 151 a mas d & PAA- Mtos
120 - WILLIAN PEREZ CASTI													
	4547 - OFICINA TRUJILLO	1	0.00	1	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
SUB TOTAL		1	0.00	1	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
121 - MANUEL ALVA FRIAS													
	808 - FLORENCIA DE MORA ALTO	898	182,423.02	645	0.00	56	8,881.23	34	19,171.28	34	29,830.00	129	124,540.51
	809 - FLORENCIA DE MORA BAJO	615	112,058.47	433	0.00	39	6,056.57	35	10,485.19	16	18,962.42	92	76,544.29
	810 - MICROZONA NO ASIGNADA	82	54,168.80	0	0.00	0	0.00	16	4,867.05	10	16,204.16	56	33,097.59
	814 - HUANCHACO ALTO	468	98,610.30	302	0.00	33	4,823.16	29	7,085.00	13	12,292.03	91	74,410.11
	815 - HUANCHACO BAJO	498	135,762.01	309	0.00	36	6,163.69	22	12,443.67	21	28,352.03	110	88,802.62
	8112 - BUENOS AIRES ALTO	5	0.00	5	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	8113 - BUENOS AIRES BAJO	2	0.00	2	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	8114 - FLORENCIA DE MORA B	1	0.00	1	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	8116 - FLORENCIA DE MORA C	1	0.00	1	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	11444 - MICROZONA NO ASIGNADA	2	815.68	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	572.20	1	243.48
SUB TOTAL		2572	583,838.28	1698	0.00	164	25,924.65	136	54,062.19	95	106,212.84	479	397,638.60
122 - EDWIN HECTOR GUERRE													
	806 - LA ESPERANZA ALTO	732	140,985.78	537	0.00	44	6,760.21	22	15,119.98	17	12,168.37	112	106,937.22
	807 - LA ESPERANZA BAJO	611	171,489.23	425	0.00	30	4,732.78	15	11,266.78	30	44,592.28	111	110,897.39
	810 - MOCHE	277	3,326.69	253	0.00	19	2,329.96	05	996.73	0	0.00	0	0.00
	811 - MICROZONA NO ASIGNADA	257	46,714.84	172	0.00	14	1,741.01	06	5,330.37	5	4,270.69	60	35,372.77
	812 - PAIJAN ALTO	603	141,840.72	383	0.00	37	5,043.32	35	15,555.42	29	24,998.52	119	96,243.46
	813 - PAIJAN BAJO	150	31,005.25	96	0.00	13	1,674.85	14	3,878.57	11	10,209.61	16	15,242.22
	5560 - TRUJILLO NORTE	1	0.00	1	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	5561 - TRUJILLO ESTE	6	0.00	6	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	5562 - TRUJILLO ORIENTE	2	350.10	1	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	350.10
	8110 - MIRAFLORES	38	5,663.47	27	0.00	2	250.78	3	795.55	3	2,416.06	3	2,201.08
	8111 - MIRAFLORES	2	0.00	2	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	10261 - MICROZONA NO ASIGNADA	1	892.14	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	892.14
	10263 - MICROZONA NO ASIGNADA	1	277.27	0	0.00	1	277.27	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	11443 - LA ESPERANZA ALTO B	1	6,182.24	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	6,182.24	0	0.00
	11444 - BELLAVISTA	2	0.00	2	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	11445 - BUENOS AIRES	1	238.30	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	238.30
	11447 - LA ESPERANZA BAJO E	2	799.68	0	0.00	0	0.00	1	324.84	0	0.00	1	474.84
SUB TOTAL		2687	548,765.71	1905	0.00	160	22,810.18	101	53,268.24	96	104,837.77	425	368,848.52
2803 - ZONA NO ASIGNADA													
	- MICROZONA NO ASIGNADA	1	1,387.07	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	1,387.07
SUB TOTAL		1	1,387.07	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	1,387.07

]

EFECTIVA
20:51:54
ef440.4gl
Tipo de Gestor: TOTAL (ADCs + ECob + P1 + P2)
Tipo de Credito: Del 1 al 29
Tipo de Monto:ATRASO POR ETAPAS

F. EFECTIVA SA - TRUJILLO
REPORTE DE CUENTAS Y MONTOS POR MICROZONA
AL 01-05-2014
EXPRESADO EN NUEVOS SOLES (INCLUYE DOLARES)

01-05-2014

Agencia:30 - TRUJILLOp
CAPITAL + INTERES
Tipo d/Cambio: 3.16

ZONA	MICROZONA	Plaza Total Ctas	Plaza Total Mtos	ADCs menos de 1 d Ctas	ADCs menos de 1 d Mtos	ADCs 1 a 30 d Ctas	ADCs 1 a 30 d Mtos	Ej. Cobr. 31 a 90 d Ctas	Ej. Cobr. 31 a 90 d Mtos	Proc. P1 91 a 150 d Ctas	Proc. P1 91 a 150 d Mtos	Proc. P2 - 151 a mas d & PAA- Ctas	Proc. P2 - 151 a mas d & PAA- Mtos
TOTAL		5261		3604		324		237		191		905	