



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA DE
CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA INCREMENTAR
LA COLOCACIÓN DE LÍNEAS DE CRÉDITO DEL
BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A, CHICLAYO, 2017**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autor:

Bach. Deza Figueroa Luis Alberto.

Asesor:

Mg. Suárez Santa Cruz Liliana del Carmen.

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2019

PRESENTACIÓN DE LA APROBACIÓN
ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA DE CRÉDITOS Y
COBRANZAS PARA INCREMENTAR LA COLOCACIÓN DE LÍNEAS DE
CRÉDITO DEL BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A, CHICLAYO, 2017

Aprobación del proyecto

Bach. Luis Alberto Deza Figueroa
Autor(a)

Mg. Liliana del Carmen Suárez Santa Cruz
Asesor

Dra. Rosas Prado Carmen Elvira
Apellido y Nombre
Presidente de Jurado

Mg. Portella Vejarano Huber Arnaldo
Apellido y Nombre
Secretario(a) de Jurado

Mg. Balcazar Paiva Eveling Sussety
Apellido y Nombre
Vocal/Asesor de Jurado

DEDICATORIA

Primeramente a Dios Todopoderoso que es la fuente de la vida por darme fuerza para llevar a cabo este trabajo de investigación.

A mis padres, mi esposa y mi hijo por su cariño, comprensión y apoyo sin condiciones ni medida que a pesar de la distancia siempre me impulsaron a seguir adelante.

A mis hermanos que siempre me han apoyado en todo momento y me han enseñado que con humildad, esfuerzo y paciencia todo se puede lograr.

Luis

AGRADECIMIENTO

A todos los empleados del Banco Azteca Sucursal Chiclayo, por su valiosa colaboración para que este trabajo fuese posible.

También quiero extender mi más sincero agradecimiento a la USS por ser mi casa de estudios durante la carrera y de antemano a los miembros del jurado por su colaboración y por prestarme su valioso tiempo para la evaluación de este trabajo de grado.

Y a todos mis profesores quienes me brindaron sus conocimientos a lo largo de mis estudios y así cumplir con todos los requisitos para lograr culminar la carrera

El Autor

RESUMEN

La presente investigación, nos ha permitido identificar, ciertas deficiencias y limitaciones en las políticas de créditos y cobranzas del Banco Azteca del Perú Sucursal Chiclayo, lo que está perjudicando la colocación de líneas de crédito; es en ese sentido que el problema de nuestra investigación quedó formulado de la siguiente manera: ¿Cómo el Análisis y evaluación de las políticas de créditos y cobranzas del banco Azteca del Perú S.A, Chiclayo, permitirá incrementar la colocación de líneas de crédito? y se justifica porque se centra en analizar las políticas de créditos y cobranzas del Banco Azteca del Perú S.A, Chiclayo, la cual es establecida por la empresa para todas las agencias a nivel nacional, pero que a su vez representa un problema debido a que estas políticas no contempla una variedad de productos crediticios solamente está centrada en la colocación de créditos de consumo y de préstamos personales los cuales por su naturaleza misma son créditos con tasas de interés elevadas y de alto riesgo de morosidad.

La hipótesis fue: Si se analizan y evalúan las políticas de créditos y cobranzas del Banco Azteca del Perú S.A, Chiclayo, entonces se podrá incrementar la colocación de líneas de crédito. Siendo el objetivo general: Analizar y evaluar las políticas de crédito y cobranzas del Banco Azteca del Perú S.A, Chiclayo, para incrementar la colocación de las líneas de crédito, es una investigación Aplicada, descriptiva explicativa, donde se utilizó el método descriptivo. Las técnicas usadas fueron la entrevista, el análisis documental y la observación.

Después de aplicar los instrumentos de recolección de datos se procedió a clasificar la información, para después proceder a realizar la interpretación y análisis de los resultados obtenidos, los cuales nos confirman que: Si se analizan y evalúan las políticas de créditos y cobranzas del Banco Azteca del Perú S.A, Chiclayo, entonces se podrá incrementar la colocación de líneas de crédito.

Palabras Clave: Políticas de Crédito, Cobranza, Líneas de Crédito, Colocación, Recuperación de cartera, Morosidad, Cartera, Inactividad, Normalidad.

ABSTRACT

The present investigation has allowed us to identify certain deficiencies and limitations in the analysis and evaluation of the credit and collection policies of the Azteca del Perú branch of Chiclayo, which is damaging the placement of credit lines; It is in this sense that the problem of our research was formulated in the following way: How the Analysis and evaluation of the credit and collection policies of the bank Azteca del Perú SA, Chiclayo, will allow to increase the placement of lines of credit? and it is justified because it focuses on analyzing the credit and collection policies of Banco Azteca del Perú SA, Chiclayo, which is established by the company for all the agencies at a national level, but which in turn represents a problem because these Politics does not contemplate variety of credit products is only referred to personal loans.

The hypothesis was: If the credit and collection policies of Banco Azteca del Perú SA, Chiclayo, are analyzed and evaluated, then the placement of credit lines can be increased. The general objective is: Analyze and evaluate the credit and collection policies of Banco Azteca del Perú S.A, Chiclayo, to increase the placement of the credit lines, it is an Applied, descriptive and explanatory research, where the descriptive method was used. The techniques used were the interview, the documentary analysis and the observation.

After applying the data collection tools, the information was sorted, and then the interpretation and analysis of the results obtained, which confirm that: If the credit and collection policies of the Banco Azteca del Banco de México are analyzed and evaluated, Perú SA, Chiclayo, then it will be possible to increase the placement of lines of credit.

Keywords: Credit Policies, Collections, Lines of Credit, Loans, recuperation.

Índice		Pág.
Aprobación del jurado		ii
Dedicatoria		iii
Agradecimiento		iv
Resumen		v
Abstract		vi
Índice		vii
I.	INTRODUCCIÓN	8
1.1.	Realidad Problemática.	8
1.2.	Trabajos previos.	12
1.3.	Teorías relacionadas al tema.	13
1.4.	Formulación del Problema.	21
1.5.	Justificación e importancia del estudio.	21
1.6.	Hipótesis	22
1.7.	Objetivos	22
	1.7.1. Objetivos General	22
	1.7.2. Objetivos Específicos	22
II.	MATERIAL Y MÉTODO	22
2.1.	Tipo y Diseño de Investigación.	22
2.2.	Población y muestra.	23
2.3.	Variables, Operacionalización.	24
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	25
2.5.	Procedimientos de análisis de datos.	26
2.6.	Aspectos éticos	26
2.7.	Criterios de Rigor científico.	26
III.	RESULTADOS	27
3.1.	Tablas y Figuras	27
3.2.	Discusión de resultados	32
3.3.	Aporte científico	33
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS		48
ANEXOS		49

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

En la actualidad existe una serie de bancos e instituciones financieras y comerciales que se dedican a otorgar créditos a sus clientes en sus diferentes modalidades crediticias, con la finalidad de captar más clientes, incrementar sus niveles de ventas, y así garantizar su permanencia en el mercado en el cual se desarrolla.

Por otro lado, estas instituciones que se dedican a brindar créditos tienen que ser muy cautas y minuciosas en el otorgamiento de los créditos, debido a que también existen riesgos a los cuales tienen que hacer frente, es decir cuando los clientes incumplen en el pago de sus obligaciones, lo que se le conoce como el riesgo de morosidad, y siendo más extremos corren el riesgo que estos créditos no se puedan recuperar.

- **A Nivel Internacional**

BBVA (2015) en Observatorio Económico Colombia. Señala que actualmente no existe una información clara, precisa y detallada del comportamiento del sistema financiero colombiano, tanto en los ciclos del crédito, así como también de los ratios financieros e informes de la calidad de la cartera tanto de consumo como financiero, esto a pesar de las modificatorias y las constantes actualizaciones de mejora del sistema también señala que de continuar esta tendencia podría impactar negativamente en la toma de decisiones de todos los niveles económicos.

Y si prestamos atención a la actual desaceleración económica por encima de 3.5 % anual el 2015, el panorama todavía se torna más complicado por lo que los índices negativos de la calidad de la cartera pueden ir en aumento si es que no toman las medidas correctivas necesarias para lograr por lo menos mantener moderada la actual coyuntura económico - financiero y social.

Según Buero, (2010). “Como lograr la Calidad de Cartera”, quien indica que la calidad de una cartera depende de varios factores que están relacionados entre sí como son una adecuada oferta, con reglas claras, políticas de créditos y cobranzas que sean a su vez

dinámicas pero que a su vez también sean flexibles y estas deben de estar diseñadas de acuerdo al segmento de mercado a donde están dirigidos donde además los riesgos crediticios estén controlados, así como también se deben incluir métodos eficientes de verificación en campo, estudio de calidad de vida, adecuados indicadores de sobreendeudamiento y todos estos elementos deben estar interrelacionados entre sí para que la toma de decisiones sea eficiente y se logren los resultados esperados.

Faxas, P. (2010). Quien indica que la constante evolución y desarrollo de las finanzas corporativas hace que cada día se tornen más importantes no solo a nivel empresarial sino también a nivel País, porque son la base del desarrollo económico de un País, esto aunado a la globalización y a la libre competencia de mercados, las finanzas cada vez más se tornan más importantes en la vida económica de un País.

Señala también que en un sistema de créditos a corto plazo las cuentas por cobrar revisten de una gran importancia porque van a representar la liquidez de la empresa para que esta pueda también cumplir con sus obligaciones adquiridas. También indica que un adecuado control de los recursos financieros de una empresa va a potenciar el crecimiento financiero a corto y mediano plazo.

Según el blog de créditos y cobranzas (2010), señala que toda actividad crediticia se enmarca en un adecuado diseño de políticas de crédito y cobranzas, teniendo bien en claro sus objetivos empresariales y su mercado objetivo, indica que estas políticas deben estar constantemente evolucionando de acuerdo a la coyuntura actual, esto último por lo cambios económicos, políticos, sociales, ambientales que pueden ocurrir, además se deben utilizar herramientas financieras que estén a la vanguardia de la tecnología para que la toma de decisiones sea más eficiente y estas deben estar siendo dirigidas en base a objetivo específicos.

También señala que las políticas de crédito y cobranzas son una herramienta cuya finalidad es ayudar a lograr los objetivos empresariales establecidos por la Gerencia. Por lo tanto estas políticas indicaran el camino y las pautas de cómo lograrlo.

- **A Nivel Nacional**

Según informe de Class & Asociados (2014). “Informe Sectorial del sistema financiero Peruano”, señala que a pesar del menor crecimiento y dinamismo del sistema financiero peruano este presenta perspectivas positivas a mediano y a largo plazo, no al ritmo que se habían pronosticado anteriormente pero si se espera un crecimiento porcentual en promedio 4.5 % anual, con indicadores macroeconómicos estables.

En cuanto respecta al mercado financiero peruano este está regulado por la SBS, CONASEV, MEF, etc fortaleciendo la confianza y las expectativas del empresariado peruano, en cuanto al mercado de microfinanzas este sigue creciendo a un ritmo muy dinámico siendo unos de los primeros de la región, con un buen ritmo de penetración nacional y con indicadores estables en cuanto a crecimiento de cartera, calidad crediticia y unos indicadores de morosidad que se mantienen en los ratios esperados.

Teniendo en claro que el seguimiento a los principales indicadores de la cartera, son puntos cruciales a la hora de la medición de resultados, sobre todo los sectores más vulnerables y de más riesgo por lo que se tienen que aplicar de manera óptima el otorgamiento de créditos en estos segmentos.

Banco de Crédito del Perú (2016). “Informe de Gestión” señala que constantemente están evaluando sus políticas crediticias sobretodo de la banca minorista que está conformada por personas naturales y microempresas, porque unos de los objetivos del BCP es que la banca minorista en el tiempo se convierta en banca mayorista de medianas y grandes empresas, por lo que diseña productos financieros de acuerdo a las necesidades de financiamiento de sus clientes de banca minorista tratando que estas crezcan y sean rentables en el tiempo, por lo que realiza campañas y reconocimientos a clientes con un excelente comportamiento financiero.

El BCP para otorgar créditos a la banca minorista utiliza un modelo estadístico de scoring para evaluar la capacidad de pago de sus clientes, también utiliza un sistema de rating para evaluar a las pequeñas y grandes empresas, por lo sus indicadores de morosidad

se han ido mejorando o en el mejor de los casos han ido en decrecimiento en los últimos años.

Según Memoria de Financiera Edyficar, (2013). Referente al comportamiento de pago de sus clientes refiere que su tasa de morosidad el año 2015 cerro en 3.92% pero si toma en cuenta el total de cartera vencida esta llega hasta el 6.58%; durante los últimos meses cabe resaltar que aquí se incluyen los créditos castigados y los créditos refinanciados. También señala que su ratio de provisiones se mantiene estable respecto al año anterior.

- **A Nivel Local**

Actualmente en el mercado local existen muchas instituciones financieras (Bancos, Financieras, Cajas Rurales, Edpymes, Cooperativas de Ahorro y Crédito, etc.) las cuales brindan diversos productos financieros tanto a personas naturales y jurídicas, así también a negocios informales mediante financiamiento tanto en tarjetas de crédito, préstamos personales, créditos pymes, créditos agrarios, créditos vehiculares, créditos hipotecarios, etc donde los requisitos y las tasas varían de acuerdo al producto crediticio.

Cabe recalcar que en El Banco Azteca del Perú S.A, objeto de estudio de la presente investigación atiende a clientes de los segmentos menos favorecidos del mercado nacional pese al riesgo crediticio inmerso al otorgar créditos en estos segmentos pero sin embargo comparte mercado y competencia con algunas financieras y bancos tales como Financiera Efectiva del Grupo Efe, Financiera Compartamos (Créditos Grupales y Personales) y en algunos casos Mi Banco.

El Banco Azteca del Perú S.A, Chiclayo, es una empresa que solo se dedica a ofrecer préstamos personales y créditos de consumo, y es por ello que su tasa de morosidad es muy alta un 9.5 % en promedio siendo esta tasa la más alta del sistema bancario peruano.

Así mismo por su política crediticia está limitada a la colocación de préstamos de montos pequeños en promedio que varían entre los S/. 1.500 y S/. 3.000 y solo se enfoca en la

colocación de créditos de consumo para financiar productos de la Tienda Elektra y préstamos personales y tarjetas de crédito que son colocación propia del Banco

1.2.Trabajos previos.

- **A nivel internacional**

Martínez, M. (2013) tesis denominada “Gestión de Riesgos en las Entidades Financieras: El Riesgo de Crédito y Morosidad”. Universidad de Valladolid y en la cual concluye que las Entidades Financieras son los entes más importantes en el desarrollo económico de un País, porque con el financiamiento que ofrecen la economía se vuelve más dinámica generando un crecimiento económico y logrando un valor agregado para todos los que participan en este ciclo económico.

Tenorio, M. y Pesantez, G. (2012). Tesis denominada “Análisis de la Estructura Financiera y Evaluación del Riesgo de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced”. Universidad de Cuenca hace énfasis en los elevados indicadores de morosidad que afecta directamente a la rentabilidad de la empresa, también se advierte en esta tesis que en la categoría E (perdida) se encuentra la gran mayoría del total de la cartera, esto llama profundamente a la reflexión porque estos créditos normalmente se tornan casi incobrables e irre recuperables constituyendo una grave pérdida en el nivel de provisiones de la empresa.

- **A nivel Nacional**

Bayona, F. (2013). Tesis denominada “Análisis de los factores que Influyen en la rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y crédito en el Perú” Universidad de Piura, y en la cual manifiesta que en los últimos años el rendimiento de las instituciones micro financieras está mejorando, pone de ejemplo a la CMAC Arequipa quien lidera el mercado micro financiero peruano, cuyo liderazgo se basa básicamente en su estricta y muy eficiente política de créditos y cobranzas y también a las decisiones acertadas de sus directivos con una estrategia de negocios que hasta el momento les está funcionando muy bien, en esta tesis se buscó identificar las variables internas y externas que influyen en el rendimiento de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú.

Pally, U. (2016). Tesis denominada “Análisis de la Gestión del Riesgo Crediticio y su incidencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 – 2014” Universidad del Altiplano, donde concluye que la CMAC Piura para el periodo 2013 y 2014, presenta un balance negativo tanto en colocación como en cobranza siendo las cifras inferiores a la de años anteriores por S/. 3, 992,028, las causas son variadas desde la mala aplicación de las políticas de crédito hasta la falta de capacitación y de conocimiento del personal, lo que incrementó su nivel de morosidad de 8.24% a 11.39% anual.

Quispe, M. (2013). Tesis denominada “Administración del Riesgo Crediticio y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, periodo 2015” Universidad Nacional de Huancavelica y en la cual concluye que si se adoptan las medidas correctivas necesarias tanto en el sistema de créditos como en la eficiencia de la gestión se pueden llegar a lograr buenos indicadores porque el mercado a donde se dirigen tiene una buena perspectiva económica.

- **A nivel Local**

Vela y Uriol (2012) Lambayeque. En su trabajo de investigación, Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades micro financieras de la Amazonía Peruana en el Periodo 2012 – 2014, Universidad Pedro Ruíz Gallo, quien concluye que en la amazonia existe un panorama favorable para el desarrollo de las instituciones micro financieras, además existen las condiciones para el otorgamiento de financiamiento a micro, medianas y pequeñas empresas, ya que la amazonia es un mercado en constante expansión y crecimiento por la cantidad de recursos con los que cuenta.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

- **Política de Créditos**

Belaunde, G. (2016). Sostiene que las Políticas de Créditos son pautas o directrices que regulan el otorgamiento de créditos, las cuales están orientadas básicamente en colocar créditos que se puedan recuperar en el plazo pactado, es decir le da bastante prioridad a la recuperación de las cuentas por cobrar, también refiere que las políticas de crédito

determinan que tipo de crédito le vamos a ofrecer a nuestros clientes, así como también el monto, la fecha, el plazo, las tasas de interés mensual, anual y moratoria.

Brachfield, P. (2012). Quien manifiesta que las políticas de crédito vienen a ser las normas o reglas establecidas por el departamento de créditos y cobranzas de la empresa; hace énfasis que tanto la colocación de créditos debe de ir de la mano de la recuperación del mismo, la manera de cómo se logre depende de cómo se diseñaron las políticas de crédito, a que segmento de mercado está dirigido, las respectivas tasas de interés y sobretodo las garantías que se solicitan para el otorgamiento del crédito.

Según De la Cruz, J. (2011). “La Política de Crédito en la empresa”. Quien manifiesta que la política de créditos debe de incluir:

- **Fechas de Vencimiento de pago:** la empresa debe establecer las fechas máximas de vencimiento: 30, 60 o 90 días.
- **Política de créditos:** Estas deben de estar diseñadas de acuerdo a los objetivos empresariales y de ventas de la compañía, deben medir el riesgo crediticio y las consecuencias de este.
- **Política de cobranzas:** Deberá documentar los procedimientos o reglas para la recuperación de los créditos impagos tanto internamente (área de cobranza) como externamente (empresas de cobro especializadas)
- **Política de descuentos:** es una alternativa para recuperar la cobranza es la de ofrecer al cliente un descuento por pronto pago o por pago puntual, o también por pago a capital. De la Cruz, J. (2011).

- **Tipos básicos de Políticas de Crédito y Cobro**

Brachfield, P. (2012). Según el autor, existen tres tipos de políticas de crédito, pero una empresa deberá de implementar sus propias políticas de crédito, de acuerdo a la realidad de la misma y al riesgo en la que está inmersa, se puede y hacer una combinación de las tres políticas mencionadas. Una política de créditos debe ser lo suficiente eficaz a la hora de brindar un crédito y debe ser muy efectiva a la hora de recuperar ese crédito.

Las políticas de crédito normales:

Estas políticas son las que se encuentran en un nivel intermedio de riesgo crediticio, es decir no son ni restrictivas ni liberales. Estas políticas, son las más convencionales y su finalidad es buscar el equilibrio en el riesgo de los clientes, pero no deja de asumir la responsabilidad del riesgo crediticio... Brachfield, P. (2012).

Las políticas de crédito y cobro restrictivas:

En estas políticas, la parte financiera se encuentra por encima de la parte comercial, dando prioridad al costo del crédito y no a los costos comerciales; Las empresas que adoptan este tipo de políticas no tienen grandes planes de crecimiento a corto plazo y se conforman con mantener una cifra de clientes seleccionados y una cuota de mercado mínima. Brachfield, P. (2012).

Las políticas flexibles:

Brachfield, P. (2012). Estas políticas son de corte liberal, basan su razón de ser en el aspecto comercial y el crédito es usado como instrumento para captar más clientes y de esta manera buscan fidelizar al mismo, lo que muchas veces les permite ganar cuota de mercado. Las políticas liberales son las que conceden a sus clientes largos plazos de pago y otorgan los créditos de manera fácil con la finalidad de aumentar el porcentaje de clientes y ganar participación en el mercado. Lo que juega en contra de estas políticas, es que la empresa tiene que asumir demasiado riesgo de crédito y las tasas de interés son más altas, lo que a la larga les puede ocasionar pérdidas económicas, originadas por los créditos fallidos.

Cartera de clientes.

Según Barquero Cabrero, J (2004). La cartera de clientes está conformado por todos los clientes activos e inactivos de un negocio o empresa, la cartera de clientes se puede clasificar de diversas maneras por el monto de compra, por el tipo de compra, por la forma de pago, etc,

representa un activo muy importante para la empresa por lo que la administración de esta tiene que ser lo más eficiente y responsable.

Determinar el riesgo de morosidad y fraude de clientes:

Cabrero, J (2004). En todo crédito otorgado está inmerso el riesgo de morosidad porque esta es la probabilidad de que el cliente no cumpla con sus obligaciones o sus pagos en la fecha pactada de ahí que radica su importancia a la hora de gestionar este tipo de riesgo crediticio.

Según Dhar, Ravi, Glazer, Rashi, (2004). En su libro *Minimice los Riesgos con sus Clientes*, indica que una buena estrategia sería conocer al cliente o hacerle un seguimiento para poder obtener más información de este tal como su calidad de vida, su capacidad de pago, sus ingresos, sus proveedores, sus empleadores, sus clientes, es decir sus cualidades cualitativas y cuantitativas cumpliendo estos parámetros podemos en cierta medida minimizar el riesgo de morosidad y podemos tratar de evitar posibles fraudes financieros.

Según Banco Central de Reserva Venezuela BCV, (2007). En esta institución financiera, manifiestan que la calidad de cartera, está referida al comportamiento financiero del cliente de cómo nos pagó, o de cómo nos está pagando, es decir se centra más en el desempeño del comportamiento de pago del cliente al que le miden el grado de morosidad y el nivel de endeudamiento.

Tipos de cartera de clientes.

Cartera vigente: Son todos los clientes que están al corriente en sus pagos del crédito que han obtenido, es decir están pagando tanto capital como intereses sin caer en mora. leyderecho.org Retrieved (2016, 04).

Cartera vencida: Son todos los clientes deudores que no han cumplido con el pago en las fechas programadas, están generando intereses moratorios y están generando un impacto negativo en la liquidez de la empresa. López, (2005, pág. 72).

La provisión de la cartera

Cuando una empresa otorga créditos ya sean comerciales o financieros siempre va a existir la probabilidad de que un porcentaje de estos clientes no cancelen parcial o totalmente el crédito otorgado, ocasionando una pérdida para la empresa, esta pérdida debe reconocerse en el resultado del ejercicio y se deberá llevar como gasto, entonces la provisión de la cartera es el valor que la empresa considera que no es posible recuperar y por lo tanto debe provisionar y una vez calculada esta disminuye el valor de la cartera y se reconoce como gasto.

Principales indicadores de calidad de cartera.

El Instituto de Formación Bancaria (IFB), (2011), manifiesta los principales indicadores de cartera (pp.345...).

- Cartera atrasada: Está conformada por todos los créditos vencidos o que se encuentren en situación de proceso de cobranza judicial.
- Créditos refinanciados: Están conformados por todos los créditos que han sido refinanciados o reestructurados.
- Provisiones: Está conformado por el porcentaje de la cartera atrasada o vencida, que se encuentra cubierta por provisiones.

Terminología aplicable para los Indicadores de Calidad de Cartera.

- Créditos Vencidos: Son los clientes que su plazo del crédito contratado ya terminó y aún mantienen saldo por pagar, normalmente son 30 días de atraso.
- Créditos en cobranza judicial: Son los créditos cuya recuperación se encuentra en el proceso judicial.
- Créditos refinanciados: Son los créditos que el cliente no ha podido pagar puntual, por diversos motivos pero que tiene la intención de pago, por lo que se reprograma su cronograma de pagos otorgándole más plazo para pagar o disminución de cuota.
- Créditos atrasados: Están representados por los créditos vencidos más los créditos en cobranza judicial

- Créditos directos: Están representados por los créditos vigentes más los créditos refinanciados, más los créditos atrasados.
- Créditos netos: Están conformados por los créditos directos menos provisiones e intereses y comisiones.
- Cartera de alto riesgo: Están representados por la suma de los créditos, refinanciados, créditos vencidos y créditos de cobranza judicial.
- Cartera pesada: Es conformada por la suma de los créditos con calificaciones de deficiente, dudoso y perdida.
- Inactividad: son los clientes con 3 o más meses de atraso y que no han tenido movimiento en su saldo.
- Normalidad: son los clientes desde 0 a 1 mes de atraso, se consideran atrasados porque los clientes no han pagado oportunamente y a la fecha están generando intereses moratorios.
- Clientes Nunca Abonados: son clientes que en sus pedidos no han abonado ni una sola vez.

Requisitos para un préstamo.

Los requisitos para el otorgamiento de un préstamo varían de acuerdo al tipo de crédito a otorgar ya sean estos créditos de consumo, préstamos personales, créditos Mypes, créditos agrarios, créditos vehiculares, créditos hipotecarios, etc.

Pero los requisitos básicos son que tiene que cumplir son:

- Identificación oficial
- Sustento de propiedad.
- Sustento de ingresos
- Buena calificación en el sistema financiero
- Buenas referencias personales
- No vivir en zonas peligrosas.
- No desarrollar actividades ilícitas

Hay que tener en cuenta que las políticas de crédito y sus respectivos requisitos se diseñan y se modelan en base a cada necesidad y a cada objetivo de cada entidad financiera, es

decir son diferentes en forma y en fondo aunque estén enfocados al mismo segmento o sector de mercado.

Procedimiento para otorgar créditos:

Comprende un conjunto de fases cuyo objetivo principal es tratar de conocer muy bien al cliente para lo cual se debe obtener la máxima información posible para así poder determinar con exactitud qué tipo de cliente es, a que actividad se dedica, como obtiene sus ingresos, como es la relación con sus clientes y proveedores, estimación de sus capacidad y voluntad de pago, calificación crediticia en el sistema financiero etc. esta información va a ser muy importante a la hora de otorgar un crédito.

Evaluación y otorgamiento de crédito. Analiza lo siguiente:

- Evaluar al cliente de acuerdo al tipo de calificación en el sistema financiero.
- Evaluación del crédito tanto cuantitativamente como cualitativamente.
- Evaluar sus ingresos.
- Evaluar sus gastos.
- Evaluar los documentos de propiedad.
- Evaluar su arraigo domiciliario y laboral.
- Evaluar sus referencias personales tanto de clientes como de proveedores.
- Evaluar su intención de pago y su capacidad de pago.

Colocaciones:

Subgerencia Cultural del Banco de la República. (2015). “Captación y Colocación” Indica que la captación es captar el dinero de los clientes bajo determinados plazos ya sean fijos o corriente, de diferentes formas vía tarjetas de débito, cuentas de ahorro, cuentas sueldo, por este dinero que el cliente mantiene en sus cuentas el banco le paga un porcentaje de comisión que va desde el 0.5 % hasta el 5% a plazo fijo claro está dependiendo la entidad financiera, su tasa de medición es la TREA (Tasa de Rendimiento Efectivo Anual).

La colocación es lo contrario a la captación esta permite poner ese dinero en circulación en la economía, ya que los bancos toman el dinero o los recursos que obtienen a través de la captación y, con éstos, otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten, cuya tasa de medición es la TCEA (Tasa de Costo Efectivo Anual) y varía de acuerdo al tipo de crédito desde el 14 % hasta 130 % en algunas entidades financieras.

- **Líneas de Crédito**

Torres, I. (2016). La línea de crédito es la cantidad máxima de dinero disponible que el banco otorga a un cliente para que este pueda disponer en el momento que lo desea, varía de acuerdo al tipo de crédito y de acuerdo a las condiciones del crédito.

Normalmente el banco asigna al cliente un cierto monto disponible para gastar, el cliente puede utilizar el dinero varias veces inclusive hasta llegar al límite del monto asignado, luego tiene que pagar el total de la deuda o una parte de ella, para posteriormente volver a tener disponible, a este tipo de crédito se le llama crédito de línea revolvente muy común hoy en día en empresas comerciales y financieras.

Otra definición de línea de crédito es el crédito que el Banco otorga a sus clientes de acuerdo a su capacidad de pago previamente evaluado para que pueda realizar compras de productos y servicios, este crédito está condicionado al cobro de intereses, comisiones y mantenimiento por su utilización.

Ventajas de las Líneas de Crédito.

Torres, I. (2016). La ventaja de tener una línea de crédito es que tienes la disponibilidad del dinero para que lo uses o compres lo que más necesitas, pero eso se tiene que tener claro que se tiene que pagar el capital más los intereses asociados, incluye pago de mora por pago tardío si es que no se paga puntualmente.

Otra de las ventajas es que la línea de crédito va aumentando conforme vayas utilizándolo y vayas cancelando la deuda, es decir si pagas puntualmente tu línea de crédito va ir aumentando paulatinamente.

Para una empresa es muy importante porque siempre va a tener efectivo para que realice sus obligaciones diarias como el pago a proveedores, trabajadores, servicios, etc.

1.4. Formulación del Problema.

¿Cómo el Análisis y evaluación de las políticas de créditos y cobranzas del banco Azteca del Perú S.A, Chiclayo, permitirá incrementar la colocación de líneas de crédito?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Científica:

En la presente investigación se justifica porque se centra en analizar las políticas de créditos y cobranzas del Banco Azteca del Perú S.A, Chiclayo, la cual es establecida por la empresa para todas las agencias a nivel nacional, pero que a su vez representa un problema debido a que estas políticas no contempla una variedad de productos crediticios solamente está referida a los créditos de consumo y a préstamos personales.

A sí mismo, la presente investigación podrá servir como fuente de consulta para otras investigaciones de políticas de créditos.

Institucional:

La investigación ayudará a que el Banco Azteca del Perú S.A, Chiclayo pueda impulsar un sistema de créditos con una política de créditos más dinámica y variada acorde con las necesidades de los diferentes clientes ya sean personas naturales o jurídicas.

Social:

La investigación permitirá que el Banco Azteca del Perú S.A, Chiclayo desarrolle sus actividades de una manera formal y efectiva ya que con mejores políticas de créditos y de cobranzas lograra ser más productivo y competitivo, así mismo al implementar nuevas líneas de crédito, la cartera de clientes se verá incrementada favoreciendo de esta manera a la población que muchas veces por falta de financiamiento no pueden emprender su negocio propio o implementar mejor el que ya poseen.

1.6.- Hipótesis.

Si se analizan y evalúan las políticas de créditos y cobranzas del Banco Azteca del Perú S.A, Chiclayo, entonces se podrá incrementar la colocación de líneas de crédito.

1.7.Objetivos

1.7.1. Objetivos General

Analizar y evaluar las políticas de crédito y cobranzas del Banco Azteca del Perú S.A, Chiclayo, para incrementar la colocación de las líneas de crédito

1.7.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de las políticas de créditos y cobranzas del Banco Azteca del Perú S.A, Chiclayo.
- Identificar el nivel de colocaciones de Líneas de Crédito del Banco Azteca del Perú. S.A, Chiclayo.
- Diseñar políticas que permitan incrementar las líneas de crédito del Banco Azteca del Perú S.A, Chiclayo.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

- **Tipo de investigación:**

La presente investigación es de tipo descriptiva- explicativa.

Descriptiva, porque nos va a permitir describir el comportamiento de las políticas de créditos y cobranzas del Banco Azteca del Perú S.A. Chiclayo, así como también analizar cómo se encuentra actualmente la colocación de líneas de crédito.

Explicativa, porque se utilizó instrumentos de medición, recolección y análisis de datos para contestar las preguntas de investigación y probar la hipótesis establecida previamente. Según Hernández Roberto (2016).

- **Diseño de la investigación:**

En la presente investigación se implementó el diseño no experimental, ya que es una problemática que ya se ha dado anteriormente y que ya ha sido estudiada por otros investigadores.

Dónde:

O = Observación.

E = Estudio del problema.

R = Resultados.

En la presente investigación se utilizó la técnica de análisis de datos, entrevista y análisis documental, para identificar la problemática en el área de créditos y cobranzas Del Banco Azteca del Perú S.A

2.2. Población y muestra.

Población

La población es un conjunto de individuos de la misma clase y que tienen algo en común. "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación" (Tamayo, T. Y Tamayo, M 1997, p.114).

La población de la presente investigación estuvo conformada por 23 trabajadores (5 Asesores Financieros, 5 Asesores de Venta, 1 Gerente de Agencia, 1 Gerente Regional, 1 Gerente de Créditos y Cobranzas, 3 Jefes de Cobranza, 2 Verificadores de Créditos) de Banco Azteca del Perú S.A. Chiclayo.

Muestra

La muestra es un pequeño porcentaje de la población que se selecciona para su estudio. Tamayo afirma que la muestra " es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico" (Tamayo, T. Y Tamayo, M 1997, p.38).

En vista que la población es pequeña se tomó la totalidad de la población.

- 23 trabajadores del BAZ sucursal Salaverry (5 Asesores Financieros, 5 Asesores de Venta, 1 Gerente de Agencia, 1 Gerente Regional, 1 Gerente de Créditos y Cobranzas, 3 Jefes de Cobranza, 2 Verificadores de Créditos).

2.3. Variables, Operacionalización.

- **Variables**

Independiente:

Política de créditos y cobranza

Dependiente:

Líneas de crédito

- **Operacionalización**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS/INSTRUMENTOS
Independiente Política de créditos y cobranzas	Políticas Generales: Riesgo de la cartera Riesgo por cliente	Periodos de Crédito Normas de Crédito Procedimiento de Cobranzas	Entrevista/Guía de entrevista. Observación/Guía de Observación Análisis documental /Fichaje
Dependiente Líneas de Crédito	Cartera vigente Cartera morosa	Operaciones activas Créditos otorgados Numero de colocaciones Créditos vencidos Créditos judiciales	Entrevista/Guía de entrevista. Observación/Guía de Observación Análisis documental /Fichaje

Figura 1. Variables Independiente y Dependiente, 2018.

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

- **Técnicas**

Una vez que se recolectó la información necesaria para el desarrollo de nuestro trabajo, se utilizará técnicas de la entrevista y el análisis documental.

Entrevista: Para Murillo (2003). Afirma que la entrevista es una técnica utilizada para recolectar información precisa y detallada del ente al cual se está investigando, es muy importante porque contiene preguntas clave a la hora de recolectar información ya está normalmente se le hace a un individuo o conjunto de individuos que están inmersos directamente en el problema.. (Pág. 6).

Es precisamente que esta técnica se aplicó a los colaboradores de las diversas áreas que realizan gestión crediticia y de cobranza en el Banco Azteca del Perú S.A, Chiclayo, a fin de obtener información precisa sobre todos los aspectos relacionados con la investigación.

Análisis documental: Según Rodríguez (2005). Indica que el análisis documental es una técnica de investigación muy importante porque nos va a permitir contrastar y sacar conclusiones importantes de los documentos fuente asociados al problema, esta información que obtengamos va a ser medible y computable en el tiempo.

Esta técnica se aplicó para analizar instrumentos de gestión, además de información bibliográfica (libros, textos, tesis, trabajos de experiencia profesional, monografías, etc.); así como los diversos aspectos relacionados con la investigación.

Observación: Jiménez (2009), indica que la observación es una herramienta de investigación pero esta debe ser estructurada de acuerdo a las características del problema a investigar, es decir debe ser precisa en el contexto natural en el que se produce el fenómeno.

Esta técnica lo utilizamos para observar el comportamiento de los clientes y de los trabajadores del BAZ.

- **Instrumentos:**

La Guía de Entrevista: estuvo estructurada en base a preguntas abiertas, y estas preguntas serían preguntas opcionales y de respuesta libre, con el fin de obtener la información más relevante e importante para el desarrollo de nuestra investigación.

La Guía de Análisis Documental: estuvo organizada de acuerdo a la base de información proporcionada por Banco Azteca del Perú S.A, Chiclayo.

La técnica del fichaje: Para la recolección de información específica de los aspectos relacionados con nuestro trabajo de investigación.

2.5. Procedimientos de análisis de datos.

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de datos se procedió a clasificar la información desde la más relevante hasta la más superficial, tratando de interpretar y analizar los resultados obtenidos, los mismos que a su vez nos servirán para obtener resultados, las conclusiones y las recomendaciones.

2.6. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación fue propuesto en base a una situación real y a un problema específico, por lo tanto la información que se ha obtenido ha sido directamente de la fuente, las propuestas de mejora también fueron diseñadas de manera personal, sin ánimo de lucro o de mala fe, informar también que se han utilizado bases teóricas de diferentes autores pero que están mencionados en la presente investigación.

2.7. Criterios de Rigor científico.

El presente trabajo de investigación se desarrolló basándonos en el método científico además se aplicó instrumentos de carácter científico y técnicas de análisis de datos para la obtención de resultados.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras.

3.1.1.- Diagnosticar la situación actual de las políticas de créditos y cobranzas del Banco Azteca del Perú S.A, Chiclayo

La situación actual de las políticas de créditos cobranza del Banco Azteca del Perú sucursal Chiclayo, se ha obtenido producto del análisis documental realizado a las **Políticas de Crédito del Banco Azteca** las cuales están siendo utilizadas actualmente para la colocación de créditos de consumo y de préstamos personales, así como también de la aplicación de un cuestionario de 15 preguntas las cuales se le formularon al jefe de créditos y Cobranzas del Banco Azteca del Perú S.A, las cuales fueron analizadas e interpretadas.

➤ Crédito de consumo

Es un préstamo ofrecido por Banco Azteca a aquellos clientes que quieran financiar sus compras al crédito de productos ya sean electrodomésticos, motos, colchones, celulares, computadoras, etc. en Tiendas Elektra y tiendas asociadas a nivel nacional.

➤ Préstamos personales.

Un préstamo personal es una cantidad de dinero en efectivo que el banco pone a disposición del cliente para que pueda utilizarlo en cualquier necesidad u ocasión como pago de servicios, compra de ropa, viajes o vacaciones, diversión, reparaciones en el hogar, etc la cantidad de dinero disponible está sujeta a la capacidad de pago del cliente previa evaluación domiciliaria y laboral.

Banco Azteca actualmente ofrece a sus clientes dos líneas de crédito (Crédito de Consumo y Préstamos Personales) bajo el marco normativo de la ley 26702 – ley general del sistema financiero y del sistema de seguros de la superintendencia de banca y seguros en su versión

El Banco Azteca del Perú S.A. otorga líneas de crédito a sus clientes de acuerdo a su capacidad de pago previamente evaluado para que pueda realizar compras de productos o servicios, y esta se promueve mediante los Asesores de Venta (Tienda) y los Asesores Financieros (Banco).

3.1.1.1.- Requisitos para obtener una Línea de Crédito:

Para obtener una Línea de Crédito Tradicional en BAZ se deben de cumplir los siguientes requisitos:

- Ser persona natural mayor de 18 años y menor de 75 años.
- Presentar DNI en original y no debe estar vencido y también del Conyugue en caso de ser casado o conviviente.
- Presentar comprobante de Domicilio (Recibo de Luz, Agua o Teléfono) el domicilio debe ser propio o familiar, no se aceptan domicilios alquilados.
- Presentar Comprobante de Propiedad (Escritura Publica Notariada, Copia Literal de Propiedad, Título de Propiedad expedido por COFOPRI, Impuesto Predial del año en curso, Autovaluo de la propiedad, Constancia de Posesión emitida por la municipalidad).
- Presentar Comprobantes de Ingresos (Ultimas 3 boletas de pago sellado o membretado por la empresa, Recibo por Honorarios electrónico de los últimos 3 meses, últimos 3 estados de cuenta sueldo, últimos 3 recibos de pago de pensión por jubilación laboral) y el ingreso mínimo para calificar una línea de crédito debe ser de S/. 800.00.
- Bajo esta modalidad se le debe realizar la verificación domiciliaria y verificación laboral tanto para créditos de consumo como para préstamos personales.

Para ser aval se necesita:

- Ser persona natural.
- Ser mayor de edad y menor de 75 años de edad.
- Vivir en la ciudad donde se tramita el crédito.
- Vivir en el domicilio registrado en el comprobante de propiedad.
- Debe presentar DNI, comprobante de domicilio, de propiedad y de ingresos.
- Puede ser aval máximo de 3 clientes en la siguiente combinación 2 consumos más un préstamo o 2 préstamos y un consumo, si es que sus ingresos lo permiten.

3.1.1.2.- Línea de crédito RAPIDO Y FACIL:

Es una línea de crédito especial donde el cliente solamente necesita presentar en original y copia el DNI más el comprobante de domicilio (recibo de agua o luz), el comprobante de domicilio debe estar a nombre del titular o de su conyugue, la capacidad de pago bajo esta modalidad se topa a S/. 37.00 semanales, promedio de compra S/. 1600.00, tanto para créditos de consumo como para préstamos personales además bajo esta modalidad el crédito se otorga sin aval, solo es necesario la verificación domiciliaria mas no la verificación laboral; la condición necesaria es que el cliente debe estar en calificación NORMAL o CPP y si el comprobante de domicilio está a nombre del conyugue ambos firman el pagaré y los demás valorados.

Todos los clientes nuevos deben ser consultados en el BURÓ de créditos al igual que el aval y el conyugue, y si el cliente aparece en la lista de personas no sujetas a crédito se debe rechazar el crédito.

La investigación de los créditos se realiza de la siguiente manera:

- Se debe investigar al cliente en el interior de su domicilio.
- En el horario de 9.00 a 19.00 horas.
- Se le debe realizar tanto la verificación domiciliaria y laboral cuando el cliente solicite una línea de crédito tradicional y solamente una verificación domiciliaria cuando se trate de una línea Rápido y Fácil.
- En caso el cliente no se encuentre la verificación se le debe realizar con otra persona mayor de edad y que muestre los documentos originales del cliente.
- Se debe completar la verificación con mínimo 2 vecinos quienes den fe de que el cliente vive en domicilio y para la verificación laboral esta se debe realizar con el jefe inmediato superior del cliente.
- Hay que tener en cuenta que para el estudio de la calidad de vida se considera que la familia destina el 80% de sus ingresos para los gastos básicos: Luz, agua, Teléfono, cuentas por pagar, ropa, escuela, salud, transporte, es en base a esta premisa es que se debe calcular el ingreso familiar neto.

- La región de influencia es de 30 km a la redonda es la zona adecuada para la cobranza.
- Zonas peligrosas no se atienden.
- La Línea de crédito se debe de autorizar máximo en 24 horas.

Del análisis documental realizado a las políticas de créditos del Banco Azteca, podemos señalar que estas políticas se encargan de normar y controlar el otorgamiento de líneas de créditos, entendidas estas como el crédito que el Banco Azteca otorga al cliente de acuerdo a su capacidad de pago, para comprar productos o servicios.

Realizando el diagnóstico del porqué del problema actual podemos inferir entre otras cosas que el Banco Azteca tiene muy pocos productos financieros que ofrecer ya que solo se ofertan 2 tipos de líneas de crédito de consumo y las de préstamos personales de Libre disposición, además podemos sostener que la política de créditos y cobranzas es muy ineficiente y hasta un poco desfasada a diferencia de su competencia, esto aunado a la poca capacitación de su personal y al poco compromiso empresarial no permite que Banco Azteca logre tener una mayor colocación y una mejor participación de mercado.

3.1.1.3.- Análisis de la Entrevista Dirigida al Jefe de Crédito y Cobranza del Banco Azteca del Perú S.A, Chiclayo.

Debemos de tener en cuenta que la calidad de la cartera es fundamental dentro de la gestión financiera del Banco Azteca del Perú S.A. debido a que la mayor fuente de riesgo para una institución financiera reside básicamente en su cartera de créditos. Por lo tanto, la cartera de créditos es el principal activo con el que cuenta la Institución Financiera.

En lo que respecta al riesgo crediticio del Banco Azteca, este es muy alto debido a que el segmento de mercado al cual está dirigido, el Banco Azteca atiende a cliente de la zonas menos favorecidas y de los sectores más informales, por lo que los índices de morosidad son muy altos en promedio 9.5 % anual, también hay que tener en cuenta que las tasas de interés en este segmento son las más altas del mercado, por lo que el riesgo es aún mayor en estas condiciones.

Constantemente el Banco Azteca tiene que implementar métodos de cobranza y de recuperación de créditos con compromisos de pago, refinanciamiento de créditos, protestos de pagarés para clientes que se encuentran en PCJ.

Con respecto a los gastos por provisiones estos se han visto incrementados básicamente por las cuentas incobrables en los que se incurren los clientes, a pesar de eso a estos clientes se les hace convenios para que regularicen sus pagos y así evitar problemas de cobranza judicial.

En cuanto a la evaluación de riesgo de cartera esta se realiza mensualmente y se analiza el nivel de morosidad, también se analiza que zonas son las más afectadas, también se plantea posibles alternativas de pago para los clientes, que van desde negociaciones hasta descuentos por pronto pago, se selecciona a los clientes con los montos más altos y los plazos más largos para poder ofrecerles las distintas alternativas para que puedan cumplir sus obligaciones.

3.1.2.- Identificar el nivel de colocaciones de Líneas de Crédito del Banco Azteca del Perú S.A.

Para conocer el nivel de las colocaciones promedio semanal se procedió a entrevistar al jefe de créditos y cobranza del Banco Azteca del Perú sucursal Chiclayo.

Al analizar el nivel de colocaciones semanales del Banco Azteca, tenemos que semanalmente se realizan en promedio colocaciones hasta por un total semanal de S/.100,000.00, dentro de los cuales se encuentra los créditos de consumo que representan el 35% con un equivalente a S/. 35,000.00 soles, mientras que los préstamos personales representan el 65% del total de colocaciones con un monto de S/. 65,000.00. También podemos observar que tienen un costo de ventas de aproximadamente el 60 % (S/. 60.000) obteniendo una utilidad bruta de S/. 40.000 y si a esto le restamos los gastos de ventas (S/. 25.000) y gastos administrativos por un valor promedio de (S/. 25.000) obtenemos la utilidad antes de impuestos en pérdida por – S/. 10.000, lo cual significa que actualmente la empresa no está obteniendo rentabilidad para los socios y accionistas (Ver anexo 01).

3.1.3.- Diseñar políticas que permitan incrementar las líneas de crédito del Banco Azteca del Perú S.A, Chiclayo.

Para cumplir con el presente objetivo se pretende diseñar nuevas políticas que permitan incrementar las líneas de crédito del Banco Azteca del Perú S.A, las cuales se detallan en el punto 3.3 aporte científico.

3.2. Discusión de resultados.

La tesis tiene como objetivo analizar y evaluar las políticas de crédito y cobranzas del Banco Azteca del Perú S.A, Chiclayo. Con la investigación realizada se apreció que en lo referente a las formas de pago, estos son pagos son fijos y de acuerdo a lo que el cliente elija, ya sean pagos semanales a partir del día de la compra, o puede ser quincenal o mensual, siempre y cuando el cliente adelante sus pagos; así mismo mensualmente se realiza una evaluación del nivel de colocaciones como también del riesgo de la cartera morosa, en lo que respecta al análisis del nivel de colocaciones podemos decir que el nivel de colocaciones semanales del Banco Azteca, tenemos que semanalmente cada sucursal en promedio realiza colocaciones por S/.100,000. Dentro de los cuales se encuentra los créditos de consumo que representan el 35% con equivalente a S/:35,000.00 soles, mientras que los préstamos personales representan el 65% del total de colocaciones con un monto de S/: 65,000.00.

Los estudios que más se relacionaron con esta investigación son los estudios de Morales (2007), Guatemala. Quien señala que las instituciones financieras deben crear mecanismos de control para sus niveles de morosidad, estos deben ser adecuados correctamente para disminuir sus costos de operación.

Por otra parte Bayona (2013), manifiesta que la mayor rentabilidad de una institución financiera radica en su sistema de recuperación de créditos, mientras menos mora se genere mayor será la rentabilidad de la empresa.

3.3. Aporte científico (propuesta-si el caso lo amerita)

3.3.1.- Diseñar Políticas de Crédito para Incrementar la Colocación de Líneas de Crédito del Banco Azteca Del Perú.

De acuerdo al análisis realizado durante este trabajo de investigación a las políticas de crédito y cobranzas del Banco Azteca del Perú S.A, Chiclayo, hemos evidenciado que esta entidad, no cuenta con suficiente variedad de productos financieros o líneas de crédito, que le permitan ampliar sus colocaciones y asegurar un mejor margen de utilidad.

Por lo tanto la propuesta es mejorar las actuales políticas de crédito tanto para crédito de consumo como para préstamos personales (Segmentación de Clientes, Mejorar las Tasas de Interés, mejora de los requisitos de crédito), además de la incorporación de un nuevo producto financiero (Crédito Micro negocios Azteca) con requisitos y tasas de interés razonables acordes con el mercado y la competencia.

- ❖ . Mejorar la política de créditos actual tanto en créditos de consumo como en préstamos personales.

- ❖ . Creación de un nuevo producto financiero Crédito Micro negocios Azteca, realizando el análisis respectivo a que nicho de clientes van dirigidos, los requisitos, los montos a otorgar, la vida del crédito, la periodicidad y forma de pago, el tipo de interés, recuperación de la cartera, la morosidad y el cobro judicial.

3.3.1.1.- Mejora de la política de créditos actual tanto en créditos de consumo como en préstamos personales.

Se propone mejorar la política actual con la que viene operando el Banco Azteca, estas mejoras comienzan con la implementación de un software Modelo SCORING que sigue un modelo estadístico de comportamiento financiero para realizar un filtro a los clientes de manera más precisa al actual sistema interno.

La siguiente mejora es la segmentación de clientes en Clientes Bancarizados, No Bancarizados y Clientes Recurrentes y las tasas de interés deben de variar de acuerdo a estos segmentos ya que actualmente el Banco Azteca solo tiene segmentado en Clientes Nuevos y Clientes de Recompra, además las tasas de interés actualmente son las mismas para Clientes Nuevos y Clientes de Recompra.

3.3.1.1.1.- Requisitos para obtener una Línea de Crédito:

Para obtener una Línea de Crédito Tradicional en Banco Azteca, se deben de cumplir los siguientes requisitos:

- Ser persona natural mayor de 18 años y menor de 75 años.
- Demostrar ingresos y acreditar domicilio estable.
- Antigüedad laboral mínimo de 6 meses.
- Ingreso Mínimo de S/.800.00 mensuales, se le considerara el 5% de capacidad de pago.
- Presentar DNI en original y también del Conyugue en caso de ser casado o conviviente.
- Presentar comprobante de Domicilio (Recibo de Luz, Agua o Teléfono), se aceptaran recibos de servicios con 2 meses de antigüedad pero debe estar al corriente en sus pagos.
- Presentar Comprobante de Propiedad (Escritura Publica Notariada, Copia Literal de Propiedad, Título de Propiedad expedido por COFOPRI, Impuesto Predial del año en curso, Autovaluo de la propiedad, Constancia de Posesión emitida por la municipalidad).
- Presentar Comprobantes de Ingresos (Ultimas 3 boletas de pago sellado o membretado por la empresa, Recibo por Honorarios electrónico de los últimos 3 meses, últimos 3 estados de cuenta sueldo, últimos 3 recibos de pago de pensión por jubilación laboral, copia de los 3 últimos pagos de IGV/RUS/RER/MYPE a la SUNAT y copia del RUC, también puede presentar los 6 últimos recibos de transferencia de dinero mensual para promediar el ingreso) el ingreso mínimo para calificar una línea de crédito debe ser de S/. 800.00.

- **Demostrar Arraigo Domiciliario.**
Comprobar el arraigo domiciliario con los siguientes documentos (Contrato de arrendamiento notariado mínimo 1 año de antigüedad, recibo de pago de arrendamiento).
- **Demostrar Arraigo Laboral**
Comprobar el arraigo en su trabajo mínimo 1 año con los siguientes documentos (3 ultimas boletas de pago, Recibo por Honorarios Electrónicos, Contrato de Locación de Servicios, etc.).
- En caso de ser inquilino debe presentar DNI no caduco, Recibo de Servicios pagados al día, contrato de alquiler de casa notarial con una antigüedad mínima de 1 año además debe sustentar ingresos (Boletas de Pago, RR HH, etc.) y tener buen historial crediticio (Cliente Bancarizado), Verificación Domicilio y Laboral concretadas en campo, solicitarle un AVAL para otorgarle un préstamo personal.

3.3.1.1.2.- Segmentación de Clientes.

Vamos a Segmentar a los clientes de acuerdo a los siguientes perfiles: Clientes No Bancarizados (NBK 1, NBK 2, NBK 3), Clientes Bancarizados (BK 1, BK 2, BK 3) y Clientes Recurrentes (REC 1, REC 2)

3.3.1.1.2.1.- Clientes NO Bancarizados Consumo:

En este segmento se ubican los clientes nuevos sin ningún historial crediticio.

SEGMENTO	PERFIL	VIVIENDA	PLAZO Max.	MAF Max.	Tipo de Pago	INICIAL
NO BANCARIZADO	NBK 1	Propia, Familiar	100 semanas (24 meses)	S/. 5000.00	Semanal o Mensual	0%
	NBK 2	Propia, Familiar	78 semanas (18 meses)	S/. 3000.00	Semanal o Mensual	5%
	NBK 3	Propia, Familiar	52 semanas (12 meses)	S/. 2000.00	Semanal o Mensual	10%

Figura 2. Perfiles de Clientes No Bancarizados, 2019

- En este segmento se requiere verificación domiciliaria concretada, así mismo requiere confirmación de referencias personales.
- No se atienden clientes con casa alquilada en este segmento.

3.3.1.1.2.2.- Clientes Bancarizados Consumo:

En este segmento se ubican los clientes Bancarizados con buen historial crediticio.

SEGMENTO	PERFIL	VIVIENDA	PLAZO Max.	MAF Max.	Tipo de Pago	INICIAL
BANCARIZADO	BK 1	Propia, Familiar Alquilada	100 semanas (24 meses)	S/. 10.000	Semanal o Mensual	0%
	BK 2	Propia, Familiar Alquilada	78 semanas (18meses)	S/. 7.000	Semanal o Mensual	0%
	BK 3	Propia, Familiar Alquilada	78 semanas (18meses)	S/. 6.000	Semanal o Mensual	0% (.)

Figura 3. Perfiles de Clientes Bancarizados, 2019

- Casa Alquilada máximo 12 meses y MAF máximo S/. 5000.00.
- Para clientes BK 3 con casa alquilada y actividad Dependiente Informal (Pago Directo), requiere 10 % de inicial.
- En este segmento se requiere verificación domiciliaria concretada si la casa es alquilada, y verificación domiciliaria concretada post desembolso su fuese casa familiar o propia, así mismo requiere confirmación de referencias personales.

3.3.1.1.2.3.- Clientes Recurrentes Consumo:

Aplica para clientes recurrentes que realizan una recompra en Tiendas Elektra, habiendo tenido un máximo de mora de 30 o 60 días.

Se podrá otorgar un nuevo crédito de recompra aun teniendo 3 cuotas pendientes de pago (no vencidas).

SEGMENTO	PERFIL	VIVIENDA	PLAZO Max.	MAF Max.	Tipo de Pago	INICIAL
RECURRENTE	REC 1	Propia, Familiar Alquilada	100 semanas (24 meses)	S/. 10.000	Semanal o Mensual	0%
	REC 2	Propia, Familiar Alquilada	78 semanas (18meses)	S/. 7.000	Semanal o Mensual	0%

Figura 4. Perfiles de Clientes Recurrentes, 2019

- Casa Alquilada máximo 12 meses y MAF máximo S/. 6000.00.
- EL MAF Max se considera el saldo de crédito vigente más el nuevo crédito.

3.3.1.1.2.4.- Clientes NO Bancarizados Préstamos Personales:

En este segmento se ubican los clientes nuevos sin ningún historial crediticio.

SEGMENTO	PERFIL	VIVIENDA	PLAZO Max.	MAF Max.	Tipo de Pago
NO BANCARIZADO	NBK 1	Propia, Familiar	78 semanas (18 meses)	S/. 1600.00	Semanal o Mensual
	NBK 2	Propia, Familiar	65 semanas (15 meses)	S/. 1500.00	Semanal o Mensual
	NBK 3	Propia, Familiar	52 semanas (12 meses)	S/. 1000.00	Semanal o Mensual

Figura 5. Perfiles de Clientes No Bancarizados Préstamos Personales, 2019

- No se atienden clientes con casa alquilada bajo este segmento.
- En este segmento se requiere verificación domiciliaria y laboral concretada, así mismo requiere confirmación de referencias personales.

3.3.1.1.2.5.- Clientes Bancarizados Préstamos Personales:

En este segmento se ubican los clientes Bancarizados con buen historial crediticio.

SEGMENTO	PERFIL	VIVIENDA	PLAZO Max.	MAF Max.	Tipo de Pago
BANCARIZADO	BK 1	Propia, Familiar Alquilada	100 semanas (24 meses)	S/. 5.000	Semanal o Mensual
	BK 2	Propia, Familiar Alquilada	78 semanas (18 meses)	S/. 4.000	Semanal o Mensual
	BK 3	Propia, Familiar Alquilada	65 semanas (15 meses)	S/. 3.000	Semanal o Mensual

Figura 6. Perfiles de Clientes Bancarizados Préstamos Personales, 2019

- Casa Alquilada máximo 12 meses y MAF máximo S/. 2000.00.
- Para clientes BK 3 con casa alquilada y actividad Dependiente Informal (Pago Directo), requiere aval obligatoriamente.
- En este segmento se requiere verificación domiciliaria y laboral concretada si fuese casa propia o familiar, así mismo requiere confirmación de referencias personales.

3.3.1.1.2.6.- Clientes Recurrentes Préstamos Personales:

Aplica para clientes recurrentes que realizan una recompra en BAZ, habiendo tenido un máximo de mora de 30 o 60 días.

SEGMENTO	PERFIL	VIVIENDA	PLAZO Max.	MAF Max.	Tipo de Pago	INICIA L
RECURRENTE	REC 1	Propia, Familiar Alquilada	100 semanas (24 meses)	S/. 7.000	Semanal o Mensual	0%
	REC 2	Propia, Familiar Alquilada	78 semanas (18 meses)	S/. 5.000	Semanal o Mensual	0%

Figura 7. Perfiles de Clientes Recurrentes Préstamos Personales, 2019

- Casa Alquilada máximo 12 meses y MAF máximo S/. 4000.00. y aval obligatoriamente.
- En este segmento se requiere verificación domiciliaria y laboral concretada si fuese casa propia o familiar, así mismo requiere confirmación de referencias personales.

3.3.1.2.- Creación de un nuevo producto financiero – Crédito Micro negocios Azteca.

Está dirigido a negocios con ventas mensuales mínimo de S/. 10.000 y con 6 meses como mínimo de antigüedad, independientemente de su personería jurídica (Persona Natural con negocio propio o Persona Jurídica).

Aplica para negocios inscritos en el Régimen Único Simplificado (RUS), Régimen Especial de Renta (RER), Régimen Mype Tributario ó Régimen General. Se incluyen negocios sin RUC o con RUC Inactivo.

3.3.1.2.1.- Características de los Negocios:

Los Negocios a considerar deben presentar lo siguiente:

- Deben ubicarse en un punto fijo (No Ambulantes).
- No desarrollar actividades estacionales, esporádicas o ilegales.
- No ubicarse en zonas peligrosas o fuera del ámbito de acción del Banco.
- Tener buenas referencias.
- Deben de tener un respaldo patrimonial.

3.3.1.2.2.- Perfiles de Riesgo:

Para evaluar el riesgo crediticio y la posibilidad que un cliente no pueda cumplir con sus compromisos vamos a realizar el filtro a cada cliente (y/o potencial cliente) al otorgarle un préstamo utilizando un modelo estadístico de scoring el cual se expresa a través de una segmentación por perfil de riesgo de la siguiente manera:

PERFIL DE RIESGO	SCORING SIN GARANTIA	SCORING CON GARANTIA
M1	[0 - 2%]	0%
M2	>2% - 4%]	>0% - 2%]
M3	>4% - 7%]	> 2% - 4 %]

Figura 8. Perfil de Riesgo para Clientes Micro negocios, 2019.

- Mientras el porcentaje del scoring se más bajo, más probabilidades de otorgarle un crédito con un monto mayor.
- Scoring sin garantía quiere decir que es un crédito sin hipoteca.
- Scoring con garantía quiere decir que es un crédito con hipoteca por lo que reduce el riesgo

3.3.1.2.3.- Parámetros de la Capacidad de Pago:

Son parámetros ligados a la medición de ingresos en el tiempo, ventas mensuales y el patrimonio del negocio:

- Antigüedad mínima de operaciones del negocio: 6 meses.
- Edad mínima del titular: 20 años, se requiere aval con ingresos y con propiedad en el tramo de 18 a 20 años.
- Edad máxima del titular: 72 años (Máximo 75 años al final del crédito).
- Venta mensual mínima S/. 10.000 (incluye Ventas Declaradas y Ventas no Declaradas).
- Patrimonio Personal = Casa o local propio (no terreno) o aval de propiedad.
- Cliente no cuenta con casa propia o local propio: Aval de propiedad, los avales pueden ser padres, suegros o familiares directos.

3.3.1.2.4.- Parámetros de Actitud de Pago:

Son parámetros referidos al comportamiento crediticio del cliente, conyugue, aval y socios o accionistas del negocio (persona jurídica).

- No debe registrar clasificación SBS Deficiente, Dudoso o Pérdida en los últimos 12 meses.
- No debe registrar deuda refinanciada vigente, deuda en cobranza judicial o deuda castigada.
- Número máximo de entidades financieras con deuda de negocio (5 entidades).

3.3.1.2.5.- Parámetros de la Capacidad de Cobranza:

Parámetros que facilitan la ubicación del cliente y la gestión de cobranza:

- Casa o local propio (No Terreno) sustentado con el último Autovaluo, título de propiedad, copia literal de dominio (con antigüedad no mayor de 30 días), en las estructuras no deben predominar más del 50% esteras, cartones, maderas recicladas y no deben carecer de servicios básicos (luz y agua).
- Cliente recurrente que no cuenta con casa propia puede acceder a un crédito de hasta S/. 10.000.
- Todos los créditos deben contar con verificación domiciliaria y visita a los negocios concretados.
- Los inmuebles no deben situarse en zonas peligrosas de difícil acceso o esté ubicado fuera de la zona de influencia del banco.

3.3.1.2.6.- Financiamiento de Capital de trabajo.

Comprende el financiamiento de compras de mercadería e insumos y materias primas.

SEGMENTO	PRODUCTO	SCORING < 2%	SCORING < 4%	SCORING < 7%	PLAZO MAX
M1	Crédito sin garantía hipotecaria	S/. 30.000	S/. 25.000	S/. 20.000	18 MESES
	Crédito con garantía hipotecaria	S/. 50.000	S/. 40.000	S/. 30.000	24 MESES
M2	Crédito sin garantía hipotecaria	S/. 25.000	S/. 20.000	S/. 15.000	15 MESES
	Crédito con garantía hipotecaria	S/. 40.000	S/. 30.000	S/. 20.000	18 MESES
M3	Crédito sin garantía hipotecaria	S/. 20.000	S/. 15.000	S/. 10.000	12 MESES
	Crédito con garantía hipotecaria	S/. 30.000	S/. 20.000	S/. 15.000	15 MESES

Figura 9. Montos de Créditos para Micro negocios, 2019

Excepciones:

- ❖ El crédito de capital de trabajo no podrá superar el capital de trabajo del negocio.
- ❖ Clientes sin RUC o con RUC inactivo solo aplican el financiamiento hasta S/. 10.000.

3.3.1.2.7.- Requisitos para el crédito para una Persona Natural:

- ✓ DNI (Titular y conyugue de ser el caso).
- ✓ Recibo de Servicios (Luz y/o Agua del negocio y del domicilio de ser el caso).
- ✓ Documentos de SUNAT: (Según el Régimen Tributario)
 - NUEVO RUS - 03 últimos pagos y reporte tributario.
 - REG. ESPECIAL - 03 últimos PDT y reporte tributario más voucher de pago.
 - REG. GENERAL - 03 últimos PDT, la Renta Anual, con sus respectivos voucher de pago, reporte de declaraciones y pagos y reporte tributario.
- ✓ Boletas y/o Facturas de compra de mercadería.
- ✓ Sustento de Patrimonio:
 - Copia Literal o Búsqueda Registral.
 - Autovaluo o HR-PU.
 - Título de Propiedad del inmueble.
 - Factura de Maquinarias y Equipos.

Adicional se debe presentar:

- ✓ Merced Conductiva (Si el negocio se encuentra en un mercado formal).
- ✓ Contrato de alquiler de local notariado, mínimo de 6 meses de antigüedad.
- ✓ Licencia de Funcionamiento (Restaurant, panaderías, carnicerías, hospedaje, venta de abarrotes).

- ✓ Licencia de OSINERGIM (Venta de Combustibles).
- ✓ Licencia de DIGESA (Botica, Farmacia, Droguería).

3.3.1.2.7.- Requisitos para el crédito para una Persona Jurídica:

- ✓ Constitución de Empresa (Primer testimonio y sus modificatorias de ser el caso) y Copia Literal de la Empresa + Pago de estudio de Poderes.
- ✓ DNI:
 - Representante Legal y Conyugue de ser el caso.
 - Socios y/o intervinientes en la Propuesta Crediticia.
- ✓ Recibo de Servicios (Luz y Agua) del Negocio y Domicilio de los intervinientes en la Propuesta de Crédito.
- ✓ Documentos de SUNAT: (Según el Régimen Tributario)
 - REG. ESPECIAL - 03 últimos PDT y reporte tributario más voucher de pago.
 - REG. GENERAL - 03 últimos PDT, la Renta Anual, con sus respectivos voucher de pago, reporte de declaraciones y pagos y reporte tributario.
- ✓ Boletas y/o Facturas de compra de mercadería.
- ✓ Sustento de Patrimonio:
 - Copia Literal o Búsqueda Registral.
 - Autovaluo o HR-PU.
 - Título de Propiedad del inmueble.
 - Factura de Maquinarias y Equipos.

Adicional se debe presentar:

- ✓ Merced Conductiva (Si el negocio se encuentra en un mercado formal).
- ✓ Contrato de alquiler de local notariado, mínimo de 6 meses de antigüedad.
- ✓ Licencia de Funcionamiento (Restaurant, panaderías, carnicerías, hospedaje, venta de abarrotes).
- ✓ Licencia de OSINERGIM (Venta de Combustibles).
- ✓ Licencia de DIGESA (Botica, Farmacia, Droguería).

Documentación Básica para solicitar la Tasación: (Con Hipoteca)

- ✓ Copia Literal del Inmueble.
- ✓ HR – PU (Autovaluo Actualizado).

- ✓ Pago de Derecho de Tasación.(Varia de acuerdo al lugar)
- ✓ Firma de Solicitud de Valuación.

3.3.1.2.8.- Tasas de interés.

Las tasas de interés varían dependiendo del monto y plazo del crédito el cual va desde 12 meses hasta 24 meses.

Mínimo	Máximo
20 %	40 %

(Tasa Efectiva Anual a 360 días)

3.3.1.2.9.- Penalidad por pago tardío.

Se establece que para el producto de Micro negocios azteca los pagos sean mensuales para evitar atrasos y moras a los clientes cuya penalidad diaria por pago tardío de 0.5% de la cuota impaga; esta penalidad se cobrará a partir del día 15 de atraso.

3.3.1.2.10.- Viabilidad y Rentabilidad del Proyecto.

Para demostrar la Viabilidad y la Rentabilidad del Proyecto vamos hacer una simulación de cuánto podría ser la colocación semanal de este nuevo producto en base a información de cómo se está comportando el mercado actual de créditos para la microempresa.

SIMULACION DE COLOCACION DE MICRONEGOCIOS POR SEMANA		
Montos a colocar	Nro. De Operaciones	Colocación Estimada
Créditos de S/. 10.000	3	S/. 30.000
Créditos de S/. 20.000	3	S/. 60.000
Créditos de S/. 30.000	2	S/. 60.000
Créditos de S/. 40.000	1	S/. 40.000
Créditos de S/. 50.000	1	S/. 50.000
TOTAL SEMANAL:		S/. 240.000

Figura 10. Simulación de Colocación de Créditos Semanal, 2019.

Estimamos que la colocación promedio por semana seria de S/. 240.000, por lo tanto vamos a calcular en cuanto incrementaría el margen de utilidad con la adición de este nuevo producto.

ESTADO DE RESULTADOS CON NUEVO PRODUCTO	
INGRESOS BRUTOS CONSUMO	35.000
INGRESOS BRUTOS PRESTAMOS	65.000
INGRESOS POR MICRONEGOCIOS	240.000
INGRESOS TOTALES	340.000
COSTO DE VENTAS	-210.000
UTILIDAD BRUTA	130.000
GASTOS DE VENTAS	-50.000
GASTOS ADMINISTRATIVOS	-50.000
UTILIDAD ANTES IMPUESTOS	30.000

Figura 11. Simulación de Estado de Resultados, 2019

Del gráfico adjunto vemos que con la incorporación de este nuevo producto financiero de Micro negocios la utilidad mejora notablemente. (S/. 30.000 semanal).

También vamos a utilizar la TIR (Tasa Interna de Retorno), la cual es un indicador financiero que se utiliza para la evaluación de proyectos.

ESTIMACION DE COLOCACION ANUAL AÑO 1		
SEMANAL	MENSUAL	ANUAL
S/. 240.000	S/. 960.000	S/. 11'520.000

Figura 12. Estimación de Colocación Año 1, 2019

Partimos del año 1; estimando de colocación semanal de S/. 240.000, mensual seria de S/. 960.000 y anual de S/. 11'520.000.

ESTIMACION DE COLOCACION ANUAL AÑO 2		
SEMANAL	MENSUAL	ANUAL
S/. 280.000	S/. 1'120.000	S/. 13'440.000

Figura 13. Estimación de Colocación Año 2, 2019

Luego del año 2; se pronostica un incremento de las ventas del 15%; por lo tanto la colocación semanal sería de S/. 280.000, mensual sería de S/. 1'120.000 y anual de S/. 13'440.000.

Con estos datos vamos a proceder a elaborar nuestro Flujo de Caja Neto para el año 1 y año 2, con una inversión inicial de S/. 10'000 000.

SIMULACION FLUJO NETO DE CAJA		
	AÑO 1	AÑO 2
INGRESOS	S/. 11'520.000	S/. 13'440.000
EGRESOS	S/. 5'520.000	S/. 6'440.000
FNC	S/. 6'000.000	S/. 7'000.000

Figura 14. Simulación Flujo de Caja, 2019.

$$VAN = -10\,000\,000 + \frac{6\,000\,000}{(1+i)} + \frac{7\,000\,000}{(1+i)^2}$$

Calculamos el VAN con una tasa del 15%.

Entonces con: $i = 15\%$

VAN = 5.10 %

Ahora calculamos la TIR:

$$VAN = -10\,000\,000 + \frac{6\,000\,000}{(1 + TIR)} + \frac{7\,000\,000}{(1 + TIR)^2}$$

TIR = 18%

Por lo tanto determinamos que el proyecto es viable y cumple las expectativas de los inversionistas porque el Proyecto tiene una Tasa Interna de Retorno del 18%.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- **Conclusiones.**

Como resultado de la presente investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones que se presentan a continuación:

En lo que respecta a las actuales políticas de créditos y cobranzas del BAZ se concluye que estas no son dinámicas para el ritmo actual del movimiento económico y de la realidad financiera del País, ya que el Banco Azteca actualmente solo oferta dos tipos de crédito tanto crédito de consumo y préstamos personales.

En lo referente a la forma de pago, estos pagos son semanales y son fijos y en lo que respecta al análisis de la colocación de líneas de créditos podemos decir que el nivel de colocación semanal de cada sucursal es en promedio S/.100, 000. Dentro de los cuales se encuentra los créditos de consumo que representan el 35% con equivalente a S/35,000.00, mientras que los préstamos personales representan el 65% del total de colocaciones con un monto de S/ 65,000.00.

La actual oferta financiera del Banco Azteca es mínima, motivo por el cual se deben actualizar las políticas de créditos así como también los tipos de productos financieros que ofrece para que de esa manera incremente la colocación de sus líneas de crédito.

- **Recomendaciones.**

De acuerdo a la investigación realizada recomendamos al Banco Azteca mejorar su sistema de créditos tanto en colocación como en cobranza, sugerimos implementar el sistema del scoring porque está basado en un modelo estadístico de predicción del comportamiento de pago de los clientes, también recomendamos segmentar sus clientes tanto clientes nuevos como clientes recurrentes en sus diferentes perfiles crediticios (No Bancarizados, Bancarizados y Recurrentes) para que de esta manera ofrecerles tasas de interés acorde a su perfil financiero.

También recomendamos se implemente un nuevo producto financiero denominado Micro negocios Azteca, que esté enfocado en un segmento de mercado que no está siendo bien atendido por la competencia ya que este es un segmento emprendedor que recién están iniciando sus actividades comerciales por lo que sería una buena estrategia atender a este segmento de microempresarios, vale decir que esta investigación solo se recomienda trabajar con créditos para capital de trabajo (Mercaderías, Materia Prima e Insumos) por tener una mejor rotación de inventarios y una mejor rentabilidad.

Por lo tanto recomendamos que se implemente estas mejoras tanto en políticas de créditos como en el nuevo producto financiero Micro negocios Azteca ya que la utilidad esperada pasaría de – S/. 10.000 a + S/. 30.000 semanales, con un Retorno de inversión del 18 % anual.

REFERENCIAS

- Allen y Santomero, (1997). "Riesgo de insolvencia"
- Banco de Crédito del Perú (2016). "Informe de Gestión"
- Banco Central de Reserva Venezuela BCRV, (2007). "Calidad de Cartera de clientes"
- Banco de la República. (2015). "Captación y Colocación"
- Barquero Cabrero, J (2004). "Marketing de Clientes"
- Bayona, F. (2013). "Análisis de los factores que Influyen en la rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y crédito en el Perú" Universidad de Piura
- Belaunde, G. (2016). "Políticas de Créditos"
- Buero, (2010). "Como lograr la Calidad de Cartera"
- BBVA (2015) en Observatorio Económico Colombia
- Brachfield, P. (2012). "Las políticas de crédito y cobro"
- Class & Asociados (2014). "Informe Sectorial del sistema financiero Peruano"
- De la Cruz, J. (2011). "La Política de Crédito en la empresa".
- Faxas, P. (2010). "Evolución y Desarrollo de las Finanzas"
- Martínez, M. (2013) "Gestión de Riesgos en las Entidades Financieras: El Riesgo de Crédito y Morosidad". Universidad de Valladolid
- Memoria de Financiera Edyficar, (2013). "Índices de morosidad y calidad de cartera.
- Mendiola et, al (2015). "Requisitos para un préstamo"
- Pally, U. (2016). "Análisis de la Gestión del Riesgo Crediticio y su incidencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 – 2014" Universidad del Altiplano
- Quispe, M. (2013). "Administración del Riesgo Crediticio y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, periodo 2013" Universidad Nacional de Huancavelica
- Rusa C, (2016). "Riesgo de Crédito"
- Tenorio, M. y Pesantez, G. (2012). "Análisis de la Estructura Financiera y Evaluación del Riesgo de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Merced". Universidad de Cuenca.
- Vela y Uriol (2012) "Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades micro financieras de la Amazonía Peruana en el Periodo 2008 – 2011", Universidad Pedro Ruíz Gallo

ANEXOS:

Anexo 01

ESTADO DE RESULTADOS ACTUAL	
INGRESOS BRUTOS CONSUMO	35.000
INGRESOS BRUTOS PRESTAMOS	65.000
INGRESOS TOTALES	100.000
COSTO DE VENTAS	-60.000
UTILIDAD BRUTA	40.000
GASTOS DE VENTAS	-25.000
GASTOS ADMINISTRATIVOS	-25.000
UTILIDAD ANTES IMPUESTOS	-10.000

Figura 11. Simulación de Estado de Resultados, 2019

Anexo 02:

ESTADO DE RESULTADOS NUEVO PRODUCTO FINANCIERO	
INGRESOS BRUTOS CONSUMO	35.000
INGRESOS BRUTOS PRESTAMOS	65.000
INGRESOS POR MICRONEGOCIOS	240.000
INGRESOS TOTALES	340.000
COSTO DE VENTAS	-210.000
UTILIDAD BRUTA	130.000
GASTOS DE VENTAS	-50.000
GASTOS ADMINISTRATIVOS	-50.000
UTILIDAD ANTES IMPUESTOS	30.000

Figura 12. Simulación de Estado de Resultados Nuevo Producto, 2019

Anexo 03

ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZA DEL BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A, CHICLAYO.

- **¿Cómo se encuentra la gestión de créditos en su empresa?**

Podemos decir que se encuentra estable, como producto de que la institución cuenta con un plan preventivo, pero bueno siempre se escapa ciertos factores que no están al alcance de nuestras manos, como catástrofe, como un incendio, una enfermedad, entre otros.

- **¿Los índices de morosidad se han incrementado?**

En comparación con los índices del año pasado se han incrementado debido a que se ha experimentado una baja de la capacidad de pago de los clientes, esto como producto de la inestabilidad económica que vive el país

- **¿El Refinanciamiento de deudas se ha incrementado?**

Así es, como parte de las políticas de recuperación de la cartera morosa se concilia con los clientes y se realiza un refinanciamiento de las deudas con la finalidad de darles facilidades a los clientes para que estos puedan cumplir con sus obligaciones.

- **GASTOS DE PROVISIÓN**

Esta medida ofrece indicios sobre el gasto incurrido por la institución para poder anticipar futuras pérdidas en los créditos otorgados.

- **¿Qué criterios se toma en cuenta para provisionar la cobranza dudosa?**

Nosotros generalmente hacemos convenios para la facilidad de los clientes estos convenios le facilita congelar la deuda para poder detener el incremento de la mora.

- **¿La provisión por créditos concedidos se ha incrementado?**

Así es, debido a que el riesgo aumenta, debemos ser precavidos y por cada crédito concedido es que se realiza un porcentaje de provisión.

- **¿Tienen establecidos plazos para el aprovisionamiento de créditos impagos?**

Bueno como hay créditos concedidos que exceden ya los plazos establecidos, desde el primer día del vencimiento es que se comienza a trabajar en el aprovisionamiento

- **COBERTURA DE RIESGO**

Esta medida muestra cual es el porcentaje de la cartera en riesgo que está cubierto por provisiones para créditos morosos, proporciona indicios de cuan preparada se encuentra una institución para enfrentar las peores situaciones.

- **¿Con qué frecuencia se realiza la evaluación de los riesgos de cartera?**

Se realiza mensualmente, se evalúan desde el primer día para que no entren en mora generalmente para evitar las provisiones de cartera para que el cliente no pague mucha provisión porque la provisión implica que nosotros tenemos que sacar un fondo de otra parte para cubrir estas provisiones la cartera se trabaja desde el primer día de vencimiento.

- **¿Se toman acciones firmes contra los clientes que continuamente pagan con demora? ¿De qué manera?**

Se le hace seguimiento, porque si no se le hace el seguimiento nos perjudicaría en las provisiones.

- **¿Con qué frecuencia el departamento de recuperaciones informa sobre el nivel de morosidad?**

Semanalmente para ver cómo van los avances, de los clientes que no están cumpliendo su deuda atrasada.

- **¿Cómo su departamento planifica la cobranza para reducir la cartera de clientes morosos?**

Desde el momento en el que se realiza la cartera (mora contable) vemos a partir de los 31 días en adelante y los asesores financieros a partir de los 15 días.

- **¿Cuentan con provisiones para créditos morosos?**

Si, de los préstamos concedidos siempre se provisiona un porcentaje para cualquier contingencia que se pueda presentar por incumplimiento de los clientes

- **¿Cómo se encuentra el índice de la cartera de riesgo?**

En los últimos meses, se ha visto levemente incrementado, debido asumo yo a la inestabilidad política y especulativa que se está viviendo hoy en día en nuestro país

- **CRÉDITOS CASTIGADOS**

Este indicador simplemente representa los créditos que la institución ha eliminado de sus libros contables, debido a que existe una duda substancial de que puedan ser recuperados.

- **¿Cómo se encuentra la cartera de clientes con deuda castigada?**

El número de estos procesos se está incrementando paulatinamente, como producto de la inestabilidad económica que atraviesa nuestro país, así como también a la inestabilidad laboral que se ve hoy en día

- **¿Se realiza el seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros independientes?**

Si, se hace el respectivo seguimiento con los estudios jurídicos asignados a cada base de datos de clientes en demanda judicial para ver hasta donde se puede seguir negociando y si es que se puede recuperar algunas cuentas morosas.

Anexo 04

ENTREVISTA AL JEFE DE CREDITO Y COBRANZA DEL BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A, CHICLAYO.

- **¿La entidad tiene por política tercerizar la recuperación de la cobranza de créditos? ¿Qué criterios utiliza?**

Si, cuando se trata de montos altos, se toma como criterios a clientes que no cuenten con garantía propia se terceriza para poder recuperar la cartera.

- **¿El departamento de cobranza realiza un análisis de los estados financieros? ¿Con que frecuencia?**

Si, Se realiza mensualmente.

- **¿Cómo cree usted que los créditos atrasados inciden en la liquidez de la entidad?**

Por cada etapa se provisiona por ejemplo de uno a cinco días se provisiona el uno por ciento, de seis a nueve se provisiona otro promedio este ratio incide mucho en la liquidez de la empresa.

- **¿Cómo cree usted que los créditos atrasados inciden en la rentabilidad de la entidad?**

Porque si hay créditos atrasados influyen directamente en la rentabilidad de la empresa porque no se recupera el capital ni se ganan intereses.

Anexo 05

FORMATO 2

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título del Proyecto: Análisis y Evaluación de la Política de Créditos y Cobranzas BAZ
 Nombre del estudiante: Luis Alberto Deza Figueroa
 Experto: Maria Rosa Cruzado Puente

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Ciaridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	X				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones		X			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiables porque se aplicado el test-retest (piloto)			X		
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		X			
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	X				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		X			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado			X		

Observaciones: Reforzar el Marco Teórico

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado-

Fecha 05/07/18


 Firma del experto
 DNI 16413803

Anexo 06

FORMATO 2

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

"ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA INCREMENTAR LA COLOCACIÓN DE LINEAS DE CRÉDITO PCL

Título del Proyecto: BANCO AZTECA DEL PERU S.A. CHICLAZO, 2017

Nombre del estudiante: Luis Deza Figueroa

Experto: Luis Alberto Cruz Mendoza

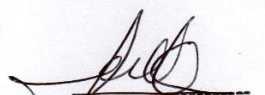
Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	X				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones		X			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiables porque se aplicó el test-retest (piloto)		X			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas	X				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	X				
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	X				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		X			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		X			

Observaciones: Reforzar las conclusiones.

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado-

Fecha 07/07/18



Dr. CPC. Luis Alberto Cruz Mendoza

Firma del experto
DNI 18077958




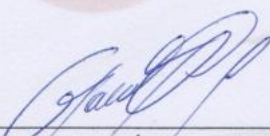
**CONSTANCIA DE
DESARROLLO DE TESIS**

Por medio de la presente dejamos constancia que el estudiante **LUIS ALBERTO DEZA FIGUEROA** identificado con DNI N° 41282697 de la **UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**, ha sido autorizado por nuestra institución para que realice su tesis **ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA DE CRÉDITO Y COBRANZAS PARA INCREMENTAR LA COLOCACIÓN DE LÍNEAS DE CRÉDITO DEL BANCO AZTECA S.A., CHICLAYO, 2017.**

El estudiante **LUIS ALBERTO DEZA FIGUEROA** realizó su investigación a completa satisfacción y mostro en todo momento eficiencia, puntualidad, responsabilidad y buena formación académica.

Se otorga la presente constancia para los fines que el interesado considere conveniente.

Chiclayo, 10 de Noviembre del 2017



CARLOS A. GARCÍA AGURTO
GERENTE REGIONAL
COD. 494581