



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA REDUCIR EL
ÍNDICE DE MOROSIDAD DE MI BANCO AGENCIA
OLMOS – 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autor:

Bach. Odar Cornejo Rafael Eduardo

<https://orcid.org/0000-0003-4704-0168>

Asesor:

Mg. Chapañan Ramírez Edgar

<https://orcid.org/0000-0001-7098-5755>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2021

Página de aprobación de Tesis

**ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE
MOROSIDAD DE MI BANCO AGENCIA OLMOS – 2020**

Asesor (a):

Mg. Chapoñan Ramírez Edgar

Presidente (a):

Dra. ROSAS PRADO CARMEN ELVIRA

Secretario (a):

Mg. CHAPOÑAN RAMIREZ EDGARD

Vocal:

MSc. ANA MARÍA GUERRERO MILLONES

DEDICATORIA

Quiero expresar mi gratitud a Dios, porque gracias a Él estoy hoy cumpliendo un sueño más, quien además con su bendición permite mantener a toda mi familia siempre unida y fortalecida.

A mis padres y hermana quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias madre Matilde Cornejo Laos por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y superación.

De igual manera a mi Familia Yovana y mi hija Alexa por su cariño incondicional, amor y confianza.

AGRADECIMIENTO

Gracias a la Universidad Señor de Sipán por haberme permitido formarme dentro de su Institución a lo largo de toda mi carrera.

Agradecer a nuestros docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, a la MSc. Ana María Guerrero Millones Asesor metodológico de nuestro proyecto de investigación quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente.

A su vez agradecer de manera infinita a la Institución Mibanco y al Gerente de Agencia Carlos Alberto Alcalde Chung por permitirme elaborar mi trabajo de investigación dentro de esta gran Institución.

Agradecer igualmente a nuestro Asesor Especialista Mag. Chapoñan Ramírez Edgard por su experiencia y asesoramiento para la culminación de nuestro trabajo de Investigación.

Resumen

En la presente investigación “Estrategias Financieras para Reducir el Índice de Morosidad de Mi Banco Agencia Olmos – 2020” cuyo objetivo general fue Proponer estrategias financieras para reducir el índice de morosidad de Mibanco, Agencia Olmos – 2020. Material y Método - La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva y propositiva, con un diseño no experimental y de corte transversal, la población se encontró representada por los asesores de crédito y clientes morosos; se realizó encuestas y análisis documental para recolectar información.

Resultados - En la Financiera Mibanco, Agencia Olmos, se evidenció que las estrategias financieras que tiene fueron empleadas de manera deficiente ya que no todos los analistas realizaron un análisis previo eficiente para otorgar créditos desconociendo en un 39% el Manual de Políticas y procedimientos en temas de evaluación crediticia; además tuvo un índice de morosidad del 4.16%; la cartera de clientes fue de 4,592 los cuales representan S/. 42,077,000.00; y clientes en mora 230 los mismos que representan S/. 1,750,403.00; las estrategias financieras para disminuir el índice de morosidad son de vital importancia, las cuales fueron elaboradas en relación a las deficiencias encontradas.

Se plantearon cuatro estrategias financieras: Dar a conocer el manual de políticas y procedimiento a los asesores de negocio, realizar talleres al personal en colocaciones y procedimientos para la recuperación de Créditos, explicar detalladamente a los clientes las cláusulas de los créditos y la contratación de personal con carreras afines al rubro de Mibanco.

Palabras clave: Estrategias financieras, índice de morosidad, cartera de clientes, morosidad, Banco.

Abstract

In the present investigation "Financial Strategies to Reduce the Delinquency Rate of Mi Banco Agencia Olmos - 2020" whose general objective was to propose financial strategies to reduce the delinquency rate of Mibanco, Agencia Olmos - 2020. Material and Method - The investigation was of quantitative, descriptive and propositional approach, with a non-experimental and cross-sectional design, the population was represented by credit counselors and delinquent clients; Surveys and documentary analysis were carried out to collect information.

Results - At Financiera Mibanco, Agencia Olmos, it was evidenced that its financial strategies were used poorly since not all analysts carried out an efficient prior analysis to grant loans, 39% of whom were unaware of the Policies and Procedures Manual on issues. credit evaluation; it also had a delinquency rate of 4.16%; the client portfolio was 4,592 which represent S /. 42,077,000.00; and 230 clients in arrears, which represent S /. 1,750,403.00; The financial strategies to reduce the delinquency rate are of vital importance, which were developed in relation to the deficiencies found.

Four financial strategies were proposed: Publicize the policy and procedure manual to business advisers, hold workshops for staff on placements and procedures for the recovery of Loans, explain in detail the loan clauses and the hiring of personnel to clients. with careers related to the Mibanco business.

Keywords: Financial strategies, delinquency rate, client portfolio, delinquency, Bank.

ÍNDICE

Página de aprobación de Tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1. Realidad Problemática	15
1.1.1. Nivel internacional	15
1.1.2. Nivel nacional.....	17
1.1.3. A nivel local	18
1.2. Trabajos previos	21
1.2.1. Nivel Internacional.....	21
1.2.2. Nivel Nacional.....	23
1.2.3. Nivel Local.....	24
1.3. Teorías relacionadas al tema	25
1.3.1. Estrategias Financieras	25
1.3.2. Índice de Morosidad.....	29
1.3.3. Normativa Técnica:	33
1.3.4. Estado del Arte:	37
1.3.5. Gestión de Riesgos	38
1.3.6. Definición de Términos.....	40
1.4. Formulación del Problema	41
1.5. Justificación e importancia del estudio	41
1.6. Hipótesis.....	42

1.7. Objetivos	42
1.7.1. Objetivo General	42
1.7.2. Objetivos Específicos	42
II. MATERIAL Y MÉTODO	43
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	43
2.1.1. Según su Enfoque	43
2.1.2. Según su Alcance	43
2.1.3. Según su Diseño	43
2.2. Población y muestra	43
2.2.1. Población	43
2.2.2. Muestra	44
2.3. Variables, Operacionalización	44
2.3.1. Variable independiente: Estrategias Financieras.....	44
2.3.2. Variable dependiente: Morosidad	45
2.3.3. Operacionalización.....	45
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	48
2.4.1. Técnicas.....	48
2.4.2. Instrumentos	48
2.4.3. Validez.....	48
2.4.4. Confiabilidad	49
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	49
2.6. Criterios éticos	49
2.7. Criterios de rigor científico	50
III. RESULTADOS	51
3.1. Presentación de Resultados	51

3.2. Discusión de resultados.....	84
3.3. Aporte práctico.....	90
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	104
4.1. Conclusiones	104
4.2. Recomendaciones.....	105
REFERENCIAS.....	106
ANEXOS.....	110

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Evolución de la morosidad bancaria en España.....	16
Figura 2. Cuadrante del riesgo crediticio	33
Figura 3. Tipos de crédito.....	37
Figura 4. Perfil de cliente	52
Figura 5. Modalidades de Crédito	53
Figura 6. Comité presencial.....	55
Figura 7. Comité Remoto	55
Figura 8. Comité de Cobranza.....	56
Figura 9. Estados de resultados	57
Figura 10. Gastos de negocio	60
Figura 11. Balance General	62
Figura 12. Examen de conocimiento	64
Figura 13. Análisis previo	65
Figura 14. Relevancia del motivo de crédito.....	66
Figura 15. Fijación de la fecha de pago.....	68
Figura 16. Descuentos por pagos adelantados.....	69
Figura 17. Monitoreo de créditos	70
Figura 18. Políticas de cobranza.....	71
Figura 19. Comunicación del vencimiento de la cuota	72
Figura 20. Envío de notificaciones.....	73
Figura 21. Cobranza judicial	74
Figura 22. Tipos de clientes morosos.....	78
Figura 23. Ingresos estables	79
Figura 24. Motivo del incumplimiento de pago	80

Figura 25. Información detallada	81
Figura 26. Explicación de las consecuencias del incumplimiento de pago.....	82
Figura 27. Realización de llamadas al vencimiento de cuotas	83
Figura 28. Organigrama.....	91
Figura 29. Procedimientos de Créditos	94
Figura 30. Procedimiento de cobranza	96
Figura 31. Aplicación de encuesta al colaborador.....	128
Figura 32. Aplicación de encuesta al colaborador.....	128
Figura 33. Aplicación de encuesta al colaborador.....	129
Figura 34. Aplicación de encuesta al colaborador.....	129

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Asesores de Negocio y metas a cumplir	19
Tabla 2. Cartera Stock Mibanco	20
Tabla 3. Agencia Región	20
Tabla 4. Indicadores de cartera Mibanco.....	21
Tabla 5. Operacionalización de Variable Independiente	46
Tabla 6. Operacionalización de Variable Dependiente	47
Tabla 7. Criterios de validez.....	48
Tabla 8. Alfa de Cronbach.....	49
Tabla 9. Examen de conocimiento.....	63
Tabla 10. Análisis previo.....	65
Tabla 11. Relevancia del motivo de crédito	66
Tabla 12. Profesión de asesores.....	67
Tabla 13. Fijación de la fecha de pago	68
Tabla 14. Descuentos por pagos adelantados	69
Tabla 15. Monitoreo de créditos.....	70
Tabla 16. Políticas de cobranza	71
Tabla 17. Comunicación del vencimiento de la cuota.....	72
Tabla 18. Envío de notificaciones	73
Tabla 19. Cobranza judicial.....	74
Tabla 20. Clasificación de los clientes	75
Tabla 21. Colocaciones totales	75
Tabla 22. Tasa de morosidad.....	76
Tabla 23. Cartera Mibanco	76
Tabla 24. Destino del crédito.....	76

Tabla 25. Créditos por actividades comerciales	77
Tabla 26. Tipos de clientes morosos.....	78
Tabla 27. Ingresos estables	79
Tabla 28. Motivo del incumplimiento de pago.....	80
Tabla 29. Información detallada	81
Tabla 30. Explicación de las consecuencias del incumplimiento de pago	82
Tabla 31. Realización de llamadas al vencimiento de cuotas.....	83
Tabla 32. Interrogantes de la encuesta.....	85
Tabla 33. Destino de Crédito	86
Tabla 34. Profesiones.....	87
Tabla 35. Cartera Olmos.....	88
Tabla 36. Resultados.....	95
Tabla 37. Presupuesto	95
Tabla 38. Personal	96
Tabla 39. Estrategias.....	97
Tabla 40. Presupuestos	98
Tabla 41. Personal	98
Tabla 42. Resultado esperado	99
Tabla 43. Presupuesto de materiales.....	99
Tabla 44. Profesiones.....	99
Tabla 45. Productos activos.....	100
Tabla 46. Resultados.....	101
Tabla 47. Presupuesto de materia	101
Tabla 48. Presupuesto Total	101
Tabla 49. Cronograma de Actividades	102
Tabla 50. Matriz de Consistencia	110

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia	110
Anexo 2. Carta de Aceptación de la Empresa Mibanco	111
Anexo 3. Encuesta dirigida a Colaboradores Mibanco	112
Anexo 4. Encuesta dirigida a clientes en condición de mora	113
Anexo 5. Análisis documental.....	115
Anexo 6. Validación de Expertos.....	119
Anexo 7. Resolución	125
Anexo 8. Informe de Originalidad	127
Anexo 9. Fotos	128
Anexo 10. Formato T1	130
Anexo 11. Acta de Originalidad.....	131

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

1.1.1. Nivel internacional

Según Antonio Acosta presidente de Banco Pichincha (2016), en una entrevista en Radio Quito publicado por la Revista Lideres, acotó que la situación económica actual afecta a las personas; ya que al quedar desempleado conllevó a que no realicen el pago de sus cuotas de los préstamos; también añadió que ahora les corresponde a los bancos entrar en programas de reestructuración. Las entidades financieras realizan un reconocimiento del aumento de la morosidad en sus carteras de crédito. Banco Pichincha asegura que la contracción económica evidenciada desde el año pasado en la mayoría de sectores productivos y económicos del país; ha tenido un impacto negativo ya que la tasa de morosidad sufrió un aumento. En esta entidad; el indicador de morosidad fue del 4.05% al cierre del 2015; a marzo del 2016 incrementó al 6%; por ello se plantearon la aplicación de estrategias para ayudar a los clientes con asesoría y educación financiera. Especialistas y analistas financieros reflejaron que la prudencia es la clave para combatir la morosidad. Además, el editor de Análisis semanal acotó que las personas deberían de tener un endeudamiento situado por debajo del 30% de sus ingresos; es decir la tercera parte del sueldo debe ser destinado a pagar deudas.

Según Diario el País España (2020), el aumento de la morosidad es una de las principales consecuencias de la pandemia actual; por lo que no se descarta que este indicador alcance un nuevo máximo histórico; sin embargo, prefiere ser prudente y manifiesta que aún es muy pronto para dar una estimación. Pese a ello los cálculos más pesimistas reflejan una morosidad superior al 15.3%; dicho porcentaje supera al indicador que se alcanzó en la crisis financiera (13.6%).

El ratio de morosidad en el 2019 cerró en 4.8% y en base a ello pronostica que el PIB se hundiría en un 9% a 15% para el 2020; lo que supondría un aumento de la mora en 11 y 15%.

De acuerdo con Martínez (2018), en su investigación: “Índice de Morosidad del Crédito de Consumo en México: Un enfoque de Teoría de Cópulas Dinámicas, 2002 – 2017”, tuvo como objetivo principal realizar un análisis del nivel de morosidad en los créditos de consumo; La motivación y pertinencia de la presente investigación, reside en la importancia del crecimiento de la morosidad del crédito al consumo dentro de la cartera de créditos de los Bancos en México,

no hace mucho, era un dato alarmante el número de tarjetahabientes que dejaron de hacer frente a sus responsabilidades como resultado de la recesión que se vivía en el país. Lo anterior es altamente riesgoso para la economía, ya que el crecimiento de esta morosidad, se generó como consecuencia de la reducción en los salarios reales por las altas tasas de inflación, la informalidad del empleo que creó la necesidad de "dinero rápido y práctico"

De Acuerdo con Gabilondo (2020) En su investigación del Análisis de la Morosidad Bancaria; se reflejó que a fines del 2007 la economía de España vivió un periodo de crecimiento constante hasta la llegada de la crisis financiera en el 2008; periodo en el que la economía mundial entró en una etapa de desaceleración económica. A nivel nacional, la evolución de la banca estuvo marcada por el impacto de esta crisis y del final del boom inmobiliario. El incremento de los prestamos dudosos se produjo principalmente en las actividades de construcción y las inmobiliarias; por la disminución de la compra y venta de viviendas y de los precios a causa de la burbuja inmobiliaria que se produjo en los años anteriores a la crisis, en los cuales se realizó la construcción de varias viviendas que no se lograron comercializar y quedaron vacías. La crisis financiera influyó en diversas variables macroeconómicas, siendo una de estas la caída del empleo y el PIB; la variación de estas variables ocasionó el crecimiento de la tasa de morosidad desde el inicio de la crisis.

Morosidad bancaria en España

Año	Total Créditos	Total créditos dudosos	Tasa (%)
2006	1.598.625.510	10.859.410	0,72
2007	1.760.212.580	16.250.693	0,92
2008	1.869.881.647	63.056.854	3,37
2009	1.837.037.298	93.327.368	5,08
2010	1.843.949.958	107.199.091	5,81
2011	1.782.553.913	139.760.449	7,84
2012	1.604.934.415	167.468.106	10,43
2013	1.448.244.101	197.234.855	13,62
2014	1.380.100.827	172.603.104	12,51
2015	1.327.122.530	134.331.993	10,12
2016	1.276.139.917	116.281.004	9,11
2017	1.253.943.640	97.691.657	7,79
2018	1.208.314.910	70.258.370	5,81
2019	1.193.525.910	57.191.634	4,79

Figura 1: Evolución de la morosidad bancaria en España

Fuente: Evolución de la morosidad bancaria en España

En el gráfico se muestra el aumento de la tasa de morosidad desde la crisis financiera en el 2008. En el periodo 2006 y 2007 el indicador de mora no alcanzó el 1%; en el año 2013 esta tasa alcanzó su máximo del 13.62%; lo que representó un total de 197,234 millones de euros de créditos no pagados; siendo este ratio el porcentaje más elevado en la historia de la banca en España.

1.1.2. Nivel nacional

De acuerdo a Bermúdez y Velásquez (2015) En Chimbote, la asociación Perpetuo del Socorro obtuvo morosidad del 15.8% en el 2013, tuvo una disminución en su rentabilidad del 7%; se evidenció un grado de incidencia entre el incremento de la morosidad y la disminución de la rentabilidad; lo cual se dio por los créditos mal colocados que se originaron por el incumplimiento de los clientes recurrentes y de las evaluaciones de acuerdo a la normativa financiera y técnica; generando una cobranza deficiente y baja recaudación. Además, se identificó como factores con mayor suceso el incumplimiento de los pagos de préstamos la pérdida en negocios, desempleo, enfermedad, fallecimiento de un familiar, préstamos con terceros y accidentes; lo cual conlleva a la conclusión de que el incumplimiento de los pagos se debe en su mayoría a factores sociales y económicos.

De acuerdo a Herrera (2017) En Chota, en el trabajo tuvo como objetivo central brindar estrategias financieras con el fin de disminuir la morosidad de la Financiera Credinka S.A, dado que no se cuenta con un plan de estrategias para combatir la morosidad; lo que causa un impacto negativo en los indicadores de rentabilidad, desempeño del personal y expansión crediticia. Los créditos que se otorgaron no tuvieron un seguimiento post crédito; además la agencia no cuenta con personal que se involucre directamente con el seguimiento de crédito con la finalidad de tener una mayor seguridad del retorno del préstamo y de recabar información del cliente en cuanto a conformidad por el préstamo obtenido.

De acuerdo a Guillén (2016), en su estudio acotó que en el Perú el boom crediticio tuvo un inicio a principios de los noventa luego de la liberación financiera y se financió especialmente por créditos del exterior. El crédito se respaldó por una mayor expansión en el sector real durante los primeros años; a partir de 1996 se observaron indicios de que esta expansión crediticia carecía de sustento; el incremento de los créditos empezó a perder sustento en el sector real, ya

que los elevados niveles de intermediación implicarían el sobreendeudamiento de la economía; entonces a partir de ese año, se dan señales de vulnerabilidad en el sector financiero.

De acuerdo con Alfaro y Vargas (2017) en su trabajo de investigación desarrollado con el objetivo de conocer como las políticas de cobranzas influyeron en el Banco Scotiabank del Perú S.A de la Agencia Pizarro por el nivel de morosidad. La investigación concluyó que las políticas de cobranza requieren de revisión y actualización constante; ya que estas tienen un periodo de vigencia de ocho años; también deben encontrarse en un lenguaje simple con el fin de que asesores y funcionarios entiendan lo estipulado. Se recomendó una evaluación trimestral, reformular e innovar las políticas de cobranza con el fin de contrarrestar el ratio de morosidad de la filial.

Según Javier Artica del Diario el Comercio (2021), en medio de la pandemia, las cajas rurales se encuentran en una difícil situación, dado que la morosidad de los créditos incrementó al cierre del 2020; estos índices van desde el 11% hasta el 57% en las instituciones que forman parte del SF. De acuerdo a la SBS; 14 de las 54 entidades financieras que forman parte del mercado financiero sobrepasaron el 10% de morosidad; en relación a ello, el experto en finanzas acotó que, para ayudar tanto al sector privado y público, se deben impulsar mejores programas de apoyo a créditos con garantías del Estado.

1.1.3. A nivel local

La entidad microfinanciera Mi Banco empezó con sus operaciones en el año 1998 y a partir de ello ha sido un líder en el otorgamiento de créditos personales; su enfoque primordial siempre fue otorgar créditos a pequeños microempresarios brindándoles la facilidad y rapidez en el acceso al crédito a distintos pobladores con bajos recursos y acceso al sistema financiero. El índice moratorio es un riesgo al que se enfrenta cualquier entidad bancaria; dentro de las principales causas de la descapitalización e insolvencia se encuentra el elevado número de préstamos en condición de retraso; lo cual atenta contra el sostenimiento y la solidez a largo plazo de la entidad.

La entidad microfinanciera Mi Banco cuenta con 28 Asesores de Negocios, los cargos ocupan actualmente los asesores de crédito son; ADN 3, ADN 2, ADN 1, Nivel Senior y Ejecutivo, los montos a efectuar (metas mensuales) abarca a los créditos destinado para consumo, créditos

comerciales y los créditos hipotecarios otorgado por los analistas de créditos que son los siguientes:

Tabla 1

Asesores de Negocio y metas a cumplir

AGENCIA	ASESOR	CARGOS	N° OPE	MONTO
AG OLMOS	LUISA DANIELA TEZEN MORE	Asesor de Negocios 1	26	180,000.00
AG OLMOS	EDINSON FRANCSSESCOLI DELGADO CUBAS	Asesor de Negocios 1	26	180,000.00
AG OLMOS	ALEX DANIEL IDROGO PEREZ	Asesor de Negocios 1	26	180,000.00
AG OLMOS	JESUS DAVID GALLARDO ROQUE	Asesor de Negocios 1	26	180,000.00
AG OLMOS	JUBENAL ARROYO MONJA	Asesor de Negocios 1	26	180,000.00
AG OLMOS	MARCO ANTONIO BUSTAMANTE RODRIGUEZ	Asesor de Negocios 1	26	180,000.00
AG OLMOS	PEDRO ENRIQUE ROJAS DE LA CRUZ	Asesor de Negocios 1	26	180,000.00
AG OLMOS	MARIA ANITA MIO CRUZ	Asesor de Negocios 1	26	180,000.00
AG OLMOS	CESAR ANTONIO ANDONAIRE CARRASCO	Asesor de Negocios 1	26	180,000.00
AG OLMOS	ANA LUCIA SOPLOPUCO SANCHEZ	Asesor de Negocios 2	24	120,000.00
AG OLMOS	JORGE JOEL AGUIRRE ALVINES	Asesor de Negocios 2	24	120,000.00
AG OLMOS	YANALITH KATHERINE TESEN BENITES	Asesor de Negocios 2	24	120,000.00
AG OLMOS	CINTHYA FIORELLA TORRES HUAMAN	Asesor de Negocios 2	24	120,000.00
AG OLMOS	LISSET CLOTILDE COBE#AS SOPLOPUCO	Asesor de Negocios 2	24	120,000.00
AG OLMOS	RICARDO ALEJANDRO RODRIGUEZ SUCLUPE	Asesor de Negocios 2	24	120,000.00
AG OLMOS	LUCY SUSANA BERRIOS MORALES	Asesor de Negocios 3	22	80,000.00
AG OLMOS	KARY ROSMERY TICLIAHUANCA TINEO	Asesor de Negocios 3	22	80,000.00
AG OLMOS	MOISES ALEXANDER NU#EZ HUANCAS	Asesor de Negocios 3	22	80,000.00
AG OLMOS	PEDRO ALEXIS LLONTOP MAYANGA	Asesor de Negocios 3	22	80,000.00
AG OLMOS	ELDER JOEL OBLITAS FLORES	Asesor de Negocios 3	22	80,000.00
AG OLMOS	LUIS FERNANDO MAZA HUAMAN	Asesor de Negocios 3	22	80,000.00
AG OLMOS	EDY OLAZABAL AGUILAR	Asesor de Negocios 3	22	80,000.00
AG OLMOS	EVELIN KATHERINE MATEO SIADEN	Asesor de Negocios 3	22	80,000.00
AG OLMOS	ERICKA FIORELLA ALVARADO MAYANGA	Asesor de Negocios 3	22	80,000.00
AG OLMOS	BRANDO MAURICIO MOSCOL BAUTISTA	Asesor de Negocios Ejecutivo	32	300,000.00
AG OLMOS	ROBER TERAN GUEVARA	Asesor de Negocios Senior	30	250,000.00
AG OLMOS	JEAN PAUL ODAR MURO	Asesor de Negocios Senior	30	250,000.00
AG OLMOS	REGINA MARIBEL CHUZON DAVILA	Asesor de Negocios Senior	30	250,000.00

Fuente: Mibanco Ag. Olmos.

Las metas de los asesores de Negocio van de acorde al puesto o cargo que ocupen en la Agencia, la mayoría de asesores suelen llegar a su meta con el fin de obtener una entrada adicional a sus

ingresos (Comisiones), dejando de lado una verdadera evaluación crediticia al momento de otorgar créditos provocando un deterioro de la cartera asignada.

Tabla 2

Cartera Stock Mibanco

	Cartera Stock	Cliente Stock	Índice Moratorio
MIBANCO	S/. 42,077,000.00	4,592	
AG OLMOS	Cartera Morosa	Cliente en Mora	4.16%
2020	S/. 1,750,403.00	230	

Fuente: Mibanco Ag. Olmos

En la siguiente figura se observa el total de cartera de la Ag. Olmos es por un monto total de S/. 42,077,000.00 contando con 4,592.00 clientes siendo su cartera morosa S/. 1,750,403.00 contando con 230 clientes en morosidad, siendo el porcentaje total de Mora 4.16%, un porcentaje alto con respecto a otros años anteriores.

Tabla 3

Agencia Región

AGENCIAS	REGION LAMBAYEQUE	CARTERA MOROSA S/.
340	AG. LAMBAYEQUE	S/. 1,182,636.00
356	AG. MOCHUMI	S/. 1,622,016.00
384	AG. MORROPE	S/. 1,518,832.00
320	AG. MOSHOQUEQUE	S/. 2,756,160.00
381	AG. OLMOS	S/. 1,750,403.00
370	BN. MOTUPE	S/. 411,474.00
324	BN PIMENTEL	S/. 517,361.00
247	BN POMALCA	S/. 714,588.00

Fuente: Mibanco Región Lambayeque

En el siguiente cuadro se observa las 8 Agencias de Mibanco que pertenecen a la Región Lambayeque como son Ag. Lambayeque, Ag. Mochumí, Ag. Morrope, Ag. Moshoqueque, Ag Olmos, BN. Motupe, BN. Pimentel y BN. Pomalca junto con su Cartera Morosa Stock expresada en Miles de Soles, como se puede apreciar la Ag. Olmos es la 2da cartera morosa más elevada en la Región Lambayeque con S/. 1,750,403.00 soles siendo la Ag. Moshoqueque en liderar la cartera morosa de todas la Región Lambayeque con un monto de S/. 2,756,160.00 soles.

Tabla 4

Indicadores de cartera Mibanco

INDICADOR	CARTERA MOROSA	CARTERA STOCK	INDICE MORATORIO
Cartera Atrasada	S/. 1,784,064.00	S/. 42,077,000.00	4.24%
Cartera Pesada	S/. 1,750,403.00	S/. 42,077,000.00	4.16%
Cartera de Alto Riesgo	S/. 2,204,834.00	S/. 42,077,000.00	5.24%

Fuente: Mibanco Región Lambayeque

En la tabla N°05 se observa los tres indicadores por Tipo de Cartera; Cartera Atrasada con una cartera morosa de S/. 1,784,064.00 que incluye el monto total de créditos que ya vencieron y cobranza judicial sobre los créditos directos que son S/. 42,077,000.00 dando un índice moratorio de 4.24%; Cartera Pesada con una cartera morosa de S/. 1,750,403.00 que considera el total de créditos que tienen o tuvieron créditos en mora sobre el total de créditos directos que son S/. 42,077,000.00 dando un índice moratorio de 4.16% y los créditos de alto riesgo que son S/. 2,204,834.00 dando un índice moratorio de 5.24%.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Nivel Internacional

Vidal (2017), en su estudio “La morosidad y la rentabilidad de los Bancos en Chile”, para optar el Título de Ingeniero Civil Industrial de la Universidad Técnica Federico Santa María Departamento De Industrias Valparaíso – Chile, tiene como finalidad demostrar de manera empírica que en el periodo 2009 – 2015, la morosidad que se generó afectaron negativamente

la cuenta de resultados de los bancos esencialmente su rentabilidad; aceptándose la hipótesis de que la variación de la mora tiene un impacto en la rentabilidad. Se concluye que un manejo adecuado de los riesgos conlleva a beneficios positivos y mayores, lo cual asegura rentabilidad en años futuros.

La investigación realizada por Vidal aporta a la presente investigación ya que el enfoque es el manejo adecuado de los riesgos y el desempeño adecuado de la contención de la cartera morosa conllevando a obtener beneficios mayores.

Fiallos (2017), en su Tesis Titulada “Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador”, para optar el Título de Magíster en Finanzas y Gestión de Riesgos en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, tiene como finalidad conocer cómo impactan las variables macroeconómicas sobre los diferentes niveles de morosidad en el sistema Bancario privado de Ecuador, donde los resultados evidenciaron que se requiere de una atención especial a la tasa de interés activa y a las decisiones sobre políticas macroeconómicas ya que incide de manera directa en la morosidad dado el encarecimiento de la deuda. Se concluyó que en los años 2013 y 2014 la mora fue del 5.53% y 5.44% en relación a los créditos de consumo y microcrédito respectivamente. Se recomendó que las instituciones financieras deben realizar un análisis constante a los indicadores de morosidad con el fin de conocer el desenvolvimiento de las instituciones.

La investigación realizada por Fiallos aporta a la presente investigación ya que resalta la importancia que las instituciones financieras realicen análisis constantes sobre los indicadores de morosidad, ya que es un indicador fundamental para conocer el desenvolvimiento y situación actual de las mismas y en base a ello poder realizar estrategias y una toma de decisión adecuada.

Tierra (2015), en su Tesis Titulada “El riesgo de crédito y la morosidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Coorambato cía. Ltda. del cantón Ambato” para optar el Título de Ingeniera Financiera de la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador, tiene como finalidad decretar la incidencia que existe entre las variables de estudio. Los resultados permitieron el establecimiento de estrategias y métodos para el equilibrio del riesgo y morosidad por medio del establecimiento de enfoques teóricos y la solución de problemas. Además, se evidenció que

el trabajo realizado en el área de crédito no tiene un control adecuado, lo que ocasionó el incremento del riesgo crediticio.

La investigación realizada por el autor contribuye a la presente investigación ya que se comprobó la deficiencia de un plan de prevención de riesgo crediticio para contrarrestar el indicador de mora y los posibles riesgos para la entidad.

Ocaña (2020), en su Tesis Titulada “Diseño de un modelo de gestión para la recuperación de cartera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1”, para optar el Título de Magister en Administración de Empresas en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, tuvo el objetivo central de realizar un diseño de un modelo de gestión para recuperar la cartera. En el 2018 la tasa de morosidad en los microcréditos fue de 5.03%, comercial 3.29%, inmobiliario 1.40%, productivo 1.37% y consumo ordinario con un 1.14%. como principales factores de riesgo están los de carácter macroeconómico y microeconómico; en el primero se encuentra el desempleo, inflación y el PIB y en el segundo factor se encuentra el desempleo, poder adquisitivo, consumo, capacidad y cumplimiento en los pagos.

La investigación realizada por el autor contribuye a la presente investigación ya que se emplea como estrategia el uso de un modelo de gestión para la recuperación de crédito, disminuir y/o controlar los riesgos.

1.2.2. Nivel Nacional

Quispe (2019), en la Tesis Titulada “La evaluación crediticia y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho - Chosica 2019”, para optar el Título de Licenciada en Administración en la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como finalidad describir la relación entre las dos variables de estudio. Los resultados evidenciaron que al no existir una adecuada y evaluación crediticia se genera morosidad, lo que conlleva a aceptar la hipótesis de estudio.

La investigación realizada por Quispe contribuye a la presente investigación ya que resalta la importancia de validar la información del destino de los créditos con el fin de asegurar el retorno de los préstamos colocado; para contrarrestar la morosidad e incrementar la rentabilidad y liquidez.

Pérez y Taipe (2018), en su Tesis Titulada “Producto Bruto interno y la morosidad del sistema financiero bancario peruano: 2001-2014”, para obtener el Título de Economista en la

Universidad Nacional De San Cristóbal De Huamanga, tiene como finalidad analizar la relación del PBI y la morosidad del Sistema Financiero Bancario Peruano. De acuerdo al modelo estimado se obtiene que el coeficiente de morosidad es 5.85% cuando el PBI es nulo. El coeficiente del PBI negativo, afirma que el PBI posee una relación negativa con la morosidad. Esto quiere decir que si el PBI disminuye en 1% la morosidad se incrementa en 0.37%. Y también cuenta con un t-estadístico de -3.506 y con una probabilidad de 0.0009, la evolución de la morosidad del Sistema Financiero Bancario Peruano mostró altas tasas durante los cinco primeros años de estudio, en promedio 8%, siendo la más alta en el año 2001 con un 9%; y la más baja en el año 2008 con un 1.46%; no obstante durante los años 2008 y 2013 los niveles de morosidad se mantuvieron constantes situándose en un promedio de 2%, en contraste el Producto Bruto Interno tuvo un crecimiento porcentual de -5.3 en el primer trimestre del año 2001, siendo esta la más baja durante el periodo de estudio y la más alta 11.4% en el cuarto trimestre del año 2007.

La investigación realizada por Pérez y Taipe contribuyó a la presente investigación ya que permitirá analizar la relación del PBI no y la morosidad del SF bancario peruano para conocer las fluctuaciones y su efecto en la economía.

Delgado y Lezama (2018), en su Tesis Titulada “Políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del Proyecto especial Jequetepeque - Zaña, año 2017”, para optar el Título de Contador Público en la Universidad de Privada Antenor Orrego, tiene como fin analizar como la aplicación de políticas de cobranza reducirán la tasa de morosidad. Los resultados evidenciaron que el 74% de los encuestados han tenido una calificación de no morosos y los usuarios restantes como morosos; la situación de cobranza es inadecuada ya que no se contaba con el personal necesaria que gestione eficientemente la cobranza; además las políticas para la cobranza establecidas no han contribuido a disminuir el indicador de morosidad.

La investigación realizada por Delgado y Lezama contribuyeron a la presente investigación ya que la implementación de estrategias de cobranza no siempre permitirá la reducción del índice de morosidad; si no se trabaja de manera eficiente.

1.2.3. Nivel Local

Lora (2017), en su estudio “Implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de la empresa Epsel SA. Chiclayo, 2017” para optar el Título Profesional De Licenciada En Administración en la Universidad Cesar Vallejo, tiene como finalidad central la implementación de estrategias de cobranza para reducir el indicador de morosidad. Los resultados evidenciaron que la mayor parte de los usuarios no cumplen con las fechas pactadas de pago, la mitad de ellos cree necesario la aplicación de procesos judiciales, además consideran necesario la ampliación de los plazos de pago y el fraccionamiento de los mismos. Las estrategias de cobranza no se implementaron, el sistema de recaudación es ineficiente dado el pésimo trato al usuario y el índice de morosidad es elevado. Se recomendó la implementación de la propuesta.

La investigación realizada por Lora, contribuye a la presente investigación ya que las políticas de cobranza tuvieron una elevada incidencia en la disminución de la morosidad; además las políticas de cobranza tienen que ser evaluadas y controladas de forma constante.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Estrategias Financieras

Para Codjia (2018). Son las prácticas adoptadas por la empresa con el fin del logro de sus objetivos económicos; en el ámbito empresarial las estrategias financieras contribuyen a que la empresa aprenda a caminar antes de correr para establecer el marco operativo.

Para Trenzas (2020) es aquella gestión de los recursos de forma estratégica; tanto humano, materiales, económicos y no materiales; de una organización y/o empresa.

Es considerado un proceso de la planificación que la empresa tiene que seguir para obtener los recursos que se requieren para financiar las actividades para el cumplimiento de los objetivos.

Así mismo, para Moreno (2012), son aquellas decisiones a nivel de control y planeamiento dirigidas a la gestión de recursos a corto, mediano y largo plazo con el fin de que la organización o entidad crezcan; estas estrategias van de la mano con las estrategias generales de las empresas; por lo que es una parte del proceso de planificación y gestión estratégica (p.12).

1. Políticas de Crédito

Para Gitman y Zutter (2016), las políticas de crédito son una agrupación de lineamientos que tienen como fin decidir la entrega del crédito al cliente y se define el tiempo o fecha de plazo del crédito. También es la manera en que las entidades desean que se realicen las tareas relacionadas al crédito otorgado a los clientes, los juicios que van a conllevar a tomar las medidas para los créditos y sus objetivos.

Pasos

A. Análisis y decisión del crédito: Branchfield (2017), acotó que para otorgar los créditos a los clientes se debe realizar bajo instrucciones que evalúen la liquidez y capacidad de pago de los clientes de forma que proteja la inversión realizada por la entidad.

B. Condiciones del crédito: Branchfield (2017), acotó que la entidad o empresa tiene la facultad de decidir si extiende el periodo de pago a los clientes, en otras palabras, el refinanciamiento; además puede decidir si se realiza una reducción con el fin de incitar la realización del pronto pago; para realizarse dicha reducción se debe fijar el tiempo y porcentaje a aplicar

C. Periodo del crédito: La entidad tiene la potestad para realizar las modificaciones de acuerdo con el tiempo en relación del crédito, es decir, el refinanciamiento del tiempo de los créditos, perjudican la rentabilidad de la entidad o empresa; según Brachfield (2017)

D. Descuento por pronto pago: Gitman y Zutter (2016), se refiere a la deducción del porcentaje del precio de compra; disponible para los clientes a crédito que cancelan su deuda a tiempo. La consideración de un descuento por pronto pago es una manera de ejercer una presión en los clientes para la realización de los pagos; al acelerar el cobro, el descuento reduce la inversión de la entidad, además reduce las ganancias por unidad. Pero los descuentos por pronto pago se realizan con el fin de reducir las cuentas por cobrar y el riesgo de incobrabilidad, pero para otorgar dichos descuentos se realiza un análisis del costo – beneficio (p. 563).

E. Supervisión de crédito: Gitman y Zutter (2016), acotaron que las entidades utilizan la supervisión de los créditos como parte de la administración, dicha supervisión consistió en una revisión periódica de las cuentas por cobrar, con el objetivo de identificar si los clientes están respetando los acuerdos establecidos; si los clientes incumplen con la fecha de pago, en la supervisión se detectará y comunicará a la entidad sobre aquellos problemas; los pagos lentos o con retraso son costosos ya que prolongan el periodo promedio, aumentando la inversión de la

entidad; existen dos técnicas utilizadas periódicamente para la administración de las cuentas por cobrar: antigüedad y periodo de cobro (p.565). La supervisión de créditos es un factor clave para la identificación de las cuentas de dudosa cobrabilidad, ya que permite tomar decisiones para contrarrestar el riesgo.

Antigüedad de cuentas por cobrar: Gitman y Zutter (2016) consideraron que toda institución cuenta con un calendario de vencimientos para realizar la clasificación de las cuentas en grupos; este calendario tiene como fin detectar la problemática e las instituciones. (p, 565-566).

2. Políticas de cobranza

Gitman y Zutter (2016) opinaron que el último paso de las políticas de crédito es la gestión o las políticas de cobranza; cuando un cliente se atrasa, el procedimiento a seguir les envío de cartas, llamadas telefónicas y estrategias de cobranza cada vez más insistente.

3. Tipos de estrategias Financieras

Para el desarrollo de la actual investigación se tomó en cuenta 3 tipos de estrategias financieras de acuerdo al Banco Finlandia (2014); siendo las siguientes:

A. Preventiva: Hace referencia al seguimiento del crédito otorgado; por lo cual se le comunicará sobre su obligación de acuerdo a su ciclo de pago; por medio de un correo electrónico, mensaje de texto, comprobante virtual o físico el monto y fecha de pago. El envío de textos, correos o mensajes de voz no forman parte de costo alguno para los clientes.

B. Pre-jurídico o Prejudicial: La labor de cobranza prejudicial por morosidad entre uno a 29 días es realizado por el banco; por medio del área de cobranzas; y los gastos incurridos serán asumidos por la entidad. Entre los 30 a 59 días lo realizaran el banco y sus recuperadores externos y el costo es asumido por parte de los clientes; siendo este un 5% que se incluye al pago de la cuota; a partir de 60 a 89 días estará bajo la responsabilidad de una tercera empresa que se encarga de la recuperación de las carteras de créditos vencidos; y el 5% de los costos lo asume el cliente en el pago de su cuota. Este tipo de cobranza se realiza a través de:

Mensajes: Los clientes recibirán un mensaje de cobro de su cuota; en donde se les indicará la fecha de pago, los días con retraso y el monto a cancelar a esa fecha. Estos mensajes pueden ser por correo electrónico, mensaje de voz o de texto.

Llamadas telefónicas: Los clientes recibirán una llamada, en donde se les realizará el cobro y se concretará la fecha de pago de su obligación; dichas llamadas se realizarán a teléfono fijo y de celulares que fueron consignados por los clientes.

Comunicaciones escritas: Los clientes recibirán comunicados escritos, en donde se les comunica el pago de su cuota vencida y serán enviadas a los lugares señalados por el cliente cuando se le otorgó el crédito.

Gestión de cobro a otros obligados: Las personas que se encuentran comprometidas en el crédito; es decir quienes fueron presentadas como aval o garante; estarán inmersas en el cobro de la deuda.

Visitas: Los clientes tanto deudor como codeudor recibirán en su trabajo o residencia la visita de cobradores de la entidad.

Contacto a referidos: Al no ser ubicado el deudor mediante ninguna vía, se recurrirá a contactarse a los teléfonos o números celulares de las referencias, con el objetivo de situar al deudor.

4. Judicial

Los deudores que alcancen entre 90 a 120 días de atraso en su pago; se encontraran sujetos a un cobro judicial, por medio de abogados. En esta etapa se encuentran inmersos dos tipos de cobro; la deuda que ya poseen y el adicional por gastos judiciales, etc.

5. Tipos de Recursos

Trenzas (2020) Los recursos de una empresa son aquellos elementos con los que se cuenta y requiere para desarrollar sus actividades. Existen varios tipos de recursos:

A. Económicos: es el dinero del que se dispone en efectivo, en líneas de financiación y/o en cuentas bancarias.

B. Materiales: son los recursos físicos que posee para trabajar tales como maquinaria, ordenadores, oficina, entre otros.

C. Inmateriales: son los recursos no físicos que se poseen, tales como base de datos, protocolos, CRM, programas informáticos, entre otros.

D. Personas: es el recurso humano que se requiere para realizar las actividades, tales como clientes, colaboradores, proveedores, entre otros.

Los Beneficios de emplear una buena estrategia financiera en la entidad son los siguientes, Trenzaz (2020):

A. Liquidez: al planificarse los ingresos y gastos; se controlarán los cobros y pagos; por ende, la empresa contará con liquidez.

B. Planificación: tendrás planificados los objetivos a conseguir de manera mensual, trimestral y anual.

C. Rentabilidad: se contará con el control mensual de la rentabilidad, y se conocerá si se cumple con los objetivos.

D. Crecimiento: se contará con un crecimiento controlado, ya que será la empresa quien fija los objetivos.

E. Tranquilidad: tener el control de la institución brindará tranquilidad; conllevando a apreciar la vida de manera más relajada y a disfrutar a la familia.

1.3.2. Índice de Morosidad

Según López (2021) en el ámbito bancario, el indicador de morosidad realiza la medición del volumen de los créditos que se consideran morosos sobre el total de créditos y préstamos concedidos.

A. Morosidad

Para Díaz (2014), la morosidad hace referencia al no pago de las obligaciones. En el sistema micro financiero la morosidad es el incumplimiento y/o retraso del pago de los créditos brindados para el desarrollo y crecimiento de pequeños y microempresarios. Las diversas entidades financieras afrontan una cadena de riesgos como: riesgos de liquidez, crédito, operacional y de mercado.

Para las entidades financieras la actividad crediticia es la fuente principal de ingresos, pero también representa la causa de quiebra de estas. Según la SBS es considerado riesgo de crédito a la posibilidad de pérdidas debido a la incapacidad que tienen los clientes para cumplir con sus obligaciones.

La SBS según resolución N° 11356 – 2008, estableció las siguientes categorías:

1. Normal: de 1 - 8 días de retraso.
2. CPC: ocho a 30 días de retraso.
3. Deficiente: 31 a 60 días de retraso.
4. Dudoso: 61 a 120 días de retraso.
5. Pérdida: de 120 días de retraso a más. (SBS, 2014).

Brachfield (2014) acotó que los clientes deudores no son todos iguales, por este motivo se debe analizar y recopilar la información de cada uno de los clientes; después de ello y se clasifican en:

a. Morosos fortuitos: son los clientes que no cancelaron sus deudas en las fechas pactadas debido a que no tuvieron liquidez ni algún otro medio de pago; a estos clientes se les alarga los plazos; pero estos clientes sí van a cumplir con el pago.

b. Morosos intencionales: Son los clientes que, si pueden pagar sus compromisos, pero no desean hacerlo, aprovechándose así de la disposición de sus fiadores para demorar el pago el mayor tiempo posible.

c. Morosos negligentes: son los clientes despreocupados, que no se interesan por conocer el día de pago de sus deudas y utilizan el dinero para otros gastos.

d. Morosos circunstanciales: son los clientes que no realizan el pago de sus deudas de manera involuntaria, ya que existen ocasiones o circunstancias que los llevan a no realizar el pago; sin embargo, terminan cancelando su deuda una vez solucionada el percance.

e. Morosos despreocupados: son aquellos clientes que tienen pagos atrasados por su falta de preocupación y gestión administrativa, estos clientes tienen la intención de cancelar sus deudas, sin embargo, son algo despistados, olvidando así sus responsabilidades (p, 43-48).

B. Indicadores

El índice moratorio (IMOR) es la cartera de crédito vencida en relación con la cartera total; es un indicador para medir el riesgo de la cartera crediticia y es muy utilizado. Según la SBS (2013)

indicó que para realizar una evaluación del riesgo crediticio se debe realizar los siguientes indicadores:

1. Indicador de cartera Atrasada: Es el resultado entre la suma de los créditos vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos Saurina, (2016).

Tasa de morosidad = Colocaciones vencidas y en cobranza judicial / colocaciones totales

2. Indicador de cartera Pesada: Es un indicador más relevante ya que considera el total de créditos que tienen o tuvieron créditos en mora. Saurina, (2016).

Tasa de morosidad = Colocaciones de créditos deficientes + dudosos+ créditos perdidos / colocaciones totales

3. Indicador de cartera de alto riesgo: Es el cociente entre la suma de todos los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos Saurina, (2016).

Tasa de morosidad = Colocaciones reestructuradas, refinanciadas, vencidas y en cobranza judicial / colocaciones totales

C. Las 5 C del Crédito:

1. Carácter (conducta): Es la solvencia moral y las cualidades de honorabilidad que tienen los clientes para hacerle frente al crédito. Se dice que una persona tiene carácter porque realizan lo moralmente correcto; es por ello por lo que el carácter se convierte en crediticio al momento que estas cualidades se combinan. (Corral, Gamboa, Péres y Almonte, 2013)

Para evaluar el carácter se deben seguir los siguientes pasos:

- a. Pedir referencias comerciales.
- b. Obtener reportes crediticios.
- c. Comprobar demandas judiciales.
- d. Conseguir referencias bancarias.

2. Capacidad de Pago: Es la experiencia y habilidad en la administración y entrega de resultados prácticos que poseen los asesores y la empresa. Es de vital importancia este paso

ya que evalúan el manejo y desarrollo del negocio; además de la capacidad de pago que tienen los clientes. (Corral, et al., 2013)

3. Capital: Refiere a los valores invertidos en el negocio, además de los compromisos; en otras palabras, se realiza un análisis a las finanzas de los clientes con el fin de conocer la capacidad de endeudamiento. (Corral, et al., 2013)

4. Colateral: Son las garantías o apoyos colaterales que cuentan los clientes para garantizar el cumplimiento de la obligación; este análisis es fundamental ya que al no tener garantías o apoyo colateral no se le debe otorgar créditos. (Corral, et al., 2013)

Apoyos colaterales:

- a. Aval
- b. Contrato prendario
- c. Pagaré en garantía
- d. Seguro de crédito
- e. Fianza
- f. Depósitos en garantía, entre otros.

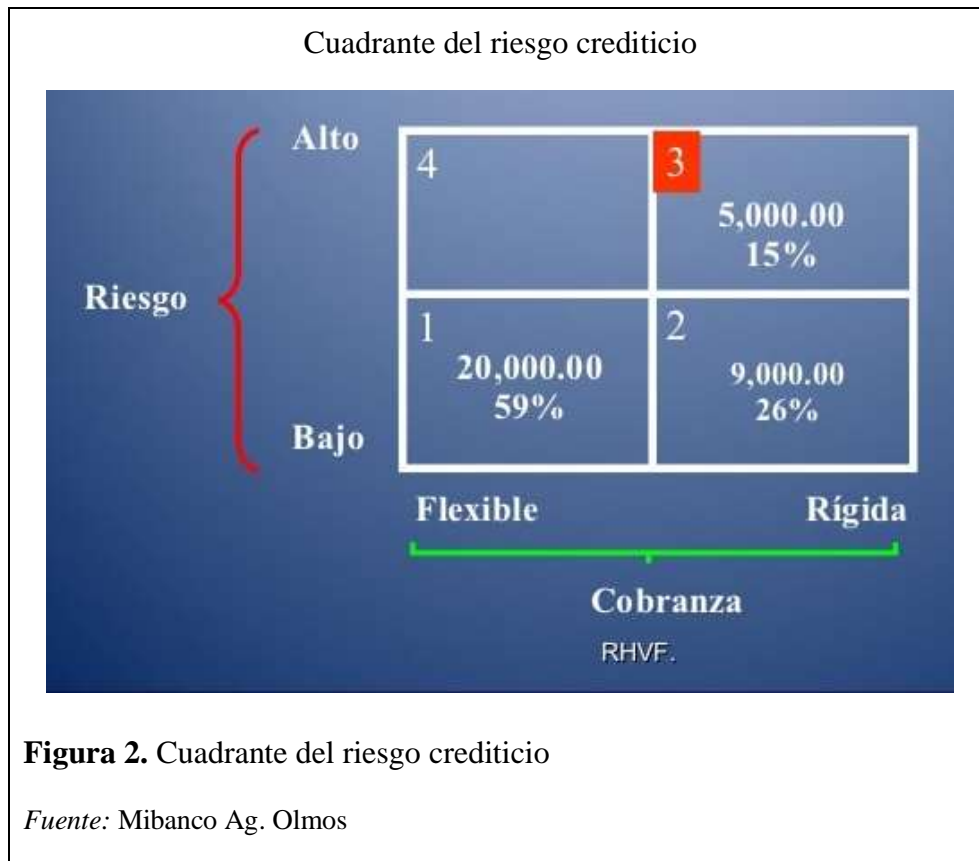
5. Condiciones: Son aquellos factores externos que afectan la continuidad de los negocios. (Corral, et al., 2013)

Factores externos:

- a. Entorno natural
- b. Modificaciones económicas y políticas
- c. Condiciones del inmueble, entre otros.

D. Cuadrante del Riesgo Crediticio

Este instrumento está en función de la calidad de la cobranza y las estrategias de recuperación que se deben emplear.



Cuadrante 1: Riesgo bajo, cobranza flexible

Estrategias: teléfono, cartas de cobro, etc.

Cuadrante 2: Riesgo bajo, cobranza rígida.

Estrategias: visitas personales, cancelar créditos, etc.

Cuadrante 3: Riesgo alto, cobranza rígida.

Estrategias: agencias de cobro, procedimientos judiciales.

Cuadrante 4: Riesgo alto, cobranza flexible.

Estrategias: de Negociador, plan de pagos, etc.

1.3.3. Normativa Técnica:

Resolución S.B.S. N.º 11356 – 2008: El Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones hace referencia a:

A. Tipos de Créditos

Créditos Corporativos

Son los préstamos que se otorgaron a PJ que registraron un nivel de venta anual superior a S/.200 millones en los 2 últimos periodos, de acuerdo a la más reciente información financiera auditada. Si el cliente no posee auditados los estados financieros, estos préstamos no se consideran dentro de este tipo.

Si posteriormente, las ventas anuales de estos clientes no disminuyen de S/.200 millones en dos periodos consecutivos, estos préstamos se reclasificarán como préstamos a grandes empresas.

Créditos a Grandes Empresas

Son los préstamos que se otorgan a las PJ que cumplen con estas 2 características:

Ventas por periodo superior a S/. 20 millones, pero que no superen los S/. 200 millones en los 2 últimos periodos; de acuerdo a los EE.FF.

Créditos a Medianas Empresas

Son los préstamos que se otorgan a las PJ que tienen un total de endeudamiento en el SF mayor a S/. 300,000.00 en los últimos 6 meses que no cumplen con las características para clasificarse en los dos tipos anteriores.

Créditos a Pequeñas Empresas

Son los préstamos destinados al financiamiento de comercio, servicios o de producción; que se otorgaron a personas jurídicas o naturales; que tienen un endeudamiento totalizado en el SF mayor a S/. 20,000.00 pero menor a S/. 300,000.00 en el último semestre; excluyendo los préstamos hipotecarios por vivienda.

Créditos a Microempresas

Préstamos destinados al financiamiento de comercio, prestación de servicios o de producción; que se otorgaron a personas jurídicas o naturales; que tienen un total de endeudamiento en el SF no mayor a S/. 20,000.00 en el último semestre.

Créditos de Consumo Revolvente

Préstamos revolventes que se otorgan a personas naturales con el fin de realizar el pago de servicios, gastos y/o bienes que no se encuentran relacionados a la actividad empresarial.

Créditos de Consumo No-Revolvente

Préstamos no revolventes que se otorgan a personas naturales con el fin de realizar el pago de servicios, gastos y/o bienes que no se encuentran relacionados a la actividad empresarial.

Créditos Hipotecarios para Vivienda

Son los préstamos que se otorgan a personas naturales para adquisición, construcción, mejoramiento, refacción, subdivisión y ampliación de viviendas propias; siempre y cuando los préstamos se otorguen con hipotecas amparados debidamente escritas.

B. Criterios de Evaluación

La acción de otorgar créditos se encuentra determinadas por la capacidad de pago del cliente o solicitante; la cual a su vez se encuentra definida por su flujo de ingresos y sus antecedentes crediticio.

Para otorgar créditos a deudores minoristas; se debe analizar la capacidad de pago en relación a sus ingresos, sus obligaciones, el monto de las cuotas asumidas y su patrimonio; así como su historial financiero. Para préstamos a pequeñas empresas y microempresas los requisitos son diversos; es decir se puede prescindir de algunos de ellos, sin embargo, se pueden elaborar de manera conjunta entre entidad y clientes para poder determinar la capacidad de pago y el cumplimiento de estas obligaciones.

C. Categorías de clasificación crediticia

El adeudado será clasificado conforme a las siguientes categorías:

Categoría normal (0)

El deudor:

Presenta liquidez con una buena situación financiera.

Cumple de manera puntual con la cancelación de las obligaciones.

Categoría con problemas potenciales CPP (1)

El deudor presenta cualquiera de las siguientes características:

Una adecuada situación rentable y financiera; con un endeudamiento del patrimonio de manera moderada. El flujo de caja podría debilitarse en los próximos 12 meses para poder enfrentar las cancelaciones, ya que es sensible a las variaciones.

Atrasos reducidos y ocasionales en el pago de los préstamos (este atraso no excede a los sesenta días).

Categoría deficiente (2)

El deudor presenta cualquiera de las siguientes características:

No le permite cumplir con el pago de los intereses de la deuda y capital y una situación financiera débil. La proyección del flujo de caja no refleja mejoras con el tiempo y presenta una elevada sensibilización a las variables.

Atrasos mayores a 60 días y menores a 120 días.

Categoría dudosa (3)

El deudor presenta cualquiera de las siguientes características:

Un flujo de caja insuficiente, no alcanza a cubrir el pago del capital ni de intereses; su situación financiera es crítica con un elevado nivel de endeudamiento patrimonial; se encuentra en la obligación de vender activos importantes.

Atrasos mayores a 120 días y menor a 365 días.

Categoría pérdida (4)

El deudor presenta cualquiera de las siguientes características:

Un flujo de caja que no logra cubrir los gastos; se encuentra en suspensión de pagos y se presume que tendrá dificultades para cumplir con los acuerdos de reestructuración; ya que se encuentra en estado de insolvencia y por ello se encuentra en la necesidad de vender activos.

Atraso superior a 1 año (365 días).

D. Clasificación contable de los créditos

El plazo para ser considerado el total del préstamo como vencido es después de quince días de la fecha de vencimiento para deudores minoristas; en el caso de pequeñas empresas y microcréditos el plazo es después de 30 días calendario.

En cuanto a préstamos no revolventes, revolventes e hipotecarios para vivienda y arrendamiento financiero; se sigue un tratamiento escalonado para considerar el crédito como vencido: se considera vencido solo la porción no pagada después de 30 días calendarios: 90 días después del primer incumplimiento se considera totalidad de la deuda como vencida e insoluta.

E. Provisiones

Según Cámara (2020) indica que son fondos que poseen los bancos para hacer frente a posibles pérdidas crediticias; estos fondos deben tener la capacidad suficiente para poder subsanar los incumplimientos a los que se encuentran expuestas las entidades. Se realiza el cálculo del ratio de cobertura que tienen los bancos ante los créditos no pagados con el fin de conocer el nivel de protección. Al obtenerse una cobertura del 100% indica que todos los créditos en condición de mora se han provisionados.

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

Figura 3. Tipos de crédito

Fuente: SBS

1.3.4. Estado del Arte:

Según Eliana Rodríguez (2019) acotó que el sector bancario está avanzando tecnológicamente y volviéndose más estratégico ante las expectativas de los clientes; además de conservar su

participación activa en el mercado. La implementación de estas **tendencias para bancos en el 2019** contribuirá a la entidad financiera a estar un paso delante de la competencia.

A. Las sucursales serán cada vez más inteligentes

Entidades financieras como Banco Santander, Capital One, y Bancolombia ya empezaron a transformar sus oficinas en espacios inteligentes que combinan los modelos tradicionales con lo mejor de la banca digital.

B. Mayor adopción de chatbots

De hecho, según DMI, en los próximos 5 años aproximadamente el 80% de la comunicación se efectuará a través de chatbots. El uso de los chatbots en los bancos se está convirtiendo en un componente clave en materia de atención al marketing financiero y al cliente.

C. Inversión en seguridad cibernética

Con el aumento de los robos y ataques multicanales; para los bancos seguirá siendo una de las principales prioridades la mitigación del riesgo; de acuerdo a una encuesta realizada por PwC acerca de seguridad digital, que se publicó en el 2018; evidenció que el 71% de las entidades financieras consideran como una amenaza los ataques cibernéticos para sus perspectivas comerciales y de seguridad digital. Por ello la implementación de soluciones como autenticación facial, verificación de firmas, la voz para identificación biométrica y modelos para prevenir riesgos son de vital importancia.

1.3.5. Gestión de Riesgos

Las entidades de Microfinanzas del Perú, comparten el compromiso de participación activa con el desarrollo del sector competitivo y profesional; además del crecimiento de los clientes; por ello es conveniente establecer prácticas sanas y estándares de conducta que permitan el resguardo y beneficio mutuo.

A. Las Asociadas con sus Clientes

Se comprometen a comunicar la verdad a los clientes con el fin de atraer a los clientes y de mantener la posición en el mercado; excluyendo el uso de acciones e información engañosa.

Servicios de calidad, se comprometen a tratar a los clientes con respeto y dignidad, brindando servicio de forma oportuna y ágil.

Precios justos, se comprometen a definir precios y tasas justas que no generen una carga excesiva para los clientes.

Evitar el sobreendeudamiento, a fin de evitar esto, se comprometen a medir el riesgo y la capacidad del sobre endeudamiento de los clientes.

Prácticas de cobranzas apropiadas, se comprometen a tratar con dignidad y respeto a los clientes morosos; evitando privarlos de sus necesidades básicas.

Privacidad de la información del cliente, las asociadas de ASOMIF PERU protegen la privacidad de información de todos sus clientes sin divulgarla.

Comportamiento ético de los empleados, las asociadas de ASOMIF PERU asegurarán que los colaboradores tengan un nivel de profesionalismo elevado; con el fin de evitar comportamientos no éticos y conflictos de intereses; y al no cumplir con lo establecido los colaboradores serán sancionados.

B. Con la Sociedad

Se comprometen a garantizar la posición y participación en el mercado; empleando estrategias empresariales, servicio de calidad y capacidad de innovación; bajo el juego de las fuerzas competitivas en el mercado.

C. Con las Autoridades

Se comprometen a actuar en forma permanente con apego a las leyes.

D. Del Procedimiento

De la denuncia: toda denuncia tanto escrita como verbal acerca del incumplimiento de principios, prohibiciones, deberes y valores establecidos por el Código se deberá presentar ante la Comisión de Ética de ASOMIF PERU; por medio del correo institucional ética@asomifperu.com.

Notificación de denuncia al infractor: al admitirse la denuncia a trámite, el presidente del Comité de Ética ordenará la notificación por carta simple al domicilio de la entidad infractora.

Etapas de descargos: El denunciado contará con 5 días hábiles a partir de la notificación para realizar sus descargos; se respetará sus derechos.

Período de prueba: Pasado los 5 días hábiles, el presidente dispone de un periodo de prueba (5 días hábiles) para rechazar o comprobar los cargos.

Resolución final: Será dictada por acuerdo mayoritario de los miembros del consejo de ética; imponiendo de acuerdo a la falta cometida amonestaciones. En caso de faltas leves es una amonestación escrita o verbal; en caso de faltas graves serán denuncia, suspensión de derechos; y en caso de falta muy grave sería la expulsión. Todas las amonestaciones serán notificadas al domicilio por medio de una carta certificada.

E. De la impugnación de la resolución de Amonestación: el recurso de apelación contra estas sanciones se presentará dentro de 5 días hábiles a partir del envío de la notificación. El consejo directivo resolverá la apelación no posterior a 10 días hábiles a partir de la recepción de la apelación. Cabe resaltar que en contra de la decisión del consejo Directivo no procede ningún recurso.

1.3.6. Definición de Términos

A. Crédito: Según Brachfield (2009) Es una posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento que uno lo recibe, pero se tienen que comprometer el prestatario a realizar el pago de una suma monetaria debidamente cuantificada en un plazo determinado para el futuro (p.20)

B. Cartera de Alto Riesgo: Es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial.

C. Créditos Castigados: Créditos clasificados como pérdida, íntegramente provisionados, que han sido retirados de los balances de las empresas.

D. Créditos Refinanciados: Son los créditos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.

E. Créditos Reestructurados: Son los créditos, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo.

F. Créditos Vencidos: Son los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos.

G. 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.

H. 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.

I. Políticas de Cobranza: Para Gitman (2003) son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento.

J. Carta notarial: Documento escrito de correspondencia, de autoría propia de un remitente y cuyo contenido dirige a un destinatario para informarle algo. Pero, al requerirse certeza de su entrega o diligencia, se acude ante un Notario Público con la finalidad que éste la haga llegar al domicilio, certificando dicha entrega. Timaná (2017).

1.4. Formulación del Problema

¿De qué manera las estrategias financieras contribuirán a reducir el índice de morosidad de Mibanco Agencia Olmos – 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La presente investigación se realizó debido a la problemática encontrada en Mibanco Agencia Olmos, donde existen deficiencias de políticas y/o estrategias financieras, las cuales dificultan la recuperación de los créditos otorgados y por ende el índice de morosidad.

Justificación Social: Dado el rol que cumple las Instituciones Financieras en el aporte económico al País; la implementación de estrategias para recuperar los créditos contribuirá a la creación de una cultura de responsabilidad social frente a los deberes financieros generados al solicitar un crédito con el fin de mejorar la calidad de vida; además ayudará evitar el sobreendeudamiento de los usuarios; entregando préstamos bajo la evaluación real con responsabilidad y principios morales.

Justificación Metodológica: La investigación busca mediante la aplicación de propuestas disminuir el ratio de morosidad mediante estrategias financieras que permitirán emplear de manera eficiente e inteligente los recursos de la institución con el fin de cumplir los objetivos.

Justificación Económica: Este proyecto permitirá a Mibanco reducir el índice moratorio y por consiguiente mejorar su Rentabilidad y solvencia para la empresa.

1.6. Hipótesis

Las estrategias financieras permitirán reducir el índice de morosidad de Mibanco agencia Olmos – 2020.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Proponer estrategias financieras para reducir el índice de morosidad de Mibanco, Agencia Olmos – 2020.

1.7.2. Objetivos Específicos

Diagnosticar los procedimientos para el otorgamiento de créditos y cobranza que se aplican en Mibanco, Agencia Olmos – 2020.

Analizar el índice de morosidad de Mibanco Agencia Olmos – 2020.

Plantear estrategias financieras para reducir la morosidad de Mibanco Agencia Olmos – 2020.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1. Según su Enfoque

La investigación fue **cuantitativa** porque los datos se representaron de forma numérica; y se encontraron reflejado en gráficos y tablas estadísticas.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), acotaron que el enfoque cuantitativo se desarrolla mediante la recolección de datos; ello se podrá demostrar estadísticamente.

2.1.2. Según su Alcance

La presente investigación fue **descriptiva** porque se realizó un estudio y descripción del nivel de morosidad de la Agencia de Mibanco Olmos y **propositiva** porque a partir del análisis se brindó una propuesta con el fin de disminuir y/o erradicar la problemática.

De acuerdo con Hernández (2014), la investigación descriptiva se encargó de estudiar las características, variables o fenómeno de estudio para ser analizadas y fue propositiva porque se brinda una solución a la problemática que aqueja a una población u organización.

2.1.3. Según su Diseño

La presente investigación fue no experimental porque durante el estudio; las variables no sufrieron ningún cambio en el contexto inicial y de corte transversal porque se desarrolló en un determinado y único momento.

De acuerdo con Hernández (2014) La investigación según su diseño fue **no experimental**, puesto que no hubo manipulación de ninguna de las dos variables; por lo tanto, se observaron las variables de estudio y fue de corte **transversal** porque los datos fueron recolectados en un determinado tiempo.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

La población se representó por los 28 asesores de negocio de Mibanco Agencia Olmos; además de 230 clientes morosos.

La población es el conjunto total de los objetos de estudio como eventos, personas, organizaciones, comunidades, entre otros que comparten características comunes a la investigación” Según Gómez (2017)

2.2.2. Muestra

En el muestreo no probabilístico, elegir los elementos depende de las causas relacionadas con las características o propósitos de la investigación; mas no de la probabilidad.

La primera muestra se encontró representada por 28 asesores de negocio.

Mientras que la segunda muestra se encontró representada por 29 clientes morosos; para poder obtener esa muestra se tuvo en cuenta criterios.

Criterios de inclusión:

- a. Clientes que estén en mora actualmente.
- b. Clientes cuyo saldo capital superan los S/. 15, 000.00
- c. Clientes cuyo retraso es de más de 2 cuotas.

Criterios de exclusión:

- a. Clientes que se encuentren al día en sus pagos.
- b. Clientes cuyo atraso de pago solo sea una cuota.
- c. Clientes cuyo préstamo sean menor a S/. 1,000.

El total de la muestra es de 57 personas.

2.3. Variables, Operacionalización

2.3.1. Variable independiente: Estrategias Financieras

Definición Conceptual: Según Ovando (2016), las estrategias financieras son la identificación de los objetivos base a largo plazo de una financiera u empresa; además de la adopción de cursos de acción y asignación de los recursos necesarios con el fin de alcanzar y permitir obtener ventajas a corto, mediano y largo plazo (p.20).

Definición Operacional: Se tomó en cuenta los tres tipos de estrategias financieras planteadas por el Banco Finlandia (preventiva, prejudicial y judicial).

2.3.2. Variable dependiente: Morosidad

Definición Conceptual: Según Díaz (2014), la morosidad hace mención al no pago de las obligaciones financieras. En el sistema financiero la morosidad es el incumplimiento y/o retraso del pago de los créditos brindados para el desarrollo y crecimiento de pequeños y micro empresarios. Las diversas instituciones financieras afrontan una serie de riesgos como: riesgos de liquidez, crédito, operacional y de mercado.

Definición Operacional: La morosidad ha sido medida en primer lugar con su clasificación crediticia, Tipos de clientes morosos y los indicadores permiten medir los índices de la morosidad.

2.3.3. Operacionalización

Tabla 5*Operacionalización de Variable Independiente*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	SUB INDICADORES	INDICE	TECNICA	INSTRUMENTO	
VI ESTRATEGIAS FINANCIERAS	Políticas de Crédito	Análisis y decisión del crédito	Capacidad de pago				
		Destino del crédito	Producto				
		Periodo del crédito	Tiempo				
		Descuentos por pronto pago	Descuento			Encuesta	Guia de Encuesta
		Supervisión de crédito	Pre Post				
	Tipos de Estrategias	Políticas de cobranza	Gestión				
		Preventiva	Cobranza personal	1-30		Análisis documental	Guia de análisis documental
		Pre Judicial	Notificación	30-60		Encuesta	Guia de encuesta
		Judicial	Negociación	90+		Entrevista	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6*Operacionalización de Variable Dependiente*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	SUB INDICADORES	INDICE	TECNICA	INSTRUMENTO	
VD MOROSIDAD	Clasificación Crediticia	Normal	Puntual	0 días	Encuesta Entrevista		
		CPP	Atrasos ocasionales	-60 días			
		Deficiente	Atrasos mayores	-120 días			
		Dudoso	Atrasos anuales	-365 días			
		Perdida	No cancelo	+ 366 días			
	Tipos de Morosos	Intencionales			7	Encuesta Entrevista	Guia de Encuesta Cuestionario
		Fortuitos			14		
		Negligentes			8		
		Circunstanciales			10		
	Indicadores	Despreocupados			3	Análisis Documental	
		Cartera atrasada	Tasa de morosidad		4.24%		
		Cartera pesada	Tasa de morosidad		4.16%		
		Cartera de alto riesgo	Tasa de morosidad		5.24%		

Fuente: Elaboración propia

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

2.4.1. Técnicas

Según Gómez (2015) “son métodos especiales o particulares que se realizan en cada fase de la investigación científica” (p.100).

Encuesta: Se realizó dos encuestas, la cual una se aplicó a los trabajadores de la financiera, y la segunda a los clientes, con el fin de recolectar datos.

Análisis documental: Se realizó el análisis de la cartera de cliente, créditos, índice de morosidad, retrasos, cuentas pendientes por cobrar, con la finalidad de definir la morosidad de la Agencia Mibanco de Olmos.

2.4.2. Instrumentos

Permiten a las técnicas de recolección de datos, reunir dos o más características importantes y esenciales en la investigación.

Guía de Encuesta: Permitió recaudar información de forma confiable y válida, según la escala de Likert con tres niveles de respuestas. Anexo N° 03 y N° 04.

Guía Documental: Con los documentos que se obtuvo de la información recopilada, se realizó el análisis pertinente. Anexo N° 05

2.4.3. Validez

Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifestaron que “es el nivel que un instrumento puede medir de manera real, las variables que desea o pretende estudiar y medir” (p.200).

Para medir la validez se utilizó el criterio de expertos:

Tabla 7

Criterios de validez

Datos del Experto	Profesión	Grado Académico	Especialidad	Institución Donde Labora
-------------------	-----------	-----------------	--------------	--------------------------

Fuente: Elaboración propia

2.4.4. Confiabilidad

Hernández, Fernández y Baptista (2014), definen la confiabilidad como “el nivel en que una herramienta que realiza resultados coherentes y consistentes” (p. 200).

Para calcular el grado de confiabilidad de esta investigación se empleó el Alfa de Cron Bach, el cual contribuyó en la medida de la consistencia interna de los ítems.

Tabla 8

Alfa de Cronbach

K:	El número de ítems
$\sum S_i^2$:	Sumatoria de las Varianzas de los ítems
S_T^2 :	La Varianza de la suma de los ítems
a:	Coefficiente de Alfa de Cronbach

Fuente: SPSS

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Para el desarrollo de la investigación se utilizó el Software Estadístico SPSS Versión 24, este programa permitió realizar un estudio más a fondo de la información recolectada la cual fue elemento de análisis, y el programa Excel para tabular las respuestas y representarlo mediante tablas y figuras. Las pruebas estadísticas empleadas fueron el alfa de Cron Bach e indicadores de morosidad.

Para el primer Objetivo Diagnosticar los procedimientos para el otorgamiento de créditos y cobranza que se aplican en Mibanco, Agencia Olmos – 2020 se utilizó el instrumento de Encuesta y Análisis Documental; para el segundo Objetivo Analizar el índice de morosidad de Mibanco Agencia Olmos – 2020 igualmente se aplicó el instrumento de la encuesta y Análisis Documental y para el tercer Objetivo se utilizó Análisis Documental.

2.6. Criterios éticos

Para la elaboración de la presente investigación se desarrollaron los siguientes aspectos:

Confidencialidad de la investigación, en el proceso del desarrollo de la investigación; se respeta la información personal de los encuestados.

Objetividad, toda la información que se citó fue oportuna y relativa para la investigación.

Confiabilidad, la información que se ha presentado ha sido verídica y se ajustó a la realidad.

Originalidad, toda la información recabada de la investigación que se ha presentado es propia del investigador.

Veracidad, toda la información que se presentó fue verídica y se encuentra respaldada por la investigadora.

2.7. Criterios de rigor científico

El presente trabajo de investigación tiene como base el método científico porque es de mucha importancia para el progreso de la investigación; en donde la observación es el punto principal, luego se desarrolló la hipótesis; la cual va a ser aceptada o rechazada con experimentación; es decir los resultados de la información obtenida mediante las técnicas de recolección de datos; para darse un resultado final. Además, se utilizó la metodología de investigación respaldándose en el autor Hernández Sampieri; además se utilizaron los coeficientes de Alfa de Cron Bach y el juicio de expertos.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación de Resultados

A. Análisis de los procedimientos para el otorgamiento de créditos aplicadas en Mibanco Ag. Olmos

1. Políticas de Crédito

El objetivo del actual documento es establecer políticas y la metodología de evaluación que rigen el proceso de otorgar préstamos y de facilitar el acceso al crédito, tomando en cuenta el marco normativo de la SBS como ente regulador del SF.

Con la finalidad de cumplir con el objetivo 1 se detallan las políticas para acceder a un Crédito:

Políticas Generales

Consideraciones Generales:

Mibanco no realiza discriminación de ninguna índole.

Los clientes de Mibanco corresponden especialmente a los niveles económicos C, D y E.

El ADN será el único responsable de la veracidad y calidad de la información que obtenga del cliente, así como también de la administración integral (evaluación, promoción, seguimiento y recuperación), de la cartera de clientes que sea asignada.

A fin de asegurar la mitigación e identificación de riesgos crediticios y operacionales, en el proceso de evaluación y aprobación de solicitudes de crédito, se deberá dar cumplimiento a las medidas definidas para cada agencia y a las políticas establecidas por Mibanco.

Los créditos dirigidos a personas naturales deberán estar protegidos en su totalidad por un seguro desgravamen.

Los Accionistas y/o directores de Mibanco no podrán ser atendidos.

Los créditos otorgados en Mibanco se formalizarán mediante la firma, de los siguientes documentos: Pagaré y Contrato de Préstamo.

Para los clientes que efectúen pagos anticipados totales, se atenderá la renovación de su nuevo crédito, incluso el mismo día, siempre y cuando se evalúe la necesidad de liquidez del cliente y del giro del negocio, las cuales deberán ser registradas en la Propuesta de Crédito. Se estima

que el tiempo entre la generación de la nueva solicitud y el nuevo crédito aprobado es de mínimo 30 min. aprox.

2. Políticas de Admisión de Créditos

Perfil de Cliente

Las personas naturales y jurídicas que cumplan con las siguientes condiciones, son sujetos de préstamo:

Perfil de clientes															
Categoría	Precisión	Independiente	Dependiente												
Definición	N.A.	Se dedica a actividades empresariales y genera ingresos económicos, mediante su micro y pequeña empresa, siendo esta su principal fuente de ingresos.	Es aquel que dispone de un flujo de ingresos periódicos, que tiene su origen en un sueldo fijo o variable de una misma fuente . Pueden ser: - Formal. - Informal.												
Identificación legal	N.A.	Cuenten con identificación legal y realicen actividades empresariales en los ámbitos de atención de Mibanco.													
Edad de persona natural	Minima	20 años 12 años para el producto Crédito Línea y 20 años para los productos Agrícola y Ganadero	23 años												
Categoría	Precisión	Independiente	Dependiente												
	Máxima	71 años 11 meses 29 días													
		Consideraciones para atender con excepción de límites de edad: - Si no cumple la edad mínima, es obligatorio presentar aval. - Si no cumple la edad máxima, se puede atender por las siguientes formas: <ul style="list-style-type: none"> • Póliza de vida externa por compañía de seguros. • Atención mediante el cónyuge/conviviendo o hijos, siempre que se valide que la gestión sea de la sociedad conyugal o familiar y que el Titular firme como aval. • Con aval quien junto al Titular firma una adenda (Ver REG-MIB-807 Adenda Aval para créditos regulares o REG-MIB-808 Adenda Aval para líneas, según sea el caso) en el que se indique tener conocimiento que el Titular no cuenta con el seguro de Desgravamen. • Atención de Titular y/o participante > 80 años: previo a la generación de la solicitud; se debe solicitar el desbloqueo al área de Servicios Centrales, con ticket OPE-"XXXX" en Jira. Luego se procede a crear la solicitud y aplica las excepciones o tratamiento por superar el límite de atención establecido en Mibanco. 													
Tiempo mínimo de funcionamiento o de actividad económica / Antigüedad laboral	Persona Natural (PN) / Persona Jurídica (PJ)	En el caso de: - Persona Natural es de 06 meses - Persona Jurídica es de 12 meses Para actividades pecuarias (ganadería y agricultura), el tiempo mínimo establecido es de 02 años.	En el caso de Persona Natural: - Min. 12 meses: Hasta S/ 10,000 - Min. 18 meses: Hasta S/ 30,000 Tener en cuenta lo siguiente: - Se desembolsará solo en moneda nacional. - Los clientes dependientes formales e informales deberán tener como mínimo 01 año de antigüedad laboral con un tiempo de inactividad no mayor a 03 meses.												
Máximo número de entidades (incluyendo Mibanco)	Para todos los integrantes de la solicitud	Se establecerá de acuerdo a la segmentación del cliente, las entidades acreedoras (donde tenga saldo deudor) y las reportantes (donde tenga saldo deudor y/o responsabilidad por líneas no utilizadas). Ver detalle de condiciones en ANX-MIB-112 Matriz de Excepciones <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Segmento</th> <th>Acreedoras</th> <th>Reportantes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>RMB</td> <td colspan="2">No Aplica</td> </tr> <tr> <td>RB</td> <td>Máx. 04</td> <td>Máx. 06</td> </tr> <tr> <td>RM/ RA</td> <td>Máx 03</td> <td>Máx. 06</td> </tr> </tbody> </table> Nota: El segmento de riesgo que rige la política de número de entidades es del titular.		Segmento	Acreedoras	Reportantes	RMB	No Aplica		RB	Máx. 04	Máx. 06	RM/ RA	Máx 03	Máx. 06
Segmento	Acreedoras	Reportantes													
RMB	No Aplica														
RB	Máx. 04	Máx. 06													
RM/ RA	Máx 03	Máx. 06													

Figura 4. Perfil de cliente

Fuente: Mibanco Ag. Olmos.

Modalidades de Crédito

Categoría	Precisión	Independiente	Dependiente
Crédito Nuevo	N. A.	Aquel que se otorga al cliente por primera vez en Mibanco.	
Créditos Recurrentes	N.A.	<p>Son de 2 tipos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Recurrente Sin Saldo: Cuando el monto recibido por el cliente solo incluye una nueva disponibilidad de efectivo. Son créditos otorgados a clientes que retornan o se encuentran en deserción. Recurrente Con Saldo: Cuando el monto recibido por el cliente incluye el saldo del (de los) crédito(s) vigente(s) y una nueva disponibilidad de efectivo. Son créditos ampliados. <p>Ver detalle de condiciones en ANX-MIB-112 Matriz de Excepciones</p>	
Créditos Paralelos	N. A.	<p>El cliente de acuerdo a su capacidad de pago y evaluación crediticia podrá tener como máximo 03 créditos en simultáneo en MIBANCO.</p> <p>Ver detalle de condiciones en ANX-MIB-112 Matriz de Excepciones</p> <p><u>Para clientes con deuda congelada:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si no tiene crédito Congelado: máximo 3 préstamos vigentes - Si tiene 1 crédito Congelado: máximo 4 préstamos vigentes - Si tiene 2 créditos Congelados: máximo 5 préstamos vigentes 	
Líneas de Crédito	Exclusiva para los mejores clientes	Es una modalidad de crédito de libre disposición. Se genera un cronograma por cada disposición de la línea (no es revolvente).	
Crédito Reprogramado	Aplica a un crédito vigente	<ul style="list-style-type: none"> - De acuerdo a lo establecido por la SBS, son créditos con buen comportamiento de pago cuyo titular sufre variaciones en su flujo de caja temporales por razones coyunturales. El crédito a reprogramar puede sufrir variaciones en plazo y/o monto, respecto a las condiciones del préstamo original. - La tasa puede mantenerse de acuerdo al crédito origen. - Puede aplicar condonación de intereses compensatorios y moratorios <p>La atención podrá ser a clientes afectados de forma Individual o masiva. Ver detalle de condiciones en el ANX-MIB-457 Productos Activos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para las reprogramaciones por la coyuntura COVID-19, revisar CIR-003-2020 Circular Reprogramado COVID-19 	
Crédito Refinanciado	N.A.	<ul style="list-style-type: none"> - Son los créditos que han presentado variaciones de plazo, tasa y/o monto respecto a las condiciones pactadas en el crédito original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor. - Se pueden refinanciar créditos vigentes o vencidos. - Los motivos de refinanciamiento se producen por la disminución de capacidad de pago del cliente debido a: <ol style="list-style-type: none"> Eventos externos: <ul style="list-style-type: none"> - Salud. 	

Figura 5. Modalidades de Crédito

Fuente: Mibanco Ag. Olmos.

3. Clasificación de las Garantías

Cuando la garantía presentada recae sobre las cualidades de las personas y no se inscribe en Registros Públicos:

Garantía personal

La Fianza: La obligación del fiador se extingue si la deuda es nula y responde solamente por lo que expresamente se obligó. Goza del beneficio de exclusión, siempre que no exista una renuncia a tal beneficio.

El Aval: La obligación del aval permanece, aunque la deuda sea nula por cualquier causa. Cliente no goza del beneficio de exclusión. Se requiere necesariamente la participación de un aval o garante en función a los límites y criterios de riesgo detallados en este manual. El aval deberá ser propietario de al menos de un inmueble (domicilio o local), acreditándolo siempre con un documento formal.

Garantía Real

Hipoteca: Es la garantía de un bien inmueble inscrito en los RRPP, cuyo derecho se constituye en garantía del cumplimiento de una obligación propia o de algún tercero. Lo cual se constituye sobre el 100% de propiedad del inmueble.

Garantía Mobiliaria: Es la garantía de un bien mueble destinado a asegurar el cumplimiento de una obligación financiera propia o de algún tercero. Se utilizará esta garantía considerando como depositario al mismo constituyente de la garantía.

Los tipos de garantía que se emplearan son: vehículos, maquinarias, equipos y bienes sujetos o no sujetos a transformación y otros tipos de garantía mobiliaria permitidos por ley y que determine nuestra representada.

Monto máximo a otorgar por tipo de garantía:

Para cliente con calificación RMB plazo > a 48 meses

Para cliente con calificación RB plazo > a 36 meses y

Para cliente con calificación RM / RA plazo > a 24 meses

4. Aplicación de la Tasa de Interés

Se determinará las tasas de interés según el costo operativo del crédito, el riesgo del cliente, la estructura de costos, la rentabilidad esperada y el mercado actual. Estas se aplican según el Tarifario que informe el Comité de Precios. La aplicación de la tasa de interés será específica por producto otorgado, segmentación de Riesgos, monto de crédito aprobado, zona geográfica

y/o tipo de cliente. La reducción o alguna excepción de tasa de interés significará un incentivo para los mejores clientes en función a su historial crediticio y campaña vigente.

5. Tipos de Comité de Crédito

Presencial

Comité presencial							
Tipo de Comité	Segmento de Riesgo (*)	Riesgo Total	Lider del Comité en Agencia	Participantes			
Mini Comité	RMB/RB/RM/RA	Hasta S/ 15,000	<ul style="list-style-type: none"> Supervisor de Oficina Compartida Jefe de Negocios Gerente de Agencia 	<ul style="list-style-type: none"> Asesor de Negocios (Proponente) AdN Revisor de Documentación (1) Líder de comité en Agencia (**) 			
Comité	RMB/RB	> S/ 15,000 Hasta S/ 75,000		<ul style="list-style-type: none"> Supervisor de Oficina Compartida Jefe de Negocios Gerente de Agencia 	<ul style="list-style-type: none"> Asesor de Negocios (Proponente) AdN Revisor de Documentación (1) AdN Revisor de Evaluación (2) Líder de comité en Agencia (**) 		
	RM/RA	> S/ 15,000 Hasta S/ 50,000			<ul style="list-style-type: none"> Supervisor de Oficina Compartida Jefe de Negocios Gerente de Agencia 	<ul style="list-style-type: none"> Asesor de Negocios (Proponente) AdN Revisor de Documentación (1) AdN Revisor de Evaluación (2) Líder de comité en Agencia (**) 	
Comité Ampliado	RMB/RB	> S/ 75,000				<ul style="list-style-type: none"> Supervisor de Oficina Compartida Jefe de Negocios Gerente de Agencia 	<ul style="list-style-type: none"> Asesor de Negocios (Proponente) AdN Revisor de Documentación (1) AdN Revisor de Evaluación (2) Líder de comité en Agencia (**) AdN nuevos (hasta 9 meses de exp.) Asistentes de Negocios Otros que defina el GA
	RM/RA	> S/ 50,000					<ul style="list-style-type: none"> Supervisor de Oficina Compartida Jefe de Negocios Gerente de Agencia

Figura 6. Comité presencial

Fuente: Mibanco Ag. Olmos.

Remoto

Comité Remoto				
Tipo de Comité	Segmento de Riesgo (*)	Riesgo Total	Lider del Comité en Agencia	Participantes
Mini Comité	RMB/RB/RM	<ul style="list-style-type: none"> RT hasta S/ 15,000 RT hasta S/ 30,000 RT hasta S/ 40,000 	<ul style="list-style-type: none"> Supervisor de Oficina Compartida Jefe de Negocios Gerente de Agencia 	<p>1 a 1</p> <ul style="list-style-type: none"> Asesor de Negocios (Proponente) Líder de comité en Agencia
Comité/Comité Ampliado	RMB/RB/RM	RT mayor a S/ 40,000		<ul style="list-style-type: none"> Supervisor de Oficina Compartida Jefe de Negocios Gerente de Agencia

Figura 7. Comité Remoto

Fuente: Mibanco Ag. Olmos.

Cobranza

Comité de Cobranza	
a) Comité de Cobranza	Se realiza con la finalidad de establecer acuerdos y estrategias de recuperación, de casos de créditos de difícil cobranza.
b) Comité de Riesgo Crediticio	<ul style="list-style-type: none">- Se realiza con la finalidad de analizar los principales riesgos en el ámbito de la Agencia y determinar las estrategias o medidas correctivas a aplicar.- El SubGerente de Negocios/ SubGerente Regional es responsable de socializar en la zona, los casos que evidencien incoherencias en el cumplimiento con la normativa vigente y aquellos que evidencien mayor riesgo en el proceso de evaluación, explicando las medidas correctivas de mitigación de riesgo a aplicarse.

Figura 8. Comité de Cobranza

Fuente: Mibanco Ag. Olmos.

Visita al cliente

Domicilio: verificamos la ubicabilidad del cliente de forma presencial o remota (videollamada), la condición del domicilio, calidad de vida, antigüedad en la zona, relación con su entorno, etc. Cabe indicar que la verificación de domicilio de modo remoto, aplica a clientes que estén en la data de base de tácticos.

Negocio: verificamos la ubicabilidad del negocio de forma presencial o remota (videollamada), condición del local, antigüedad en la zona. Se realiza por cada solicitud de crédito.

Análisis cualitativo

Es aquel donde se identifica / valida las características propias del cliente, su cónyuge/conviviente, familiares directos o relacionados a su ámbito familiar, del negocio y demás relacionados a la solicitud (en caso de PJ: Representante Legal, socios/ accionistas), así como el perfil de riesgos del cliente.

Es este análisis se tienen 3 objetivos:

Voluntad de Pago

Carácter del Cliente

Conocimiento del Negocio

Siendo fundamental para conseguir estos objetivos, generar una relación de confianza entre el Asesor de Negocios y el cliente.

Análisis cuantitativo

Es aquel que nos proporcionará la información de la actual situación económica y financiera en el que encontramos el negocio y/o ingreso del cliente. En este análisis se tienen 3 objetivos:

Conocer Capacidad de Pago – Análisis de Estados Financieros

Reconocer y Validar la Necesidad del Cliente

Conocer el impacto de la inversión en activo fijo

6. Cliente independiente minorista

Análisis de los Estados Financieros

Estado de Ganancias y Pérdidas (P&G)

El P&G evalúa la gestión operacional mensual del negocio y nos da como resultado una utilidad o pérdida.

Permite estudiar y comprobar la conducta de las operaciones de sus egresos e ingresos. La estructura utilizada en la evaluación del crédito es la siguiente:

Estados de resultados

ESTADO DE RESULTADOS (P&G) CLIENTE INDEPENDIENTE	
(A) Ventas Netas	
(B) (-) Costo de Ventas	
= (C) Margen Bruto o Margen de Ventas	
(D) (-) Gastos del Negocio	
= (E) Margen Operativo	
(F) (-) Gastos Financieros	
= (G) UTILIDAD NETA	
(H) (+) Otros Ingresos	
(I) (-) Gastos Familiares	
(J) (-) Otros Egresos	
= (K) UTILIDAD DISPONIBLE	

Figura 9. Estados de resultados

a. Ventas Netas

Determinación de las Ventas Metodologías para el cálculo de ventas

Por referencias del cliente:

Esta información se obtiene en la visita realizada al negocio, la cual es validada por registros informales y formales. Adicionalmente se debe tener en cuenta el volumen de compra de mercadería, rotación de inventarios, capacidad instalada, etc.

Visitar en el horario de mayor afluencia de clientes para validar niveles de ventas y compararlos con negocios similares de la zona.

Por sustento de compras de mercadería:

Si se cuenta con los registros (mín.03 últimos meses consecutivos) se deberá revisar y calcular el promedio, para luego dividirlo entre el % de costo de ventas y así obtener la venta estimada por mes. En caso de no contar con ello, se debe realizar una estimación con la información obtenida.

Validar la veracidad de los documentos (registros, cuadernos, libretas, archivos digitales, guías, boletas, facturas, etc.).

Declaraciones a Sunat:

Promedio de las ventas de los 03 últimos meses declaradas a Sunat (PDT'S o pagos) y/o declaración anual de renta.

De las metodologías antes indicadas de debe considerar para la evaluación la más conservadora y razonable de acuerdo a las características del negocio evaluado.

Giros Complementarios

Son aquellos giros que tienen sinergias entre sí, cercanía física y que además completan la satisfacción de la necesidad. Consideraciones:

Realizar una sola evaluación y margen de ventas.

Tomar una muestra significativa en el margen de ventas de los giros evaluados (60% de cada uno de ellos):

Analizar el % de la diversificación de su riesgo y en cuánto se soporta el giro principal con el complementario ante la eventualidad.

Debe pertenecer al titular y/o cónyuge/conviviente.

Costo de Ventas

Es la inversión realizada por el cliente para comercializar, producir o prestar un servicio, comprende: materia prima, mano de obra y otros costos de fabricación, esperando su recuperabilidad y un margen de ganancia.

Margen de Ventas

Es la utilidad procedente directamente de la actividad principal productora de ingresos del cliente para hacer frente a sus gastos operativos del negocio. Es obligatorio su elaboración para créditos mayores a S/5,000. Consideraciones:

Frecuencia: Diario, semanal, quincenal o mensual (de acuerdo con la gestión del negocio).

Cantidad: Unidades vendidas por producto / servicio, de acuerdo con la frecuencia de venta.

Muestra representativa de los productos:

Mínimo 60% de las ventas.

Tomar productos más representativos (los de mayor rotación y dentro de ellos los de mayor y menor ganancia).

De ser negocios complementarios elaborar un solo formato de margen de ventas (Cumpliendo las mismas consideraciones para ambos ingresos).

Vigencia de 6 meses (siempre que se mantengan las mismas condiciones precios, costos y la muestra representativa mínima del 60% de las ventas).

Gastos del Negocio

Es el desembolso que realiza el cliente para la comercialización y distribución del producto o servicio del que no se espera obtener su recuperabilidad.



Gastos Financieros

Son los gastos en los que incurre el negocio como consecuencia del uso de capitales de terceros regulados por la SBS. Las cuotas de otras entidades se deben registrar según el sustento (cronograma, pago de cuota, etc.). Considerando como base de información la registrada en el RCC.

Las cuotas de Mibanco no se deben de modificar de manera manual, salvo casos específicos y debidamente sustentados, sujeto a revisión son:

Las cuotas de deudas destinadas al negocio, a nombre del titular, cónyuge/conviviente, familiar o terceros, así mismo revisar si el cliente tiene más de un crédito en una misma entidad, a fin de considerar el 100% de las cuotas.

Los intereses de los créditos de libre amortización que se cancele en el mes de evaluación. De no ser así, se reflejará en el Flujo de caja el interés y capital.

Las cuotas de deudas CONSUMO, que fueron destinadas al negocio. Las cuotas de deudas de Cooperativas, de acuerdo al destino del crédito.

El incumplimiento del registro de las obligaciones financieras del cliente, suponen un riesgo de sobreendeudamiento, por lo que incrementa la probabilidad de impago, afectando la cartera de créditos y su calidad.

b. Utilidad Neta

Es la utilidad para hacer frente a gastos familiares y otras obligaciones no vinculadas al negocio.

Otros Ingresos

Estos corresponden a los ingresos adicionales del cliente, cónyuge/conviviente, que cumpla con experiencia mínima requerida, provenga de una actividad independiente o dependiente (formal o informal).

Consideraciones:

Evaluar siempre de forma integral, el negocio secundario podría generar pérdidas y perjudicar el negocio principal.

La evaluación de los otros ingresos se elabora de forma independiente al principal, en formatos de evaluación (Margen de Ventas y Relevamiento de Información en campo) y se adjuntan al expediente ambos.

Si los otros ingresos corresponden al cónyuge / conviviente debe de realizarse una evaluación completa en la cual se considere los gastos de consumo y de inversión propios de este negocio / ingreso.

La utilidad neta de los otros ingresos NO debe superar la del negocio principal.

Gastos Familiares

Son los gastos relacionados a la familia (alimentación, alquiler de vivienda, servicios, educación, transporte, salud y medicinas y otros).

c. Utilidad Disponible

Es el excedente final para calcular la capacidad de pago del negocio evaluado, con la cual se decide el otorgamiento del crédito. La utilidad disponible puede estar distorsionada si:

Margen de ventas elaborado de forma incorrecta

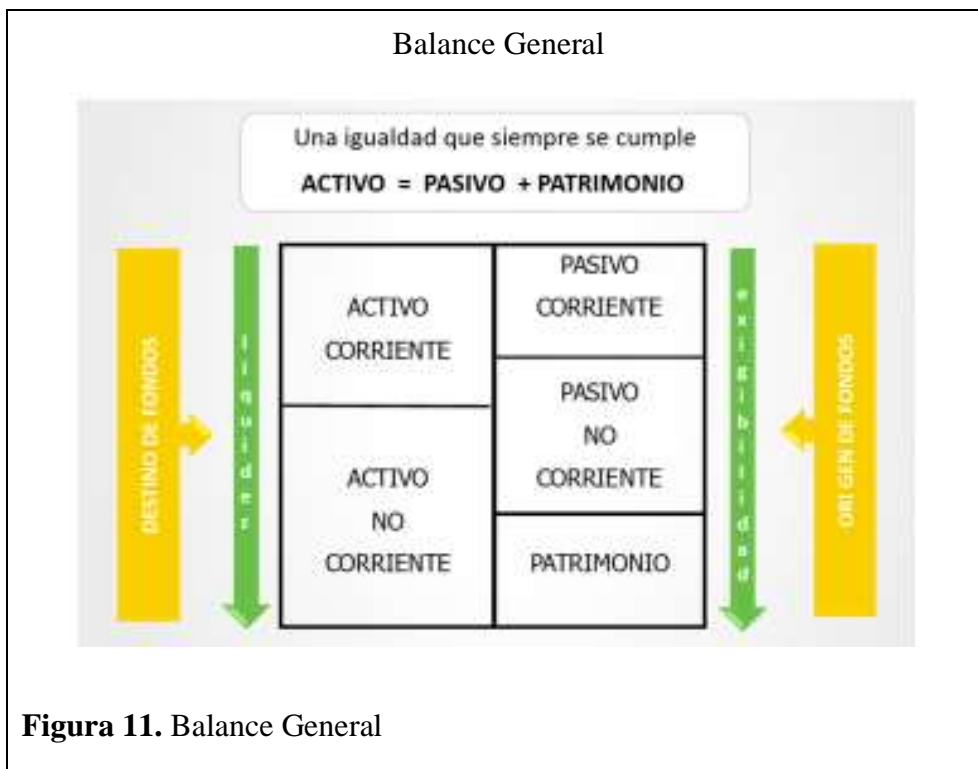
Sobreestimación o subestimación del cálculo/estimación de ventas

No considerar o no determinar de forma correcta el % ventas al crédito ni % de irrecuperabilidad.

Canasta familiar sobreestimada/subestimada de acuerdo con la real situación del cliente

7. Balance General

El BG nos permite ver la situación del actual negocio a una determinada fecha y permite conocer la dimensión de negocio a la fecha de evaluación, el patrimonio y la estructura de sus obligaciones financieras.



Consideraciones:

Préstamos hasta S/ 3,500 no requieren la elaboración del Balance General.

Capacidad de Pago

Para el banco y para el solicitante es fundamental ser un cliente sin riesgo, es decir si tienes capacidad de pago del crédito solicitado dentro del plazo pactado, no habrá ningún problema para aceptar la financiación del crédito, por ello la entidad financiera Mibanco evalúa los ingresos actuales que se percibe y los que podrían registrar en un tiempo futuro. Por tal razón depende de la entidad financiera Mibanco el límite de dinero que pueda otorgarle del préstamo.

Experiencia crediticia

El historial crediticio es de suma importancia, lo que nos muestra los antecedentes de créditos de la buena o mala conducta de un cliente, es información muy notable sobre un comportamiento personal, comercial y es constantemente manejado por el Mi banco aun cuando el cliente no lo sabe.

Examen de conocimiento a los Asesores de Negocio.

Se realizó un examen de conocimiento del Manual de Créditos y Procedimientos de Crédito y Cobranza de Mibanco a los 28 asesores de Negocio del cuál se puede evidenciar el 39% de los asesores obtuvieron una calificación negativa evidenciando así que desconocen el manual de créditos, y el 61% resultó con una calificación positiva.

Tabla 9

Examen de conocimiento

EXAMEN DE CONOCIMIENTO			
CONDICIÓN	APROBADOS	DESAPROBADOS	TOTAL
Asesor de negocios	17	11	28
Porcentaje	61%	39%	100%

Fuente: Elaboración propia



8. Resultado de la Aplicación del Instrumento encuesta dirigida a colaboradores de Mibanco Ag. Olmos

Con la finalidad de cumplir con el objetivo 1 se aplicó una encuesta a los asesores de negocio de la Agencia de Mibanco ubicada en Olmos; donde se identificó que si se utilizaron estrategias financieras pero fueron pocas y deficientes; estas estrategias fueron: análisis previo para conceder crédito; destino del crédito, monitoreo constante sin embargo se realizó de manera ineficiente ya que los asesores manifestaron que no realizan seguimiento a los créditos concedidos; existieron políticas de cobranza pero fueron deficientes; algunos asesores les comunicaban a sus clientes el pronto vencimiento de su cuota mediante mensajes de textos o llamadas; son pocos los asesores que explican cuál es la tasa de interés que el cliente debe pagar; el periodo de las cuotas pocas veces es fijado por los clientes; la negociación es muy poco utilizada como estrategia para no llegar a juicios.

Tabla 10

Análisis previo

Descripción	Siempre	A veces	Nunca	Total
Frecuencia	21	7		28
Porcentaje Válido	75%	25%	0%	100%

Fuente:

Elaboración propia

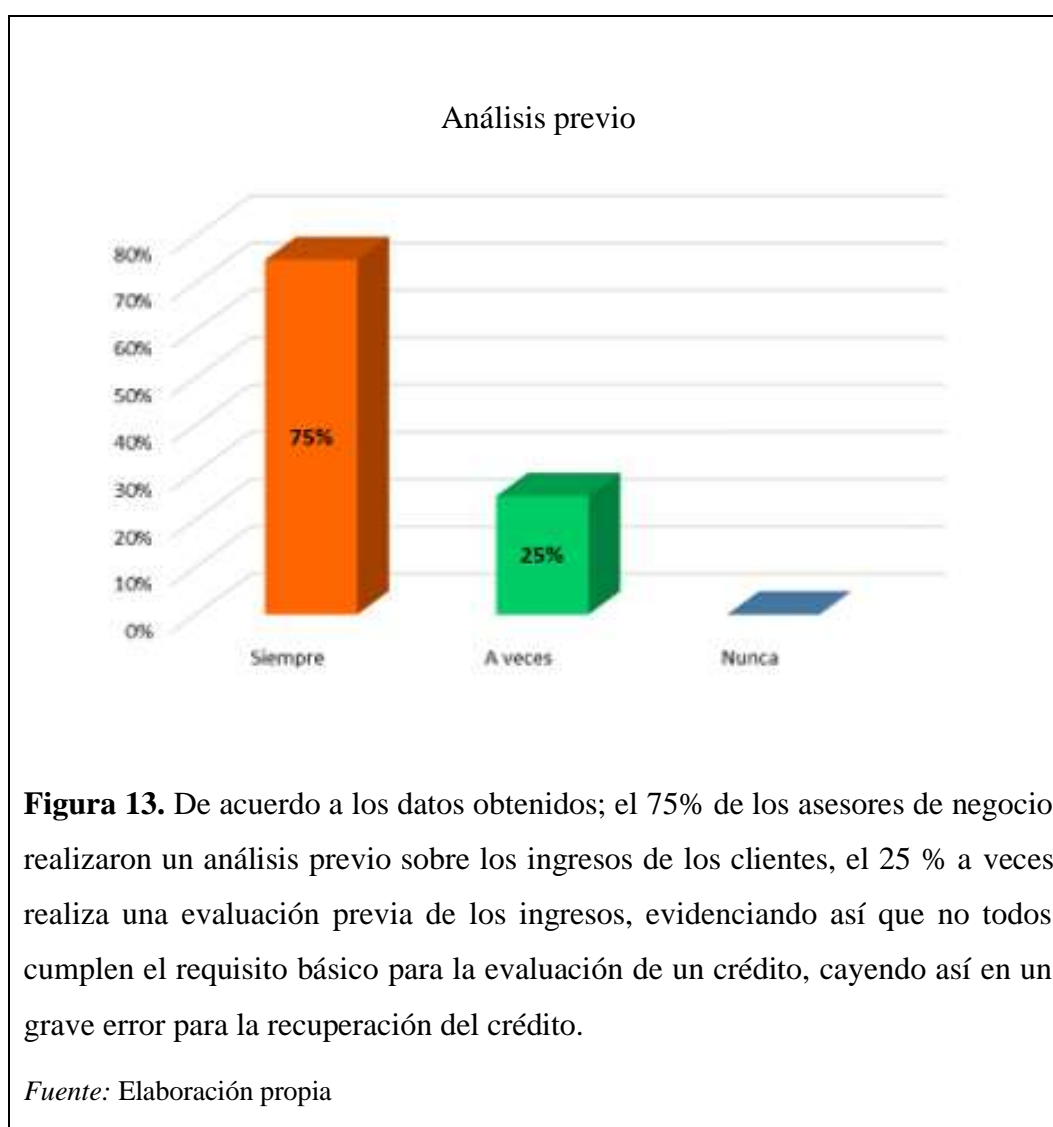


Tabla 11

Relevancia del motivo de crédito

Descripción	Siempre	A veces	Nunca	Total
Frecuencia	26	2	-	28
Porcentaje Válido	93%	7%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia

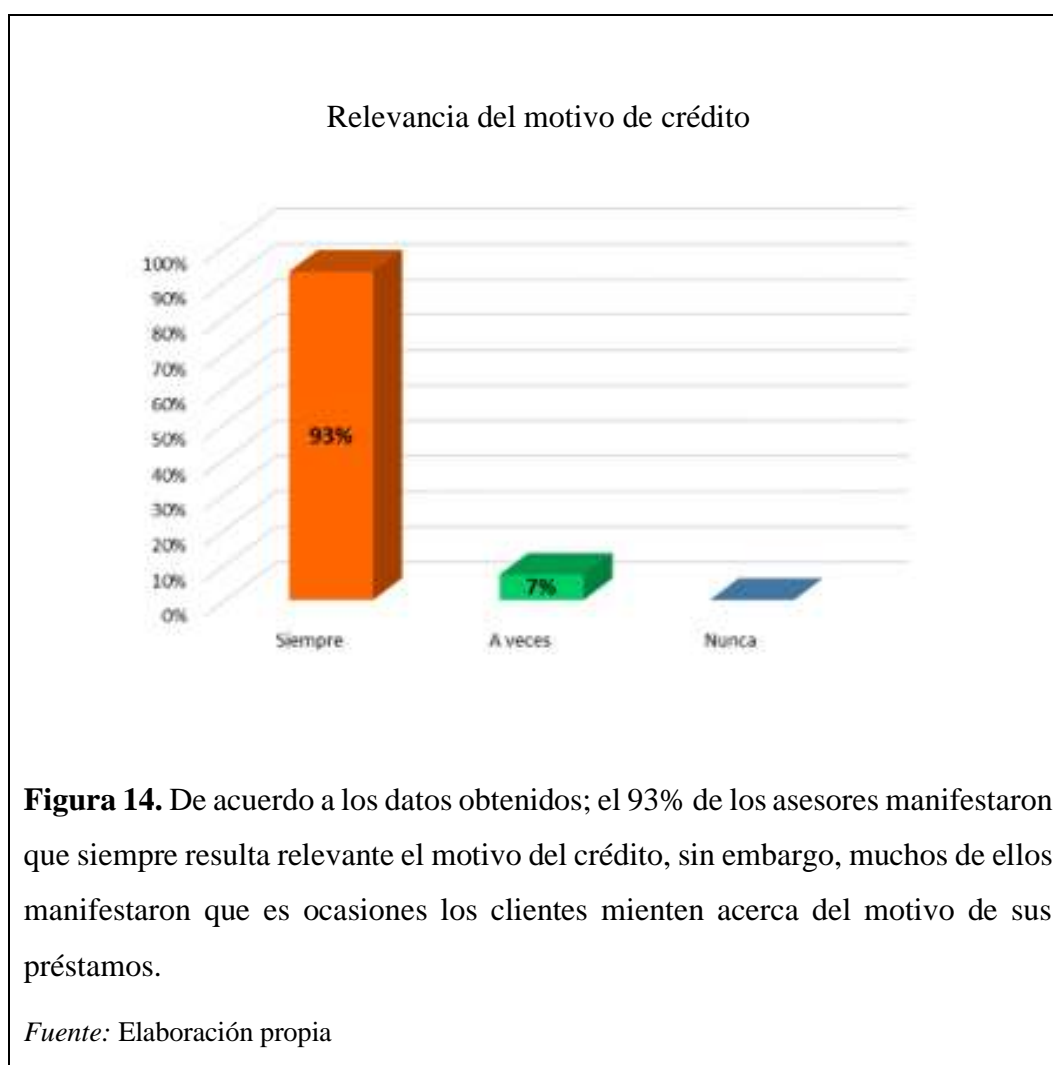


Tabla 12

Profesión de asesores

Profesión	Técnico		Universitario	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Computación	7	25%	0	0%
Negocios internacionales	0	0%	2	7%
Administración	5	18%	11	39%
Ing. Industrial	1	4%	0	0%
Contabilidad	1	4%	1	4%
Totales	14	50%	14	50%

Fuente: Elaboración propia

El 50% de los asesores son técnicos de los cuales pertenecen el 25% a computación, 18% a administración, 4% a ing. Industrial y el 4% a contabilidad; el 50% restante de los asesores son universitarios de los cuales el 7% pertenece a negocios internacionales, 39% a administración y 4% a contabilidad.

Tabla 13

Fijación de la fecha de pago

Descripción	Siempre	A veces	Nunca	Total
Frecuencia	0	7	6	13
Porcentaje Válido	0%	54%	46%	100%

Fuente: Elaboración propia

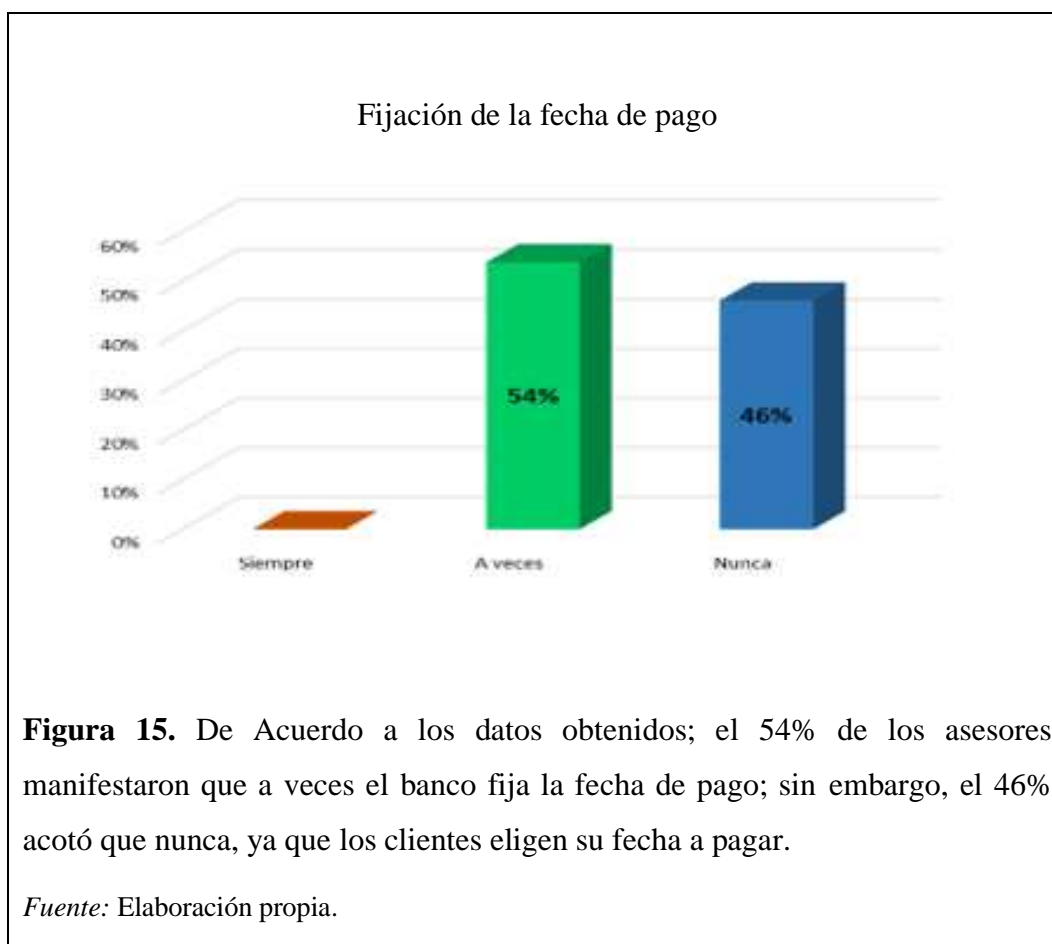


Tabla 14

Descuentos por pagos adelantados

Descripción	Siempre	A veces	Nunca	Total
Frecuencia	16	0	12	28
Porcentaje Válido	57%	0%	43%	100%

Fuente: Elaboración propia

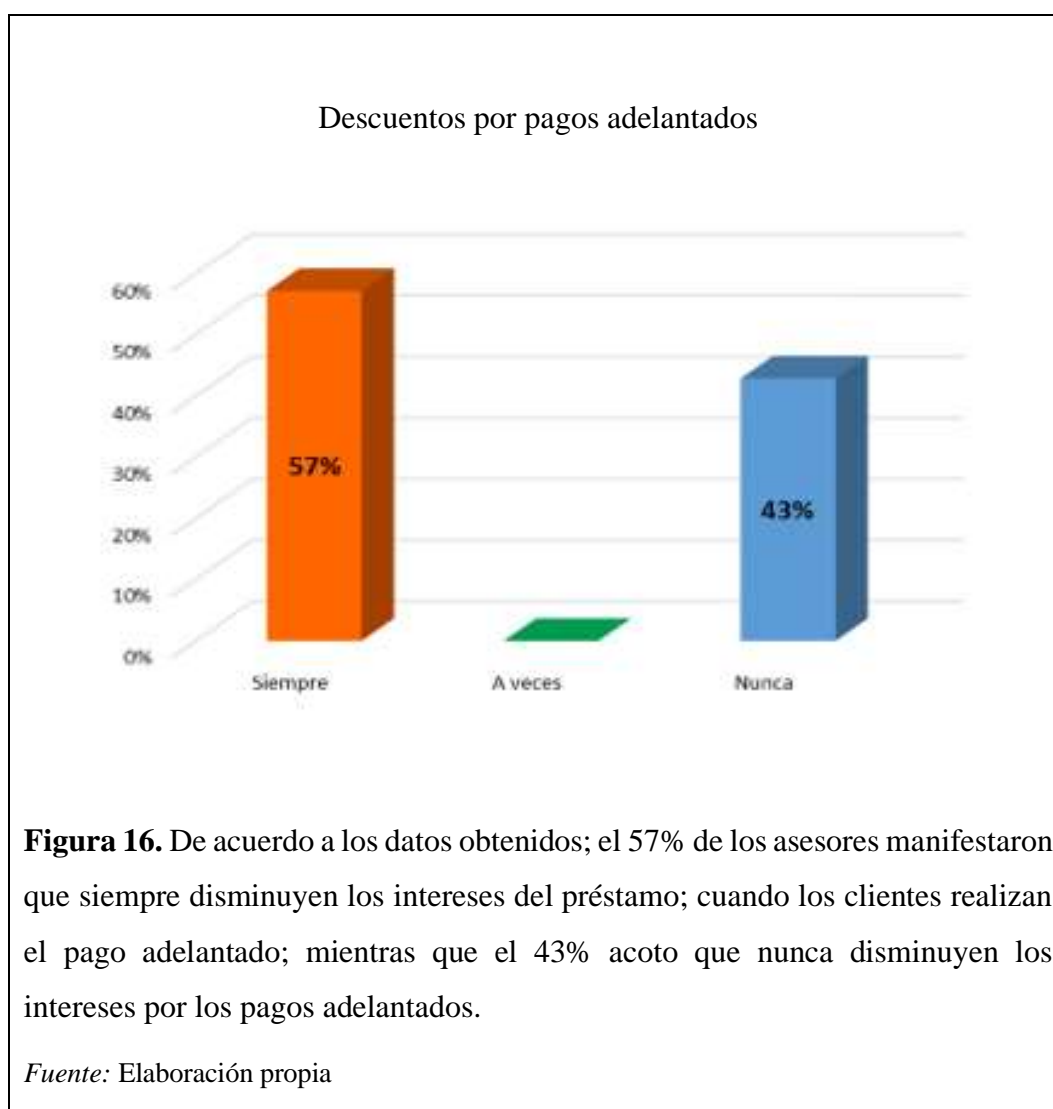


Tabla 15

Monitoreo de créditos

Descripción	Siempre	A veces	Nunca	Total
Frecuencia	10	18	0	28
Porcentaje Válido	36%	64%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia

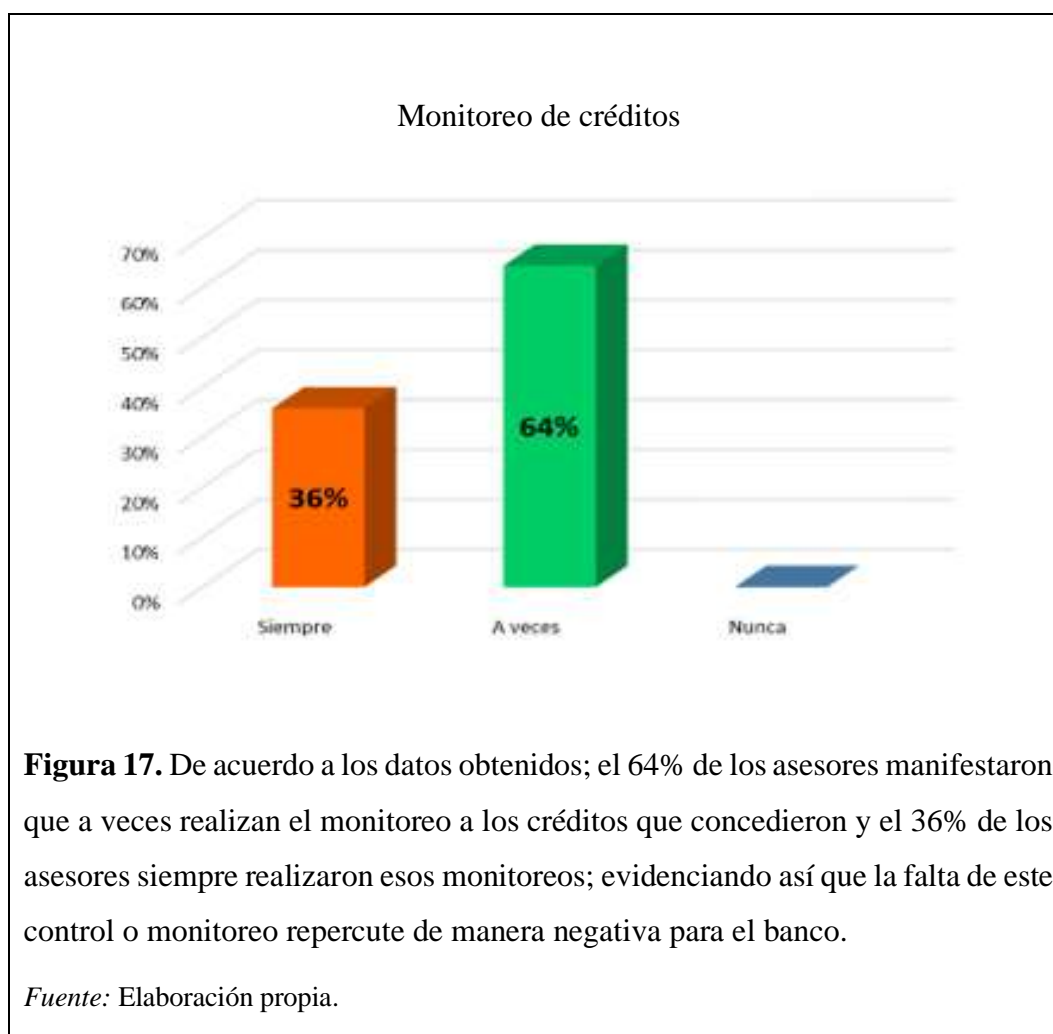


Tabla 16

Políticas de cobranza

Descripción	Siempre	A veces	Nunca	Total
Frecuencia	0	10	18	28
Porcentaje Válido	0%	36%	64%	100%

Fuente: Elaboración propia

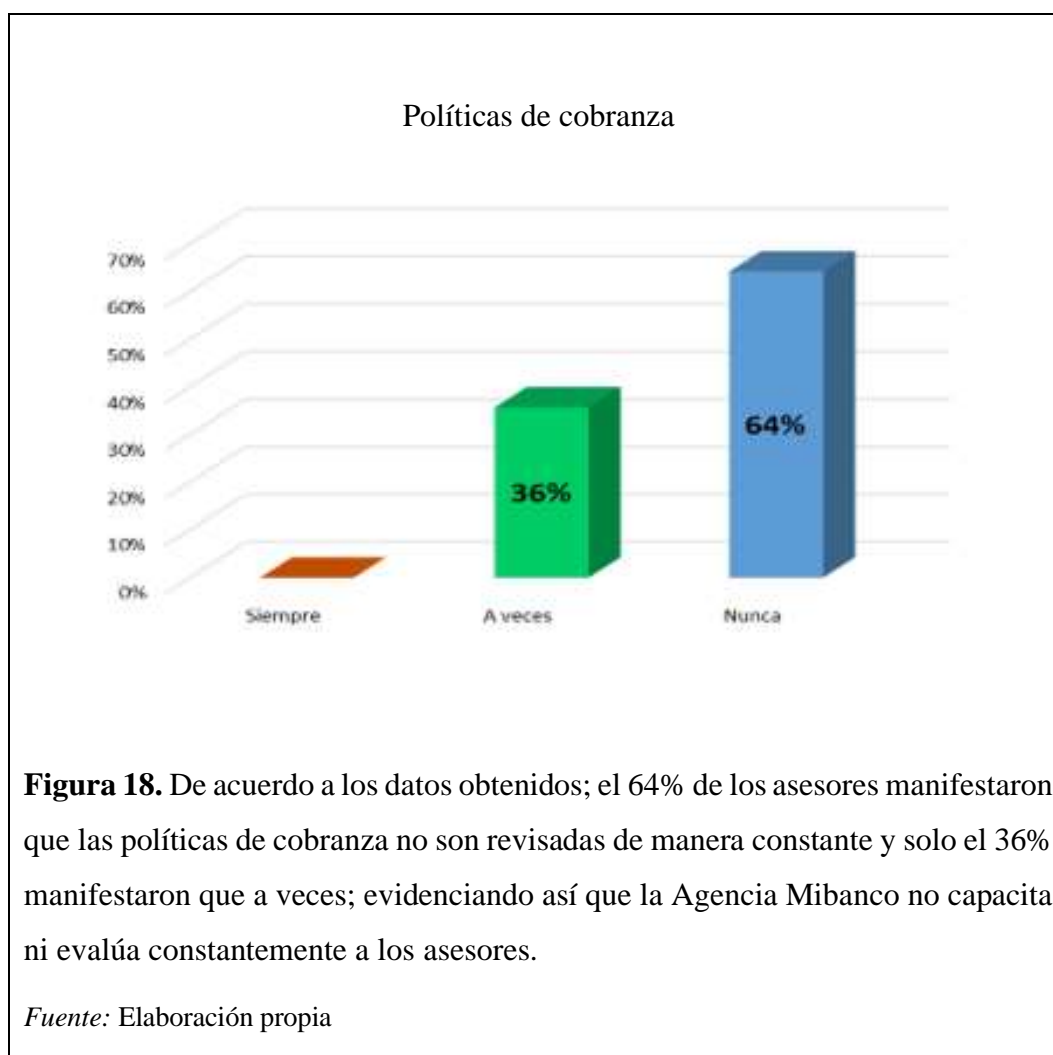


Tabla 17

Comunicación del vencimiento de la cuota

Descripción	Siempre	A veces	Nunca	Total
Frecuencia	0	12	16	28
Porcentaje Válido	0%	43%	57%	100%

Fuente: Elaboración propia

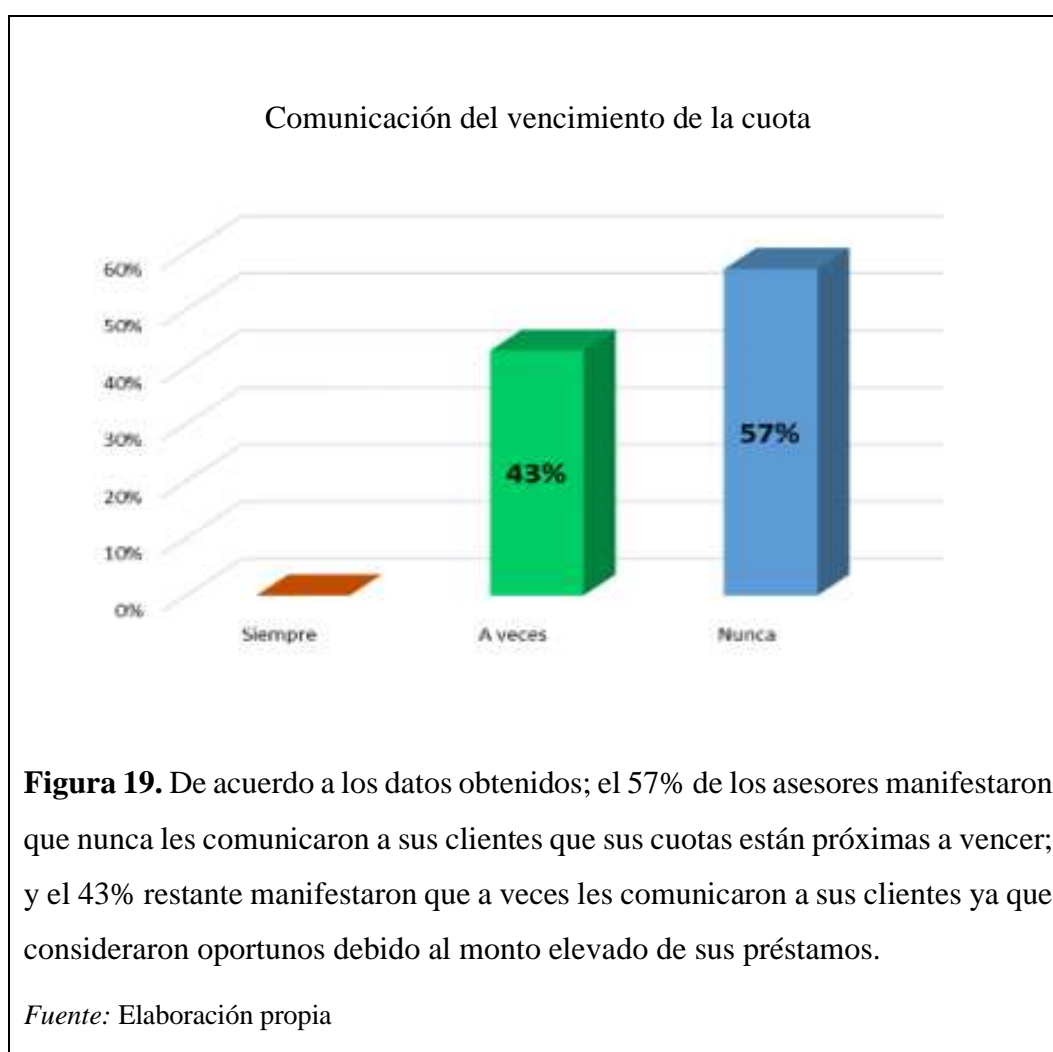


Tabla 18

Envió de notificaciones

Descripción	Siempre	A veces	Nunca	Total
Frecuencia	28	0	0	28
Porcentaje Válido	100%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia

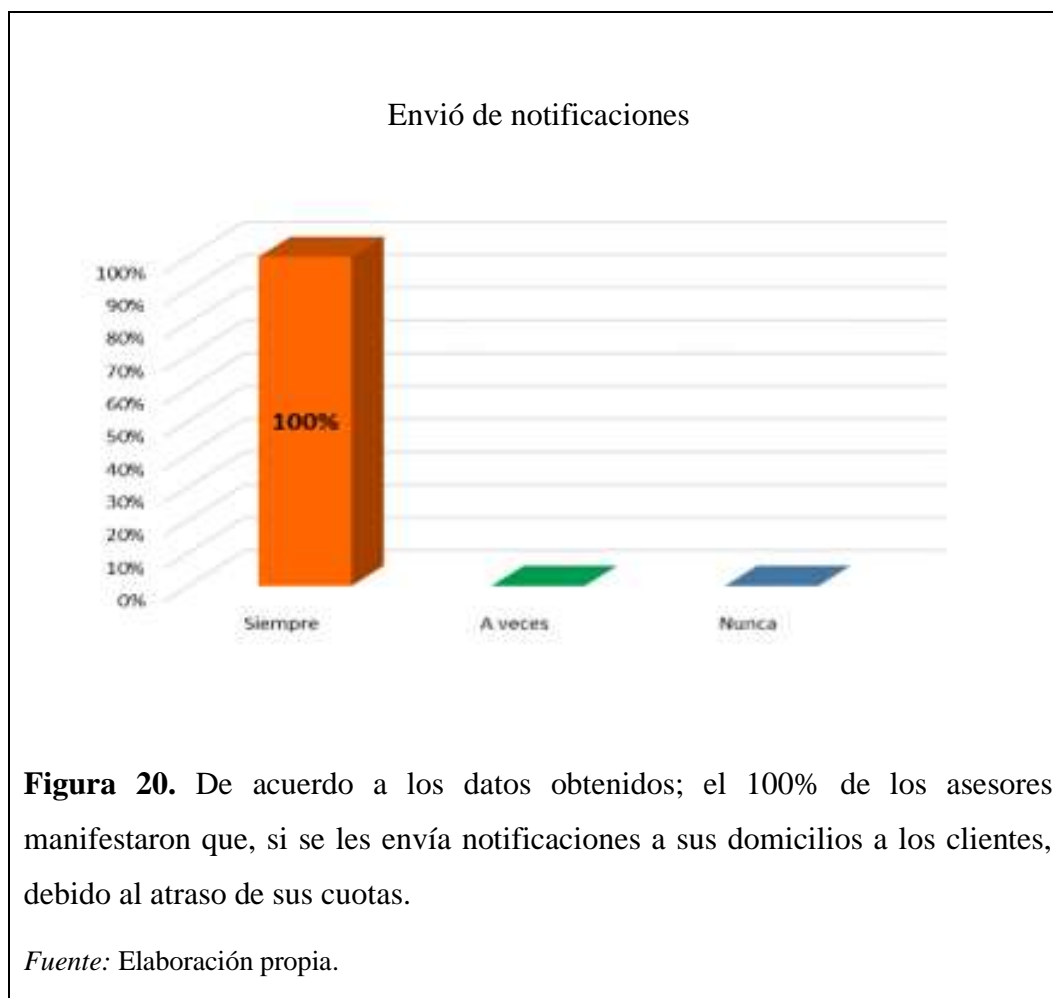
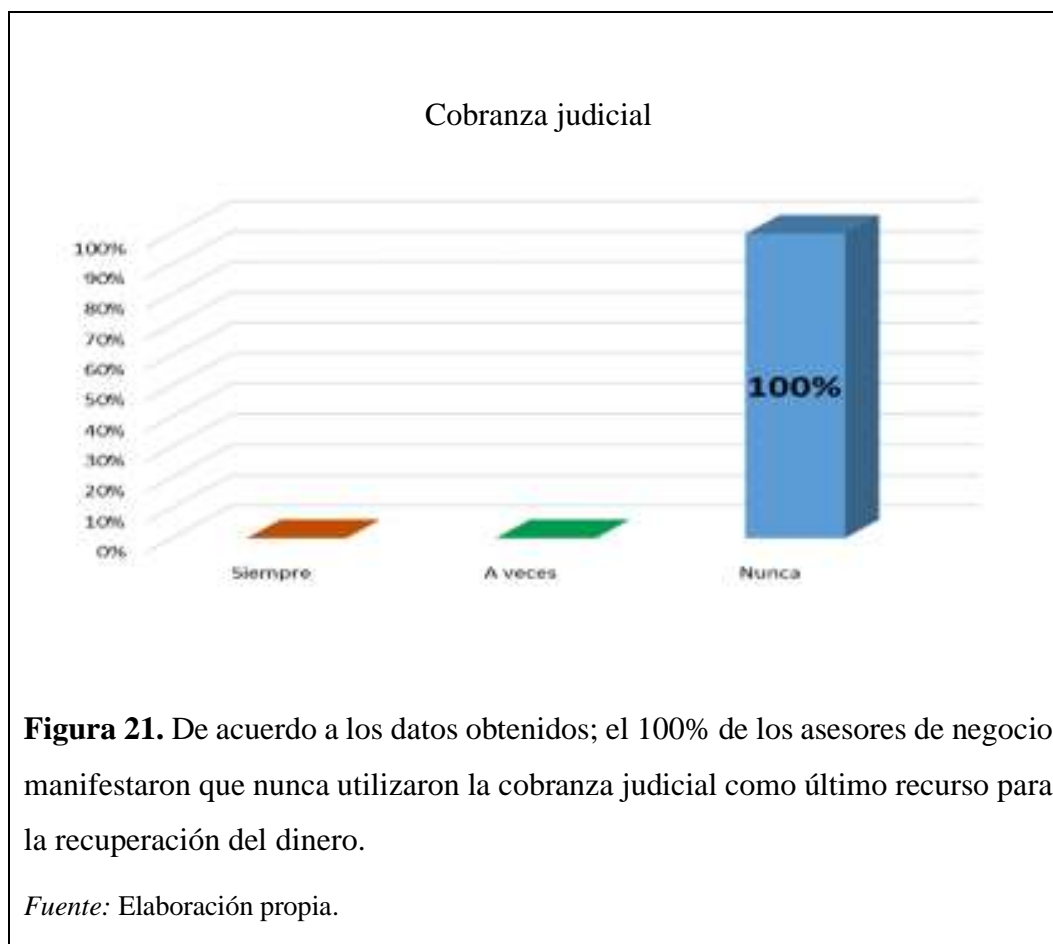


Tabla 19

Cobranza judicial

Descripción	Siempre	A veces	Nunca	Total
Frecuencia	0	0	28	28
Porcentaje Válido	0%	0%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia



B. Análisis del Índice de Morosidad de Mibanco Ag. Olmos – 2020

1. Indicadores Financieros de Mibanco Ag. Olmos

Con la Finalidad de cumplir con el Objetivo N° 02 después de haber realizado un análisis documental se identificó que la tasa de morosidad fue del 4.16%; evidenciándose así que la morosidad afecta a la empresa; además se identificó que los clientes encuestados en su mayoría son morosos circunstanciales; una de las causas para el incumplimiento del pago es que a veces sus ingresos son inestables; algunos no recibieron información detallada sobre los créditos y las consecuencias por el incumplimiento del pago.

Tabla 20

Clasificación de los clientes

Cuadrante 4: 55%	Cuadrante 3: 0%
Cuadrante 1: 15%	Cuadrante 2: 30%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con, la clasificación del cuadrante de riesgo crediticio; los clientes morosos fueron clasificados: 15% representan un riesgo bajo para la agencia y se les realiza una cobranza flexible; 30% representan un riesgo bajo para la agencia y se les realiza una cobranza rígida y el 55% representan un riesgo alto para la agencia y se les realiza una cobranza flexible.

Tabla 21

Colocaciones totales

Cartera de créditos en cobranza judicial	0	0
Colocaciones totales	S/. 42,077,000.00	

Fuente: Elaboración propia

La agencia de Mibanco en Olmos no tuvo una cartera de créditos en cobranza judicial.

Tabla 22

Tasa de morosidad

Cartera de créditos restructurados	S/. 980,603.00	
Cartera de créditos refinanciado	S/. 769,800.00	4.16%
Cartera de créditos en cobranza judicial	0	
Colocaciones totales	S/. 42,077,000.00	

Fuente: Elaboración propia

La agencia de Mibanco en Olmos tuvo una tasa de morosidad del 4.16%, en donde se reflejó que la cartera de créditos restructuradas fue de S/. 980,603.00 soles y la cartera de créditos refinanciados fue de S/. 769,800.00.

Tabla 23

Cartera Mibanco

	Cartera Stock	Cientes Stock	% MORA
AG. OLMOS MIBANCO 2019	S/. 42,077,000.00	4,592	
	Cartera Morosa	Cientes en Mora	4.16%
	S/. 1,750,403.00	230	

Fuente: Elaboración propia

La agencia de Mibanco en Olmos reflejó tener una cartera de clientes de 4,592 los cuales representan S/. 42,077,000.00; y clientes en mora 230 los mismos que representan S/. 1,750,403.00.

Tabla 24

Destino del crédito

DESTINO DE CREDITO	Capital de trabajo	Activo fijo	Consumo
% MORA	30%	10%	60%
N° CLIENTES EN MORA	69	23	138

Fuente: Elaboración propia

La agencia de Mibanco en Olmos, del total de clientes morosos el 60% tienen créditos de consumo; el 30% créditos para capital de trabajo y el 10% créditos para activo fijo; evidenciando así que los clientes que poseen créditos de consumo son los más morosos.

Tabla 25

Créditos por actividades comerciales

ACTIVIDADES COMERCIALES	Comercio	Producción	Servicios
N° CLIENTES MORA	81	108	41
% MORA	35%	47%	18%

Fuente: Elaboración propia

La agencia de Mibanco en Olmos; brinda préstamos de tres tipos: comercio, producción y servicios; los clientes en mora representan el 35%, 47% y 18% respectivamente.

2. Resultado de la Aplicación del Instrumento Encuesta dirigida a clientes en mora de Mibanco Ag. Olmos

Con la finalidad de cumplir con el objetivo 2 a través de una encuesta realizada a los clientes en mora de la Agencia de Mibanco ubicada en Olmos cuya muestra es de 29 clientes en mora.

Tabla 26

Tipos de clientes morosos

Descripción	Fortuitos	Intencional	Negligente	Circunstancial	Despreocupado	Total
Frecuencia	6	0	5	10	8	29
Porcentaje Válido	21%	0%	17%	34%	28%	100%

Fuente: Elaboración propia

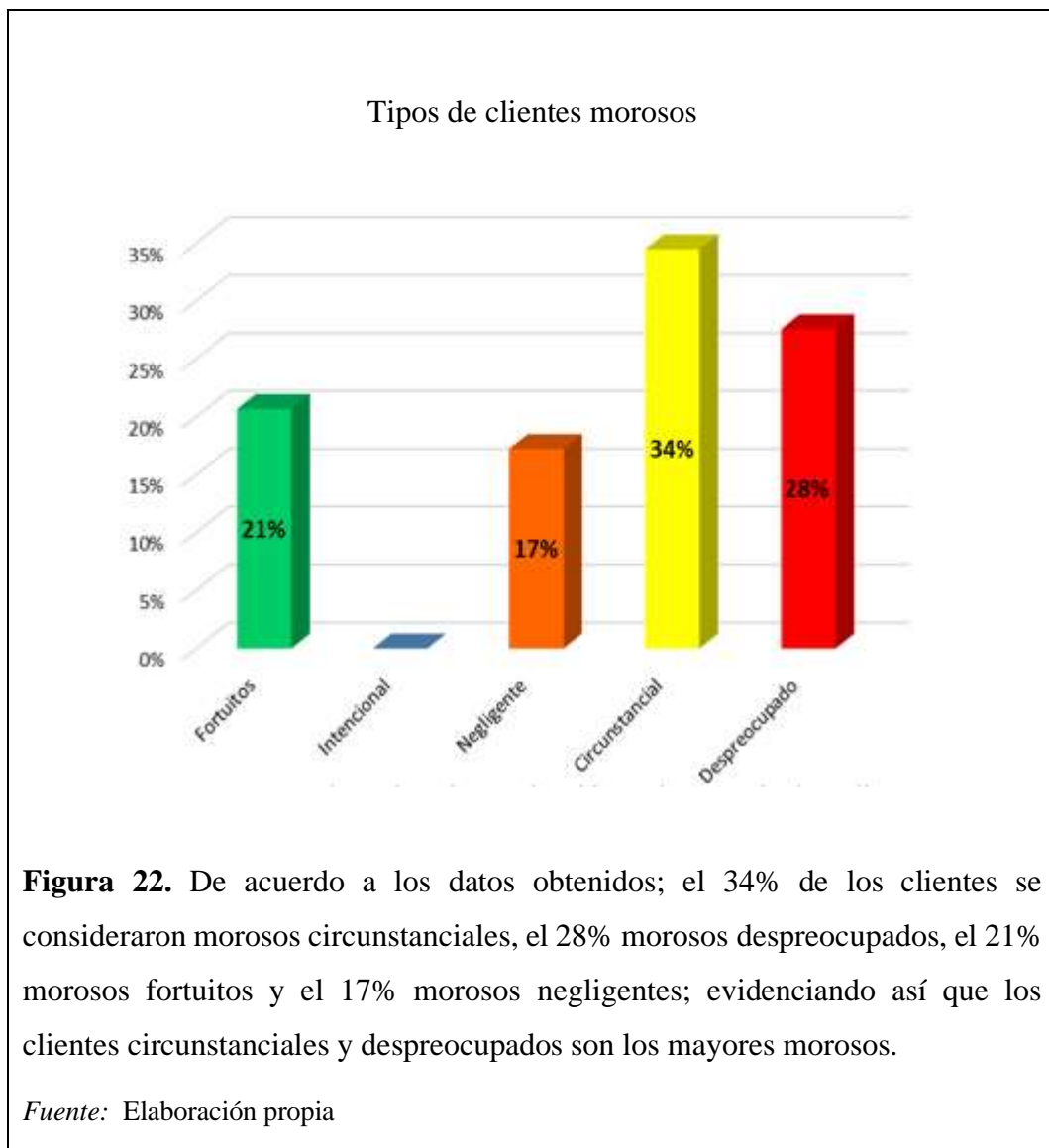


Tabla 27

Ingresos estables

Descripción	Siempre	A veces	Nunca	Total
Frecuencia	18	11	0	29
Porcentaje Válido	62%	38%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia

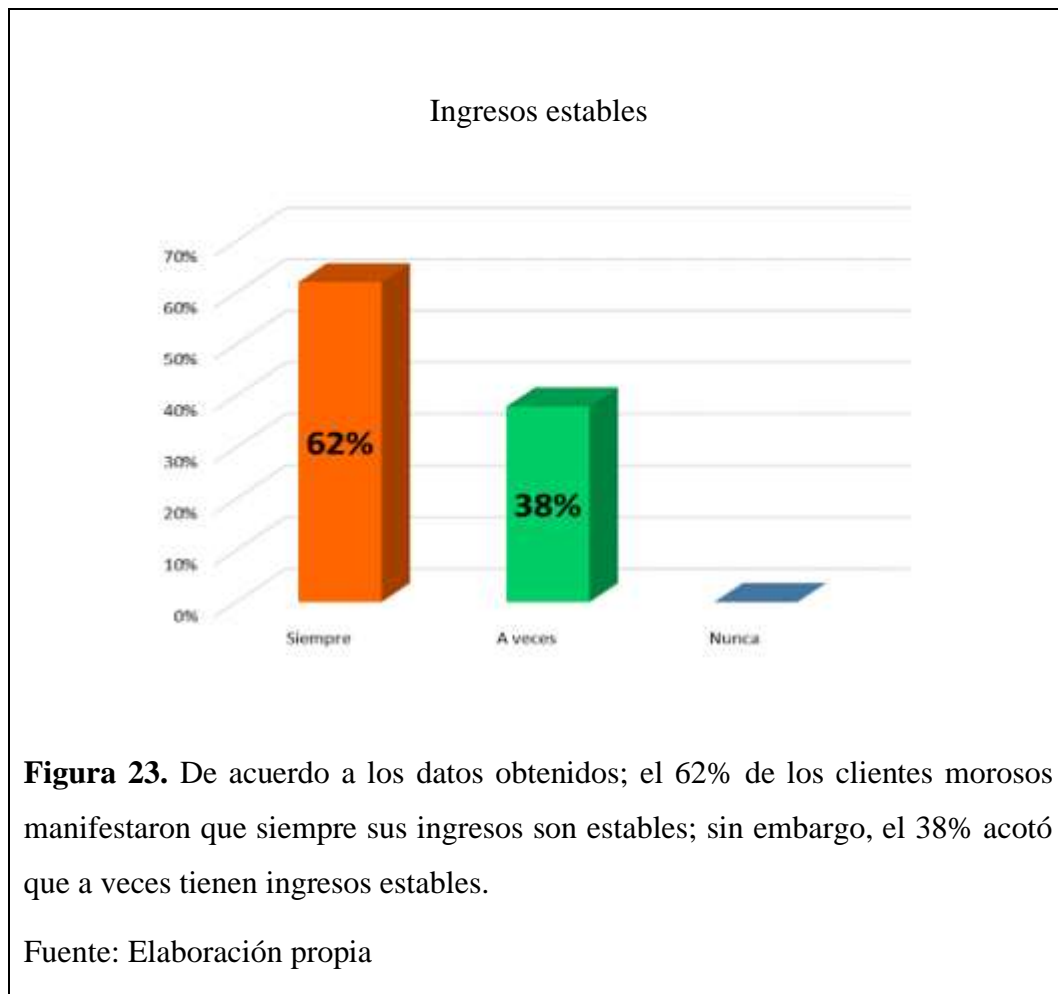


Tabla 28

Motivo del incumplimiento de pago

Descripción	Siempre	A veces	Nunca	Total
Frecuencia	10	19	0	29
Porcentaje Válido	34%	66%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia

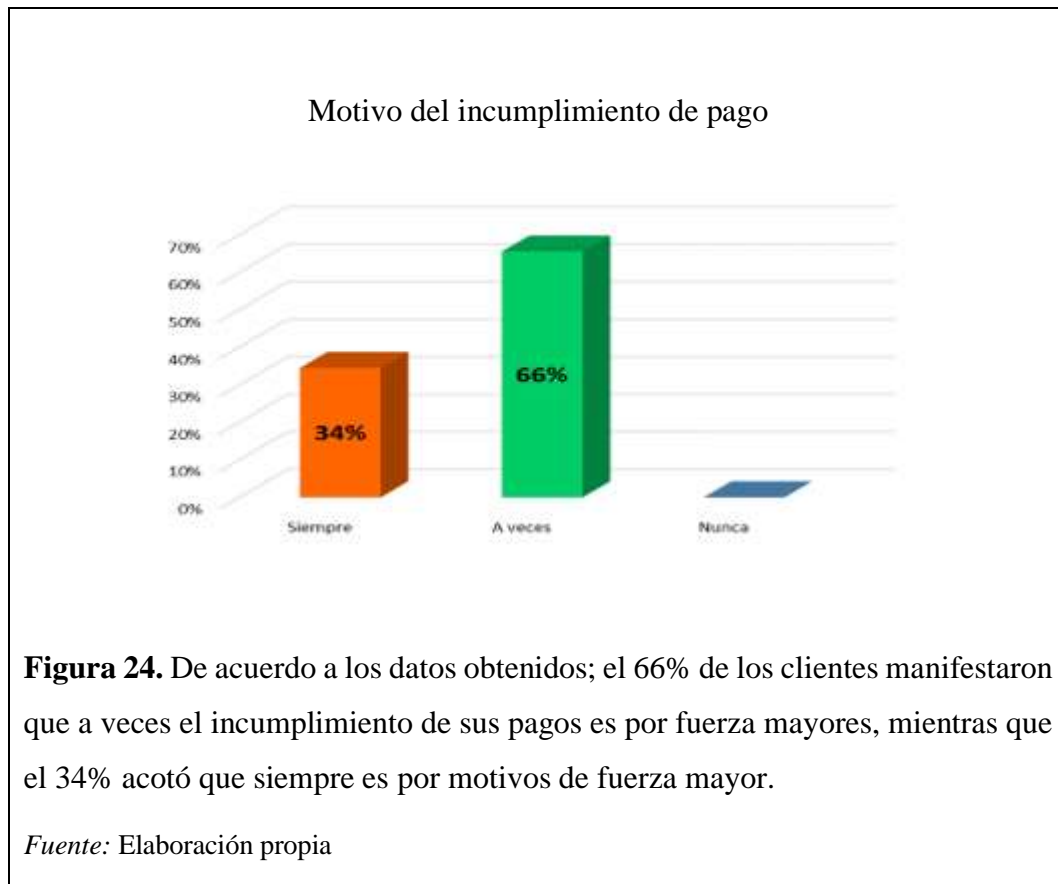
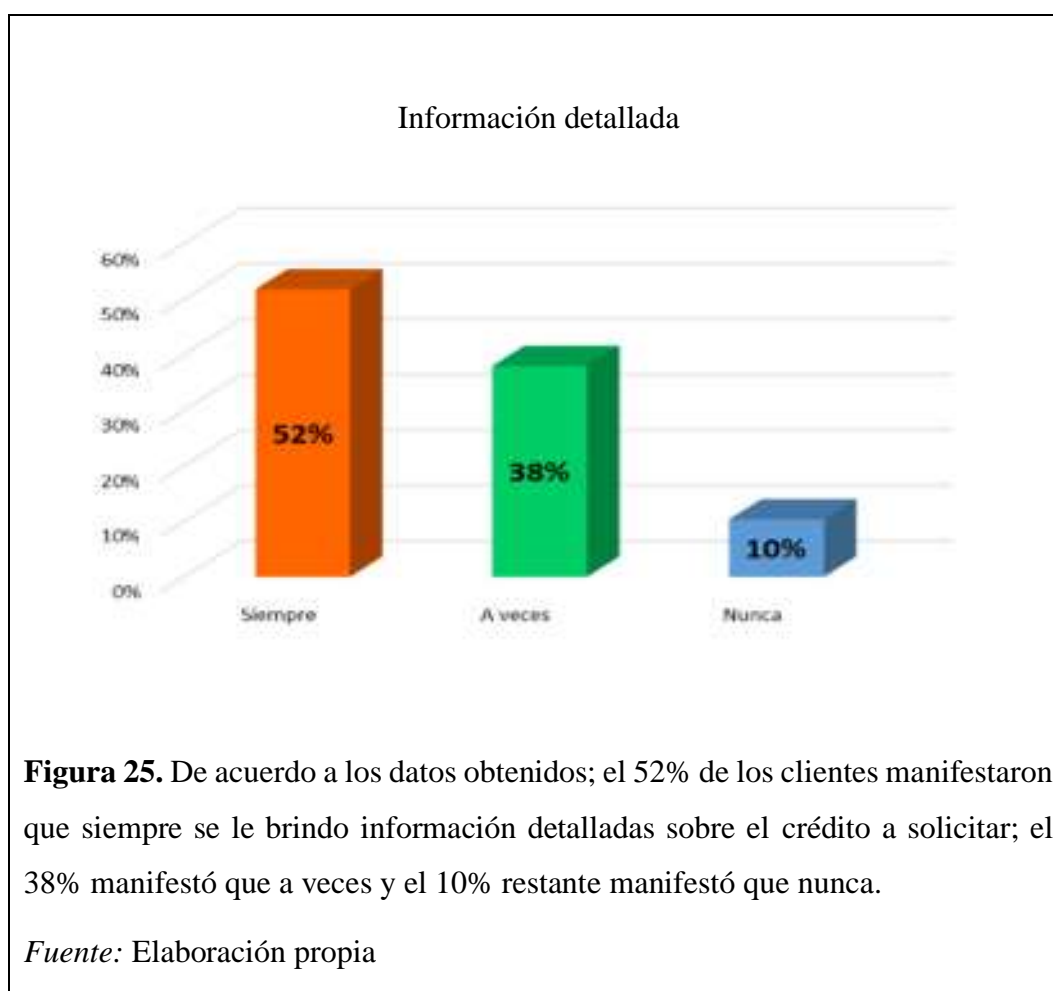


Tabla 29

Información detallada

Descripción	Siempre	A veces	Nunca	Total
Frecuencia	15	11	3	29
Porcentaje Válido	52%	38%	10%	100%

Fuente: Elaboración propia



Explicación de las consecuencias del incumplimiento de pago

Descripción	Siempre	A veces	Nunca	Total
Frecuencia	16	13	0	29
Porcentaje Válido	55%	45%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia

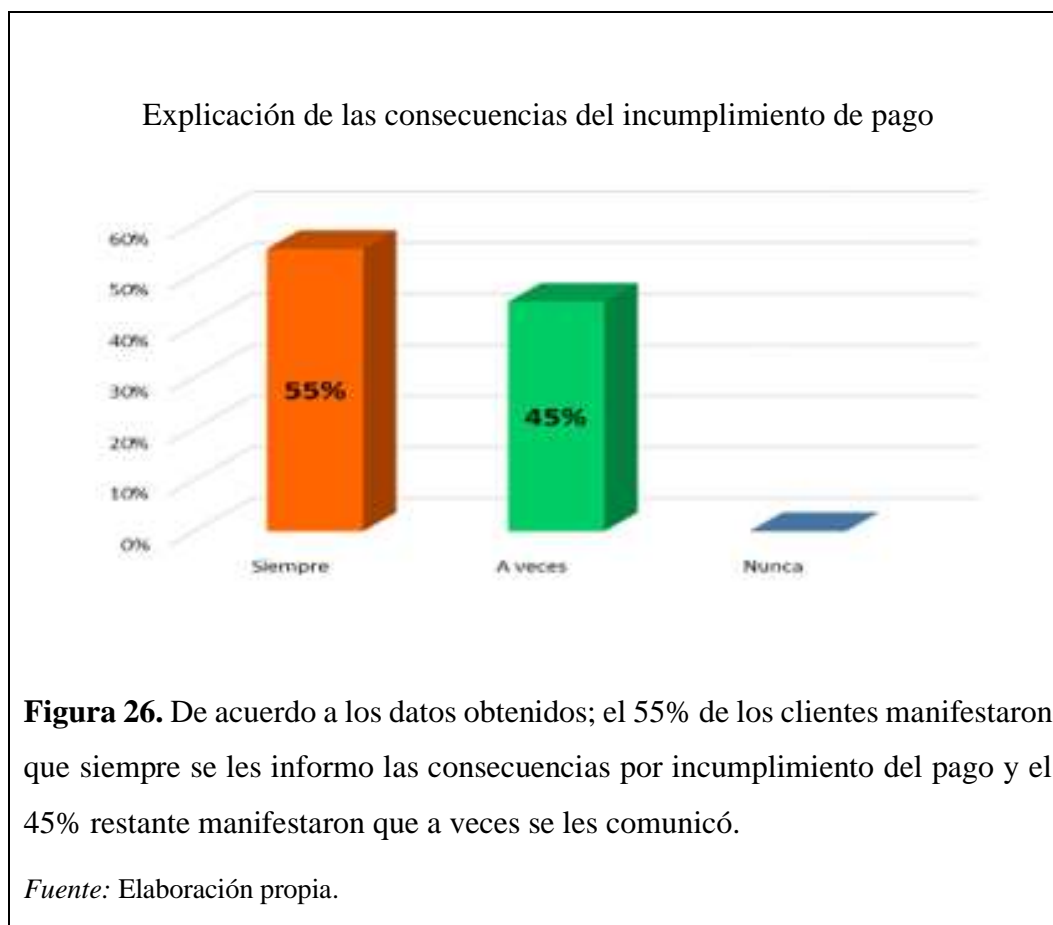
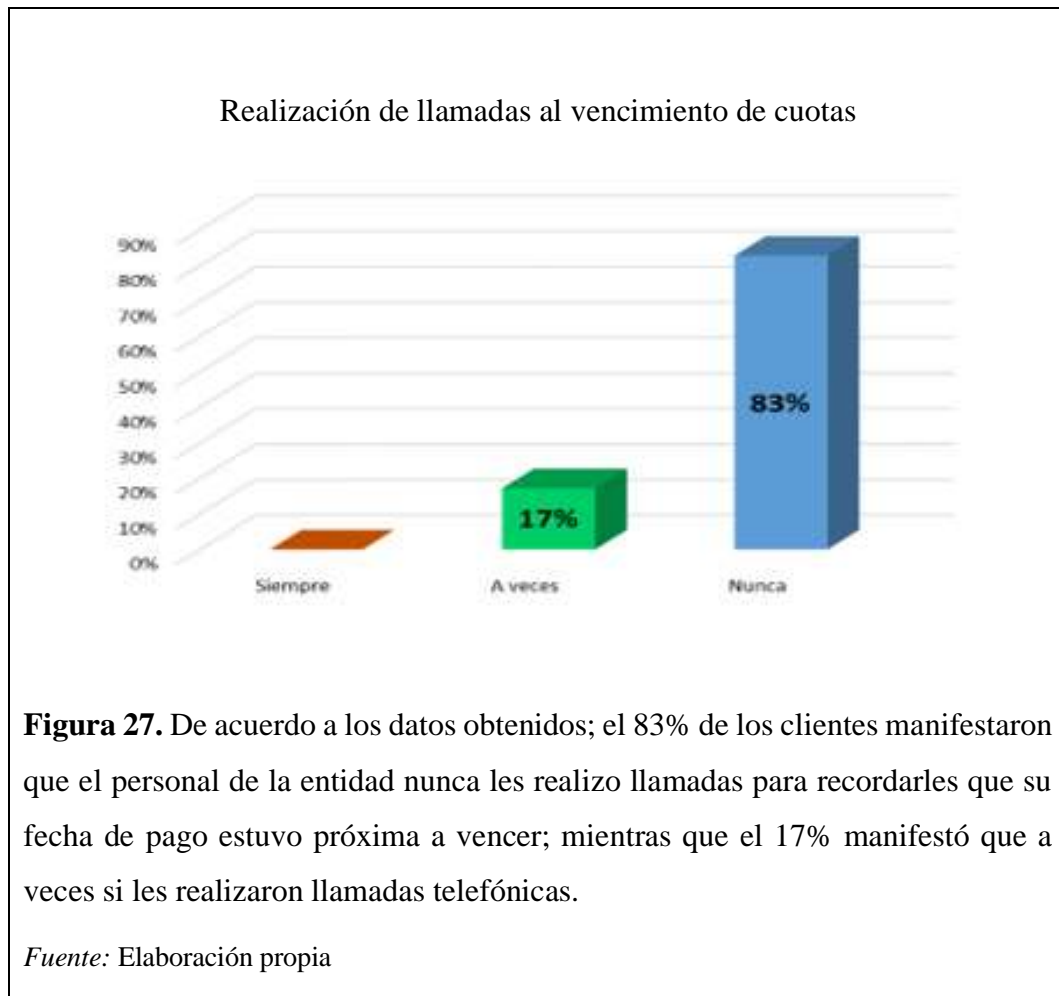


Tabla 31

Realización de llamadas al vencimiento de cuotas

Descripción	Siempre	A veces	Nunca	Total
Frecuencia	0	5	24	29
Porcentaje Válido	0%	17%	83%	100%

Fuente: Elaboración propia



3. Planteamiento de estrategias financieras para reducir la morosidad de Mibanco Agencia Olmos – 2020

En la presente investigación se plantearon cuatro estrategias financieras: Dar a conocer el manual de políticas y procedimiento a los asesores de negocio de la cual se espera una disminución de 0.5% con una inversión de S/. 840.00, realizar talleres al personal en colocaciones y procedimientos para la recuperación de Créditos de la cual se espera una disminución de 1% con una inversión de S/. 1,066.00, explicar a los clientes las cláusulas de los créditos de la cual se espera una disminución de 0.2% con una inversión de S/. 460.00 y la contratación de personal con carreras afines al rubro de Mibanco de la cual se espera una disminución de 0.8% con una inversión de S/. 2,700.00.

La propuesta planteada de este objetivo se detalla en el aporte practico.

3.2. Discusión de resultados

La morosidad es un factor agravante para la empresa; por lo cual se desarrolló esta investigación, en donde se trabajó bajo el primero objetivo específico: Diagnosticar los procedimientos para el otorgamiento de créditos y cobranza que se aplican en Mibanco, Agencia Olmos – 2020; para el cumplimiento de este, se desarrolló Análisis Documental y una encuesta con las siguientes Interrogantes:

Tabla 32

Interrogantes de la encuesta

Interrogante	S	A	N
¿Para conceder un crédito, se realiza un análisis previo sobre los ingresos de los clientes?	75%	25%	
¿Para conceder un crédito, les explican a los clientes cuál es la tasa de interés?	32%	57%	11%
¿El motivo del crédito resulta relevante, para ser otorgado?	93%	7%	
¿El tiempo o periodo de cuotas se fija de acuerdo con el nivel de ingresos de los clientes?	57%	36%	7%
¿La fecha de pago es fijada por el banco?		54%	46%
¿Cuándo los clientes realizan el pago adelantado de sus cuotas, los intereses disminuyen?	57%		43%
¿Se realiza un monitoreo constante a los créditos que se han concedido?	36%	64%	
¿Las políticas de cobranza son revisadas constantemente?		36%	64%
¿Se les comunica a los clientes, que el pago de sus cuotas está próximo a vencer?		43%	57%
¿Al vencer las cuotas de los clientes, se les notifica vía mensajes de texto?		18%	82%
¿Al vencer las cuotas de los clientes, se les llama para solicitarles se acerquen a cancelar?		36%	57%
¿Al vencer las cuotas de los clientes, se les envía notificaciones?	100%		
Cuando no tienen respuesta de sus clientes, ¿Se llama a los contactos que los clientes brindaron en su información?	64%	36%	
La negociación, ¿Es una de las estrategias que utiliza la entidad para no llegar a juicios?	68%	32%	
¿El último recurso que emplea la entidad para recuperar su dinero es la cobranza judicial?			100%

Fuente: Elaboración propia

Diagnosticar los procedimientos para el otorgamiento de créditos y cobranza que se aplican en Mibanco, Agencia Olmos – 2020, para el desarrollo de este objetivo se realizó una encuesta dirigida a los analistas de crédito de la financiera; en donde se evidenció que en la mayoría de las veces no se realizaron análisis previos de los ingresos de los clientes; el motivo del crédito siempre resultó relevante para ser otorgado, cabe indicar el mayor porcentaje de mora está asociado con el destino del crédito de libre disponibilidad o consumo con un 60% que representan 138 clientes en mora, a veces el banco fija la fecha de pago pero en ocasiones dicha fecha es elegida por los clientes ya que ellos saben que fecha reciben el pago por su trabajo; siempre que los clientes realizaron el pago de su cuotas con anticipación notaron que los intereses disminuyeron, a veces se realizaron monitoreos a los créditos concedidos; pocas veces las políticas de cobranza han sido revisadas; dentro de los tres tipos de estrategias financieras que existen se identificó que la agencia Mibanco de Olmos no las utiliza de manera constante ya que la mayoría de los asesores manifestaron que nunca le comunicaron a sus clientes que la fecha de vencimiento de sus cuotas se encontraban próximas a vencer; sin embargo manifestaron que siempre le enviaron a sus clientes notificaciones de pago y la cobranza judicial nunca ha sido utilizada como último recurso de recuperación del dinero. Además, se encontró que el 50% de los asesores son universitarios y el restante son técnicos; la mayoría perteneciente a la profesión de administración y computación evidenciando así que no tienen mucho conocimiento acerca de las evaluaciones crediticias y del entorno en el que se maneja; evidenciando así que los asesores no se encontraron capacitados **adecuadamente para poder desarrollar las actividades con eficiencia.**

Tabla 33

Destino de Crédito

DESTINO DE CREDITO	Capital de trabajo	Activo fijo	Consumo
% MORA	30%	10%	60%
N° CLIENTES EN MORA	69	23	138

Fuente: Elaboración propia

García (2017) acotó que es de vital importancia la aplicación de los tres tipos de estrategias financieras (**preventiva, prejudicial y judicial**) ya que van a disminuir los riesgos de las financieras; sin embargo, la financiera evidenció que las utiliza con muy poca frecuencia.

Tabla 34

Profesiones

Profesión	Técnico		Universitario	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Computación	7	25%	0	0%
Negocios Internacionales	0	0%	2	7%
Administración	5	18%	11	39%
Ing. Industrial	1	4%	0	0%
Contabilidad	1	4%	1	4%
Totales	14	50%	14	50%

Fuente: Elaboración propia

En relación con la investigación el autor Cumbillo (2017) en su trabajo de investigación concluyó que las estrategias para reducir el índice de su morosidad se ha diseñado con el fin de apoyar a los representantes en las tomas de decisiones y en el seguimiento de los créditos; a su vez en presente evaluación en la Agencia Olmos Mibanco se pretende disminuir el ratio de morosidad en un 1% aplicando una de las estrategias planteadas que es la realización de talleres al personal en colocaciones y procedimientos.

Analizar el índice de morosidad de Mibanco Agencia Olmos; para el desarrollo de este objetivo se realizó análisis documental en el cual se evidenció que la financiera tiene un índice de morosidad del 4.16%; la cartera de clientes fue de 4,592 clientes los cuales representan S/. 42,077,000.00; y clientes en mora 230 los mismos que representan S/. 1,750,403.00; del total de clientes morosos el 60% tienen créditos de consumo; el 30% créditos para capital de trabajo y el 20% créditos para capital de consumo; evidenciando así que los clientes que poseen créditos de consumo son los más morosos. El índice de morosidad (IMOR) es la cartera de crédito vencida en relación con la cartera total; es un indicador muy utilizado para medir el riesgo de la cartera crediticia. (SBS, 2017).

Tabla 35

Cartera Olmos

	Cartera Stock	Cliente Stock	% MORA
AG. OLMOS	S/. 42,077,000.00	4,592	
MIBANCO 2019	Cartera Morosa	Clientes en Mora	4.16%
	S/. 1,750,403.00	230	

Fuente: Cartera Total Mibanco Olmos – 2020

Además se realizó encuestas dirigidas a los clientes morosos; en donde evidenció que la mayoría de los clientes son morosos circunstanciales ya que no cancelaron sus créditos a tiempo por motivos casuales o accidentales, otro número representativo de clientes se consideraron despreocupados ya que no cancelaron sus créditos a tiempo ya que olvidaron las fechas de vencimiento; la mayoría de los clientes manifestaron que su ingresos fueron estables; solo a quince clientes siempre se les brindo información detallada y al resto solo en ocasiones; no se le realizaron llamadas telefónicas ni se les enviaron mensajes notificándoles el pronto vencimiento de su cuota.

En relación a la investigación, el autor Toasa (2015) en su trabajo concluyó que; que no contaba con un plan de recuperación de cartera, aunque tenía establecidos algunos procesos para la recuperación de este, no los ha seguido por completo, además proporcionaba demasiadas facilidades al momento de la aprobación y otorgamiento de los microcréditos, la principal causa de la morosidad para la agencia Olmos Mibanco fue la deficiencia de políticas o estrategias financieras.

Diseñar estrategias financieras para reducir la morosidad de Mibanco Agencia Olmos; para el desarrollo de este objetivo se realizó un Análisis Documental revisando las estrategias que Mibanco aplica actualmente, pero son muy pocas y deficientes. Al implementar la propuesta de manera eficiente tendría un impacto positivo para la empresa ya que la mora descendería a un 2.5% que es el promedio ponderado que Mibanco siempre ha manejado en el transcurso de los periodos.

En relación con la investigación el autor Alarcón (2017), en su investigación: consideró como objetivo primordial brindar un plan estratégico para disminuir la morosidad. La investigación concluyó que los asesores no realizaron una evaluación adecuada para conceder créditos, el índice de morosidad ha ido en aumento cada año, no existieron políticas que regulen la concesión de créditos y el proceso de cobranza; en la Agencia Mibanco se identificaron deficiencias por lo cual se requiere de la aplicación de estrategias financieras; esperándose un resultado óptimo como en Caja Arequipa.

3.3. Aporte práctico

A. Generalidades

Luego de haber realizado un diagnóstico se identificaron los puntos críticos del contexto actual de Mibanco Agencia Olmos – 2020.

La Financiera Mibanco, Agencia Olmos tuvo un índice de morosidad del 4.16%; la cartera de clientes fue de 4,592 los cuales representan S/. 42,077,000.00; y clientes en mora 230 los mismos que representan S/. 1,750,403.00; del total de clientes morosos el 60% tienen créditos de consumo; el 30% créditos para capital de trabajo y el 20% créditos para capital de consumo; evidenciando así que los clientes que poseen créditos de consumo son los más morosos.

Se evidenció que en la Agencia Mibanco Olmos 2020: Los asesores de negocio desconocen en un 40% el Manual de Políticas y procedimientos en temas de evaluación crediticia; los Asesores de Negocio realizan en un 75% una evaluación previa de los ingresos, el 25% restante no realiza una evaluación adecuada; la fecha de pago de los créditos es fijada por el Banco en un 56% sin embargo el 46% acotó que no es consultado con los clientes; el 64% de los créditos eventualmente es monitoreado por los asesores, sin embargo el 36% siempre realiza monitoreos mensuales; el 64% de los asesores manifestaron que las políticas de cobranza no son revisadas de manera constante y solo el 36% manifestó que se mantienen pendientes de las nuevas disposiciones del Banco.

Por todo lo antes mencionado se propone plantear estrategias financieras que permitan reducir el índice de morosidad actual de Mibanco, al mismo tiempo se pretende mejorar la calidad de servicio y atención al cliente.

B. Organigrama

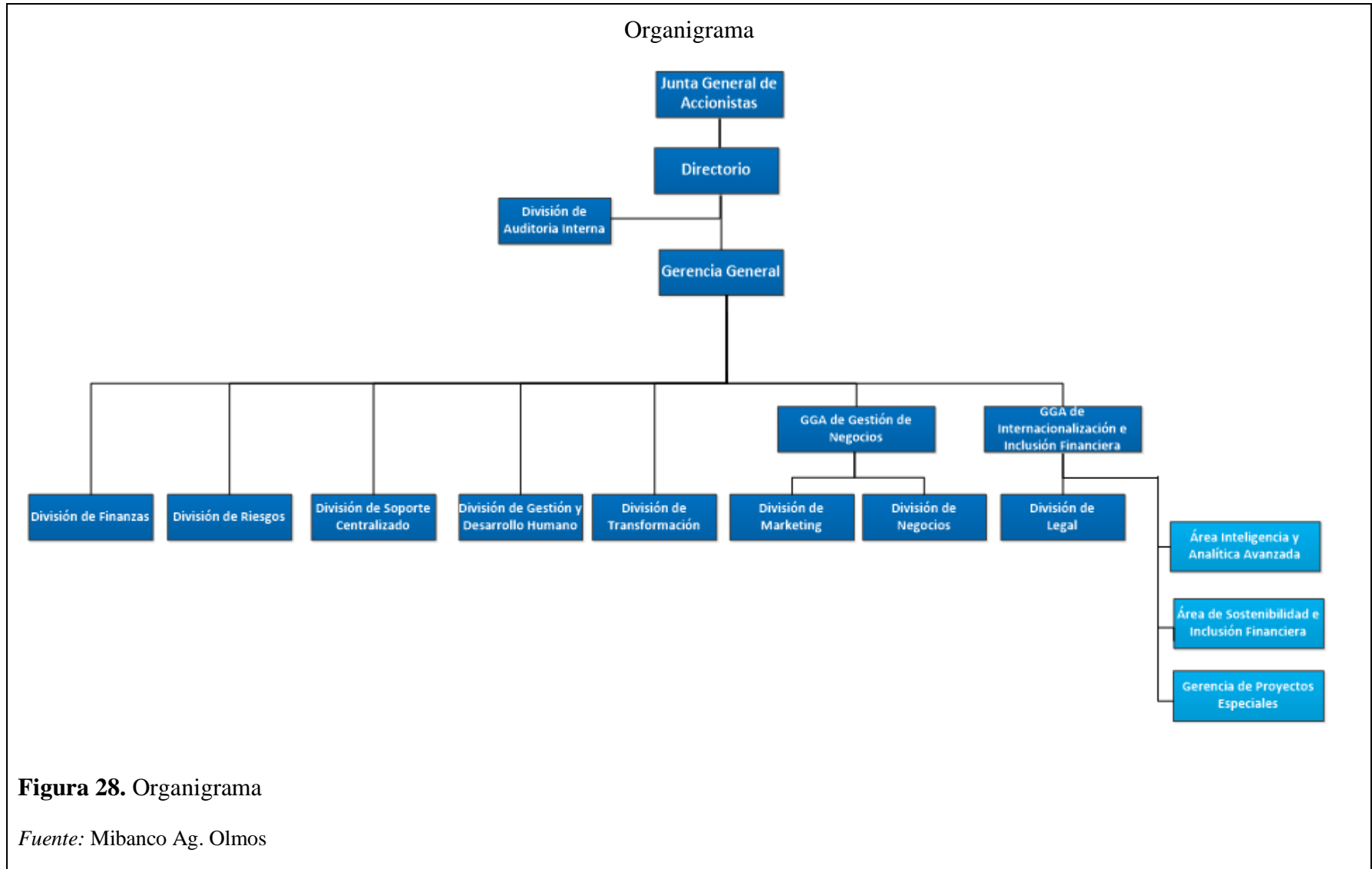


Figura 28. Organigrama

Fuente: Mibanco Ag. Olmos

C. Diagnostico Institucional

Nuestro propósito

Transformar la vida de las personas, comprometidos con la inclusión financiera y progreso, aportando juntos al desarrollo del país. Transformamos vidas, "*Escribimos juntos historias de progreso*".

Nuestra aspiración

Ser el socio más querido de clientes, colaboradores y comunidades, para acompañar su progreso, por la confianza que inspira y el servicio extraordinario que entrega, siendo el principal promotor de evolución de las microfinanzas de la región.

Nuestros principios culturales

Asesoramos: Conocemos profundamente a las personas, por eso les damos la mejor asesoría.

Innomejoramos: Innovamos para mejorar, siendo proactivos, adaptables y simples.

Jugamos Limpio: Somos un ejemplo de integridad, siempre.

Cuidamos: Nos interesamos de corazón por las personas y, así, construimos confianza.

Cooperamos: Logramos resultados que perduran, colaborando unos con otros y asumiendo riesgos responsablemente.

D. Normativa

La SBS según resolución S.B.S. N° 11356 – 2008.

La Ley N.º 26702, Ley General del SF y Orgánica de la SBS y AFP, y sus modificatorias.

La Ley N.º 29571, Código de Protección y en Defensa del Consumidor.

La Ley N.º 27287, Ley de Títulos y Valores.

La Ley N.º 28587, Ley Complementaria de la Ley de Protección al Consumidor en materia de productos financieros, sobre transparencia de la información y modificaciones contractuales y sus modificatorias.

La Ley N.º 29733 - Ley de Protección de los Datos Personales.

La norma ISO 9001:2015 es la base del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC. Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

E. Alcance

El desarrollo de la propuesta es plantear estrategias financieras para reducir el índice de morosidad de Mibanco Agencia Olmos – 2020, mejorando así la gestión de cartera y la solidez de la institución en el largo plazo.

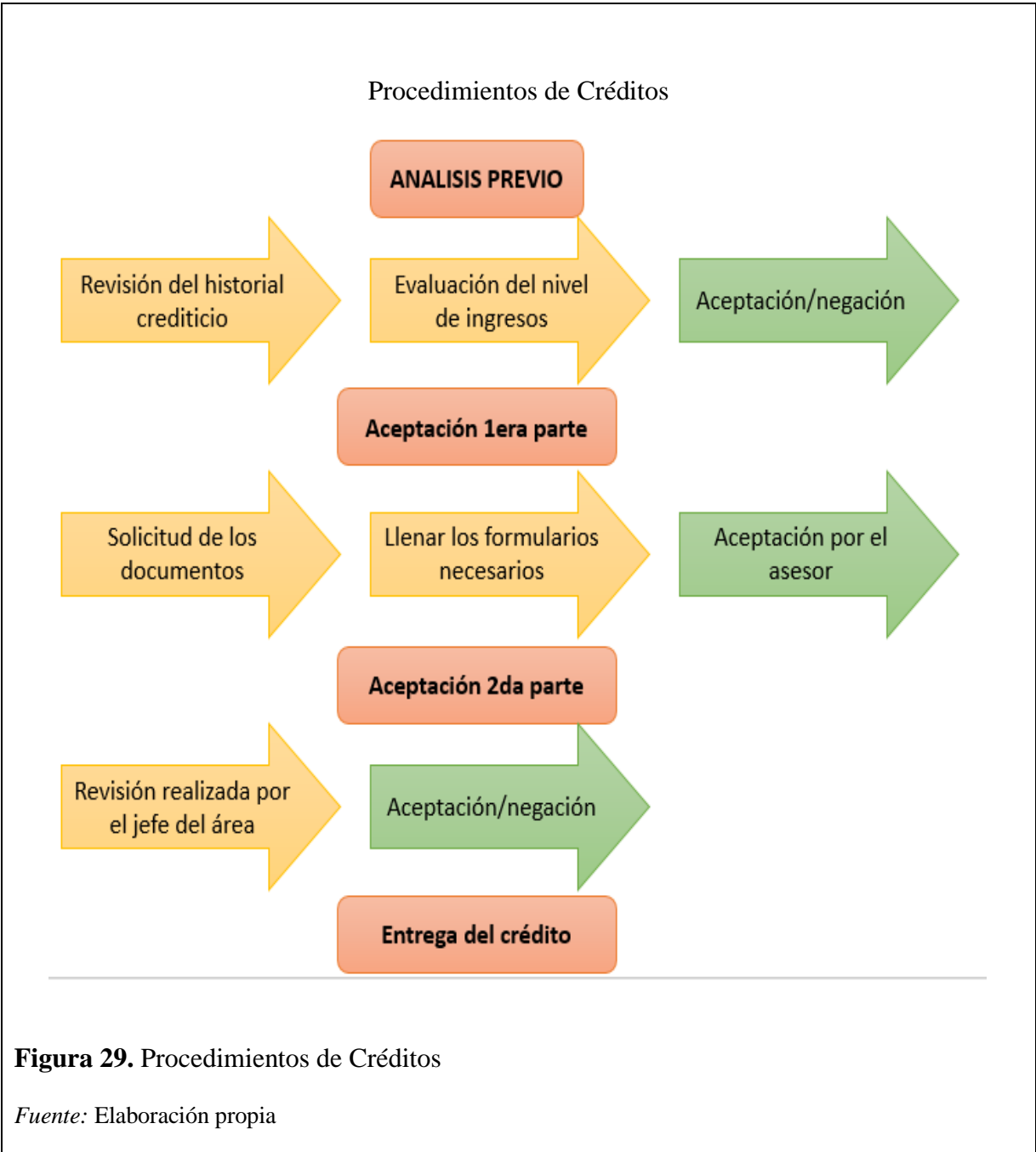
Las estrategias aplicadas para el cumplimiento de este objetivo son: La capacitación constante a los Asesores de Negocio sobre manual de Políticas y Procedimientos del Banco, la realización de talleres de colocaciones y recuperación de créditos, el detallar las cláusulas y términos de condiciones a los clientes y contratación de personal con carreras afines al rubro de Mibanco.

F. Descripción de la Propuesta

Tiene como objetivo proponer estrategias financieras para reducir el índice de morosidad de Mibanco Agencia Olmos – 2020, con el propósito de reducir la morosidad de los clientes ayudando así a mejorar su recaudación y recuperación de deudas que le permitirá afrontar sus obligaciones que tiene a corto plazo.

ESTRATEGIA 1: Dar a conocer el manual de políticas y procedimiento a los asesores de negocio.

Procedimiento para otorgar créditos



A pesar de que este procedimiento para otorgar créditos se encuentra implementado en la agencia se debe realizar de manera eficiente y seguir con todo el proceso ya que muchos asesores no cumplen con el procedimiento normado.

Políticas para el otorgamiento de créditos.

Analizar detalladamente el perfil de los posibles clientes.

Solicitar una garantía más eficiente para garantizar la recuperación de la deuda.

Establecer las fechas de pago, de acuerdo con el tiempo de los ingresos de los clientes.

Evaluar a los asesores de negocio de manera mensual.

Tabla 36

Resultados

Resultado esperado de disminución de la mora
Se espera una disminución del 0.50% de la mora, ya que los clientes al tener mejor conocimiento acerca del manual de Créditos y Procedimientos tendrán un mayor conocimiento para la evaluación crediticia de los clientes.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 37

Presupuesto

Materiales	Unidad de Medida	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Manual de créditos	Unidades	28	S/. 30.00	S/. 840.00
	Total			S/. 840.00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 38

Personal

Personal	Descripción	Horas	Precio Unitario	Precio Total
1	Capacitación	16	S/. 50.00	S/. 800.00
Total				S/. 800.00

Fuente: Elaboración propia

ESTRATEGIA 2: Realizar talleres al personal en colocaciones y procedimientos para la recuperación de Créditos

Realizar un taller en el que se le explique y oriente al personal el procedimiento a seguir para brindar los créditos ya que la entidad al ofrecer tres tipos de crédito: comercio, producción y servicio; los tres no cuentan con el mismo procedimiento y no tienen los mismos requerimientos; es por ello por lo que los créditos de producción tienen una mora más elevada ya que estos son otorgados como si fueran créditos de comercio.

Procedimiento de cobranza.

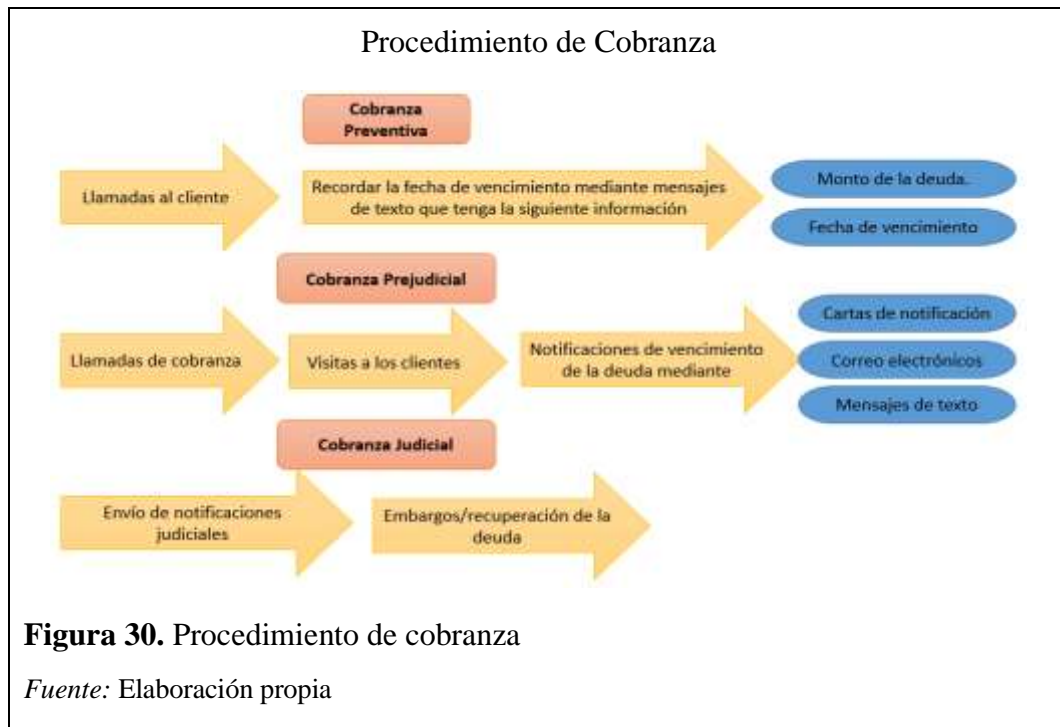


Figura 30. Procedimiento de cobranza

Fuente: Elaboración propia

Este procedimiento de cobranza resulta ser beneficioso para la empresa ya que se rediseño y reestructuro el procedimiento de cobranza; implementando las notificaciones por llamadas, textos y cartas para recordarles el pronto vencimiento del pago, durante el proceso de cobranza; evitando así llegar a la cobranza judicial ya que; en esta etapa sería un gasto para la agencia ya que tendría que contratar una empresa para que encargue de la cobranza.

Políticas para el proceso de cobranza.

Utilizar las estrategias de procedimiento cobranza preventiva.

Utilizar las estrategias de procedimiento cobranza judicial.

Utilizar las estrategias de procedimiento cobranza prejudicial.

Tabla 39

Estrategias

Estrategias	Resultado esperado de disminución de la mora
a. Realizar talleres al personal en colocaciones.	Se espera una disminución del 0.5% de la mora, ya que los asesores al conocer el manual lo pueden poner en práctica.
b. Procedimientos para la recuperación de Créditos.	Se espera una disminución del 0.5% de la mora, ya que los asesores al ser capacitados podrán emplear de manera adecuada y eficiente los procedimientos y políticas para la recuperación de créditos.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 40

Presupuestos

Materiales	Unidad de medida	Cantidad	Precio unitario	Precio Total
Manual	unidades	28	S/. 30.00	S/. 840.00
Agendas	unidades	28	S/. 5.00	S/. 140.00
Lapiceros	unidades	28	S/. 1.50	S/. 42.00
Lápices	unidades	28	S/. 1.00	S/. 28.00
Borradores	unidades	28	S/. 0.50	S/. 16.00
Total			S/. 38.00	S/. 1,066.00

Fuente: Elaboración propia**Tabla 41**

Personal

Personal	Descripción	Horas	Precio Unitario	Precio Total
1	Capacitación	6	S/. 50.00	S/. 300.00
Total				S/. 300.00

Fuente: Elaboración propia**ESTRATEGIA 3: Explicar detalladamente a los clientes las cláusulas de los créditos.**

Los asesores de negocio deben de brindar información detallada y de manera clara a los clientes acerca de los préstamos, dicha información debe incluir el nivel de tasa, plazo, monto, fecha de pago y procedimientos en caso de incumplimiento con la fecha de pago.

Adicional a ello explicarles la importancia de cancelar de manera Puntual, ya que accedería a una serie de beneficios tales como: tasa preferencial, campañas, atención rápida, obsequios entre otros.

Este procedimiento será aplicado al momento del desembolso del crédito reforzándolo con un volante impreso junto con su cronograma de pagos, previa explicación del asesor de negocios.

Tabla 42

Resultado esperado

Resultado esperado de disminución de la mora
Se espera una disminución del 0.20% de la mora, ya que los clientes al tener mejor conocimiento acerca de las cláusulas de los créditos tendrán un mayor conocimiento y una mejor conducta crediticia.

Fuente: Elaboración propia**Tabla 43**

Presupuesto de materiales

Materiales	Unidad de medida	Cantidad	Precio unitario	Precio total
Clausules	Unidades	230	S/. 1.50	S/. 345.00
Volantes	Unidades	230	S/. 0.50	S/. 115.00
Total			S/. 2.50	S/. 460.00

Fuente: Elaboración propia**ESTRATEGIA 4: Contratación de personal con carreras afines al rubro de Mibanco.**

La contratación de personal debería estar acorde con los servicios ofertados por Mibanco, actualmente se encontró que el 50% de los asesores son universitarios y el restante son técnicos; la mayoría perteneciente a la profesión de administración y computación evidenciando así que no tienen mucho conocimiento acerca de las evaluaciones crediticias y del entorno en el que se maneja; evidenciando así que los asesores no se encontraron capacitados adecuadamente para poder desarrollar las actividades con eficiencia.

Tabla 44

Profesiones

Profesión	Técnico	Universitario
-----------	---------	---------------

	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Computación	7	25%	0	0%
Negocios Internacionales	0	0%	2	7%
Administración	5	18%	11	39%
Ing. Industrial	1	4%	0	0%
Contabilidad	1	4%	1	4%
Totales	14	50%	14	50%

Fuente: Elaboración propia

Mibanco ofrece distintos productos de comercio, producción y servicios, de los cuales los que tienen mayor rotación son los destinados al sector agrícola, ganadero y negocios de compra y venta en general; por ende, se recomienda la contratación de Ingenieros Agrícolas, Agropecuaria y la mayor contratación de Contadores ya que se manejan información de Estados Financieros como el Estados de G y P, Flujo y BG.

Tabla 45

Productos activos

Productos	Descripción	Destino
Mi Ganado	Crédito Ganadero	Engorde y comercio de ganado menor
Mi Chacra	Crédito Agrícola	Cultivos de productos agrícolas
Capital de Trabajo	Crédito para Capital	Comercialización e Inyección de Capital
Mi Equipo	Crédito compra de Equipos	Compra de activos fijos.
Mi Local	Crédito para Local	Mejoramiento de Local de Negocio

Fuente: Elaboración propia

Tabla 46

Resultados

Resultado esperado de disminución de la mora

Se espera una disminución del 0.80% de la mora, ya que al contar con Personal capacitado y con experiencia en el rubro se mejorará la calidad de evaluación crediticia y por ende el sobreendeudamiento.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 47

Presupuesto de materia

Materia	Unidad de medida	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Avisos	Unidades	10	S/. 150.00	S/. 1.500.00
Capacitación	Horas	40	S/. 30.00	S/. 1.200.00
	Total		S/. 2.50	S/. 2.700.00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 48

Presupuesto Total

ESTRATEGIA	COSTO
Estrategia N°1	S/. 1.640.00
Estrategia N°2	S/. 1.366.00
Estrategia N°3	S/. 460.00
Estrategia N°4	S/. 2.700.00
Total	S/. 6.166.00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 49

Cronograma de Actividades

Cronograma de Actividades													
Ítem	Actividades	Meses – Año 2021											
		Junio				Julio				Agosto			
		Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4
1	Reunión con Gerente y administrador de la Empresa	X											
2	Reunión con los Asesores de Negocio de Mibanco		X										
3	Inducción y explicación del Manual de Créditos			X									
4	Capacitación a los asesores de Negocio sobre Manual de Créditos y Procedimientos.				X	X							
5	Evaluar al Personal con exámenes de conocimiento						X						

6	Talleres al personal en colocaciones y recuperación de Créditos							X					
7	Inducción y explicación detallada de las Cláusulas de Créditos.								X				
8	Reclutamiento de Personal afines al rubro de Mibanco.									X	X		
9	Capacitación de Manual y Productos Activos.											X	
10	Cierre de la Capacitación												X

Fuente: Elaboración propia

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se evidenció que en la Agencia Mibanco Olmos 2020: Los asesores de negocio desconocen en un 39% el Manual de Políticas y procedimientos en temas de evaluación crediticia; los Asesores de Negocio realizan en un 75% una evaluación previa de los ingresos, el 25% restante no realiza una evaluación adecuada; la fecha de pago de los créditos es fijada por el Banco en un 56% sin embargo el 46% acotó que no es consultado con los clientes; el 64% de los créditos eventualmente es monitoreado por los asesores, sin embargo el 36% siempre realiza monitoreos mensuales; el 64% de los asesores manifestaron que las políticas de cobranza no son revisadas de manera constante y solo el 36% manifestó que se mantienen pendientes de las nuevas disposiciones del Banco.

Se evidenció un índice de morosidad del 4.16%; la cartera de clientes fue de 4,592 los cuales representan S/. 42,077,000.00; y clientes en mora 230 los mismos que representan S/. 1,750,403.00; del total de clientes morosos el 60% tienen créditos de consumo; el 30% créditos para capital de trabajo y el 10% créditos para activo fijo; evidenciando así que los clientes que poseen créditos de consumo son los más morosos.

Se plantea que las estrategias financieras deben implementarse en un periodo de tres meses contando con un presupuesto de S/. 6,166.00. Las estrategias a implementar son:

Capacitación constante a los Asesores de Negocio sobre manual de Políticas y Procedimientos del Banco.

Realizar talleres de colocaciones y recuperación de créditos.

Detallar las cláusulas y términos de condiciones a los clientes.

Contratación de personal con carreras afines al rubro de Mibanco.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda fortalecer la cultura organizacional a través de la capacitación constante a los asesores de negocio con el manual de políticas y procedimiento en temas de evaluación crediticia; y cumplir con las políticas de cobranza.

Se recomienda reducir cada año el índice de Morosidad de Mibanco – Ag Olmos hasta alcanzar el rango promedio de periodos anteriores.

Se recomienda implementar para el siguiente periodo el Plan de Estrategias Financieras previa aprobación de la Gerencia de Mibanco.

REFERENCIAS

- Acosta Espinoza, A. (2016) La morosidad se acentúa en el consumo y en el microcrédito. Revista Líderes de Quito. Recuperado de <https://www.revistalideres.ec/lideres/morosidad-consumo-microcredito-ecuador-crisis.html>
- Alfaro Quiroz, J.Y. & Vargas Carrera, K.E. (2017) Las políticas de cobranza como determinante del nivel de morosidad de la agencia Pizarro del banco Scotiabank del Perú S.A., en la ciudad de Trujillo, año 2016. Recuperado de <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/3480>
- Artica J. del Diario el Comercio (2021) Cajas rurales llegan hasta el 57% de morosidad en pandemia. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/cajas-rurales-llegan-hasta-el-57-de-morosidad-en-pandemia-que-salidas-tienen-sipan-los-andes-raiz-incasur-cencosud-ncze-noticia/#:~:text=Las%20cajas%20rurales%20se%20encuentran,11.7%25%20hasta%20los%2057.6%25.>
- Bermúdez García, O. V., & Velásquez Peralta, N. (2015). La Morosidad y su Incidencia en la Rentabilidad de la Asociación de Apoyo a pequeños negocios "Perpetuo Socorro" en Chimbote, 2013. Artículo de investigación, Chimbote. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2727/INCIDENCIA_MOROSIDAD_BERMUDEZ_GARCIA_ORLANDO_VALDEMAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Codjia, M. (1 de Febrero de 2018). www.cuidatudinero.com. Recuperado el 10 de Febrero de 2018, de <https://www.cuidatudinero.com/13098699/definicion-de-la-estrategiafinanciera>
- Delgado Baltodano, C.R. & Lezama Rios, N. (2018) Políticas de Cobranza para reducir El Índice de Morosidad de los Usuarios del Proyecto Especial Jequetepeque - Zaña, Año 2017. Recuperado de https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4320/1/RE_CONT_CINTHIA.DELGADO_NERI.LEZAMA_POLITICAS.DE.COBRANZA_DATOS.PDF

- Diario el País España (2020) La morosidad de la banca podría superar el 15% por el efecto del Covid. Recuperado de https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/06/30/companias/1593520649_655180.html
- Fiallos Jerez, A.M. (2017). Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5737/1/T2376-MFGR-Fiallos-Determinantes.pdf>
- Gabilondo Cámara, I. (2020) Análisis de la Morosidad Bancaria, desde la crisis financiera. Tesis de Pregrado. Recuperado de https://biblioteca.cunef.edu/files/documentos/TFG_Ines_Gabilondo_Camara.pdf
- Guillén Uyen, J. (2016) Morosidad crediticia y tamaño: Un análisis de la crisis bancaria peruana. Recuperado de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2001/Documento-Trabajo-05-2001.pdf>
- Herrera Requielme, J. C. (2017). Propuesta de Estrategias de Recuperación de Créditos para Reducir Índice de Morosidad de la Financiera Credinka S.A.; Chota - 2016. Tesis de Pregrado, Chota - Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16090/herrera_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lawrence J. Gitman & Chad J. Zutter (2012) Principios de Administración Financiera. Recuperado de https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf
- López Domínguez, R. (2021) Índice de morosidad. Recuperado de <https://www.expansion.com/diccionario-economico/indice-de-morosidad.html>
- Lora Santa Cruz, R.F.M (2017). Implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de la empresa Epsel S.A Chiclayo, 2017 Tesis de Pregrado, Trujillo. Recuperado de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27883/Lora_SCRFDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez Vázquez, D. C. (2018). Índice de Morosidad del Crédito de Consumo en México: Un enfoque de Teoría de Cópulas Dinámicas, 2002 - 2017. Tesis de Pregrado, C.D México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2018/abril/0772322/Index.html>

Ocaña Guarnizo, V.A. (2020). Diseño de un modelo de gestión para la recuperación de cartera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1. Recuperado de [https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7284/1/T3168-MAE-Oca%
c3%b1a-%20Dise%c3%b1o.pdf](https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7284/1/T3168-MAE-Oca%c3%b1a-%20Dise%c3%b1o.pdf)

Pérez Oriundo, D. & Taipe Obregón, N. (2018). Producto Bruto Interno y La Morosidad del Sistema Financiero Bancario Peruano: 2001-2014. Recuperado de [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1646/Tesis%
20E183_Per.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1646/Tesis%20E183_Per.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quispe Machaca, Y. (2019) La evaluación crediticia y la morosidad en la Microfinanciera Progresá, Lurigancho - Chosica 2019. Tesis de Pregrado. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43834/Quispe_MY-
SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43834/Quispe_MY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Resolución SBS (2008) El Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. Recuperado de [https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pfrpv_normatividad/20160719_Res-11356-
2008.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pfrpv_normatividad/20160719_Res-11356-2008.pdf)

Santos Mamani, B.R. (2019) Determinantes de la Mora en el Sistema Bancario Boliviano periodo 2000 - 2017. Tesis de Pregrado. Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/23476>

Tierra Chacha, J. P. (2015). El Riesgo de Crédito y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato CÍA. LTDA. Del Cantón Ambato. Tesis de Pregrado, Ambato - Ecuador. Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17398/1/T3252ig.pdf>

Trenza, A. (2020) Estrategia Financiera Qué es, para qué sirve y beneficios. Recuperado el 22 de enero de 2020 de <https://anatrenza.com/estrategia-financiera/>

Vidal Espinoza, S.A. (2017). La morosidad y la rentabilidad de los Bancos en Chile. Recuperado de <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23660/3560900257366UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo N° 1. Matriz de Consistencia

Tabla 50

Matriz de Consistencia

	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	POBLACIÓN	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
“Estrategias financieras para reducir el índice de morosidad de Mibanco Agencia Olmos – 2020”	¿De qué manera las estrategias financieras contribuirán a reducir el índice de morosidad de Mibanco Agencia Olmos – 2020?	Proponer estrategias financieras para reducir el índice de morosidad de Mibanco, Agencia Olmos – 2020			
	PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVOS ESPECIFICOS			
	¿Cuál es el conocimiento actual sobre los procedimientos para el otorgamiento de crédito y cobranza eficiente de los asesores de negocio?	Diagnosticar los procedimientos para el otorgamiento de créditos y cobranza que se aplican en Mibanco, Agencia Olmos – 2020	Las estrategias financieras permitirán reducir el índice de morosidad de Mibanco agencia Olmos – 2020	La población se representó por los 28 asesores de negocio de Mibanco Agencia Olmos; además de 230 clientes en condición de mora.	Análisis Documental Encuesta
	¿Cuál es el índice de morosidad de Mibanco Agencia Olmos - 2020? ¿Cuáles son las estrategias financieras empleadas por Mibanco para reducir el índice de morosidad?	Analizar el índice de morosidad de Mibanco Agencia Olmos – 2020 Plantear estrategias financieras para reducir la morosidad de Mibanco Agencia Olmos – 2020			

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 2. Carta de Aceptación de la Empresa Mibanco



CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA

Olmos, 01 de Agosto del 2019

Dra. Marluz Amalia Cabrera Sanchez
Directora de Escuela Profesional de Contabilidad
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que el Sr. Rafael Eduardo Odar Cornejo, estudiante de la escuela de Contabilidad de la Institución Universitaria Señor de Sipán, está autorizado para realizar sus estudios de TESIS en la Empresa Mibanco Agencia Olmos, teniendo como fecha de inicio Agosto 2019 y como fecha de culminación Noviembre 2019 en el área de Negocios-Recuperaciones.

Dicho trabajo lleva como Título: "PROPUESTA DE ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD DE MIBANCO AGENCIA OLMOS – 2019".

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

Carlos Alberto Alcalde Chung
GERENTE DE AGENCIA MIBANCO OLMOS

Av. Domingo Orué 165, Surquillo / Av. Paseo de la República 3717, San Isidro Telf.: 513-8000
www.mibanco.com.pe



Anexo N° 3. Encuesta dirigida a Colaboradores MiBanco



“Propuesta de Estrategias Financieras para Reducir el Índice De Morosidad de MiBanco Agencia Olmos – 2019”

Encuesta para recolectar los datos necesarios de la variable Estrategias Financieras

Participantes: Colaboradores de MiBanco Agencia Olmos

Instrucciones: Estimado colaborador (a) a continuación se le solicita responder una serie de preguntas, favor sírvase marcar con una X la respuesta que Ud. crea conveniente.

S= siempre; A = A veces; N= Nunca

N°	Interrogante	S	A	N
Análisis y decisión del crédito				
1	¿Para conceder un crédito, se realiza un análisis previo sobre los ingresos de los clientes?	X		
2	¿Para conceder un crédito, les explican a los clientes cuál es la tasa de interés?		X	
Condiciones del crédito				
3	¿El motivo del crédito resulta relevante, para ser otorgado?		X	
Periodo del crédito				
4	¿El tiempo o periodo de cuotas se fija de acuerdo al nivel de ingresos de los clientes?	X		
5	¿La fecha de pago es fijada por el banco?			X
Descuentos por pronto pago				
6	¿Cuándo los clientes realizan el pago adelantado de sus cuotas, los intereses disminuyen?	X		
Supervisión de crédito				
7	¿Se realiza un monitoreo constante a los créditos que se han concedido?	X		
Políticas de cobranza				
8	¿Las políticas de cobranza son revisadas constantemente?		X	
Preventiva				
9	¿Se le comunica a los clientes, que el pago de sus cuotas están próximas a vencer?		X	
Prejudicial				
10	¿Al vencer las cuotas de los clientes, se les notifica vía mensajes de texto?			X
11	¿Al vencer las cuotas de los clientes, se les llama para solicitarles se acerquen a cancelar?	X		
12	¿Al vencer las cuotas de los clientes, se les envía notificaciones?	X		
13	Cuando no tienen respuesta de sus clientes, ¿Se llama a los contactos que los clientes brindaron en su información?		X	
Judicial				
14	La negociación, ¿Es una de las estrategias que utiliza la entidad para no llegar a juicios?		X	
15	¿El último recurso que emplea la entidad para recuperar su dinero es la cobranza judicial?			X

Anexo N° 4. Encuesta dirigida a clientes en condición de mora



“Propuesta de Estrategias Financieras para Reducir el Índice De Morosidad de MiBanco Agencia Olmos – 2019”

Encuesta para recolectar los datos necesarios de la variable Morosidad

Participantes: Clientes de MiBanco Agencia Olmos

Instrucciones: Estimado cliente (a) a continuación se le solicita responder una serie de preguntas, favor sírvase marcar con una X la respuesta que Ud. crea conveniente.

F = Fortuitos; I = Intencional; N= Negligente; C= Circunstancial; D= Despreocupado

S= siempre; A = A veces; N= Nunca

N°	Interrogante	F	I	N	C	D
	¿Cuándo usted no cancela su cuota, que tipo de cliente se considera?				X	
		S	A	N		
	Factores Macroeconómicos					
1	¿Sus ingresos son estables?			X		
2	¿La fuente de sus ingresos es por motivo laboral?		X			
3	¿El incumplimiento del pago de su préstamo es por motivo de fuerzas mayores?			X		
	Factores Microeconómicos					
4	¿La entidad tiene a la vista su manual de políticas?			X		
5	¿Cuándo usted acudió a la entidad a solicitar se le brindó información detallada?		X			
6	¿Se le explicó detalladamente cuales serían las consecuencias de incumplir con el pago en el tiempo establecido?			X		
7	¿El personal de la entidad, les realiza llamadas para recordarle la fecha próxima del vencimiento de sus cuotas?			X		
8	¿El personal de la entidad, les envía mensajes de texto para recordarles que su fecha de pago ha vencido?			X		
9	¿El personal de la entidad, los visita cuando el pago de sus cuotas ha vencido?			X		

EXAMEN DE CONOCIMIENTO – MANUAL DE CREDITOS

Participantes: Colaboradores de MiBanco Agencia Olmos

1. ¿Conoces el manual de créditos actualizado?
 SI NO
2. ¿Cuál es la edad mínima y máxima para atención de un cliente independiente?
 a) 18 y 71 b) 20 y 72
c) 20 y 71 años 11 meses con 29 días d) 23 y 71 años 11 meses con 29 días
3. ¿Cuáles son los requisitos básicos para atención de crédito?
a) Solo copia de DNI b) Recibo de servicios y documento de casa
c) Calificación 100% normal d) Todas las anteriores
4. ¿Cuál es el monto mínimo para atención de crédito?
a) S/. 500.00 b) S/. 700.00
c) S/. 1,000.00 d) S/. 300.00
5. ¿Cuáles son los tipos de segmentación que admite la atención de clientes?
a) Solo RB Y RMB b) RM Y RA
c) RMA d) Solo Ay B
6. ¿Cuándo se requiere de un aval?
a) Cliente con calificación RA b) Vivienda alquilada
c) Edad mínima d) Todas las anteriores
7. ¿A partir de qué monto se realiza un comité de crédito?
a) A partir de S/. 15,000.00 b) A partir de S/. 10,000.00
 c) A partir de S/. 20,000.00 d) No se realiza comité
8. ¿Cuánto cobertura una garantía real mobiliaria?
 a) Hasta S/. 140.000.00 b) Hasta S/. 150.000.00
c) Hasta S/. 200.000.00u d) Hasta S/. 180.000.00
9. ¿Cuáles son los destinos de un crédito?
a) Activo fijo b) Capital de trabajo
c) Consumo y Vivienda d) Todas las Anteriores
10. ¿Con cuantas entidades financieras puede un cliente tener créditos vigentes para su atención en MiBanco?
a) 2 entidades b) 3 entidades
c) 1 entidad d) 4 entidades

Anexo N° 5. Análisis documental

RESOLUCIÓN EN LÍNEA

Elaboración: Gestión de Información y Seguimiento


Cierre 2020



Territorio	Cartera Stock (Miles)	Clientes en Mora	% Resolución (Tramo 1-30)	Ola Inicial (Tramo 1-30) Miles
REG LAMBAYEQUE				
AG LAMBAYEQUE	32,760	258	3.61%	1,182
AG MOCHUMI	40,960	280	3.96%	1,622
AG MORROPE	39,760	275	3.82%	1,518
AG MOSHOQUEQUE MA	47,520	310	5.80%	2,756
AG OLMOS	42,077	230	4.16%	1,750
BN MOTUPE	20,370	130	2.02%	411
BN PIMENTEL	23,410	146	2.21%	517
BN POMALCA	25,340	180	2.82%	714



Fuente: RCC (Diciembre 2020) Mibanco Ag. Olmos

	MANUAL Y METODOLOGIA CREDITICIA	MAN-RIE-038
		VIGENCIA: 12-05-2021

MAN-RIE-038 MANUAL Y
METODOLOGÍA CREDITICIA -
MIBANCO
DIVISIÓN DE RIESGOS

RESPONSABLE DE ACTUALIZACION	Gustavo Morón - Gerente de División de Riesgos
APROBADO EN SESIÓN DE CAR	N° 3 – Marzo 2021 N°4 – Abril 2021
OTRO(S) REVISOR(ES)	Luz Maria Boza – Gerente de Área de Riesgo de Crédito Vanessa Vera – Gerente de Servicio de Pauta y Procesos Martin Ipanaque – Especialista de Planeamiento y Gestión de Negocios Rocillo Francia – Subgerente de Políticas y Procesos Jorge Sierralta – Gerente de Soporte Legal y Contractual Carlos Velez – Subgerente de Productos Activos Allyson Nash – Gerente de Área de Productos y Precios José de la Mata- Subgerente de Admisión de Riesgos José Vargas - Subgerente de Admisión de Riesgos Sergio Egocheaga – Supervisor Gestión Normativa

VERSIÓN 18	La versión vigente de este documento es la que se encuentra en la intranet. Cualquier copia impresa se considera copia NO CONTROLADA y se debe verificar su vigencia.	PAG. 1 de 73
-------------------	---	---------------------

	MANUAL Y METODOLOGIA CREDITICIA	MAN-RIE-038
		VIGENCIA: 12-05-2021

1. OBJETIVO


El objetivo del presente documento es establecer las políticas y la metodología de evaluación que rigen el proceso de otorgamiento de préstamos y facilitan el acceso al crédito, tomando en cuenta el marco normativo de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) como ente regulador del sistema financiero, poniendo énfasis en la administración del riesgo de crédito y operacional y en el logro de los objetivos estratégicos que Mibanco ha establecido alcanzar.

Este manual constituye el marco de referencia sobre el cual se establecen los procedimientos que determinan y regulan todas las operaciones del servicio de crédito de Mibanco.

2. BASE LEGAL

2.1. EXTERNA	
Ley	<ul style="list-style-type: none"> - Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros, y AFP, y sus modificatorias. - Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. - Ley N° 27287, Ley de Títulos Valores. - Ley 28587 Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de servicios financieros, sobre transparencia de la información y modificaciones contractuales y sus modificatorias. - Ley N°29733 – Ley de Protección de Datos Personales.
Resolución SBS	<ul style="list-style-type: none"> - Resolución SBS N° 445-2000, "Normas Especiales sobre Vinculación y Grupo Económico". Modificada parcialmente por la Resolución N° 472-2006 Normas prudenciales para las operaciones con personas vinculadas a las empresas del sistema financiero. - Resolución SBS No 11356-2008, Nuevo Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones. - Resolución SBS N° 41- 2005, Reglamento para la Administración del Riesgo Cambiario Crediticio. - Resolución SBS N° 816- 2005, Reglamento de Sanciones aplicable a personas naturales y jurídicas supervisadas. - Resolución SBS No 6941-2006, Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobreendeudamiento de los Deudores Minoristas y modifican el Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero. - Resolución SBS No 1494-2006, Modificatoria del Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones. - Resolución SBS N° 0037-2008, Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos. - Resolución SBS N° 6941-2008, Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobre Endeudamiento de Deudores Minoristas. - Resolución SBS N° 1169-2007, Medidas de excepción para el tratamiento de los créditos que las empresas del sistema financiero han destinado a deudores domiciliados en las zonas afectadas por el sismo del 15 de agosto del 2007. - Resolución SBS N° 2660- 2015, Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo. - Oficio Múltiple N° 13605-2020-SBS
Circular	<ul style="list-style-type: none"> - Circular N° F0465-2003, Información Mínima Requerida para el Otorgamiento, Seguimiento, Control, Evaluación y Clasificación de Deudores.

VERSIÓN 18	La versión vigente de este documento es la que se encuentra en la intranet. Cualquier copia impresa se considera copia NO CONTROLADA y se debe verificar su vigencia.	PAG. 3 de 73
-------------------	---	---------------------

	MANUAL Y METODOLOGIA CREDITICIA	MAN-RIE-038
		VIGENCIA: 12-05-2021

4. POLÍTICAS GENERALES

4.1. CONSIDERACIONES GENERALES

- 4.1.1. Mibanco no hace ninguna discriminación de género, raza, credo, opción sexual, edad, condición social, física o de cualquier otra índole.
- 4.1.2. Los clientes pertenecen principalmente a los niveles socio económicos C, D y E. Estos segmentos son determinados en función al enfoque de la Línea de Pobreza y Necesidades Básicas Insatisfechas.
- 4.1.3. No se excluye a clientes que han logrado un mayor desarrollo en términos de gestión empresarial y patrimonial, y que están en un mejor nivel socio económico que los identificados de manera principal.
- 4.1.4. Los solicitantes de crédito que sean cónyuges o que tengan relación de primer grado de afinidad (padres del cónyuge e hijos del cónyuge) y hasta segundo grado de consanguinidad (padres, hijos, abuelos, hermanos y nietos) con algún empleado de Mibanco, deberá contar con la autorización de Admisión de Riesgos para su atención.
- 4.1.5. El Asesor / Ejecutivo de Negocios será responsable de la calidad y veracidad de la información que recabe del cliente (de manera presencial o remota), así como también de la administración integral (promoción, evaluación, seguimiento y recuperación), de la cartera de clientes que se le asigne, tomando especial cuidado en evitar ventas agresivas que podrían llevar a un sobreendeudamiento del mismo. Mibanco se preocupa por mantener un buen nivel de riesgo de nuestros clientes, para el buen cumplimiento de sus obligaciones.
- 4.1.6. En el proceso de evaluación y aprobación de solicitudes de crédito, se deberá dar cumplimiento a las políticas establecidas por Mibanco y a las medidas definidas para cada agencia; a fin de asegurar la identificación y mitigación de riesgos crediticios y operacionales.
- 4.1.7. Todos los créditos otorgados a personas naturales deberán estar cubiertos con un seguro de desgravamen. Si el cliente no cumple con los requisitos requeridos por la aseguradora elegida por Mibanco, tendrá la opción de presentar un seguro emitido por otra compañía, de su elección, a favor de Mibanco; el cual deberá cumplir con las exigencias mínimas establecidas por Mibanco.
- 4.1.8. Mibanco no otorga financiamiento a personas tomando como único criterio de respaldo su alta reputación.
- 4.1.9. No podrán ser atendidos Accionistas y/o Directores de Mibanco.
- 4.1.10. No se concentrará más del 10% del total de las colocaciones activas de la empresa en el ámbito geográfico de una agencia en particular.
- 4.1.11. No se concentrará más del 10% del total de las colocaciones de la empresa en una actividad económica en particular.
- 4.1.12. Determinados giros / actividades / productos pueden ser restringidos y/o bloqueados para su financiamiento dependiendo de la calidad de cartera del Asesor / Ejecutivo de Negocios, agencia o zona.
- 4.1.13. Como constancia de un acuerdo entre las partes, los créditos de Mibanco se formalizarán mediante la firma, de los siguientes documentos: Contrato de Préstamo y Pagaré (según segmentación y riesgo total).
- 4.1.14. Mibanco desarrollará acciones específicas para incrementar el nivel de fidelización y retención de sus clientes, pudiendo asignar condiciones y procedimientos diferenciados. Para clientes que efectúen pagos anticipados totales, se atenderá la renovación de su nuevo crédito, incluso el mismo día, siempre y cuando se evalúe la necesidad de liquidez del cliente y del

VERSIÓN 18	La versión vigente de este documento es la que se encuentra en la intranet. Cualquier copia impresa se considera copia NO CONTROLADA y se debe verificar su vigencia.	PAG. 5 de 73
-------------------	---	---------------------

Anexo N° 6. Validación de Expertos

GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Portella Vejarano Huber Arnaldo

Centro laboral: USS.....

Título profesional: Contador Público Colegiado.....

Grado: Magister..... **Mención**.....

Institución donde lo obtuvo.....

Otros estudios.....

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					

11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					
Puntaje parcial					
Puntaje total					

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100=.....

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):.....

.....

.....

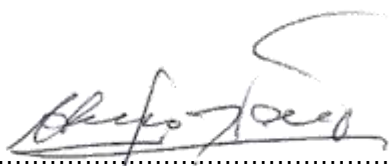
.....

.....

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Portella Vejarano Huber Arnaldo identificado con DNI. N° 16448114 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesisistas:

- 1.) Rafael Eduardo Odar Cornejo en la investigación denominada: "Estrategias Financieras para reducir El Índice de Morosidad de Mibanco Agencia Olmos – 2020"



Firma del experto

GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Yaipén García Juan Manuel

Centro laboral: Municipalidad de Pomalca

Título profesional: Contador Público Colegiado.....

Grado: Licenciado..... **Mención**.....

Institución donde lo obtuvo.....

Otros estudios.....

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
16. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					
17. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					
18. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					
19. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					
20. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					
21. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					
22. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					
23. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					
24. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					
25. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					
26. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					

27.	Calidad en la redacción de los ítems (visión general)				
28.	Grado de objetividad del instrumento (visión general)				
29.	Grado de relevancia del instrumento (visión general)				
30.	Estructura técnica básica del instrumento (organización)				
Puntaje parcial					
Puntaje total					

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100=.....

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. **Conclusión general de la validación y sugerencias** (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):.....

.....

.....

.....

.....

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Yaipén García Juan Manuel identificado con DNI. N° 40967867 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesisistas:

- 1.) Rafael Eduardo Odar Cornejo en la investigación denominada: "Estrategias Financieras para reducir El Índice de Morosidad de Mibanco Agencia Olmos – 2020"

FIRMA Y SELLO



C.P.C. Juan M. Yaipén García
 ASOCIACIÓN EMPRESARIAL Y EN GESTIÓN-FINANCA
 MAT. N° 04-3002

GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Sáenz Silva Erika Elizabeth A.

Centro laboral: USS.....

Título profesional: Contador Público Colegiado.....

Grado: Titulado..... **Mención**.....

Institución donde lo obtuvo.....

Otros estudios.....

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
31. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					
32. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					
33. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					
34. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					
35. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					
36. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					
37. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					
38. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					
39. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					
40. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					
41. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					

42.	Calidad en la redacción de los ítems (visión general)				
43.	Grado de objetividad del instrumento (visión general)				
44.	Grado de relevancia del instrumento (visión general)				
45.	Estructura técnica básica del instrumento (organización)				
Puntaje parcial					
Puntaje total					

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100=.....

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado		El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación		El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):

.....

.....

.....

.....

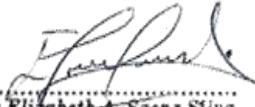
.....

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Sáenz Silva Erika Elizabeth A. identificado con DNI. N° 45099933 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesisistas:

3.) Rafael Eduardo Odar Cornejo en la investigación denominada: "Estrategias Financieras para reducir El Índice de Morosidad de Mibanco Agencia Olmos – 2020"

FIRMA Y SELLO



.....
Erika Elizabeth A. Sáenz Silva
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 Mat. N° 04-4033

Anexo N° 7. Resolución



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0131-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 18 de marzo de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0100-2021/FACEM-DC-USS de fecha 18/03/2021, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Contabilidad y el proveído del Decano de FACEM, de fecha 18/03/2021, sobre aprobación de proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso de actualización, Grupo 01 - 2021, a cargo de la MSc. Ana María Guerrero Millones, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso de actualización, Grupo 01 - 2021, a cargo de la MSc. Ana María Guerrero Millones, de la Escuela Profesional de Contabilidad, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. MARELUZ AMALIA CARRERA SANCHEZ
Decana(e)
Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Señor de Sipán



Mg. Liset Sugely Silva Gonzales
Secretaria Académica (e)
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0131-FACEM-USS-2021**

N°	AUTOR		TÍTULO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1	CRUZ HUAMAN	FANI RUTH	ANÁLISIS DE LA GESTIÓN FINANCIERA PARA UNA ADECUADA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA SHEFRE PRUCIL CONTRATISTAS GENERALES, PERIODO 2020- HUANCAYO - JUNIN.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	GARCIA POMAR	MARIO EDUARDO	ANÁLISIS DEL ASPECTO TRIBUTARIO EN LA EMPRESA INGENIERÍA CIVIL MONTAJES S.A., PARA EVITAR CONTINGENCIAS TRIBUTARIAS – 2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	LINARES DIAZ	DENNY MEDALY	EL CRÉDITO COMERCIAL Y EL DESARROLLO DE LAS MYPES DE CONFECCIONES DE LA GALERIA LA CENTRAL CHICLAYO 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	ODAR CORNEJO	RAFAEL EDUARDO	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE MI BANCO AGENCIA OLMOS – 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	PORRAS MELGAR	JACK	PROPUESTA DE ASOCIATIVIDAD PARA MEJORAR LA GESTIÓN Y COMPETITIVIDAD DE UNA MICROEMPRESA DEL SECTOR CONFECCIONES DEL DISTRITO DE ANCÓN, 2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	RUIZ PANDURO	MAGGALY LIANITA	AUDITORIA INTERNA DE LAS CUENTAS POR PAGAR PARA EL ORDENAMIENTO DE LAS ÁREAS LOGÍSTICA Y CONTABLE DEL CONSORCIO VIAL AMBO AÑO 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7	TELLO GALVEZ	MARIA DE LOS ANGELES	SISTEMA DE COSTOS ABC EN LA EMPRESA A&M CONSULTORIA Y CONSTRUCCIONES PARA MEJORAR SU PRODUCTIVIDAD	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8	LOZADA ROJAS	MISHELL ESTEFANY	LEY DE MODERNIZACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD Y SU RELACIÓN CON LOS APORTES SIN CONTRAPRESTACIÓN DE SERVICIOS EN ESSALUD DEL SECTOR PESCA INDUSTRIAL, SANTA ROSA, CHICLAYO 2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo N° 8. Informe de Originalidad

ODAR-CONTABILIDAD-I-TALLER2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

21 %	20 %	1 %	11 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2 %
5	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	biblioteca.cunef.edu Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1 %
8	www.coursehero.com Fuente de Internet	1 %
9	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1 %

Anexo N° 9. Fotos

Aplicación de encuesta al colaborador



Figura 31. Aplicación de encuesta al colaborador

Fuente: Elaboración propia

Aplicación de encuesta al colaborador



Figura 32. Aplicación de encuesta al colaborador

Fuente: Elaboración propia

Aplicación de encuesta al colaborador



Figura 33. Aplicación de encuesta al colaborador

Fuente: Elaboración propia

Aplicación de encuesta al colaborador



Figura 34. Aplicación de encuesta al colaborador

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 10. Formato T1



**FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 12 de marzo de 2019

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito:
RAFAEL EDUARDO ODAR CORNEJO, con DNI: 45774381

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE MIBANCO AGENCIA OLMOS – 2021, presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de CONTADOR PUBLICO, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
ODAR CORNEJO RAFAEL EDUARDO	45774381	

Anexo N° 11. Acta de Originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD

Yo, **ANA MARÍA GUERRERO MILLONES** docente de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Académico Profesional de CONTABILIDAD de la Universidad SEÑOR DE SIPÁN, revisor (a) de la tesis titulada: "**ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE MI BANCO AGENCIA OLMOS - 2020**", del bachiller **Odor Cornejo Rafael Eduardo**, constato que la investigación tiene un índice de similitud del 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 15 de Julio del 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Amel', is written over a horizontal line.

.....
MSc. ANA MARÍA GUERRERO MILLONES

DNI: 17535600