



Universidad
Señor de Sipán

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TESIS

**ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA REDUCIR LA
MOROSIDAD EN LA EMPRESA “MI BANCO” S.A.
AGENCIA JAÉN II – 2018.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADORA PÚBLICA**

Autora:

Bach. Cabrera Cordova Kely

<https://orcid.org/0009-0000-6182-9793>

Asesor:

Dr. Vidaurre García Wilmer Enrique

<https://orcid.org/0000-0002-5002-572X>

Línea de Investigación:

Gestion empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2024

APROBACIÓN DEL JURADO

Título de la Tesis

ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA “MI BANCO” S.A. AGENCIA JAÉN II – 2018.

Aprobación de la Tesis

Dr. Vidaurre García Wilmer Enrique
Asesor

Mg. Mendo Otero Ricardo Francisco Antonio
Presidente del Jurado de Tesis

Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
Secretario del Jurado de Tesis

Mg. Portella Vejarano Huber Arnaldo
Vocal del Jurado de Tesis



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Contabilidad** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro (amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

**ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA "MI BANCO" S.A.
AGENCIA JAÉN II – 2018.**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

CABRERA CORDOVA KELY	76079151	
----------------------	----------	--

Pimentel, 02 de junio de 2024.

DEDICATORIA

A mis padres Telesforo Cabrera
Campos, Mereida Córdova Córdova
por los valores inculcados y por todo
el apoyo incondicional que me dieron a
lo largo de toda mi formación, sin
ellos la travesía hubiera sido mas
difícil, les agradezco de todo corazón
por hacer que yo sea una profesional
contable.

AGRADECIMIENTO

Dios por sobre todas las cosas, sin el
No somos nada.
Al profesor Wilmer Enrique Vidaure
García por su apoyo incondicional
Y por sus conocimientos compartidos para
hacer posible la culminación de esta
investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo general proponer estrategias crediticias para contribuir con la reducción del índice de morosidad en la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II- 2018, utilizó el tipo de investigación descriptiva-propositiva con diseño no experimental; se asumió como población y muestra a 25 trabajadores de la empresa “MiBanco” Agencia Jaén, siendo las unidades de análisis los colaboradores del área de negocios, las técnicas utilizadas fueron la encuesta, entrevista y análisis documental aplicando como instrumento el cuestionario, guía de entrevista y ficha de análisis documental; los resultados principales sobre el análisis de la morosidad en el otorgamiento de créditos se obtuvo un 68% de mediano riesgo y un 32% de alto riesgo, confirmando así que la empresa “MiBanco” existe nivel preocupante de morosidad, por tal motivo se justifica la implementación de estrategias crediticias mucho más convenientes para reducir la morosidad y garantizar la solvencia y liquidez de la empresa. Se llegó a la conclusión que para la mayoría de colaboradores (68%) existe un índice significativo de morosidad, ameritando reorientar dicho proceso a través de la aplicación de estrategias crediticias.

Palabras clave: Estrategias crediticias, morosidad, gestión crediticia.

ABSTRACT

The purpose of this research work was to propose credit strategies to contribute to the reduction of the delinquency rate in the company "Mi Banco" S.A. Agencia Jaen II-2018, used the type of descriptive-proactive research with non-experimental design; It was assumed as a population and shows 25 workers of the company "MiBanco" Jaen Agency, being the units of analysis the collaborators of the business area, the techniques used were the survey, interview and documentary analysis applying as instrument the questionnaire, interview guide and documentary analysis file; the main results on the analysis of the delinquency in the granting of loans were obtained 68% of medium risk and 32% of high risk, confirming that the company "MiBanco" there is a worrying level of delinquency, for this reason the Implementing credit strategies much more convenient to reduce delinquency and ensure the solvency and liquidity of the company. It was concluded that for the majority of employees (68%) there is a significant rate of delinquency, deserving reorientation of this process through the application of credit strategies.

Key words: Credit strategies, delinquency, credit management.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
ÍNDICE	8
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 Realidad problemática	12
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	27
1.3.1 Estrategia crediticia	27
1.3.2 Morosidad.....	31
1.3.3 Gestión del riesgo financiero.....	37
1.4 Formulación del problema	37
1.5 Justificación e importancia del estudio.....	37
1.6 Hipótesis	39
1.7 Objetivos	39
CAPÍTULO II. MATERIAL Y MÉTODO	40
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	40
2.1 Tipo y diseño de investigación	41

2.2	Población y muestra	41
2.3	Variables, Operacionalización	43
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	45
2.5	Procedimiento de análisis de datos.....	46
2.6	Aspectos éticos.....	47
2.7	Criterios de rigor científico	47
III.	RESULTADOS.....	48
3.1	Tablas y Figuras	49
3.2	Discusión de resultados.....	55
3.3	Propuesta de estrategias crediticias	58
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	62
4.1	CONCLUSIONES	61
4.2	RECOMENDACIONES.....	62
	REFERENCIAS.....	63
	ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Distribución de la muestra	44
Tabla 02: Nivel de morosidad en la empresa Mi Banco	52
Tabla 03: Dimensión cartera atrasada o vencida	53
Tabla 04: Dimensión cartera de alto riesgo	54
Tabla 05: Componente cartera pesada	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Nivel de morosidad en la empresa Mi Banco	52
Figura 02: Dimensión cartera atrasada o vencida	53
Figura 03: Dimensión cartera de alto riesgo	54
Figura 04: Componente cartera pesada	55

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Al iniciar el capítulo se presenta el Informe de tesis titulado “Estrategias crediticias para reducir la morosidad en la Empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II – 2018”, trabajo originado en la existencia de incidencia significativa de morosidad que presenta la entidad financiera seleccionada, problema que estaría poniendo en riesgo su liquidez, situación frente a la cual se proponen estrategias crediticias efectivas como alternativa a las que se viene implementando; asimismo, con la ejecución del estudio se persiguió aportar mejoras en Mi Banco; por tales consideraciones, el trabajo de investigación realizado se justificó en las razones siguientes: por su conveniencia, relevancia social, implicancias prácticas y utilidad metodológica. Considerando la preocupante situación problemática, la pregunta de investigación señala: ¿De qué manera la propuesta de estrategias crediticias contribuirá a reducir la morosidad en la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II - 2019?; pregunta que se buscó responder mediante la hipótesis siguiente: La propuesta de estrategias crediticias contribuirá a reducir la morosidad en la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II, 2018”.

Del objetivo general que se persiguió se desprendieron cuatro objetivos específicos: a) Diagnosticar el índice de morosidad existente en la empresa “Mi Banco”; b) identificar las estrategias crediticias existentes en la empresa “Mi Banco”; c) diseñar estrategias crediticias basadas en la gestión de riesgo crediticio para la empresa “Mi Banco” y d) validar a juicio de expertos la pertinencia de las estrategias crediticias propuestas.

En la búsqueda de información para sustentar la parte práctica de la investigación, fue conveniente revisar los antecedentes relacionados con la investigación, así, se ubicó a: Parrado (2015) con su estudio sobre riesgo crediticio (morosidad) en España; también a Castañeda (2015), cuyo estudio en Ecuador aportó con estrategias para controlar el riesgo crediticio; igualmente a Méndez (2016) quien estudió la tecnología crediticia para superar la morosidad y; Coronel (2016) quien aportó sobre su estudio relacionado con estrategias de cobranza y su relación con la morosidad.

Dando cumplimiento al protocolo establecido por la universidad, el tenor contenido en el presente documentos se ha organizado en cuatro capítulos: El Capítulo I, incluye a la Introducción; el

Capítulo II, contiene el Material y Método; en el Capítulo III se muestran los Resultados obtenidos, finalizando con el Capítulo V donde se precisan las Conclusiones y Recomendaciones.

1.1 Realidad problemática

Abordar la problemática en torno a la variable dependiente morosidad conduce a partir de la gran preocupación para las entidades financieras que otorgan créditos por diversos rubros que los clientes incurran en el incumplimiento de sus compromisos de pagos, situación que acarrea dificultades no únicamente para la evaluación financiera de los clientes en calidad de morosos, también se generan derivaciones negativas para las empresas financieras, y de modo global para todo el sistema, sobre todo, si este procedimiento se muestra en una disposición o se acrecienta de manera significativa. A continuación, se analiza de modo deductivo la realidad en torno a la morosidad.

1.1.1 Internacional

Respecto a la realidad situacional de la morosidad como problema financiero, según el Fondo Monetario Internacional (FMI, 2008, citado por Quiroz, 2018), en los últimos años, los apuros en la gestión de crédito en las empresas prestamistas se ubican en índices elevados y las inquietudes sistemáticas en los mercados de financiamiento permanecen a pesar de las medidas adoptadas por las autoridades competentes, esto quiere decir que el incumplimiento de las responsabilidades de pago es un problema latente y que puede surgir en una empresa si no se gestiona adecuadamente la cartera de créditos, así lo confirman los diferentes estudios realizados sobre la morosidad financiera:

En Venezuela

Linares (2014) estudió el tema y dice: Que en dicho país existe esta problemática de carácter muy activo, en relación a la morosidad. Las políticas y ordenamientos para la apreciación de los morosos deben determinar, mínimamente: la confirmación de sus historiales mercantiles y bancarios; la permanencia y confirmación de sus antecedentes de rentas; y la correspondencia entre la mensualidad de pago consiguiente y la capacidad de cancelación del moroso. En la autorización de nuevos créditos la empresa debe estar en circunstancias

de implantar que el actual préstamo será sufragado en función a las condiciones de término y regulaciones de beneficio acordadas.

En México

Ochoa y Saldívar (2013) afirman “De manera similar, algunos autores han abordado este tema y han resaltado la necesidad de implementar estrategias eficaces en el análisis crediticio. Estas estrategias deben estar bien fundamentadas en un reglamento que guíe el otorgamiento de préstamos y la evaluación del riesgo crediticio, para evitar posibles retrasos en los pagos. Una evaluación adecuada de los créditos reducirá el índice de morosidad en los préstamos otorgados a los socios de una cooperativa. Se investigará cómo se manejan las carteras de crédito y cómo se evalúan y conceden los préstamos a los socios, con el fin de identificar las causas del alto nivel de morosidad en los últimos años y así poder disminuirla en la cartera de créditos (p. 69).

En Colombia

Portafolio (2018) al referirse a los problemas de morosidad en las entidades financieras indicó: “La fragilidad de la economía colombiana en 2017 causó dificultades a las empresas y familias para cumplir con sus pagos de créditos, lo que activó las alertas en el sector financiero” (p. 1).

Agrega esta entidad:

... La Superintendencia Financiera reportó que la cartera de crédito culminó el año 2017 con un total de 438 billones de pesos. De esta cantidad, 18,9 billones de pesos están en mora, lo que representa un incremento del 37 por ciento en comparación con 2017 y equivale al 4,3 por ciento del total. Esto se produce después de haber alcanzado un pico del 4,5 por ciento en noviembre (p. 2)

En Chile

Vidal (2017) en su estudio sobre la “incidencia de la morosidad en la rentabilidad” de las

entidades bancarias en Chile halló que el incumplimiento de pago sí perturba de manera negativa la rentabilidad de las entidades bancarias en Chile, con un elevado índice “de significancia y predictibilidad” (p. 4). En tal razón, recomiendan que a los Bancos les correspondería continuar este advertencia para evitar un aumento en la gestión crediticia de alto riesgo, ocasionando ampliación de racionamientos, constantes reestructuraciones de préstamos, constantes sanciones, y en conclusión la reducción de la rentabilidad.

1.1.2 Nacional

Sobre el tema, en Lima, la Universidad ESAN (2016) dio a conocer que “La Asociación de Bancos (Asbanc)” informaba un índice de morosidad equivalente al 2.77%, considerada la más elevada de la última década. Precisó que en lo correspondiente a las pequeñas empresas, dicho valor obtuvo el 9.31%, y en la mayor parte de las clases de créditos la disposición fue equivalente, a excepción de “los créditos de consumo” que se sostuvieron invariables aproximadamente de 3.54%.

Cárdenas (2015) En un artículo sobre la gestión de riesgos y las estrategias crediticias en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Perú, se señala que la "gestión de riesgos de crédito tiene un enfoque de control preventivo, anticipándose a posibles eventos negativos causados por el incumplimiento de pago por parte de los deudores”, así:

Gastos de provisión significativos por una inadecuada calificación de la cartera de créditos, por una débil evaluación crediticia; estos a su vez genera como resultado: bajos niveles de rentabilidad, así como un significado debilitamiento del nivel patrimonial en el tiempo (...). (...) en conjunto todas estas consideraciones deben estar contempladas y formalizadas en las políticas crediticias de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COOPAC), con el fin de lograr incrementar el saldo y número de operaciones de la cartera sana como principal fuente productiva de ingresos, así como el crecimiento del patrimonio. (p.23).

De “acuerdo a lo mencionado por Molina (2016):

(...) Uno de los principales indicadores para medir el riesgo de la cartera es la *morosidad*, dado que se busca que la cartera atrasada (cartera vencida y en cobranza judicial) no sea perjudicial para la cartera total.

(...) la morosidad de la financiera “Mi Banco” en los últimos años oscilo entre 5% y 6.2%, niveles que no se adecuan completamente a los limites requeridos por la Superintendencia de

Banca, Seguros y AFP ($\leq 5\%$); no obstante, son índices manejables, que pueden mejorar si se aplican estrategias adecuadas. (pp. 10-11).

En Puno, Limachi (2015) al investigar sobre la morosidad y su influencia en la consecución de los objetivos estratégicos en una entidad financiera, encontró que las señales de morosidad de las primordiales clases de préstamo, se han notado esencialmente acrecentados perjudicando la obtención de los fines estratégicos especialmente los concernientes a la gestión de la calidad de cartera y bancarios.

En Tarapoto, Quiroz (2018) Al investigar la incidencia de la morosidad en el Banco de la Nación – Agencia Tarapoto, según la percepción de los colaboradores, se encontró lo siguiente: "la mayoría de ellos considera que el Manual de créditos no se aplica de manera adecuada y que los mecanismos para la concesión de créditos carecen de la solidez necesaria, lo cual es la principal causa del aumento de la morosidad" (p. 32).

En Lima, Jaramillo y Trevejo (2017) al identificar los componentes concluyentes de la morosidad bancaria, afirman que el desenvolvimiento de la economía en nuestro país ha manifestado su resistencia ante el contexto internacional desfavorable. En dicho escenario, el sistema bancario peruano se ha manifestado consistente y solvente, pese a que el ratio de morosidad se ha perjudicado como resultado de las oscilaciones del rendimiento económico y del tipo de cambio. En consecuencia, el tipo de cambio impacta en la morosidad en las entidades bancarias influenciado por la situación de dolarización del sistema financiero peruano.

1.1.3 Local

En Jaén, Coronel (2016) estudió la influencia de estrategias de recaudación para disminuir la morosidad en la entidad financiera Mi Banco, el investigador halló que:

... la morosidad se ve relacionada a la mala distribución de la liquidez de sus clientes, los cuales destinan su disponible al pago de otros gastos y no a la cancelación de sus cuotas, por

lo que se debe mejorar la cultura de pago para no afectarse en el sistema financiero, otros atrasos son debido disminución de ingresos, siniestros durante la vigencia del préstamo.

El estudio citado confirma que la morosidad representa un problema de alto riesgo para la Financiera “Mi Banco” Agencia Jaén II, y para todas las instituciones financieras, tal situación anómala está perturbando la situación económica de los postreros años, no obteniendo utilidades y resultados de acuerdo a los objetivos establecidos por la gerencia.

Es oportuno señalar que: “Mi Banco, el Banco de la microempresa, es una entidad privada con personalidad jurídica, enfocada en ofrecer créditos y cuentas de ahorro a los sectores de microempresas, pequeñas empresas y medianas empresas, tanto a nivel nacional como en toda Latinoamérica.” (Coronel, 2016, p. 29). En esta entidad, se requiere efectuar un examen minucioso de la realidad económica de los potenciales beneficiarios de créditos, asimismo, se debe brindar alternativas de solución acorde a la situación de los tipos de morosos, con el propósito de fortalecer la cultura de pago de los deudores y clientes en general.

La “Financiera “Mi Banco” S.A., Agencia Jaén II, se busca reducir los riesgos operacionales que pueden surgir al otorgar préstamos a los clientes. El objetivo de cualquier institución financiera es disponer de mecanismos que protejan su patrimonio contra el fraude o el uso ineficiente, ya que diversos factores o riesgos pueden afectar la rentabilidad. El riesgo crediticio representa una amenaza para alcanzar los objetivos del negocio.

Esta empresa está enfrentando dificultades debido a la morosidad, lo que está poniendo en riesgo sus objetivos. El administrador señala que el porcentaje de morosidad ha aumentado en los últimos meses, y se han implementado estrategias para recuperar estos créditos, lo que ha elevado el costo de recuperación. Sin embargo, estas estrategias suelen crear un mal ambiente con los clientes, a menudo resultando en confrontaciones verbales. Es importante destacar que la misión de la empresa “Mi Banco” es fomentar la inclusión financiera, enfocándose principalmente en pequeños comerciantes que en su mayoría operan en la informalidad. Este mercado ofrece mayor rentabilidad debido a la negociación de tasas, lo que complica el proceso crediticio, ya que los préstamos se otorgan de manera rápida y oportuna. Por esta razón, es necesario realizar una investigación para determinar el estado

actual de la morosidad y proponer estrategias crediticias más eficientes para prevenir y/o reducir el índice de morosidad existente.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Internacional

Chile

Bruna (2013), en el estudio: "Modelo preventivo de morosidad temprana de clientes Hfc mediante clasificación Bayesiana" fue defendida con el propósito de obtener el grado de Magíster en Gestión de Operaciones en la Universidad de Chile. El principal objetivo de esta investigación es desarrollar un modelo que permita clasificar mensualmente, de manera rápida y oportuna, a todos los nuevos clientes. Este modelo busca identificar a aquellos clientes que pagarán su primera factura a tiempo, para excluirlos de las acciones de "cobranza preventiva" y evitar incomodarlos, y así enfocar mejor los esfuerzos y recursos en "los malos pagadores". La investigación presenta un diseño metodológico de tipo proyectivo, del cual se derivaron las siguientes conclusiones:

Las recomendaciones para mejorar el modelo de clasificación de los clientes incluyen la incorporación de nuevas variables de ingresos asociadas al cliente en el sistema al momento de contratar, como profesión u ocupación, edad, número de personas que contribuyen al ingreso familiar, y cantidad de hijos. Estas variables sociales están relacionadas con la responsabilidad de pago de un servicio, independientemente de cuál sea. Inicialmente, se puede identificar a los pagadores y no pagadores, y luego clasificar a los no pagadores según su respuesta a diferentes métodos de cobranza, como llamadas de un centro de atención, mensajes de texto, cartas o acciones judiciales. En resumen, hay muchas posibilidades que estos modelos de clasificación pueden ofrecer a una empresa.

España

Parrado (2015), en su investigación: "*Riesgo de crédito y solidez financiera en el sector bancario: Un enfoque macro prudencial*" El estudio, llevado a cabo con el propósito de obtener el título de Doctor en la Universidad de Jaén en España, se centró en determinar la

relación entre los diversos métodos e instrumentos utilizados. Esto implicó una clasificación sistemática para facilitar una amplia gama de actividades. Para ello, se presentó un diseño metodológico descriptivo, del cual se derivaron las conclusiones siguientes:

En los últimos decenios se ha originado un considerable cambio de punto de vista en la gerencia de alarmas crediticias, se ha traspasado del régimen acostumbrado en que la alarma era un aspecto a obviar, al sistema presente en el cual el peligro se agrega al proceso de adopción de medidas apuntalando una correspondencia entre el peligro a este con “la rentabilidad demandada”. Además, cuando se gestiona de manera eficaz el riesgo crediticio se aprecia cada vez más como una situación que adiciona cuantía a la empresa. En ese sentido, las empresas financieras han dejado atrás su rol de meros tomadores de apuros a ser genuinos administradores del riesgo de crédito.

Ecuador

Tierra(2015) en tesis: *“El riesgo de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato LTDA. del Cantón Ambato”*. Universidad Técnica de Ambato – Ecuador, para optar su titulación como Contador Auditor, el objetivo es establecer pautas y directrices para garantizar que las operaciones de crédito se lleven a cabo de manera óptima. El autor sugiere la implementación de un plan preventivo como parte de la estrategia crediticia para mitigar el riesgo y reducir la morosidad. Además, propone la capacitación del personal en políticas, funciones y procedimientos relacionados específicamente con el área de crédito, con el fin de evaluar y otorgar créditos a aquellos sujetos que cumplan con los requisitos necesarios. Se destaca la importancia de emplear estrategias financieras para minimizar el riesgo en la gestión de créditos en instituciones bancarias, lo que se considera fundamental para su funcionamiento eficiente.

Uruguay

Díaz, Genta y León (2013). En su investigación: *“Estado actual de las micro finanzas en Uruguay, perspectivas y desarrollo en los países de la región”*, para graduarse como Contador Público en la Universidad de la República de Uruguay, cuyo objetivo fue: “Proponer estrategias para evitar riesgo crediticio en instituciones financieras”. Los tesistas

concluyen que en la investigación se exhorta a que las entidades de micro finanzas que se hallan al interior del sistema bancario estatal, se deben implementar estrategias para conceder microcréditos como una manera progresiva de préstamo para las personas con bajos recursos financieros. Por ello: “El éxito del sector micro financiero en Uruguay es debido a que se han llevado a cabo diversas estrategias crediticias para el suministro de servicios de manera directa o indirecta a través de terceros e igualmente para percibir micro depósitos” (p.81).

Ecuador

Castañeda (2015). En su tesis: “Estrategias de control de riesgos crediticios para la cooperativa de ahorro y crédito “IMBACOOOP” Ltda. de la Comunidad La Compañía, del Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura”; estudio para graduarse de Contador – Auditor en la Universidad Central de Ecuador. Concluye que aplicar estrategias crediticias para reflotar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito IMBACOOOP, se precisa “que debe ser organizada, dirigida y controlada para el funcionamiento adecuado en función de las preferencias entre riesgo – rentabilidad y los análisis del riesgo de los créditos a conceder; sin olvidar, el análisis de la rentabilidad de los accionistas”. (p.76). Atendiendo a esta recomendación se infiere que resulta importante contar con estrategias financieras que admitan disminuir el nivel de riesgo crediticio y mejorar los niveles de rentabilidad en la empresa, previo a la disminución de los índices de morosidad

Ecuador

Paredes (2014) en su estudio: “Análisis de riesgo de crédito y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo”; estudio para la titulación en la Universidad Nacional de Chimborazo. Concluye que la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC, no tiene un buen procedimiento para evitar el riesgo de crédito, ya que no se encuentra condicionado a solo el servicio de crédito, además, igualmente encierra otras operaciones que realiza la entidad prestamista, encerrando la extensión de las responsabilidades y garantías, aprobaciones crediticias, operaciones con divisas, empréstitos interbancarios, entre otras elecciones. Se infiere que el peligro financiero de la Cooperativa materia de estudio depende

de diversos elementos, como la posibilidad de desembolso del cliente como requisito primordial, la aptitud del garante que patrocina el crédito, la estabilidad bancaria del usuario y el ambiente financiero” (p. 98).

Se puede tomar en cuenta dentro de las estrategias crediticias que la posibilidad de desembolso del cliente depende mucho de la estabilidad económica que este posee, estabilidad del negocio en el tiempo y su entorno financiero.

Guatemala

Morales (2017). Con la investigación: *“La administración del riesgo de crédito en la cartera de consumo de una institución bancaria”*, a fin de titularse en Contabilidad en la Universidad de San Carlos de Guatemala. Concluye: “Consejo de Administración y la Gerencia General por medio del Departamento de Riesgos de una Institución Bancaria”, resultan los responsables de calcular y valorar continuamente “el Riesgo de Crédito”, adoptando medidas protectoras y corregidoras que disminuyan los percances que logren perturbar esencialmente la realidad bancaria; asimismo, las entidades financieras que no consiguen intervenir convenientemente sus índices de morosidad, consiguientemente acrecientan sus precios de ejercicio y no alcanzan optimizar las circunstancias bancarias para sus clientes, consiguiendo un detrimento en relación a la competencia. (p.132)

Según el investigador, en la gestión de la cartera de crédito, se deben implementar estrategias de carácter preventivo y también correctivo para reducir los perjuicios económicos que puedan generarse en la empresa.

1.2.2. Nacional

Supo (2015), y el estudio: “Factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes – Agencia Ayaviri en el Período 2011 – 2014” La investigación, realizada con el propósito de obtener el título profesional en ingeniería en la Universidad Nacional del Altiplano en Puno, se centró en identificar los factores que influyen en la efectividad de la gestión financiera en la CRAC Los Andes - Agencia Ayaviri. El enfoque metodológico adoptado fue de tipo descriptivo, y se llegó a la conclusión de que

varios elementos contribuyen a la morosidad y la calidad de la cartera durante el período 2011-2014, especialmente aquellos de naturaleza económica y social. Estos incluyen el número de entidades bancarias con las que el cliente tiene otros compromisos financieros, el índice de endeudamiento, el plazo otorgado para la devolución del préstamo, el estado civil del cliente, el tiempo de existencia del negocio y el propósito del crédito.

Entonces, según el investigador, los factores que se deben tomar en cuenta para establecer la calidad de la cartera son de orden económico y social para así asegurar la viabilidad del préstamo.

Méndez (2016), en su tesis: *“Tecnología crediticia y su relación con la morosidad en el Sector Micro Financiero - Trujillo 2016”* presentada en la Universidad César Vallejo en Trujillo, elaborada con el objetivo de establecer la relación entre las variables relevantes en el contexto de las microfinanzas en la ciudad de Trujillo, se llegó a la conclusión de que las instituciones del sector bancario consideran factores como el puntaje crediticio del solicitante y la formalidad y solvencia financiera de las empresas al evaluar la concesión de créditos. Por otro lado, en las microfinanzas, los asesores comerciales recopilan información sobre el solicitante para elaborar sus perfiles comerciales y vincularlos con su entorno. La tecnología crediticia se enfoca en las tasas de incumplimiento de pago, especialmente en las empresas que presentan altos niveles de morosidad en las instituciones financieras. (p. 97)

Se rescata de Méndez la expresión de que para asegurar la recuperación de la cartera de crédito se debe implementar una apreciación bancaria se debe tomar en cuenta el scoring y los estados financieros del solicitante.

Tenorio y Pesantez (2013). Con la investigación: *“Análisis de la estructura financiera y evaluación del riesgo de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced”* para obtener el Título Profesional de Contador Público en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Concluyó que desde un punto de vista general, la condición más frecuente del riesgo de crédito se enlaza al peligro de fallo o insolvencia. El incumplimiento de pago ocasiona una merma crediticia o desventaja no planeada por la empresa, que abarca al importe no recobrado y los egresos cometidos en el transcurso de recobro. Como

consecuencia, las mermas que se formen dependerán de la composición de dos variables resaltantes: la reiteración o posibilidad de incurrir en morosidad, y la suma del perjuicio, que será dependiendo del precio de la negociación y de la norma de recuperación.

Se coincide con el investigador que la morosidad respecto al pago del crédito otorgado genera grandiosas desventajas a la organización, ya que le obliga a implementar diferentes métodos para asegurar la recuperación del mismo y, consecuentemente, la rentabilidad de la empresa.

Suárez, Varas, Sánchez, Verástegui y Neyra (2013). En su trabajo de investigación: “Contribución de la gestión de riesgos crediticios en su calificación de riesgo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo en el 2011”; para titularse en Contabilidad en la Universidad César Vallejo. Concluyen que el riesgo crediticio de la empresa financiera indicada tiene dos características específicas: “La primera es la necesidad de medir el nivel de exposición. La segunda es la capacidad para la diversificación a través de contrapartes e instrumentos”. La Caja Municipal elemento de estudio puede ponderar convenientemente el riesgo crediticio de su cartera, para que sea capaz de alcanzar una superioridad formidable sobre su competencia, ya que lograrán establecer mejor el precio de sus productos. (p. 94)

Huertas (2015). En su tesis: “*La colocación de créditos MYPES y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano del 2010 al 2014*”, para optar el Título Profesional de Contador Público. Concluye que el riesgo de morosidad es la posible existencia de detrimentos por la dificultad o carencia de esfuerzo de los clientes morosos, contrapartes o terceros exigidos para efectuar sus compromisos convenidos registrados interiormente o fuera del arqueo. Las MYPES otorgan préstamos sin realizar un diagnóstico del cliente si cuenta con capacidad de pago, siendo éste el motivo principal del alto índice de morosidad.

Se rescata que el alto porcentaje de incumplimiento de pago es ocasionado por la falta de responsabilidad del cliente para adjudicarse su deuda, asimismo, a la inadecuada evaluación al cliente ya que muchas veces no se establece bien la capacidad de pago que posee.

Murillo y Huamán (2013), en el estudio: “Administración de riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá durante el

periodo 2012”, presentado a la Universidad Nacional “Santiago Antúnez De Mayolo” Huaraz – Perú, para obtener su titulación profesional en Contabilidad, concluyeron: Si la cooperativa es administrada con eficiencia y eficacia disminuirán los riesgos crediticios; será posible minorar el índice del retraso en los pagos. Se halló que para el 56.6% de asociados la administración es buena, en tanto que para el 43.4% no es buena; “el 60% de los trabajadores saben que es un riesgo crediticio y el 40% no, para el 100% de colaboradores no existe buena gestión de la cartera de crédito, asimismo, para el 50% de ellos, la morosidad es producida por equivocaciones en la empresa.

La investigación precedente aporta datos importantes de la gestión del riesgo crediticio teniendo en cuenta que uno de los factores para el incremento de la morosidad se lo constituye la mala administración de la organización.

Mendoza (2013), con su tesis: “Análisis Econométrico de la Morosidad de las Instituciones Micro financieras y del Sistema Bancario Peruano, enero 2004-Julio 2009”, presentado a la Universidad Nacional de Piura para obtener la licenciatura en Economía, concluyó que la existencia de mora financiera estriba, entre otros factores, de las disposiciones que adoptan el personal que gerencia la empresa y de la eficacia con la que labora su administración y los colaboradores del área de finanzas. Sin embargo, igualmente el ambiente macroeconómico interviene en su especificación; asimismo; se demuestra prácticamente que el desarrollo de la peculiaridad de cartera está determinada de manera similar para los elementos macro como microeconómicos.

Se asume de Mendoza la idea de que el elemento principal del índice de morosidad es establecido por factores macro y microeconómicos.

1.2.3 Local

Coronel (2016) y su investigación “*Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco - Jaén 2015*”. Tesis de grado, presentada a la Universidad Señor de Sipán, cuyo propósito fue “El autor del estudio analiza el impacto que tienen las estrategias de cobranza en la reducción de la morosidad en la empresa bancaria Mi Banco de Jaén. Llega a la conclusión de que, para lograr resultados positivos, Mi Banco debe

realizar cambios significativos en su enfoque y también adoptar nuevas estrategias de cobranza con el fin de disminuir el nivel de morosidad” (p. xii).

La tesis de Coronel resultó sumamente importante ya que directamente está relacionada con la financiera seleccionada, sus aportes teórico metodológicos ayudaron a abordar las dos variables y, especialmente, estructurar la propuesta de estrategias crediticias.

Bernal (2014), y la investigación: “Factores que Determinan el Riesgo Operacional de la EDPYME Alternativa y su Incidencia en la Rentabilidad en la Ciudad de Chiclayo, período 2013” defendida para obtener titulación en Contabilidad en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de la ciudad de Chiclayo, la misma que presenta el objetivo de Identificar los importantes elementos de peligro que establecieron el riesgo estratégico de la EDPYME Alternativa y su consecuente influencia en la rentabilidad de la empresa en el periodo estudiado; está elaborada en un diseño metodológico de tipo aplicada no experimental; y de los cuales se extrajo la siguiente conclusión en la que indica que estos sucesos acarrearón como resultado, el menoscabo de la cartera de crédito produciendo mermas, “lo que originó la no renovación y/o acceso al financiamiento restringiéndose la liquidez y el nivel de colocaciones y cartera a finales de noviembre 2013”.

Se coincide con Bernal en el hecho de que la pérdida de la cartera de crédito genera merma o disminución de la rentabilidad en la empresa, no permitiendo el logro de sus objetivos estratégicos.

Bravo y Zamora (2014). En su tesis: “Aplicación de estrategias financieras para reducir el índice de morosidad de tarjetas de crédito del Banco de Crédito del Perú oficina Pedro Ruiz – Chiclayo 2013”; para obtener el Título Profesional de Contador Público en la Universidad César Vallejo. Concluye que el tipo de riesgo con más relevancia que debe confrontar el Banco de Crédito del Perú es el riesgo de crédito. Una señal del mismo es el índice de mora que presenta la empresa, es decir, la capacidad de su cartera reportada en su condición de falta de pago. Asimismo, la fuente primordial de los problemas que han vivenciado es la morosidad. Por ello, una cartera morosa de alto índice es un severo problema que complica la operación de la entidad como la del propio sistema a largo plazo.

Según el aporte de los investigadores las tarjetas de crédito también presentan alto índice de morosidad para el Banco de Crédito del Perú y para cualquier entidad financiera que brinde este producto.

Quiñónez y Tarrillo (2014). En su tesis: “Propuesta de un plan de riesgo crediticio para reducir la morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán – Chiclayo 2012”; para obtener la titulación en Contabilidad en la Universidad César Vallejo. Concluye que el plan de gestión crediticia para la Cooperativa seleccionada en el estudio instituye los ordenamientos y prácticas primordiales que se han de establecer para poder enfrentar de modo adecuado y efectivo dichos riesgos. Por ello los objetivos para proponer un plan de riesgo crediticio es conservar y proteger los activos financieros de la entidad reduciendo a un nivel admisible y a un costo razonable con el fin de viabilizar el recobro adecuado de la cartera de crédito en las condiciones establecidas con los socios. (p.83).

Pretel (2014), y la investigación: “Propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios y no socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pakatnamu”, para optar la titulación en Contabilidad en la Universidad Nacional de Trujillo. Concluyó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pakatnamu no ha tomado en consideración riesgos posteriores que lograrían impactarle, no ha propuesto algún plan de eventualidades ni había instituido estrategias que permitirían hacer frente a dichos eventos. En tal razón, la gestión crediticia de la cooperativa disminuyó gradualmente y como consecuencia, se generó un quebranto en los cálculos por recaudar.

Nole (2015), en su estudio: "Relación entre las Estrategias de Cobranza y la Morosidad de Pagos de Servicios en la Zona Ferreñafe de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque S.A. - 2015", realizado como parte de los requisitos para obtener el título de Licenciada en Administración en la Universidad Señor de Sipán, llegó a la conclusión de que existe una correlación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad en los pagos. Esta conclusión se basó en un índice de correlación de Pearson de 0,719. Además, se observó que las estrategias de cobranza actualmente empleadas por EPSEL S.A. no son efectivas, ya que el 94% de los trabajadores encuestados expresaron su total conformidad con la idea de que la empresa debería considerar implementar otras

estrategias de cobranza más adecuadas para aumentar la recaudación en beneficio de la entidad.

Reina (2013), en su tesis: "Elaboración de un plan de administración de cobranzas con el fin de reducir la tasa de incumplimiento de pagos entre los estudiantes de la Universidad Señor de Sipán SAC, durante el año 2012", investigación presentada como requisito para obtener el título de Contador Público en la Universidad Señor de Sipán. Concluyó que "las Escuelas de Derecho, Sistemas y Psicología" son las que presentan mayor índice de morosidad. Además:

"La razón principal detrás de la falta de pago durante el semestre es el hecho de que los estudiantes postergan los pagos hasta el final del ciclo académico, y también solicitan exenciones de intereses. Las acciones que se están llevando a cabo para reducir la tasa de falta de pago en la actualidad incluyen la comunicación verbal, programas de concienciación, supervisión de pagos y la utilización del campus virtual". (p.150)

Cervera y López (2017), en su tesis: "*Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la Caja Municipal Sullana oficina Lambayeque*", realizado como requisito para la obtención del título de Economista en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, concluyó que existen cuatro factores principales que influyen en la condición de morosidad. Estos factores son el contexto económico, la evaluación crediticia, las operaciones financieras y las condiciones empresariales. Dentro del contexto económico, se identificaron variables como problemas de pago y razones para solicitar crédito. En cuanto a la evaluación crediticia, las variables significativas fueron el nivel educativo y la actividad económica. En relación con las operaciones financieras, se destacaron aspectos como el tipo de transacción con la institución financiera. Por último, en cuanto a las condiciones empresariales, se encontraron variables como la experiencia empresarial, los ingresos y la propiedad. Respecto a las características de los usuarios morosos de la Caja Municipal Sullana Oficina Lambayeque, se observó que su nivel de ingresos tiende a ser de nivel medio-bajo. (p.30).

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Estrategia crediticia

Concepto

Para comprender el concepto de estrategia crediticia es conveniente conceptualizar inicialmente el término *estrategia*, para Rodríguez (2013, p. 57) de manera general, el enfoque de gestión estratégica en el ambiente financiero de las empresas supone contar con los recursos humanos y materiales a fin de conseguir las metas previstas.

Adicionalmente, se citan algunos conceptos establecidos por la SBS en relación a los procedimientos de créditos que se deben exigir en las empresas del sistema financiero, específicamente, tratándose “de las cooperativas de ahorro y crédito”. Según el artículo 20° y 22° de la resolución SBS 3780-2011 Reglamento de la Gestión del Riesgo de Crédito; se cita algunos conceptos a continuación:

Para Agapito (2013) *la estrategia crediticia* “es aquella en donde están comprendidas las etapas de análisis, aprobación, seguimiento y recuperación de los créditos basadas en prudentes y sanas prácticas bancarias brindadas por la entidad financiera” (p. 41).

Según Chero y Paredes (2016) es el acumulado de pautas, reglas e instrucciones que orientan las operaciones en el área de créditos y recaudaciones, todos sustentados en el punto de vista de la consecución de los propósitos determinados por la entidad financiera.

Asimismo, Wittlinger y Mori (2008, citados por Camac, 2018) al hablar de estrategias crediticias utilizan la denominación de estrategias de cobranza, entendiéndolas como la serie de operaciones ordenadas y dispuestas de manera conveniente y oportuna a los clientes para garantizar el recobro de los préstamos otorgados, de modo que los activos demandados por la entidad se transformen en activos líquidos de la forma más acelerada y eficaz permisible, conservando en el transcurso la correcta decisión de los usuarios para ulteriores contrataciones.

Importancia

Sobre el tema, Newton (2018) considera que una estrategia financiera o crediticia constituye una condición sustancial para cualquier empresa. De otro lado, estas estrategias deben ser analizadas y participadas a los asociados, gerentes y colaboradores de la organización a efectos de que todos estén sintonizados en “la misma página financieramente”.

Asimismo, una estrategia crediticia debe ser asumida como elemento inmerso en el plan estratégico de la institución, de ese modo se aseguraría que la empresa se mantenga operando y pueda volverse rentable.

Para Quinaluisa, Ortega, Guzmán y Toro (2017) definir estrategias crediticias resulta sumamente importante toda vez que contribuye a prevenir riesgo en la cartera de crédito, asimismo, contribuye con el logro de sus objetivos, fines y las operaciones de manera más provechosa.

Dimensiones

Con la finalidad de evaluar convenientemente la variable estrategias crediticias, de cobranza o financieras, en el marco de la investigación se asumirán las consideradas por Camac (2018), teniendo como recomendación que estas estrategias deben definirse previamente a la concesión del crédito, además, deben estar contenidas en el proceso de gestión de la cartera de crédito a fin de prevenir la morosidad:

Estrategias preventivas, es decir, para prever y abordar el problema de la morosidad, se proponen medidas anticipadas que incluyen indicadores para la educación de los clientes, brindando información sobre las consecuencias negativas tanto a nivel individual como empresarial, así como estrategias de cobranza preventiva que se enfocan en acciones proactivas destinadas a evitar los retrasos en los pagos. (Camac, 2018, p. 30)

Estrategias de cobranza diferenciada, se deben realizar acciones antes de que se produzca un incumplimiento de pago. Esto incluye aspectos como la formación y el estímulo del equipo encargado de los créditos, así como la evaluación de su rendimiento. También es importante

segmentar la cartera de clientes, es decir, clasificarlos según su capacidad de pago y el riesgo de incumplimiento. (Camac, 2018, p. 30)

Estrategias para desarrollar sistemas de información, que se han de ejecutar en el proceso de otorgamiento del crédito y posterior a él, requiriendo que la entidad cuente con un soporte informático para el monitoreo de clientes, sobre todo aquellos que están en situación de morosos. (Camac, 2018, p. 31)

Mejores estrategias en la gestión crediticia

Sobre el tema, Wittlinger, Carranza y Mori (2008) proponen algunas estrategias para gestionar el crédito / cobranza, las mismas que deben preverse antes de brindar el crédito o con anticipación al surgimiento de la morosidad, de allí que las estrategias crediticias puede considerarse como proactivas para evadir los créditos morosos; dentro de dichas estrategias crediticias propuestas se cuenta a:

“Práctica No. 1 – Adoptar estrategias proactivas para tratar la morosidad antes que comience”, dentro de esta buena práctica se incluye: Instruir a los usuarios acerca de las particularidades del producto, precios y costes de recaudación, determinar cronogramas de pago que resulten beneficiosos para ambas partes, además, atender descontentos y reclamos a tiempo y emplear la motivación y estímulo positivos.

“Práctica No. 2 – Fomentar la alta productividad en el área de cobranza”, estrategia que contempla acciones como poder establecer la forma más conveniente para el reembolso, escoger e instruir a los colaboradores, realizando un plan de estímulos para los trabajadores.

“Práctica No. 3 – Asegurar la calidad de la recopilación y manejo de información”, gracias a la cual será posible llevar a cabo eficaces procedimientos de información y de respaldo, recolección de información relevante sobre la historia financiera del cliente, la constitución de la Comisión de Morosidad, establecer instancias internas de revisión metodológica.

“Práctica No. 4 – Contar con Políticas y Procesos de Recuperación Claramente Definidos”, estrategia que incluye el establecimiento de lineamientos para estrechar la

relación con el cliente, la recaudación fraccionada según grado de riesgo, además, brindar una diversidad de opciones o posibilidades de cancelación.

Las estrategias financieras y la política crediticia

Según Murgia (2013) básicamente “las Cajas Municipales brindan créditos a todas las empresas y personas capaces y con voluntad de pagarlos. Con la finalidad de que el personal y la institución no se vean sobre exigidos, al principio se conceden créditos relativamente pequeños para comerciantes, que de esta forma financian su capital de trabajo. Estos créditos representan mayor rentabilidad y menos riesgos para las Cajas Municipales que los créditos de inversión. De igual manera, con el transcurrir del tiempo los plazos pueden ser extendidos y montos más elevados de “crédito.

Cada “solicitud de crédito es analizada por dos encargados del rubro. Cuando ambos aprueban la solicitud, ésta es presentada a un comité de créditos. Su función consiste en dejar ver todos los riesgos reconocibles y tomar una decisión acerca de la solicitud revisada. Mediante la inclusión de un mayor número de encargados con diversos puntos de vista y distintas funciones, se pretende confiar que los créditos sean concedidos exclusivamente bajo “criterios profesionales. (p.14).

Para Morales y Vargas (2017), implementar estrategias crediticias adecuadas implica contar con la historia crediticia del cliente, de los procesos de desembolsos, entre demás averiguaciones, posibilita implementar estrategias crediticias, que se explican desde una notificación virtual, mensajes escritos o teléfono, hasta visitas o reuniones en la propia entidad, el propósito es recaudar y conservar al cliente.

Riesgo de Crédito

Según “Pampillón, De la Cuesta y Vásquez (2016) el riesgo crediticio es la posibilidad de reportar pérdidas o quebranto de la situación financiera de una entidad crediticia por fluctuaciones en la solvencia de las contrapartes o el incumplimiento de un deudor en sus obligaciones contractuales en las condiciones y plazo establecidos” (p. 63).

1.3.2 Morosidad

Concepto

Según “Palma (2013), significado de morosidad debe ser concebido como “retraso en el cumplimiento de una obligación, penalizada con la aplicación del interés de moratoria” (p.178).”

Para Chero y Paredes (2016), constituye el impedimento para respetar lo requerido por las normas legales o con un compromiso adquirido anticipadamente, palabra que se emplea cuando el moroso no cancela la utilidad o el aporte principal de su compromiso o contraviene otros deberes financieros a su término.

La morosidad, en palabras de Limachi (2015), en el ámbito de las microfinanzas se refiere a la falta de cumplimiento o aplazamiento de los desembolsos de los préstamos concedidos cuando se llegue su término, predestinadas para el progreso y crecimiento de los empresarios ya sea pequeños o grandes.

Constituye un fenómeno que se puede manifestar de manera inadvertida en la existencia de una entidad, que perturba las perspectivas de recaudación prescindiendo ingresos previstos en caja ocasionando la mengua de la solvencia y la capacidad de liquidación en la entidad, generando escenarios de crisis en la empresa. (“Congreso Iberoamericano de Administración Empresarial y Contabilidad”, 2012)

Para definir la morosidad, se ha considerado el siguiente estándar: "La calificación crediticia del prestatario en relación con la cartera de préstamos destinada a pequeñas empresas, microempresas, así como préstamos de consumo tanto revolventes como no revolventes"(Resolución SBS N° 11356-2008).”

Los morosos, según Lozano (2013), habrán de clasificarse acorde a las razones siguientes:

1. “CATEGORÍA NORMAL (0). - Se refieren a aquellos individuos que han estado cumpliendo con el reembolso de sus préstamos de acuerdo a los términos acordados,

o en algunos casos, pueden presentar un retraso de hasta ocho (8) días naturales” (Lozano, 2013, p. 4).

2. “CATEGORÍA CON PROBLEMAS POTENCIALES (1). - Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario” (Lozano, 2013, p. 4).
3. “CATEGORÍA DEFICIENTE (2). - Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario” (Lozano, 2013, p. 4).
4. “CATEGORÍA DUDOSO (3). - Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario” (Lozano, 2013, p. 4).
5. “CATEGORÍA PÉRDIDA (4). - Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos mayores a ciento veinte (120) días calendario” (Lozano, 2013, p. 4).

Clases de morosos

La morosidad se genera porque hay clientes que incurren en el incumplimiento de sus compromisos de pago del crédito recibido, a los que se les denomina morosos, éstos adquieren esta denominación pero por circunstancias personales diferentes, de allí que Coronel (2016) reconoce cinco clases de morosos:

- a. “*Morosos fortuitos*”: Incluye a los clientes que no logran pagar sus compromisos en los plazos señalados debido a que no disfrutaban de solvencia económica ni distinto recurso de desembolso. A esta clase de consumidores financieros incumplidos se habría de extender los vencimientos, toda vez que con seguridad cumplirán con su compromiso si se les otorga lapso y facilidades para amortizar la suma comprometida (Coronel, 2016).
- b. “*Morosos intencionales*”: Son aquellos clientes incumplidos que tienen condiciones para cancelar su deuda, sin embargo, no desean hacerlo. Asimismo, se valen de la buena resolución de sus prestamistas para retardar la cancelación cualquiera sea el tiempo permitido. Ciertos de estos morosos acaban cancelando posteriormente a un largo periodo, en tanto que otros meramente jamás pagan.

- c. *“Morosos negligentes”*: Incluye a los morosos que no manifiestan ningún deseo de amortizar, ni tampoco estar al tanto de cuál es su saldo aplazado. Emplean su disposición de dinero para otros consumos en vez de pagar sus compromisos.
- d. *“Morosos circunstanciales”*: En los que se incluye a los morosos que obstruyen de buen grado el pago al originarse una confusión o error en los productos o servicios financieros obtenidos. No obstante, la casi generalidad de estos clientes incumplidos acaban amortizando luego que se remedia la dificultad.
- e. *“Morosos despreocupados”*: Son los deudores que no están al corriente de que poseen un abono aplazado debido a que su economía personal no es organizada. Estos clientes incumplidos gozan de voluntad para amortizar su deuda, sin embargo, por ser desorientados dejan de lado sus compromisos financieros adquiridos. En estos casos, se debe recurrir a la negociación directa para recuperar el crédito otorgado para adoptarla como alternativa de solución objetiva y asegurar que el moroso consiga pagar, otorgándole facilidades para el pago fraccionado o nueva calendarización de pago. (Coronel, 2016).

Causas

Los elementos que originan el incumplimiento de pago en una empresa financiera, para Aguilar y Camargo (2013) son:

“Mora causada por errores en la organización”:

Se refiere a la demora o falta de pago de los deudores debido a:

a. Objetivos poco claros:

En numerosas ocasiones por el impulso de conseguir altos efectos en el breve término, los dirigentes instan al personal de préstamos a ampliar sus colocaciones a fin de lograr sus metas y éstos no desarrollan la valoración financiera acertada lo que conlleva a una incorrecta evaluación.

b. “Deficiencias organizacionales”:

La incorrección en la caracterización de sus cargos y trabajos dentro de la empresa acarrea que se ejecute operaciones mal autorizadas y el desconocimiento de sus roles es más factible que no logren cumplir sus enmiendas pertenecientes sirviendo como derivación dificultades de mora.

c. “Favoritismos organizacionales”:

Se refiere a las preferencias hacia ciertos colaboradores a nivel de la empresa que tienen un superior grado de contacto o simpatía con los gerentes, produce un clima laboral fastidioso que conduce a que el personal amplíe sus carteras de crédito con consumidores financieros que consiguen ser latentemente incumplidos, pero que últimamente buscan conquistar posiciones frente a los jefes.”

d. “Inadecuado producto crediticio”:

Cuando no se conoce las particularidades y requerimientos del mercado produce la oferta de transacciones bancarias incongruentes a las carestías de los usuarios y a sus carencias o particularidades propias.”

e. “Deficiente capacitación del personal”:

Cuando la empresa no implementa “programas de capacitación y entretenimiento” para los colaboradores origina la morosidad, toda vez que al no estar preparados no están al corriente para identificar indicios que son muestras de que un cliente concurrirá como potencial moroso. (p.54)

“Mora Causada por deficiencias en el Proceso de Evaluación”:

Para “Aguilar y Camargo (2013). Esta causa de mora se relaciona con el proceso de valoración financiera, toda vez que las equivocaciones cometidas durante este lapso trascienden solamente en el grado de morosidad. Dentro de las faltas más acostumbradas se cuenta:

- **“Créditos evaluados y aprobados basados solo en la calidad de garantía”:**

Error que consiste en otorgar excesiva significancia al aval que el usuario ostenta antes que a la posibilidad de desembolso que éste posee. En este caso, el recobro del préstamo no se logra efectuar en el término determinado y con mucho problema.

- **“Créditos aprobados por factores de amistad o parentesco”:**

Cuando los colaboradores otorgan un crédito por mero favoritismo a cliente por motivaciones de simpatía y afinidad de igual modo amplía el porcentaje de morosidad de la empresa debido a que son créditos adjudicados apresuradamente sin haber seguridad de que serán abonados en su totalidad.”

- **“Brindar una información incompleta o falsa al cliente”:**

Con el afán de extender la cartera de crédito, se incurre en la equivocación de no manifestar la explicación conveniente al deudor sobre ajustes de ganancia, cronograma de desembolso, etc., que últimamente se convierte en una disposición rápida del cliente y con una perspectiva limitada de la realidad al tiempo de adjudicarse con los compromisos que va a adquirir.”

- **Sobreendeudamiento:**

Problema que se genera en el gran énfasis que se le concede a la caución que el deudor tiene y se confieren créditos de modo excesivo, sin previamente examinar su capacidad de desembolso. (Chero y Paredes, 2016).

Consecuencias

La morosidad como problema financiero se puede constituir en una probada lacra que va desgastando el engranaje empresarial, agrediendo su seguridad y comprometiendo su estabilidad y existencia por razones impropias a su funcionamiento, sencillamente por ser incitadas por terceras, los incumplidos iniciales pueden pasar a constituir parte obligada de nuevos clientes morosos.

Los efectos nocivos que acarrea la morosidad, tanto para la empresa como para los clientes, tratados durante el Congreso Iberoamericano de Administración Empresarial y Contabilidad (2012), son:

- “La disminución del valor de los activos financieros debido a la presencia de deudas incobrables afectará negativamente al valor total de la empresa, disminuyendo en proporción a la devaluación de sus activos.” (p. 8).
- “El reconocimiento de la depreciación de ciertos activos financieros impacta negativamente en el estado financiero del acreedor, reflejándose en su cuenta de pérdidas y ganancias” (p. 8).
- “El incumplimiento en el pago de deudas conlleva un aparente perjuicio fiscal inicial para el acreedor, quien deberá pagar impuestos sobre las ventas no cobradas, generando un detrimento financiero” (p. 8).
- “La demora en el pago, aunque sea temporal, resulta en una disminución de la liquidez del acreedor, ya que las expectativas de cobro previstas se ven retrasadas o interrumpidas, afectando tanto de manera temporal como definitiva” (p. 9).

Dimensiones

Son diversos los criterios para determinar los componentes de la morosidad, sin embargo, hay consenso en las dimensiones que Aguilar y Camargo (2004, citadas por Quiroz, 2018) ha considerado: “Cartera atrasada o morosa, cartera de alto riesgo y cartera pesada.”

“**Cartera atrasada o morosa**”, “La relación entre los préstamos que han vencido y están en proceso de cobro judicial respecto al total de préstamos otorgados” (p. 35).

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP en 2015, el término "cartera atrasada" se utiliza para describir los préstamos directos que no han sido pagados o liquidados dentro del plazo acordado y que se encuentran en situación de "vencidos o en cobranza judicial" (p. 1).

“**Cartera de alto riesgo**”, esta dimensión resulta más severa, encierra a todos los créditos incluidos en las colocaciones pasadas, en reembolso contencioso recosteadas y reformadas, sobre las colocaciones totales” (p. 35). En este sentido se considera las colocaciones con

pagos incumplidos, empezando por la menos riesgosa, traspasando la mora en demanda o judicializada, hasta aquella considerada como de difícil recuperación o incobrable (p. 36).

Cartera pesada, La mora de alto riesgo, es un indicador de calidad de cartera más severo, incluyendo las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas; en esta dimensión se considera como indicadores: Los créditos refinanciados y los créditos judiciales. Se determina a través del cociente entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados según SBS como deficiente, dudosos y perdidas y el total de créditos directos y contingentes. (Aguilar y Camargo, 2004, citadas por Quiroz, 2018, p. 36)

De acuerdo a lo señalado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015) la “cartera de alto riesgo” constituye el cúmulo “de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial” (p. 2).

La totalidad de estos créditos han incurrido en demoras en sus desembolsos de mayor o menor término, y un segmento de los mismos se están recobrando por el cauce legal, en tanto los demás han demandado que sus mecanismos de desembolso se hayan ajustado para lograr respetar la asistencia de la deuda. (Gestión, 2012)

1.3.3 Gestión del riesgo financiero

Hablar de la gestión del riesgo crediticio es referirse a la capacidad de una entidad financiera, que otorga préstamos a sus clientes, para recuperarlos, previendo que en todas las entidades de este ramo se producirá la morosidad, la gestión del riesgo financiero asociado a la gestión de recaudaciones constituye un proceso de elevada y acelerada cruce de información con los deudores, de un lado, es la reclamación del desembolso y de otro lado conservar paralelamente una disposición adecuada y concordancia para proseguir negociaciones de ulteriores recaudaciones. (Quiroz, 2018)

1.4 Formulación del problema

¿De qué manera la propuesta de estrategias crediticias contribuirá a reducir la morosidad en la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II - 2018?

1.5 Justificación e importancia del estudio

El estudio realizado partió de la problemática referida a la incidencia de morosidad en la financiera “Mi Banco”, se ha detectado que éste problema se viene incrementando lo que pondría en riesgo la liquidez de la entidad, en tal sentido, se necesitaba conocer sistemáticamente el comportamiento de la variable en mención para luego aportar algunas estrategias crediticias convenientes, por tal razón el estudio se justifica en los aspectos siguientes:

Conveniencia

En un contexto más amplio, el objetivo de la investigación fue garantizar que los procedimientos y estrategias de crédito propuestos se apliquen rigurosamente en cada situación, con la meta de reducir la morosidad en la Agencia "Mi Banco" una vez que estas estrategias estén en vigor.

Relevancia Social

"En el ámbito del sistema financiero, la entidad 'Mi Banco' participa en una competencia saludable con el objetivo de beneficiar a sus clientes. Este estudio de investigación proporcionó datos significativos con el fin de proteger el interés público y, especialmente, reducir el índice de incumplimiento de pagos. En consecuencia, la empresa fortalecerá su posición en el mercado y su estabilidad financiera brindará seguridad y bienestar."

Implicaciones “prácticas”

Debido “al grado de importancia que tiene para la empresa “Mi Banco” Agencia Jaén II, el análisis de la morosidad y las consecuentes sugerencias que esto trajo consigo, este trabajo de investigación pone al alcance la financiera la propuesta de algunas estrategias crediticias que una vez aplicadas permitirán superar la problemática real y existente en la financiera materia de estudio.

Valor teórico

Con “la investigación se fortalecerá los conocimientos ya elaborados hasta la actualidad en el tema, la información que se obtenga servirá como material de consulta para estudiantes universitarios y profesionales para futuros estudios.

Utilidad metodológica

Con la ejecución de la investigación se buscó fundamentalmente determinar que con la información recaudada a través de los medios de recolección de datos y también proponiendo la implementación de estrategias crediticias se logre la disminución de la morosidad, en la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II. Además, el estudio aportó técnicas e instrumentos de recolección de datos que podrán ser utilizados por nuevos investigadores.

1.6 Hipótesis

H₁: La propuesta de estrategias crediticias contribuirá a reducir la morosidad en la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II, 2018.”

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Proponer estrategias crediticias para contribuir con la reducción del índice de morosidad en la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II – 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar el índice de morosidad existente en la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II – 2018.-
- Identificar las estrategias crediticias existentes en la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II – 2018.

- Diseñar estrategias crediticias basadas en la gestión de riesgo crediticio para la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II – 2018.-
- Validar a juicio de expertos la pertinencia de las estrategias crediticias propuestas-

II. MATERIALES Y MÉTODO

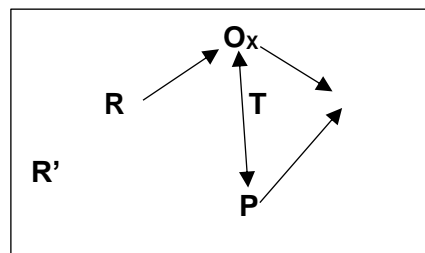
2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

La investigación asumió el tipo *descriptiva* porque se orientó a describir la realidad en torno a la variable morosidad identificando las debilidades organizacionales como resultado del examen diagnóstico de las estrategias crediticias y de cobranza utilizadas por la empresa Mi Banco S.A., Agencia Jaén II; además, fue *propositiva* ya que se diseñaron estrategias crediticias como propuesta para contribuir con la disminución del porcentaje de incumplimiento de pago en la empresa seleccionada.

1.7.3 Diseño

El proceso investigativo implicó el uso de un diseño no experimental ya que no se realizó manipulación intencional de variables, además, fue de naturaleza transversal porque se recolectó información en un momento determinado; se empleó el esquema siguiente:



Fuente: USS (2014, p. 103)

R	=	Realidad observada
O_x	=	Análisis de la realidad (respecto a la morosidad en Mi Banco)
R'	=	Realidad que se observaría a posteriori
P	=	Propuesta de estrategias crediticias
T	=	Teoría sobre las variables

1.8 Población y muestra

1.8.1 Población

La “población del presente trabajo de investigación estuvo integrada por todos los colaboradores del área de créditos empresariales de Mi Banco, Agencia Jaén II; que hacen un total de 25 personas, durante el año 2018”

González y Salazar (2012) señalan que la población se refiere a cualquier agregado de elementos en los que se proyecta reconocer sus particularidades relevantes de donde las cuales serán lícitas las conclusiones alcanzadas en la investigación.

1.8.2 Muestra

Por tratarse de una población poco extensa, la “muestra también estará compuesta por toda la población mencionada debido a que ésta es manejable por su composición de 25 personas distribuidas de acuerdo al siguiente detalle:”

Según “Douglas (2012), señala que la muestra está conformada por un segmento o porción de la población de interés y/o de donde en realidad se obtiene la información para desarrollar el estudio. Además de dónde se realizará la medición y observación de las variables.”

Tabla 1

Distribución de la muestra de trabajadores de Mi Banco S.A. Agencia Jaén II

Fuente: Área RR.HH. Mi Banco S.A.

Cargo laboral	N° de trabajadores
Gerente de Agencia	1
Jefe de Negocios	1
Asesores de crédito	23
Total	25

1.9 Variables, Operacionalización

En el proceso investigativo se trabajaron la variables siguientes:

Variable Independiente: Estrategias Crediticias

Variable Dependiente: Morosidad

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO				
Variable Dependiente: Morosidad	“La morosidad en el sistema microfinanciero se refiere a la falta de cumplimiento o demora en el pago de los créditos concedidos en la fecha de su vencimiento, los cuales están destinados a promover el crecimiento y desarrollo empresarial de pequeñas y microempresas” (Limachi, 2015, p. 20).	Se realizó una evaluación del incumplimiento de pago de compromisos por parte de los clientes de la empresa Mi Banco. Esta evaluación se llevó a cabo a través de un cuestionario administrado a los colaboradores de la empresa, abordando aspectos como la cartera atrasada, la cartera de alto riesgo y la cartera pesada. Además, se utilizó una guía de entrevista para recopilar información de la gerencia de créditos.	“Cartera atrasada o vencida”	Incidencia de mora vencida	Encuesta	Escala de Likert				
				Monitoreo a la mora vencida						
			“Cartera de alto riesgo”	Incidencia de mora en litigio			Análisis documental	Guía de análisis documental		
				Incidencia de mora incobrable						
			“Cartera pesada”	Incidencia de créditos refinanciados			Entrevista		Guía de entrevista	
				Incidencia de créditos judiciales						
			Variable Independiente: Estrategias crediticias	“El sistema de directrices y prácticas que orienta las operaciones dentro del área de créditos y cobranzas se encuentra en consonancia con la consecución de los objetivos fijados por la empresa. Este conjunto abarca reglas, normativas y procesos destinados a garantizar el cumplimiento de las metas corporativas” (Chero y Paredes, 2016, p. 39).	La sugerencia de las diversas medidas que Mi Banco debe implementar con el fin de conceder préstamos a los clientes con la garantía de su reembolso fue analizada mediante una entrevista con la dirección de la empresa y una lista de verificación para evaluar la idoneidad de las estrategias por medio del juicio de expertos. Estas medidas se centran en tres áreas principales: estrategias de prevención, de cobranza personalizada y en la creación de un sistema de información.	Estrategias preventivas	Educación financiera a los clientes		Entrevista	Guía de entrevista
							Cobranza preventiva			
						Estrategias de cobranza diferenciada	Formación permanente y motivación al personal	Entrevista		
Segmentación de la cartera de crédito										
Estrategias para implementar un sistema de información	Ejecución de un soporte informático para monitorear a los clientes	Entrevista				Guía de entrevista				

1.10 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas e instrumentos

a) Entrevista

Se “realizó una entrevista al Jefe de Negocios de Mi Banco, para obtener información sobre cuáles son las etapas que sigue la empresa para otorgar un crédito o un préstamo sin que exista un riesgo crediticio que atente contra la rentabilidad de la entidad”.

Según “Grados y Sánchez (2012) la entrevista es la comunicación debidamente planificada que surge habitualmente entre entrevistador y entrevistado, con el único objetivo de tomar decisiones que en su mayoría de veces brindan información necesaria de beneficio para ambas partes” (p.23).

Guía de entrevista:

Fue el instrumento utilizado para operativizar la entrevista. En este caso las guías elaboradas fueron utilizadas para que, en el momento de realizar la entrevista, se realice las respectivas anotaciones.

b) Encuesta

Se aplicó una encuesta dirigida a los asesores de crédito para conseguir información que ayudó a explicar la problemática presente respecto al crédito otorgado de acuerdo a las etapas que se siguen frente al riesgo crediticio.

Según “Fábregas y Pasadas (2016) es una técnica que sirve para conseguir información de una forma sistemática acerca de una población establecida, a partir de las respuestas que suministra una parte de las unidades de análisis que constituyen parte de dicha población”

Escala de Likert:

Constituye un instrumento para la valoración de una variable, a diferencia de preguntas con respuesta dicotómica (Sí, No), posibilita evaluar actitudes y conocer las percepciones y opiniones del encuestado con cualquier enunciado que se le plantee. Es una herramienta sumamente útil para utilizarla en circunstancias en las que pretendemos que el interrogado combine su punto de vista.

Se trata de un instrumento que fue estructurado en 20 ítems, referidos a las 3 dimensiones: Cartera vencida con 07 ítems, cartera de alto riesgo con 06 ítems y cartera pesada con 07 ítems.

Validación y confiabilidad de instrumentos

Para asegurar la pertinencia de los instrumentos la “validación de su contenido se realizó a través de juicio de expertos; quienes se comprometieron a revisarlos y luego emitieron un informe, dando fe de la elaboración adecuada de la guía de entrevista y cuestionario para lograr un entendimiento adecuado de las estrategias crediticias en función a la morosidad de Mi Banco S.A. Agencia Jaén II”

La confiabilidad de los instrumentos se estimó mediante la aplicación de la prueba estadística Alfa de Cronbach.

1.11 Procedimiento de análisis de datos

Para analizar los datos se realizó el siguiente procedimiento:

- Se solicitó autorización a la entidad financiera a fin de que se desarrolle la recolección de datos
- Los datos recogidos fueron procesados y tratados mediante la estadística descriptiva
- En base a la descripción de datos se elaboraron tablas y figuras con su respectiva descripción e interpretación
- A continuación se hizo la discusión de resultados, que proporcionó los insumos necesarios para la elaboración de las conclusiones y recomendaciones.

Durante todo el proceso investigativo se utilizaron los siguientes métodos:

Método analítico

Se utilizó en la tarea búsqueda de información mediante la revisión de tesis, libros, artículos para la redacción de la realidad problemática, trabajos previos y las teorías relacionadas al tema correspondiente a las variables en estudio”

Método deductivo

Será utilizado para deducir conclusiones lógicas que permita facilitar las premisas o principios en la cual se obtendrá nuevos conocimientos y teorías de operacionalización.”

Método estadístico

Se utilizó el software de Microsoft Excel para llevar a cabo el análisis, interpretación y procesamiento de los datos y resultados correspondientes. En este programa se presentaron tablas y gráficos estadísticos, utilizando la versión 16, así como el programa estadístico SPSS.

1.12 Aspectos éticos

En la ejecución de la investigación, se asumió la responsabilidad en el empleo de los datos verdaderos de la entidad únicamente con fines académicos, para adquirir contestaciones encaminadas a beneficiar no únicamente para la empresa Mi Banco S.A., Agencia Jaén II sino de la validez de la investigación.

De igual manera, la averiguación obtenida en el instrumento será conocida con total reserva, respetando la identificación de los colaboradores. De otra parte, la información acopiada de las diferentes fuentes de información, será citada y registrada respetando los derechos reservados de autor, debiendo citarlas y registrarlas respetando las reglas APA.

Finalmente, “respeto a la dignidad de la persona, como sujetos informantes, que gozan de libertad para su participación en la presente investigación.”

1.13 Criterios de rigor científico

La investigación asumió estrictamente los postulados señalados por la investigación científica, desde la observación de la realidad hasta la evaluación del proceso.

Se respetaron las exigencias de la metodología científica de manera que la recolección de datos y la elaboración del informe de tesis se fundamentó en las teorías y enfoques extractados de las fuentes seleccionadas cuidando registrar información válida y confiable.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

Objetivo específico 1: Diagnosticar el índice de morosidad existente en la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II – 2018.-

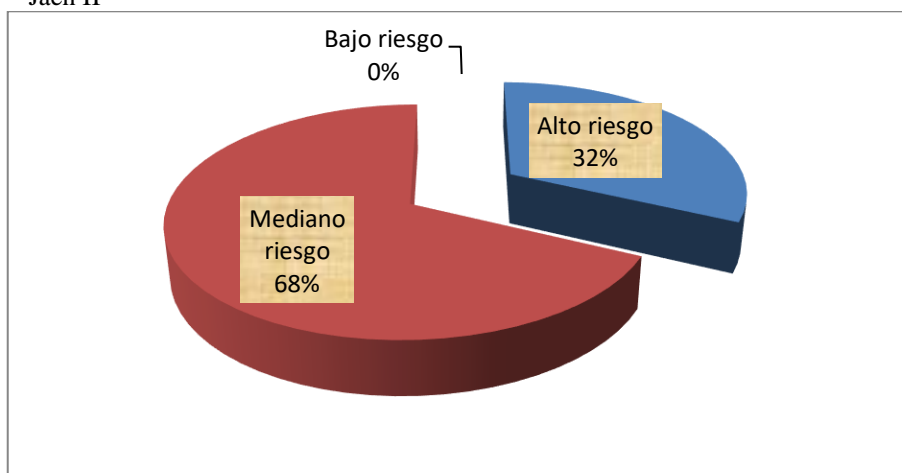
Efectuado el análisis de la morosidad en el otorgamiento de créditos, se obtuvieron los siguientes resultados, según variable y dimensiones:

Tabla 2.

Nivel de morosidad en la empresa Mi Banco S.A. Agencia Jaén II- 2018

Escala de valoración	f _i	%
Alto riesgo	08	32
Mediano riesgo	17	68
Bajo riesgo	00	00
TOTAL	25	100

Fuente: Base de datos Cuestionario para evaluar la morosidad en la empresa Mi Banco S.A. Agencia Jaén II



Fuente: Tabla 2

Figura 1.

Nivel de morosidad en la empresa Mi Banco S.A. Agencia Jaén II- 2018

Descripción e interpretación:

Los resultados obtenidos en la tabla anterior indican la evaluación de la morosidad de los créditos en la sucursal Jaén II de Mi Banco S.A. Según el 68% de los encuestados, se considera que esta morosidad representa un riesgo de mediano nivel, mientras que el 32% la clasifica como de alto riesgo. Esto sugiere que la mayoría de los colaboradores perciben

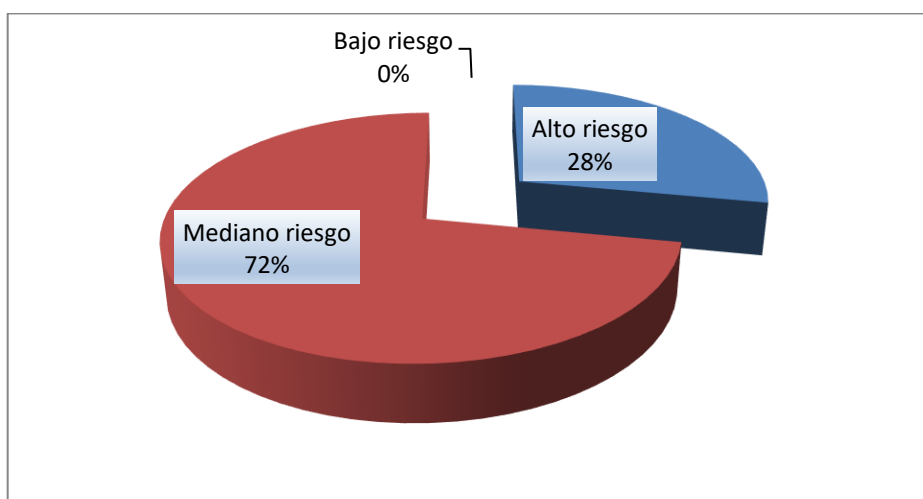
un nivel significativo de morosidad, lo que resalta la necesidad de implementar estrategias crediticias para reducir este riesgo. Se hace referencia a un índice de morosidad del 4% en los informes de gestión crediticia de la empresa.

Tabla 3.

Distribución porcentual de la dimensión Cartera Atrasada o Vencida

Escala de valoración	f _i	%
Alto riesgo	07	28
Mediano riesgo	18	72
Bajo riesgo	00	00
TOTAL	25	100

Fuente: Base de datos Cuestionario para evaluar la morosidad en la empresa Mi Banco S.A.
Agencia Jaén II



Fuente: Tabla 3

Figura 2.

Distribución porcentual de la dimensión Cartera Atrasada o Vencida

Descripción e interpretación:

En la Tabla 3, se observa la valoración del componente Cartera pesada o vencida como dimensión de la morosidad. Según la percepción de los colaboradores del área de créditos empresariales de Mi Banco, el nivel de valoración, es de Mediano riesgo según el 72% de ellos y para el 28% es de Alto riesgo. Se infiere que la predominancia del nivel medio según la mayoría de encuestados exige mejorar la política crediticia y la calidad de la cartera,

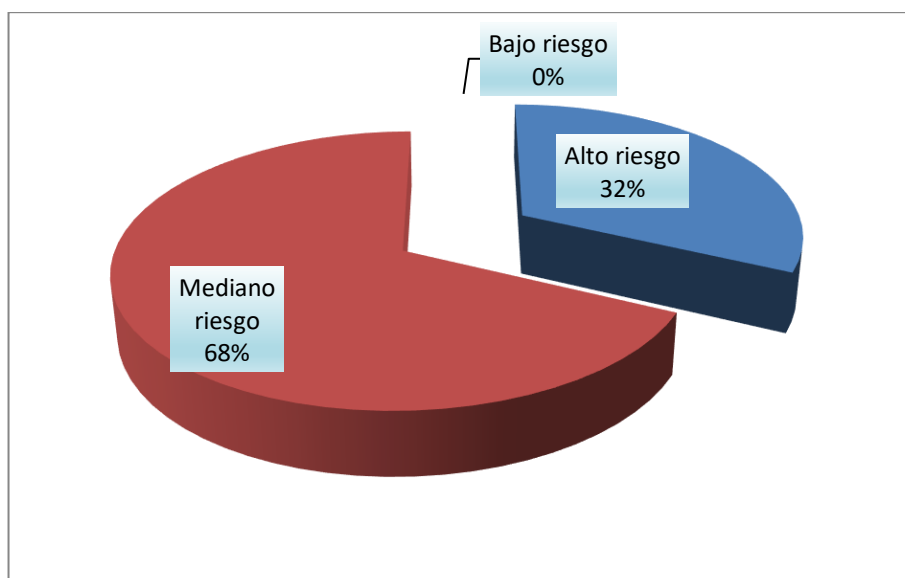
debiéndose aplicar estrategias para reducir el riesgo de morosidad.

Tabla 4.

Distribución porcentual de la dimensión Cartera de Alto Riesgo

Escala de valoración	f _i	%
Alto riesgo	08	32
Mediano riesgo	17	68
Bajo riesgo	00	00
TOTAL	25	100

Fuente: Base de datos Cuestionario para evaluar la morosidad en la empresa Mi Banco S.A. Agencia Jaén II



Fuente: Tabla 4

Figura 3.

Distribución porcentual de la dimensión Cartera de Alto Riesgo

Descripción e interpretación:

En la tabla precedente se observa la valoración del componente Cartera de alto riesgo como dimensión de la gestión crediticia, según la percepción de los colaboradores del área de créditos empresariales de Mi Banco, es de Mediano riesgo según el 68%, en tanto, para el 32% es de alto riesgo. Según lo descrito, se infiere que siendo elevado el índice de nivel medio en la morosidad, para mejorar el proceso de créditos, requiere que en la empresa logre

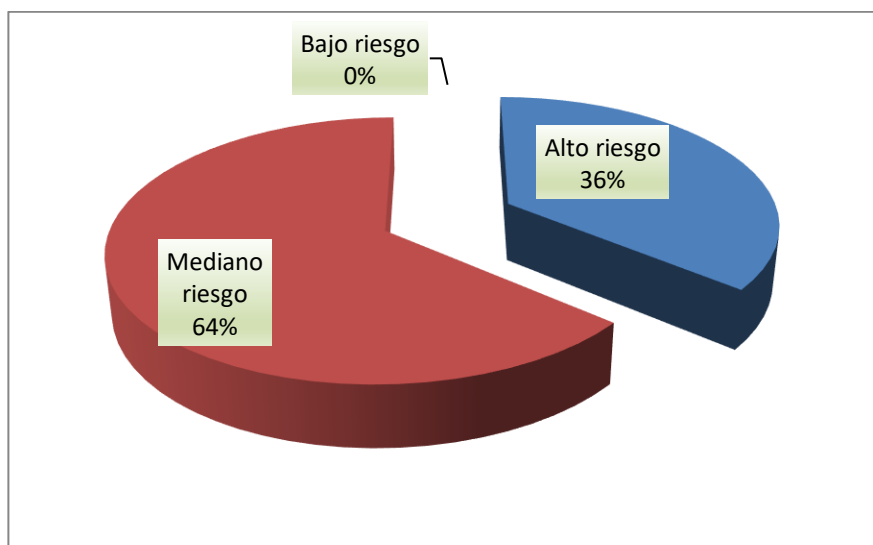
minimizar el atraso de pagos de los créditos otorgados a mayor o menor plazo así como de aquellos que recupera a través de la vía judicial.

Tabla 5.

Distribución porcentual del componente Cartera Pesada

Escala de valoración	f _i	%
Alto riesgo	09	36
Mediano riesgo	16	64
Bajo riesgo	00	00
TOTAL	25	100

Fuente: Base de datos Cuestionario para evaluar la morosidad en la empresa Mi Banco S.A. Agencia Jaén II



Fuente: Tabla 5

Figura 4.

Distribución porcentual del componente Cartera Pesada

Descripción e interpretación:

En la tabla precedente se observa la valoración de la gestión de créditos en la dimensión *Cartera pesada*, según la percepción de los colaboradores del área de créditos, le corresponde una valoración Mediano riesgo, para el 64% y el 36% considera que es de Alto riesgo. Para la mayoría de colaboradores es de nivel medio el riesgo crediticio, pudiéndose inferir que se requiere reorientar el proceso de los créditos otorgados a los clientes a fin de recuperar la

cartera no sólo la cartera vencida y en litigio sino también documentos en cartera y créditos incobrables o de difícil recuperación

Objetivo específico 2: Identificar las estrategias crediticias existentes en la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II – 2018.

Con la finalidad de alcanzar el objetivo, se aplicó una guía de entrevista al Jefe de Negocios de la entidad financiera, obteniéndose la información siguiente:

PREGUNTAS	COMENTARIO DE RESPUESTAS
1. ¿Qué tiempo viene laborando en la Empresa Mi Banco Agencia II Jaén?	<p>Estoy laborando en la empresa desde hace 5 años, es decir, desde el 2013.</p> <p>De acuerdo a la respuesta brindada por el entrevistado viene laborando varios años, lo cual es un indicador para que sus respuestas sean con buen sustento y conocimiento de la realidad de la empresa</p>
2. ¿Durante su permanencia qué índice de morosidad de los clientes se ha registrado?	<p>Bueno, la morosidad es una realidad que se presenta en todas las financieras, particularmente en “Mi Banco”, ha llegado hasta el 20% del total de los créditos otorgados, es decir, de la cartera de créditos</p> <p>La contestación dada, permite inferir que el índice de morosidad registrado es significativo, constituyendo motivo de preocupación de todos los miembros de la empres, incluyendo al personal y a los propios clientes.</p>
3. ¿Qué estrategias aplica Mi Banco para otorgar los créditos?	<p>Luego de la promoción de los créditos, se realiza la evaluación cuantitativa y cualitativa del cliente solicitando un reporte a la central de riesgos y en infocorp, a continuación se realiza el desembolso y</p>

	<p>finalmente el seguimiento correspondiente.</p> <p>Según la respuesta se puede deducir que se otorgan créditos respetando el procedimiento determinado, no obstante, al parecer estaría faltando mayor rigurosidad al realizar la evaluación del cliente para asegurar la recuperación del crédito.</p>
4. ¿Cuán efectivas han sido dichas estrategias en la gestión del riesgo crediticio?	<p>Las estrategias aplicadas no han sido del todo efectivas por ello se mantiene el índice de morosidad.</p> <p>Al parecer, no son suficientemente claras las estrategias implementadas por la empresa para gestionar el riesgo crediticio.</p>
5. ¿Mi Banco cuenta con un plan adecuado para la recuperación de créditos? ¿En qué aspectos está focalizado?	<p>Sí, en resoluciones y por tramos de vencimiento.</p> <p>La respuesta dada indica que en la empresa no se cuenta con un plan adecuado para la gestión de riesgo crediticio.</p>
6. ¿De qué manera la morosidad existente está afectando la rentabilidad de la empresa?	<p>La morosidad principalmente afecta los indicadores de productividad y crecimiento de la empresa s.</p> <p>Se infiere que probablemente la morosidad estaría impactando negativamente la liquidez de la empresa por el cual el índice de incumplimiento del cliente no es bajo.</p>
<p>COMENTARIO FINAL DE LA ENTREVISTA</p>	
<p>De acuerdo a las respuestas brindadas por el Jefe de Negocios se confirma que en la empresa financiera “Mi Banco” existe nivel preocupante de morosidad, problema que está latente ya que las estrategias convencionales y tradicionales que se aplican para la</p>	

recuperación de los créditos no son ni adecuadas ni efectivas, razón por la cual se se justifica la implementación de estrategias crediticias mucho más convenientes para reducir la morosidad y garantizar la solvencia y liquidez de la empresa.

1.14 Discusión de resultados

La investigación desarrollada focalizó su atención en la variable morosidad en la empresa financiera “Mi Banco” Agencia Jaén II, partiendo de la realidad observada en dicha entidad donde los reportes técnicos de la unidad de créditos dan a conocer la incidencia de morosidad, aspecto que debería ser confirmado con la investigación, frente al cual se formuló como objetivo general: Proponer estrategias crediticias para contribuir con la reducción del índice de morosidad en la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II – 2018.”

Para cumplir con el propósito general, fue esencial alcanzar los objetivos particulares, siendo el primero de ellos dirigido a evaluar el nivel de morosidad presente en la empresa objeto de estudio. A través del análisis de la información recopilada, se han obtenido conclusiones significativas acerca de la eficiencia del procedimiento de concesión de préstamos.

Al identificar el nivel de morosidad (Tabla 2), se constató de manera global que el 68% de la muestra de estudio, considera que dicho proceso es de mediano riesgo, en tanto un significativo 32%, precisa que es de alto riesgo; deduciéndose que para la mayoría de colaboradores existe un índice significativo de morosidad, ameritando reorientar dicho proceso a través de la aplicación de estrategias crediticias que contribuyan a reducir la morosidad.

Al contrastar este resultado con los obtenidos en cada una de las dimensiones se corrobora dicho resultado, toda vez que en la dimensión cartera atrasada o vencida (Tabla 3), cartera de alto riesgo (Tabla 4) y cartera pesada (Tabla 5); prevalece el nivel

mediano riesgo (72%, 68% y 64% respectivamente); por lo que se requiere que la empresa reoriente las prácticas en cada una de las etapas del proceso de la gestión de créditos, desarrollado acciones como, evaluación de logros y dificultades, toma de decisiones, a fin de obtener altos niveles de productividad lo que le permitirá incrementar progresivamente su capacidad financiera. De lo que se trata es de evitar que la entidad financiera haga desembolso de dinero sin la debida rigurosidad, hecho que repercute en el nivel de recuperación de los créditos, con niveles altos de morosidad, además, de persistir su incremento puede constituirse en una situación alarmante y difícil que puede poner en riesgo el posicionamiento y crecimiento económico financiero de la empresa.

Según los hallazgos de este estudio, se observa que la falta de pago de los clientes representa un problema importante para la financiera Mi Banco Agencia Jaén. Esto se confirmó durante la entrevista con el Jefe de Negocios y al analizar la documentación pertinente. Por lo tanto, es crucial abordar este problema que ha afectado la situación financiera en los últimos años, especialmente en lo que respecta a las decisiones de préstamo inadecuadas. Se sugiere reducir esta morosidad de manera efectiva para mejorar el funcionamiento y la credibilidad de la empresa, manteniendo así su posición en el mercado. Además, es esencial continuar brindando apoyo a los pequeños negocios y microempresas en la región.

Los hallazgos de la investigación conducen a tener en cuenta lo señalado por Roldán (2015), para quien el impacto de la morosidad bancaria resulta perjudicial tanto para la solvencia de las entidades bancarias o financieras como para la economía de toda la sociedad. Agrega la autora que los bancos, ante el índice preocupante de morosidad requieren tener mayor número de patrimonios a fin de estar prevenidos ante el surgimiento de morosidad. (Roldán, 2015)

Además, se comparte lo expresado por Tenorio y Pesantez (2013) en su estudio Análisis de la estructura financiera y evaluación del riesgo de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito “La Merced”, al señalar que el factor mas frecuente del riesgo de crédito está referido a la insolvencia; toda vez de que el incumplimiento de pago genera una reducción crediticia en la empresa, lo que ocasiona que las pérdidas se originen debido

a la frecuencia de ocurrir en mora y a la cuantía de la pérdida.

Por otro lado, como concluye Huertas (2015) en su investigación “La colocación de créditos MYPES y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano del 2010 al 2014”; que el riesgo del crédito se debe a la pérdida de créditos o a la ausencia de disposición de los clientes morosos para cumplir con sus compromisos convenidos registrados, además precisa que el motivo principal del alto índice de morosidad, es porque se otorgan créditos sin hacer una evaluación para determinar si el cliente cuenta con capacidad de pago.

El desarrollo de estrategias crediticias dirigidas a mitigar la morosidad en Mi Banco S.A. Agencia Jaén II es apropiado. Ante esta viabilidad, el investigador presenta a la entidad financiera un Programa de Estrategias, el cual consiste en un conjunto de procedimientos que orientan las actividades del departamento de créditos y cobranzas, abarcando fases como evaluación, aprobación, seguimiento y recuperación de los créditos mediante prácticas bancarias. Por ejemplo, según Reina (2013) en su investigación titulada "Diseño de un modelo de gestión de cobranza para disminuir el índice de morosidad en los estudiantes de la Universidad Señor de Sipán", se sugiere que las estrategias para reducir el nivel de morosidad incluyen el uso de comunicación oral, eventos de sensibilización y evaluación de los desembolsos.

Los resultados obtenidos ratifican la necesidad de aplicar estrategias crediticias pertinentes en la financiera Mi Banco de Jaén con el propósito de superar el nivel medio y alto de morosidad existente, pues las que se vienen aplicando no resultan efectivas para disminuir el índice de morosidad; entonces, se amerita la propuesta de estrategias crediticias adecuadas, para lograr, de manera similar a lo obtenido en el estudio de Chero y Paredes (2016) quienes señalan que después de aplicar “estrategias establecidas, se consideró una formidable disminución de las moras (...), significa que las equivocaciones disminuyeron “de 60% a 23%”, en esa perspectiva se detecta que evidentemente las tácticas han valido considerablemente para mitigar la morosidad.

1.15 Propuesta de estrategias crediticias

3.3. Aporte Científico:

Propuesta de estrategias crediticias para reducir la morosidad en la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II

3.3.1. Presentación

La investigación centró su atención en el estudio de la variable morosidad y cómo reducirla mediante la propuesta de estrategias crediticias como alternativa de solución ante el incremento del incumplimiento de pago de los clientes de la financiera “Mi Banco”, lo que a su vez acarrea limitaciones en la liquidez y pago de compromisos.

Preocupado por tal realidad, la investigadora alcanza la propuesta de estrategias factibles para frenar el incremento de la morosidad, con las cuales, la financiera podrá recuperar su cartera de créditos y asegurar su estabilidad económica.

En el presente apartado se describe la organización, coherencia y pertinencia de la propuesta como una contribución a la solución de la problemática existente.

3.3.2. Resumen

El objetivo que se persiguió con la propuesta de estrategias crediticias está referido a reducir la morosidad existente en la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II, esto, porque se ha detectado la existencia de clientes morosos y es evidente el incremento progresivo.

La investigación teórica que respalda la estructuración de las estrategias incluye planteamientos de la teoría de la calidad total de Deming, con los cuales se dio sustento a la propuesta, que se pondrá a disposición de la administración de “Mi Banco” para que pudieran implementarlas en favor de la recuperación crediticia.

3.3.3. Abstract

The objective that was pursued with the proposal of credit strategies is referred to reduce the delinquency existing in the company "Mi Banco" S.A. Agency Jaen II, this, because the existence of delinquent clients has been detected and the progressive increase is evident.

The theoretical research that supports the structuring of the strategies includes approaches to Deming's total quality theory, with which the proposal was supported, which will be made available to the administration of "Mi Banco" so that they can be implemented in please credit recovery.

3.3.4. Planteamiento del problema

El incremento de la bancarización, es decir, el acceso de la población económicamente activa a los productos y servicios que oferta la banca nacional y comercial constituye un aspecto positivo para mejorar el poder adquisitivo de los clientes así como para la rentabilidad de las entidades financieras, sin embargo, el ser beneficiarios de un crédito sin la evaluación exhaustiva ha dado lugar a la morosidad de los clientes que incumplen sus compromisos de desembolso por muchas razones.

El incremento de la morosidad resulta preocupante, así lo expresa Asbanc (2017, p. 3): “Las carteras con potencial mayor de incurrir en morosidad serían las de cajas municipales, financieras, las estimaciones para estas instituciones superan el 1.5% del total. Mientras que, para las edpymes y los bancos, el porcentaje no sobrepasan los 0.6%”.

La financiera “Mi Banco” no es ajena a esta realidad casi generalizada en el contexto bancario, de allí que es conveniente estudiar sistemáticamente el tema y proponer como alternativa de solución las estrategias crediticias apropiadas, asimismo, dar respuesta a la pregunta de investigación:

3.3.4.1. Formulación del problema

¿De qué manera la propuesta de estrategias crediticias contribuirá a reducir la morosidad en la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II - 2018?

3.3.5. Objetivos

3.3.5.1. Objetivo general

Contribuir con la reducción del índice de morosidad en la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II – 2018

3.3.5.2. Objetivos específicos

Identificar los lineamientos teóricos para definir las estrategias crediticias pertinentes

Diseñar estrategias crediticias de acuerdo a la realidad de la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II

3.3.6. Justificación

La propuesta de estrategias crediticias partió de la necesidad de reducir el índice de morosidad existente en la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II, además, con la propuesta se apuntala a que la empresa en mención pueda evitar su probable falta de liquidez.

De otro lado, las estrategias crediticias o financieras resultan trascendentes para cualquier empresa. Para su implementación se requiere que sean previamente conocidas, examinadas y compartidas con los directivos y colaboradores de la entidad para que todos sintonicen el mismo mensaje financiero. Asimismo, las estrategias crediticias definirán líneas de acción sobre cómo operarán los colaboradores del área de créditos para recuperar la cartera de crédito.

3.3.7. Fundamentos teóricos

En el aspecto *teórico*, la propuesta de estrategias crediticias se funda en el enfoque de la gestión de cobranza concebido como el conjunto de operaciones ordenadas y aplicadas oportuna y convenientemente con el propósito de conseguir que los clientes inmersos en morosidad hagan efectivo el desembolso por el crédito otorgado.

En el aspecto *económico*, las estrategias crediticias propuestas descansan en la idea que su implementación responde al propósito de "...evitar la exposición del riesgo que se obtiene por los créditos que se otorgan, realizando un análisis de los factores que afectan en la morosidad del crédito, lo cual provoca iliquidez y el decrecimiento de la rentabilidad" (Chero y Paredes, 2016, p. 16), quiere decir, que estas estrategias favorecieron la solvencia económica de "Mi Banco"

Finalmente, un aspecto significativo que justifica la propuesta de estrategias crediticias se refiere a lo *institucional*, toda vez que la empresa investigada es una institución joven que requiere afianzar su posicionamiento en el mercado financiero, de modo que si controla el índice de morosidad en sus clientes logrará elevar su rentabilidad y su imagen corporativa brindará seguridad a sus clientes y proveedores.

3.3.8. Bases teóricas

Estrategia

Desde la perspectiva económica, constituye una herramienta de gestión ejercida con equilibrio para recalcar las buenas prácticas con las que será gestionado, mercantilizado y vendido el producto o servicio que se oferta (Concepto definición.de, s/f).

También en el ámbito empresarial se refiere a la posibilidad de "abandonar" a la competencia, para asumir consistentemente la defensa del posicionamiento, rentabilidad y éxito como empresa. Por tanto, es vista como la exploración de diferentes maneras de ser competentes y gestionar una empresa exitosa. (Porter, 2015)

Estrategias crediticias

Herramientas de gestión que contribuyen a la consecución de los objetivos estratégicos de la entidad y de los procesos a seguir para lograrlos, a eso se puede agregar la idea de que la estrategia constituye “el idioma de la empresa con su alrededor” (Ronda, 2013, citado por Rodríguez, 2018, p. 27)

Morosidad

Financieramente, se refiere al hecho que se evidencia en los clientes que lejos de cumplir estrictamente con el pago de sus créditos, incurren en el aplazamiento o disposición para dejar de amortizar sus compromisos de pago.

3.3.9. Normatividad y/o políticas

La propuesta de estrategias tiene su sustento legal en la “Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros Ley N° 26702”

3.3.10. Características de la propuesta

La propuesta de estrategias crediticias se sustenta en que la gestión de la cobranza constituye un proceso muy importante, como lo señala Rosales (2018): “Así como es necesario aprender a vender, también resulta imperativo aprender a cobrar. Cuando un cliente o varios clientes se retrasan con los pagos, la operatividad del negocio se afecta...(p. 1)”

Entonces, las estrategias propuestas se enmarcan en los nuevos enfoques de la gestión crediticia, además, servirá para que la administración de “Mi Banco” adopte las medidas pertinentes que conduzcan a reducir el índice de morosidad. Asimismo, las estrategias se caracterizan por incluir actividades que promoverán la participación en la toma de decisiones para resolver los problemas que genera la morosidad de los clientes.

3.3.11. Estrategias a implementar

Se proponen las estrategias crediticias siguientes:

A. Estrategias anticipadas

Su objetivo: Advertir la morosidad en la empresa

Sus características: Son las que se aplican de manera anticipada para evitar el surgimiento de la morosidad, persiguen sensibilizar a los clientes sobre las desventajas del retraso en sus pagos, además, incluye el proceso de negociación entre la empresa y el cliente a efectos de consensuar sobre los plazos y facilidades de pago, en síntesis, con ellas se busca promover el compromiso del cliente respecto a la empresa.

B. Estrategias para la cobranza diversificada

Objetivo: Diferenciar a los clientes morosos en grupos según características específicas

Características: Se caracterizan porque están dirigidas a los colaboradores responsables del área de créditos, estas estrategias bien aplicadas pueden favorecer el desempeño laboral de los trabajadores con el propósito de que ellos optimicen la gestión de la cobranza, recuperando en el más breve plazo la cartera de crédito vencida.

C. Estrategias para intensificar los sistemas de información

Objetivo: Contar con un soporte informático para el monitoreo de los clientes.

Características: Estas estrategias dirigidas igualmente a los colaboradores del área de créditos de “Mi Banco” con el propósito de instrumentalizarlos en el manejo de los programas y software sobre sistemas de información que registren la base de datos con opción para actualizarlas permanentemente y poder tener a la vista el historial crediticio de los clientes, su capacidad de pago, entre otros aspectos.

SÍNTESIS ESQUEMÁTICA DE LAS ESTRATEGIAS CREDITICIAS



Fuente: Elaboración propia

3.3.12. Plan de trabajo

Estrategia	Actividades	Responsable	Indicadores	Recursos	Cronograma	Resultado esperado	Costo S/
Estrategias anticipadas	Ejecución de un Programa de Educación financiera a los clientes en general	Jefe del área de créditos Administración	N° de clientes capacitados	Material de oficina y para la capacitación	Junio - setiembre 2019	Clientes educados financieramente	500.00
	Elaboración de trípticos y volantes difundiendo	Jefe del área de créditos Administración	1000 trípticos y volantes informativos	Comisión de difusión	Julio - agosto	Compromisos con la empresa difundidos	300.00
Estrategias para la cobranza diversificada	Capacitación en gestión crediticia para los colaboradores del área de créditos	Jefe del área de créditos Administración	N° de colaboradores capacitados	Material de oficina y para la capacitación	Julio - setiembre	Colaboradores del área de créditos capacitados	400.00
	Diversificación de los clientes según nivel de morosidad	Jefe del área de créditos	N° de registros de los clientes morosos	Aparatos de cómputo programas ordenadores de datos	Junio - setiembre	Base de datos de la cartera de crédito actualizado	1500.00
Estrategias para desarrollar sistemas de información	Adquisición de equipos y software informático para el monitoreo de los clientes morosos	Administración	N° de equipos y software	Computadoras con software informático con base de datos	Junio - diciembre	Software informático instalado y contribuyentes monitoreados	1500.00
	Comunicación interna y externa entre “Mi Banco” – colaboradores – clientes	Administración	N° de informes al cliente	Material de comunicación impreso	Junio - diciembre	Comunicación fluida entre empresa - cliente	500.00

Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES		SEMANAS							
		1	2	3	4	5	6	7	8
1	Elaboración y presentación de la propuesta								
3	Elaboración del sustento teórico								
4	Validación de la propuesta								
6	Difusión de las estrategias propuestas.								

3.3.13. Recursos

Recursos Humanos

Administrador, jefe y colaboradores del área de créditos de “Mi Banco”.

Recursos Tecnológicos

Se deberá contar con equipos de cómputo de propiedad de “Mi Banco”

Recursos Financieros

La implementación de las estrategias crediticias propuestas demandará el financiamiento de S/ 4700 soles, los mismos que serán cubiertos con ingresos propios de la empresa “Mi Banco”.

Instalaciones

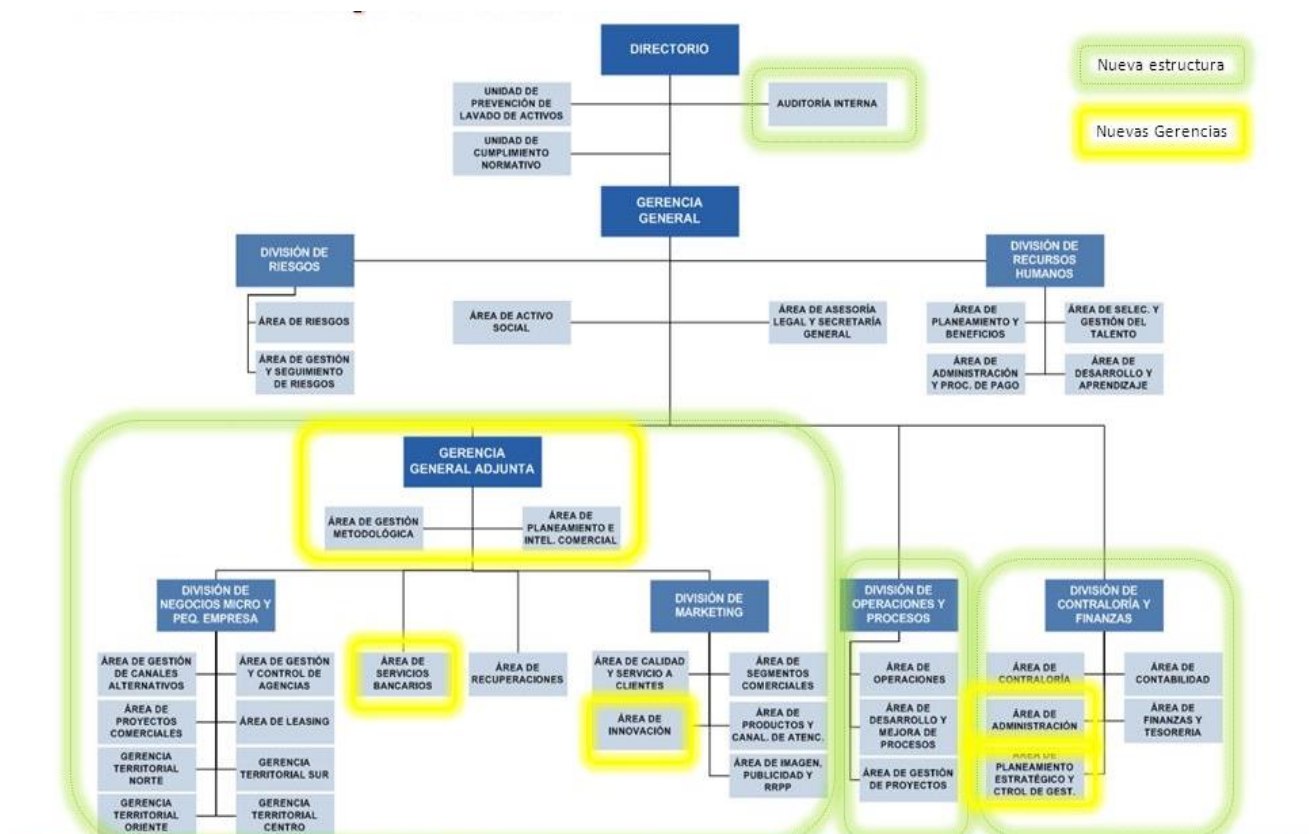
La validación experimental de las estrategias crediticias será en el local institucional de la empresa “Mi Banco”.

3.3.14. Presupuesto

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO(S/.)
Bienes	Software base de datos	01	1500.00
	Recursos para la comunicación interna	01	1500.00
	Materiales para la capacitación al cliente	01	500.00
	Materiales para la capacitación de colaboradores	01	400.00
	Impresión de compromiso de pago	02	500.00
Servicios	Materiales para comunicación empresa - cliente	01	300.00
	Fotocopias	10000	100.00
TOTAL			4, 800.00

3.3.15. Estructura organizacional

“Mi Banco” está organizado del modo siguiente:



3.3.16. Costo y beneficios

Este aspecto se refiere al análisis que se debe hacer de los costos que implica para la empresa y los beneficios que reportará a ella misma y a los clientes; en base a esta consideración, las estrategias crediticias propuestas son factibles de implementar, además, son sostenibles en el tiempo, de otro lado, al hacer el análisis de costo beneficio se tomará en cuenta que servirá de instrumento eficaz para favorecer la comunicación interna y la comunicación con el cliente, de allí la urgencia de poner en marcha las estrategias crediticias.

3.3.17. Medidas de control

Con la finalidad de asegurar la eficacia de las estrategias propuestas, se considera importante implementar el correspondiente seguimiento y control a efectos de obtener mayor cantidad de información de los resultados cómo se optimizar la gestión de la cartera de crédito, debiendo adoptar las medidas correctivas necesarias de manera oportuna.

3.3.18. Sistema de evaluación

- La puesta en marcha de las estrategias crediticias estará sujeta a evaluación permanente, comprendiendo dos niveles: El primero, a cargo de la administración de “Mi Banco”, jefe del área de créditos y los colaboradores; segundo, serán los clientes en general quienes evalúen los efectos de las estrategias. Para tal efecto, se considerarán como indicadores de evaluación: Pertinencia de las estrategias crediticias, nivel de responsabilidad de los clientes y grado de eficiencia y eficacia de los colaboradores empresariales.

IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- a. Al diagnosticar el índice de morosidad existente en la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II – 2018, se halló que para el 68% de colaboradores investigados, la morosidad es de mediano riesgo. Se concluye que para la mayoría de ellos existe un índice significativo de morosidad, ameritando reorientar dicho proceso a través de la aplicación de estrategias crediticias.
- b. Se identificó que las estrategias crediticias más pertinentes para reducir el índice de morosidad en la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II, son: Estrategias anticipadas, estrategias para la cobranza diversificada y estrategias para intensificar los sistemas de comunicación.
- c. Con la información recogida se diseñaron las estrategias crediticias en una propuesta teórica, basadas en la gestión de riesgo crediticio para la empresa “Mi Banco”.-
- d. A efectos de garantizar la consistencia y pertinencia de las estrategias, se procedió a la respectiva validación a juicio de expertos, cuyos informes se ubican en anexos.

4.2. Recomendaciones

- a. La Administración de la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II, debería tener en cuenta que sus colaboradores son conscientes del nivel de mediano riesgo en que se encuentra la morosidad financiera, de allí la conveniencia de capacitarlos para disminuir su incidencia.

- b. La Administración y jefe del área de créditos de “Mi Banco” deben evaluar la eficacia de las actuales estrategias crediticias a fin de tomar en cuenta la necesidad de actualizarlas.

- c. La Administración de la empresa “Mi Banco” de Jaén debería asumir las estrategias propuestas por la investigadora para verificar experimentalmente su efectividad en la reducción de la morosidad.

REFERENCIAS

- Agapito, G. A (2013). *Determinantes del crédito de consumo por tipo de institución financiera en el Perú*. Piura, Perú. Recuperado de: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1329/ECO_034.pdf
- Aguilar, G. y Camargo, G. (2013). *Análisis de la morosidad de las instituciones micro financieras (IMF) en el Perú*. Recuperado de <http://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/rmcred08.pdf>
- Bernal, H. (2014). *Factores que determinan el riesgo operacional de la EDPYME alternativa y su incidencia en la rentabilidad en la Ciudad de Chiclayo, período 2013*. Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Chiclayo. Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/199>
- Bravo y Zamora (2014). *Aplicación de estrategias financieras para reducir el índice de morosidad de tarjetas de crédito del Banco de Crédito del Perú - oficina Pedro Ruiz - Chiclayo 2013*. Tesis de grado, Universidad César Vallejo
- Bruna, E. A. (2013). *Modelo preventivo de morosidad temprana de clientes Hfc mediante clasificación Bayesiana*. Tesis de maestría, Universidad de Chile en Chile. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/112522>
- Camac, G. A. (2018). *Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad de los créditos otorgados en la Cooperativa de Servicios Múltiples Sol&Café de la provincia de Jaén*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo
- Castañeda, C. E. (2015). *Estrategias de control de riesgos crediticios para la Cooperativa de Ahorro y Crédito "IMBACOOPT" LTDA. de la comunidad La Compañía, del Cantón Otavalo, provincia de Imbabura. Ecuador*. Tesis de grado, Universidad Central de Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3422/1/TUICYA018-2016.pdf>
- Castillo, L. (2005). *Análisis Documental*. Universidad de Valencia. Valencia: Biblioteconomía. Obtenido de <https://www.uv.es/macass/T5.pdf>
- Chero, K. B. y Paredes, M. E. (2016). *Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el banco azteca, Chepén 2015*. Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3005/TESES%20MARIA%20ELSA%20PAREDES%20ABANTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cervera, S. N. y López, R. E. (2017). *Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes*

- de la Caja Municipal Sullana oficina Lambayeque*. Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/usat/887?show=full>
- Congreso Iberoamericano de Administración Empresarial y Contabilidad. (2012). *La morosidad; un problema colateral de la crisis económica*.
- Coral, F. Y. de los A. (2010) *Análisis econométrico de la morosidad de las instituciones micro financieras y del Sistema Bancario Peruano, Enero 2004-Julio 2009*. Tesis Presentada a la Universidad Nacional De Piura. Consultada en: http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1328/ECO_033.pdf
- Coronel, L. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco - Jaén 2015*. Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3030/TESIS_ESTRATEGIAS%20DE%20COBRANZA_MOROSIDAD.pdf
- Díaz, Genta y León (2013). *Estado actual de las micro finanzas en Uruguay, perspectivas y desarrollo en los países de la región*. Tesis de grado, Universidad de la República de Uruguay. Recuperado de: <http://148.204.210.201/tesis/1436975416009MICROPEQUEAS.pdf>
- Gestión. (2012). *Cartera de alto riesgo se eleva a S/. 5,175 mlls*. Disponible en: <https://gestion.pe/impres/cartera-alto-riesgo-eleva-s-5-175-mlls-24251>
- Grados, J. A. y Sánchez, E. (2007). *La entrevista en las organizaciones*. México D.F: Editorial El Manual Moderno. Recuperado de: <tps://edoc.site/la-entrevista-en-las-organizaciones-2a-edpdf-3-pdf-free.html>
- Huertas, D. L. M. (2015). *La colocación de créditos MYPES y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano del 2010 al 2014*. Lima, Perú. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1536/1/huertas_pdlm.pdf
- Limachi, P. Z. (2015). *La morosidad y su influencia en el cumplimiento de objetivos estratégicos de la Edpyme Raiz Agencia Macusani 2013-2014*. Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado de: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2793>
- León, A., Díaz, E. y Genta, E. (2012). *Estado actual de las microfinanzas en Uruguay, perspectivas y desarrollo en los países de la región*. Montevideo, Uruguay. Recuperado de: <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/123456789/627/1/M-CD4522.pdf>
- Méndez, J. L. (2016). *Tecnología crediticia y su relación con la morosidad en el Sector Micro Financiero - Trujillo 2016*. Tesis de grado, Universidad César Vallejo. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/506/m%C3%A9ndez_tj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morales, M. L. (2017). *La administración del riesgo de crédito en la cartera de consumo de una institución bancaria*. Tesis de grado, Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de: http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3045.pdf

Morales, M. y Vargas, N. A. (2017). *Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad: estudio de caso, 2016*. Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/10239/Morales%20Mel%C3%A9ndez_Vargas%20Meza_Identificar_factores_externos2.pdf?

Murillo, K. R. y Huamán, B. R. (2013) *Administración de riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá durante el periodo 2012*. Tesis de grado, Universidad Nacional "Santiago Antúnez De Mayolo" Huaraz – Perú. Recuperado de: http://www.kidderperu.bligoo.com/media/users/18/939562/files/207014/ADMINISTRACION_DE_RIESGOS_CREDITICIOS.pdf

Newton, Ch. (2018). *La importancia de la estrategia financiera*. Recuperado de: <https://www.cuidatudinero.com/13128465/la-importancia-de-la-estrategia-financiera>

Nole, G. I. (2015). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A. – 2015*. Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4152/Nole%20Ze%C3%B1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ochoa, G. A. y Saldívar, R. (2013). *Administración financiera correlacionada con las NIF*. Recuperado de: <https://www.worldcat.org/title/administracion-financiera-correlacionada-con-las-nif/oclc/859254876>

Pampillón, De la Cuesta y Vásquez, O. (2016). *Sistema Financiero en perspectiva*. Madrid, España.

Paredes, L. V. (2014). *Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. Ambato, Ecuador*. Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20997/1/T2827i.pdf>

Parrado, P. (2015). *Riesgo de crédito y solidez financiera en el sector bancario: Un enfoque*

- macroprudencia*. Tesis Doctoral, Universidad de Jaén en España. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=79764>
- Pretel, N. del C. (2014). *Propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios y no socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Pakatnamu"*. Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/617/pretel_nancy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quinaluisa, N. V., Ortega, X. F., Guzmán, M. del C. y Toro, W. J. (2017). *Estrategias de crédito en las empresas privadas*. Recuperado de: [http://ijhssi.org/papers/v6\(4\)/version-II/H0604026266.pdf](http://ijhssi.org/papers/v6(4)/version-II/H0604026266.pdf)
- Quiñónez, C. J. J. y Tarrillo, J. F. (2010). *Propuesta de un plan de riesgo crediticio para reducir la morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán - Chiclayo 2009*. Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <http://www.pead.uss.edu.pe/handle/uss/1017>
- Quiroz, J. L. (2018). *Plan de gestión de riesgo crediticio para disminuir la morosidad en el Banco de la Nación – Agencia Tarapoto, 2016*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo.
- Reina, O. I. (2013). *Diseño de un modelo de gestión de cobranza para disminuir el índice de morosidad en los estudiantes de la Universidad Señor de Sipán SAC, 2012*. Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2839/Tesis%20Reina%20Iliquin%20oscar%20Israel.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Roldán, P. (2015). *Morosidad bancaria*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>
- Suárez, J., Varas, K., Sánchez, P., Verástegui, I. y Neyra, M. (2013). *Contribución de la gestión de riesgos crediticios en su calificación de riesgo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo en el 2011*. Investigación, UPAO
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2015). *Glosario de términos e indicadores financieros*. Recuperado de: <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>
- Supo, P. F. (2015). *Factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes – Agencia Ayaviri en el Período 2011 – 2014*. Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano en Puno. Recuperado de: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2515>

- Tenorio, M. del C. y Pesantez, L. G. (2012). *Análisis de la estructura financiera y evaluación del riesgo de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito La Merced. Cuenca, Ecuador.* Tesis de grado, Universidad de Cuenca. Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1533/1/tif94.pdf>
- Tierra, J. P. (2015). *El riesgo de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato LTDA. del Cantón Ambato.* Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato – Ecuador. Recuperado de: <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/17398>
- Universidad ESAN. (2016). *El impacto financiero del incremento de la morosidad bancaria.* Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/el-impacto-financiero-del-incremento-de-la-morosidad-bancaria/>
- Vidal, S. A. (2017). *La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile.* Tesis de grado, Universidad Técnica Federico Santa María. Recuperado de: <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23660/3560900257366UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Wittlinger, B. Carranza, L. y Mori, T. (2008). *Mejores prácticas en Estrategias de Cobranza.* Recuperado de: https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA “MI BANCO” S.A. AGENCIA JAÉN II – 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA / INSTRUM
<p>Existencia de morosidad en la empresa Mi Banco S.A. Agencia Jaén II</p> <p>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA: ¿De qué manera la propuesta de estrategias crediticias contribuirá a reducir la morosidad en la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II - 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Proponer estrategias crediticias para contribuir con la reducción del índice de morosidad en la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II – 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a. Diagnosticar el índice de morosidad existente en la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II – 2019.</p> <p>b. Identificar las estrategias crediticias existentes en la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II – 2019.</p> <p>c. Diseñar estrategias crediticias basadas en la gestión de riesgo crediticio para la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II – 2019.</p> <p>d. Validar a juicio de expertos la pertinencia de las estrategias crediticias propuestas.</p>	<p>HIPÓTESIS PRINCIPAL La propuesta de estrategias crediticias contribuirá a reducir la morosidad en la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II, 2019.</p> <p>HIPÓTESIS SECUNDARIAS</p> <p>a. Es de nivel medio el índice de morosidad existente en la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II – 2019.</p> <p>b. Son poco efectivas las estrategias crediticias existentes en la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II – 2019.</p> <p>c. Si se diseñan estrategias crediticias basadas en la gestión de riesgo crediticio, entonces se contribuirá a reducir la morosidad en la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II – 2019.</p> <p>d. La propuesta de estrategias crediticias es pertinente a juicio de expertos</p>	<p>VI: Estrategias crediticias</p>	<p>Estrategias preventivas</p>	<p>Educación financiera a los clientes</p> <p>Cobranza preventiva</p>	<p>Entrevista / Guía de entrevista</p> <p>Categorías:</p> <p>Pertinentes</p> <p>Medianamente pertinentes</p> <p>No pertinentes</p>
	<p>Estrategias de cobranza diferenciada</p>	<p>Formación permanente y motivación al personal</p> <p>Segmentación de la cartera de crédito</p>				
	<p>Estrategias para implementar un sistema de información</p>	<p>Ejecución de un soporte informático para monitorear a los clientes</p>				
	<p>VD: Morosidad</p>	<p>Cartera atrasada o vencida</p>	<p>Incidencia de mora vencida</p> <p>Monitoreo a la mora vencida</p>	<p>Encuesta / Cuestionario</p> <p>Entrevista / Guía de entrevista</p> <p>Categorías:</p> <p>Alto riesgo</p> <p>Medio riesgo</p> <p>Bajo riesgo</p>		
		<p>Cartera de alto riesgo</p>	<p>Incidencia de mora en litigio</p> <p>Incidencia de mora incobrable</p>			
		<p>Cartera pesada</p>	<p>Incidencia de créditos refinanciados</p> <p>Incidencia de créditos judiciales</p>			

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Académica Profesional de Contabilidad

Jaén, 17 de enero del 2019

Señor (a)
C.P.C. EMER VILLEGAS VASQUEZ
Ciudad,

Me dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Contabilidad de las Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de investigación I, estamos trabajando la Investigación: **"ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA "MI BANCO" S.A AGENCIA JAEN II-2019"**

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos me dirijo a usted solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Kely Cabrera Córdova
DNI N° 76079151

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Yo, contador público colegiado EMER VILLEGAS VASQUEZ, docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad de Sipán, he leído y validado el instrumento de recolección de datos(ENTREVISTA) elaborada por: Kely Cabrera Córdova, estudiante de la escuela de contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada **ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA "MI BANCO" S.A AGENCIA JAEN II-2019"**

CERTIFICADO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Jaén, 20 de enero del 2019



C.P.C. Emer Villegas Vasquez
MAT: 04.7019
DNI: 45445473

C.P.C EMER VILLEGAS VASQUEZ

ANEXO N° 02:
ESCALA DE LIKERT PARA EVALUAR LA MOROSIDAD

Estimado (a) colaborador (a): El presente cuestionario tiene por finalidad diagnosticar el índice de morosidad en la empresa Mi Banco, mucho le agradeceré responder con sinceridad y objetividad.

INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro se presenta un conjunto de enunciados, le solicito marque con una (X) la respuesta que considere correcta, según su opinión.

ESCALA DE VALORACIÓN:

5. SIEMPRE 4. CASI SIEMPRE 3. A VECES 2. CASI NUNCA 1. NUNCA

ÍTEMS						
	Dimensión: Cartera atrasada o vencida					
	La empresa Mi Banco evalúa eficientemente el nivel de cumplimiento de deudas de los clientes					
2.	Los asesores de créditos están preparados para evaluar los riesgos de cartera previo al otorgamiento de un préstamo					
3.	En Mi Banco existen políticas claras para la recuperación de créditos que se encuentran en morosidad					
4.	Es adecuada la gestión para enfrentar el índice de morosidad vencida en Mi Banco					
5.	Mi Banco realiza el seguimiento de los créditos de mora vencida (deudas de 1 a dos mensualidades)					
6.	Los clientes con moras vencidas reciben visitas del personal de cobranza de manera oportuna					
7.	La empresa aplica estrategias efectivas para monitorear la mora vencida					
	Dimensión: Cartera de alto riesgo					
8.	Mi Banco posee un registro preciso de la incidencia de la mora en litigio					
9.	Hace seguimiento de los créditos en litigio mediante asesoría legal					
10.	La empresa busca adoptar acuerdos con los clientes de moras en litigio					
11.	La empresa identifica y hace seguimiento de los créditos incobrables					
12.	La empresa aplica estrategias adecuadas para recuperar la mora incobrable					
13.	Es eficiente el trabajo de asesoría legal en la evaluación de las moras de alto riesgo					
	Dimensión: Cartera pesada					
14.	La empresa evalúa permanentemente la incidencia de créditos para refinanciarlos					
15.	Mi Banco concede la oportunidad para que el cliente refinance su crédito					
16.	Muchas veces el refinanciamiento de moras no resulta una medida eficaz					
17.	Mi Banco evalúa permanentemente la incidencia de créditos judicializados					
18.	La empresa aplica lineamientos claros para recuperar los créditos judiciales					
19.	Se cuenta con buena asesoría legal para recuperar los créditos judiciales					
20.	Si se eleva el índice de créditos judiciales impactará negativamente la rentabilidad de la empresa					

Fuente: Adaptado del Cuestionario para evaluar la morosidad de Camac (2018)

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		C.P.C. EMER VILLEGAS VASQUEZ
	PROFESIÓN	Contabilidad
	ESPECIALIDAD	Contabilidad
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	5 AÑOS
	CARGO	
ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA "MI BANCO" S.A AGENCIA JAEN II-2019		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	CABRERA CORDOVA KELY	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario-Entrevista	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p><u>GENERAL</u></p> <p>Aplicar estrategias crediticias para reducir el índice de morosidad en la empresa Mi Banco S.A., Agencia Jaén II 2019.</p>	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>	
DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE MI BANCO		

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES <i>Conforme</i>	
3. OBSERVACIONES <i>Ninguna</i>	


GPC. *Emilio Villota Viquez*
MAT. 04-5019
DNI: 45445473
EVDERTO

ANEXO N° 03 FICHA TÉCNICA

1. Nombre:

Escala de Likert para evaluar la morosidad

2. Autora:

El instrumento ha sido adaptado por la Br. Kely Cabrera Córdova del cuestionario sobre morosidad elaborado por Camac (2018)

3. Objetivo:

Identificar el nivel de morosidad en la empresa Mi Banco S.A. Agencia II Jaén.

4. Usuarios:

El cuestionario fue aplicado a 25 colaboradores de la empresa Mi Banco S.A. Agencia II Jaén.

5. Características y modo de aplicación.

- 1° La escala ha sido estructurada en 20 ítems, referidos a las 3 dimensiones: Cartera vencida con 07 ítems, cartera de alto riesgo con 06 ítems y cartera pesada con 07 ítems.
- 2° El instrumento se administró de manera individual a cada colaborador, bajo responsabilidad de la investigadora.
- 3° El instrumento fue aplicado por un espacio de 20 minutos aproximadamente y como material se empleará un lapicero y el cuestionario en físico.

6. Estructura

Variable: Morosidad		
Dimensión	Indicadores	Ítems
Cartera vencida	Incidencia de mora vencida	1,2,3,4
	Monitoreo a la mora vencida	5,6,7
Cartera de alto riesgo	Incidencia de mora en litigio	8,9,10
	Incidencia de mora incobrible	11,12,13
Cartera pesada	Incidencia de créditos refinanciados	14,15,16,17
	Incidencia de créditos judiciales	18,19,20

7. Escala.

7.1 Escala general:

NIVEL	Rango
Bajo riesgo	[01 – 34)
Mediano riesgo	[35 - 66)
Alto riesgo	[67 – 100)

7.2 Escala específica.

Nivel	Dimensiones		
	Cartera vencida	Cartera de alto riesgo	Cartera pesada
Bajo riesgo	[01 – 12)	[01 – 10)	[01 – 12)
Mediano riesgo	[13 - 23)	[11 - 20)	[13 - 23)
Alto riesgo	[24 – 35)	[21 – 30)	[24 – 35)

8. Validez: El contenido del instrumento fue validado por juicio de expertos

9. Confiabilidad: Su índice se estimó aplicando la Prueba estadística Alfa de Cronbach.

**GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL JEFE DE NEGOCIOS DEL MI BANCO S.A.,
AGENCIA JAÉN II**

- I. Nombre del entrevistado (a):
- II. Cargo que desempeña:
- III. Objetivo de la entrevista: Recoger información sobre la morosidad
- IV. Fecha: Hora:
- V. Entrevistadora:
Kely Cabrera Córdova
- VI. Aspectos de la entrevista:

Entrevistadora: Señor: Buenos días, gracias por acceder a la entrevista.

- 1. ¿Qué tiempo viene laborando en la Empresa Mi Banco Agencia II Jaén?
- 2. ¿Durante su permanencia qué índice de morosidad de los clientes se ha registrado?
- 3. ¿Qué estrategias aplica Mi Banco para otorgar los créditos?
- 4. ¿Cuán efectivas han sido dichas estrategias en la gestión del riesgo crediticio?
- 5. ¿Mi Banco cuenta con un plan adecuado para la recuperación de créditos? ¿En qué aspectos está focalizado?
- 6. ¿De qué manera la morosidad existente está afectando la rentabilidad de la empresa?

Entrevistadora: Muchas gracias por la información brindada

ANEXO N° 05
FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

1. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Institución: Empresa Mi Banco S.A. Agencia II Jaén
- 1.2. Lugar: Jaén
- 1.3. Objetivo: Recoger información sobre la incidencia de la morosidad
- 1.4. Fecha de aplicación:
- 1.5. Duración:
- 1.6. Personas que participaron:

2. APLICACIÓN DEL ANÁLISIS DOCUMENTAL

DOCUMENTOS	TIENE		VALORACIÓN		
	SI	NO	B	R	M
- Base actualizada de cartera de clientes	X			X	
- Registro actualizado de clientes morosos	X			X	
- Plan de gestión de cartera de crédito	X			X	
- Informes de gestión de riesgo financiero	X			X	
- Registro de incidencia de mora vencida	X			X	
- Registro de incidencia de créditos refinanciados	X			X	
- Registro de incidencia de créditos en litigio		X			X

ANEXO N° 06

ANÁLISIS DE FIABILIDAD

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,808	20

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. La empresa Mi Banco evalúa eficientemente el nivel de cumplimiento de deudas de los clientes	60,00	35,636	,071	,812
2. Los asesores de créditos están preparados para evaluar los riesgos de cartera previo al otorgamiento de un préstamo	60,33	32,242	,475	,794
3. En Mi Banco existen políticas claras para la recuperación de créditos que se encuentran en morosidad	60,33	32,970	,373	,800
4. Es adecuada la gestión para enfrentar el índice de morosidad vencida en Mi Banco	60,17	32,333	,535	,792
5. Mi Banco realiza el seguimiento de los créditos de mora vencida (deudas de 1 a dos mensualidades)	59,75	33,841	,202	,811
6. Los clientes con moras vencidas reciben visitas del personal de cobranza de manera oportuna	59,92	30,811	,663	,783
7. La empresa aplica estrategias efectivas para monitorear la mora vencida	59,75	32,386	,376	,800
8. Mi Banco posee un registro preciso de la incidencia de la mora en litigio	59,83	31,788	,479	,793
9. Hace seguimiento de los créditos en litigio mediante asesoría legal	59,75	31,477	,489	,793
10. La empresa busca adoptar acuerdos con los clientes de moras en litigio	59,92	32,447	,591	,791
11. La empresa identifica y hace seguimiento de los créditos incobrables	59,83	35,788	,009	,817
12. La empresa aplica estrategias adecuadas para recuperar la mora incobrable	59,50	33,364	,303	,804
13. Es eficiente el trabajo de asesoría legal en la evaluación de las moras de alto riesgo	59,92	32,447	,432	,797
14. La empresa evalúa permanentemente la incidencia de créditos para refinanciarlos	59,92	31,720	,533	,791
15. Mi Banco concede la oportunidad para que el cliente refinance su crédito	59,67	34,424	,262	,805
16. Muchas veces el refinanciamiento de moras no resulta una medida eficaz	59,58	31,356	,585	,788
17. Mi Banco evalúa permanentemente la incidencia de créditos judicializados	59,92	32,083	,482	,794
18. La empresa aplica lineamientos claros para recuperar los créditos judiciales	59,67	33,879	,248	,807
19. Se cuenta con buena asesoría legal para recuperar los créditos judiciales	59,67	33,515	,229	,810
20. Si se eleva el índice de créditos judiciales impactará negativamente la rentabilidad de la empresa	59,58	35,174	,122	,811

ANEXO N° 07

Base de datos del cuestionario para evaluar la morosidad en MI BANCO Agencia Jaén II 2019

Colab.	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	4	4
3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	2	3	4	3	3	4	4	3
4	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	2	2	4	4
5	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
6	3	2	2	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	2	2	4
7	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
8	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
9	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3
10	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	4	3	4	2	3
11	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	2	4	4	4	4	3	4	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
14	3	3	3	3	4	3	4	4	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	2	4
15	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3
16	4	2	3	4	4	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3
17	2	3	3	3	4	3	2	3	4	2	4	2	4	4	2	2	3	2	3	3
18	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	4	4	3	4
19	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5
20	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	2	3	4
21	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
22	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	2	4	2	2	4
23	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
24	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
25	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado VICTOR HUGO PUICAN RODRIGUEZ

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada "ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA REPLICAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE BANCOS S.A."
AGENCIA JAEN 11 - 2019

Realizado por:

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA : Muy adecuado.
- BA : Bastante adecuado.
- A : Adecuado
- PA : Poco adecuado
- NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	X				
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.	X				
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.	X				
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.	X				
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.	X				
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.	X				
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.	X				
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de	X				

- bibliografía especializada. x
- 3.2 La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas. x
- IV Bibliografía**
- 4.1 Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta. x
- V Fundamentación y viabilidad de la Propuesta**
- 5.1 La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue. x
- 5.2 La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente. x
- 5.3 La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones. x

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Validado por el Magister VICTOR HUGO PULCAN RODRIGUEZ

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 10 años

Cargo Actual: JEFE ADMISIÓN Y RENDICIONES FINANCIERAS


Mg. C.P. Victor Hugo Pulcan Rodriguez

Fecha:

Mg. GESTIÓN PÚBLICA

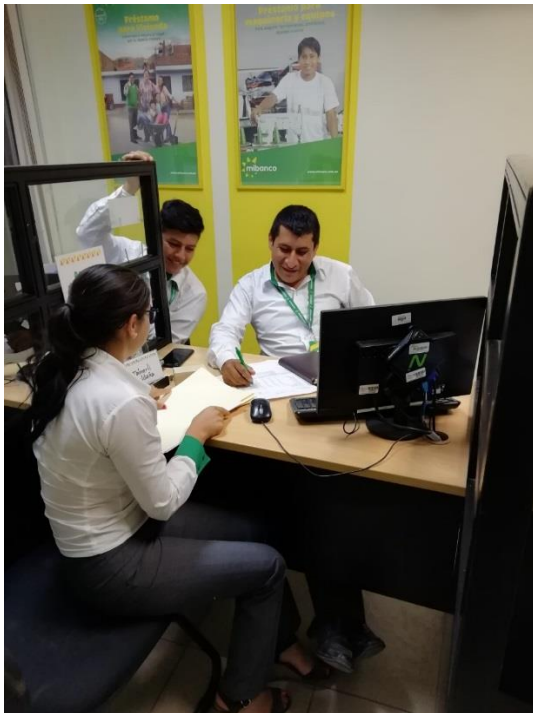
DNI N° 42813931

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado VICTOR HUGO PULCAN RODRIGUEZ

ANEXO N° 07
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

**INVESTIGADORA APLICANDO LOS
INSTRUMENTOS A LOS COLABORADORES**



INVESTIGADORA APLICANDO LOS INSTRUMENTOS A LOS COLABORADORES



NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS

AUTOR

Cabrera Cordova Kely

RECuento DE PALABRAS

15234 Words

RECuento DE CARACTERES

84173 Characters

RECuento DE PÁGINAS

67 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

345.5KB

FECHA DE ENTREGA

Jun 2, 2024 9:49 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 2, 2024 9:51 PM GMT-5

● **24% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 20% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 20% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado



**ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE
SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN**

Código:	F3.PP2-PR.02
Versión:	02
Fecha:	18/04/2024
Hoja:	1 de 1

Yo, Edgard Chapoñan Ramirez, coordinador de investigación del Programa de Estudios de Contabilidad, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de (Pregrado, posgrado) según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado: ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA "MI BANCO" S.A. AGENCIA JAÉN II – 2019, elaborado por el estudiante(s) Cabrera Cordova Kely.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 24%, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 02 de junio de 2024

Mg. Chapoñan Ramirez Edgard

Coordinador de Investigación

DNI N° 43068346

43068346