

UNIVERSIDAD PRIVADA LÍDER PERUANA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



UNIVERSIDAD
LÍDER PERUANA

Tesis

**“Evaluación de la Gestión de deuda mediante aplicación de
Procedimientos y Políticas de Crédito en Microfinancieras”**

Para obtener título de Contador Público

Autor

Mirian Jakeline Arcaya Guillen

Asesor

Mg. Carmen Rosa Barrera Avalos

Santa Ana, La Convención, Cusco

2021

Dedicatoria

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mi hija Mia Isabella, quien fue la personita que me impulso a seguir adelante, así mismo a mis padres quienes siempre estuvieron conmigo apoyándome y alentándome a no rendirme.

Agradecimiento

Primeramente, agradezco a Dios por permitirme vivir y disfrutar de cada día, gracias a mi hermosa familia por creer en mí, por apoyar mis decisiones y proyectos. Mi camino hasta ahora no ha sido sencillo, pero gracias a sus aportes, a su amor, su inmensa bondad y apoyo, lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos. Les agradezco, y hago presente mi gran afecto hacia ustedes.

Finalmente agradezco a la vida porque cada lección que me ha dado, me ha convertido en la persona que ahora soy.

Palabras Claves

- Políticas de créditos
- Créditos
- Microfinanciera
- Deuda

Keywords

- Credit policies
- Credits
- Microfinance
- Debt

Línea de Investigación
Negocios y Emprendimiento

Título de Tesis
**“EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE DEUDA MEDIANTE
APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS DE
CRÉDITO EN MICROFINANCIERAS”**

Resumen

Cuando existe un recurrente retraso del pago de las cuotas mensuales por parte de los clientes de las microfinancieras, se puede ocasionar una disminución de rentabilidad en la misma. La aparición de morosos se relaciona con la precaria evaluación crediticia, ya que no hay forma de conocer el perfil del cliente sin un previo análisis del mismo.

La presente tesis se hizo la pregunta ¿Cómo es la Gestión de deuda en las microfinancieras peruanas?, por lo cual se planteó un análisis a la gestión de deuda mediante la aplicación de procedimientos y políticas de crédito en microfinancieras, recopilando información cualitativo descriptivo a través de encuestas en microfinancieras de la ciudad de Cusco de primera mano y así se determinó el tipo de Gestión de deuda en las microfinancieras peruanas.

Se concluyó que es posible mejorar la gestión de deuda en las microfinancieras mediante la aplicación de procedimientos y políticas de crédito, sin embargo, no se puede asegurar que desaparecerá la morosidad, ya que, a pesar la inexistencia de un reglamento exclusivo para el otorgamiento crediticio, empleando métodos tales como Analítico-Sintético, Hipotético-Deductivo y la Entrevista, se ha demostrado mantener los niveles de morosidad dentro los registros históricos, los cuales son aceptables.

Abstract

When there is a recurring delay in the payment of monthly installments by microfinance clients, it can cause a decrease in profitability. The appearance of defaulters is related to the precarious credit evaluation, since there is no way to know the client's profile without a previous analysis of it.

The present thesis asked the question: How is debt management in Peruvian microfinance institutions? for which an analysis was proposed to debt management through the application of procedures and credit policies in microfinance institutions, collecting qualitative descriptive information through of first-hand surveys of microfinance institutions in the city of Cusco and thus the type of debt management in Peruvian microfinance institutions was determined.

It was concluded that it is possible to improve debt management in microfinance institutions through the application of credit procedures and policies, however, it cannot be guaranteed that delinquency will disappear, since, despite the lack of exclusive regulations for granting credit Using methods such as Analytical-Synthetic, Hypothetical-Deductive and Interview, it has been shown to maintain the delinquency levels within the historical records, which are acceptable.

Índice general

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Palabras Claves	v
Keywords	vi
Línea de Investigación	vii
Título de Tesis	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Índice general	xi
Índice de tablas	xiv
Índice de figuras	xv
CAPÍTULO I. Introducción	16
1.1. Antecedentes del problema	16
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general.	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Objetivos de la investigación	17
1.3.1. Objetivo general.....	17
1.3.2. Objetivos específicos.....	17
1.4. Formulación de la hipótesis	18
1.4.1. Hipótesis general.....	18
1.4.2. Hipótesis específica	18
1.5. Justificación de la investigación.....	18
1.6. Alcance y limitaciones de la investigación	18
1.6.1. Alcance	18
1.6.2. Limitaciones.....	19

CAPÍTULO II. Marco Teórico	20
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.2. Bases teóricas	21
2.2.1. Identificación y conceptualización de variables.....	21
2.2.2. Operacionalización de variables.....	23
2.3. Marco conceptual	28
2.3.1. Procedimientos y Políticas de Crédito.....	28
2.3.2. Crédito	28
2.3.3. Manual de procedimientos	29
2.3.4. Normativa de evaluación crediticia	29
2.3.5. Proceso	30
2.3.6. Gestión de deuda	30
2.3.7. Morosidad.....	31
CAPÍTULO III. Metodología de la investigación	32
3.1. Tipo o enfoque de la investigación	32
3.2. Diseño de la investigación	32
3.3. Alcance de la investigación.....	32
3.4. Población y muestra	32
3.4.1. Descripción de la población.	32
3.4.2. Selección de la muestra	33
3.5. Recolección de datos.....	33
3.5.1. Diseño de instrumentos	33
3.5.2. Aplicación de instrumentos	34
CAPÍTULO IV. Resultados	35
4.1. Procedimientos y Políticas de Crédito	35
4.1.1. Nivel de cumplimiento	35
4.1.2. Características de los préstamos	37

4.1.3. Nivel de cumplimiento de las normativas de evaluación crediticia ..	39
4.2. Gestión de deuda	43
4.2.1. Morosidad de clientes.....	43
4.2.2. Seguimiento a morosos.....	46
4.3. Contraste de los resultados.....	48
CAPÍTULO V. Análisis y Discusión	53
5.1. Nivel de Cumplimiento	53
5.2. Nivel de morosidad	53
5.3. Políticas de otorgamiento crediticio.....	54
Conclusiones y Recomendaciones.....	56
Conclusiones	56
Recomendaciones.....	58
Referencias bibliográficas	59
Anexos	61
Anexo 1 Matriz de consistencia	61
Anexo 2. Cuestionario.....	63
Anexo 3. Datos Obtenidos	67

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables	23
Tabla 2 Escalas de interpretación del coeficiente de correlación.	49
Tabla 3 Relación entre el cumplimiento de las normas de evaluación crediticia y las normas.....	49
Tabla 4 Relación entre la morosidad registrada y la morosidad histórica.	50
Tabla 5 Relación de los procedimientos y políticas de crédito con la gestión de deuda	51

Índice de figuras

Figura 1 Préstamos y nivel de ganancia (en miles de soles).....	35
Figura 2 Número de procesos seguidos a los deudores	36
Figura 3 Número de pagos cumplidos	36
Figura 4 Prestamos máximos otorgados	37
Figura 5 Nivel de préstamo otorgados en Soles	38
Figura 6 Número de cuota de pagos de créditos	38
Figura 7 Evaluación a los clientes capacidad de pago y voluntad	39
Figura 8 Corroboro el sobreendeudamiento de los clientes.....	40
Figura 9 Elaboración de garantías	40
Figura 10 Verificación que los clientes no estén solicitando otro crédito	41
Figura 11 Verificación de que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado.....	41
Figura 12 Seguimiento de la conducta de pago de los clientes	42
Figura 13 Consulta y verificación el reporte de créditos vencidos.....	42
Figura 14 Caso más realista, pagos cumplidos antes de no pagar	43
Figura 15 El mejor de los casos, pagos cumplidos antes de no pagar	43
Figura 16 El peor de los casos, pagos no cumplidos antes de no pagar	44
Figura 17 Caso más realista, días de retraso de pago	44
Figura 18 El mejor de los casos, días de retraso de pago	45
Figura 19 El peor de los casos, días de retraso de pago.....	45
Figura 20 Motivos de no pago	46
Figura 21 Realizó llamadas y notificó de manera oportuna a clientes con retraso de 1 a 15 días.....	46
Figura 22 Corroboró los pagos efectuados por el cliente antes de informar los créditos vencidos mayores a 15 días	47
Figura 23 Notificó y efectuó las visitas grupales de cobranza de manera adecuada a los clientes con retraso de 15 a 30 días.....	47
Figura 24 Inicio de proceso judicial por falta de pago.....	48

CAPÍTULO I. Introducción

1.1. Antecedentes del problema

Es conocido que la pequeña y la micro empresa trabajan con préstamos bancarios de corto o largo plazo, los cuales les permiten llevar a cabo sus actividades con normalidad y continuar invirtiendo para crecer, en ese sentido, las grandes entidades bancarias requieren garantías por parte de sus clientes, ya sea de forma hipotecaria, mediante un aval o incluso una aseguradora, sin embargo, muchos empresarios no cuentan con estos garantes, por lo cual recurren a las microfinancieras ya que estas son más flexibles en ese sentido.

Con respecto al panorama actual de pandemia el Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (IEDEP) explica que, el Perú ha ingresado a una fuerte recesión, es así que medidas de contención aplicadas afectaron el empleo e ingresos de los hogares y las ventas de las empresas, restando así las posibilidades de pago de ambos agentes económicos. Siendo más exactos, los créditos de consumo pasaron de una tasa de morosidad de 3,41% en marzo a 5,79% en noviembre del 2020, siendo los directamente afectados por la crisis económica y que ha significado una drástica caída en el empleo a nivel nacional (Cámara de comercio de Lima, 2021).

Lizarzaburu et al. (2020) explican que la morosidad es uno de los principales problemas que afronta una microfinanciera, ya que en la medida que los niveles de incumplimiento en el pago de los créditos aumenten ello va afectar directamente la rentabilidad de las compañías. Cabe resaltar que la recurrente aparición de morosos se puede relacionar con la precaria evaluación crediticia, ya que no hay forma de conocer el perfil del cliente sin un previo análisis del mismo.

Por ello, surge la importancia de una correcta aplicación de procedimientos y políticas de crédito durante la evaluación previa al crédito, es decir, lo establecido por la SBS en la resolución N° 11356 – 2008, esta política de crédito puede dar la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no solamente debe ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito, asegurando así que sus clientes vayan a poder reintegrar el monto prestado sin mayores complicaciones.

El presente trabajo se concentra en realizar una propuesta de la Gestión de deuda mediante la aplicación de Procedimientos y Políticas de Crédito en microfinancieras con la finalidad de mejorar la rentabilidad de estas empresas del sector financiero.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

¿Cómo es la Gestión de deuda en las microfinancieras peruanas?

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las normativas de evaluación crediticia en las microfinancieras peruanas?
- ¿Cuál es el nivel de morosidad registradas en el 2020 en las microfinancieras peruanas?
- ¿Existen políticas de otorgamiento crediticio en las microfinancieras peruanas, mediante la aplicación de método Analítico-Sintético, Hipotético-Deductivo y Entrevista?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general.

Determinar el tipo de Gestión de deuda en las microfinancieras peruanas.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Identificar el nivel de cumplimiento de las normativas de evaluación crediticia en las microfinancieras peruanas.
- Determinar el nivel de morosidad registrada en el 2020 en las microfinancieras peruanas.
- Evaluar la existencia de políticas de otorgamiento crediticio en las microfinancieras peruanas, mediante la aplicación de método Analítico-Sintético, Hipotético-Deductivo y Entrevista.

1.4. Formulación de la hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Los procedimientos y políticas de crédito en microfinancieras mejoran la gestión de deuda.

1.4.2. Hipótesis específica

- Existe un alto nivel de cumplimiento de las normativas de evaluación crediticia en las microfinancieras peruanas.
- El nivel de morosidad registrada en el 2020 en las microfinancieras peruanas supera a los registros históricos.
- Existen políticas de otorgamiento crediticio en las microfinancieras peruanas, mediante la aplicación de método Analítico-Sintético, Hipotético-Deductivo y Entrevista es precario.

1.5. Justificación de la investigación

La propuesta planteada en la presente investigación permitirá proponer pautas en cuanto a los procesos de evaluación crediticia en las microfinancieras peruanas, dando paso al incremento de la rentabilidad de estas.

Asimismo, con este estudio se deja registro de la situación actual que enfrenta el país en el sector financiero. Lo cual, permitirá elaborar mejoras en el servicio de otorgar créditos financieros a las PYMES considerando los factores determinantes para disminuir la morosidad.

Permitirá iniciar futuros estudio en base a los descubrimientos y resultados que se vayan a obtener en desarrollo de esta investigación.

1.6. Alcance y limitaciones de la investigación

1.6.1. Alcance

El alcance este estudio será realizar un plan de Gestión de duda mediante aplicación de Procedimientos y Políticas de Crédito en microfinancieras peruanas.

En la presente investigación, se aplicará a una microfinanciera de la ciudad de Cusco.

1.6.2. Limitaciones

Las limitaciones que presenta este trabajo es la recopilación de datos, historiales crediticios, entre otras, de las distintas microfinancieras peruanas. Asimismo, el traslado para la obtener la información se dificulta debido a la emergencia sanitaria que afronta el país.

CAPÍTULO II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

El estudio de Rodríguez, Rodríguez, Y Tercero (2016) titulado “Factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L DE ESTELÍ, en el primer semestre del año 2016”, tuvo como principal objetivo, reconocer y analizar los diversos factores que intervienen en el nivel de mora de los créditos concedidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R. L. de Estelí, todo ello producido en el primer semestre del año 2016. Los resultados que obtuvieron después de aplicar las técnicas de recolección de datos se determinaron que pese a contar con los recursos financieros, no se implementan políticas de desarrollo tecnológico ni publicitario. Asimismo, los factores que afectan a los socios y que conllevan a que estos incurran en mora los de mayor relevancia son: la falta de tiempo y el sobreendeudamiento. Por ello, una de las estrategias se enfoca en la implementación de tarjetas para reducir el tiempo.

El estudio de Carrillo (2015) titulado “La gestión financiera y la liquides de la empresa, Azulejos Pelileo”, tuvo como objetivo determinar la incidencia del inadecuado manejo de la gestión financiera por parte de la gerencia de la empresa Azulejos Pelileo, centrado en la liquidez que posee esta. Como resultado de la investigación se obtuvo que el personal administrativo y contable de la empresa puntualiza en 60% que es necesario el manejo de informes de balance general, estado de resultados, flujo de efectivo, entre otros. Por ello, el autor decidió proponer un manual de procesos financieros que permitan determinar de manera visible el estado de la empresa; por ende, elevar la liquides de la misma.

El estudio de Wilson Abad León (León, 2019) titulado “Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle” nos dice que el indicador de morosidad de la cartera de crédito de consumo se lo ha mantenido estable artificialmente a través del castigo de cartera, o mediante la absorción por nueva colocación, y que esta cooperativa Alianza del Valle no tiene procedimientos de control para el seguimiento y evaluación de la efectividad de cada uno de los canales de cobranza, por lo que la mayor parte de la morosidad corresponde a cartera vencida de mayor maduración.

El estudio de Aguilar Y Camargo (2010) titulado “Análisis de la Morosidad de las Instituciones”, el autor se concentra en estudiar de forma profunda y analítica la morosidad en la Instituciones Microfinancieras del Perú. Los cuales, permiten realizar análisis de índices, estados financieros, proyecciones para mejorar la administración del riesgo en la entidad estudiada, a su vez también se plantea propuestas para la evaluación respecto a la calidad de las políticas. Con todo lo mencionado, el resultado del estudio determinó que los factores agregados son relevantes para el proceso, debido a que los que tienen mayor énfasis en el cálculo de la tasa de morosidad se terminaran encontrando con la tasa de crecimiento basada en la actividad económica, nivel de endeudamiento de los agentes y las restricciones de liquidez.

En un estudio realizado por Murillo Y Huamán (2012) titulado “Administración de Riesgo Crediticio y su incidencia en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá durante el periodo 2010”, se realizó con la finalidad de bajar los índices de incidencia en la morosidad a través de una efectiva administración de riesgo crediticio en la “Cooperativa de Ahorro y Créditos Chiquinquirá” Caraz – 2010. Para ello, se consideró la efectiva administración de riesgo crediticio. Los resultados de la investigación confirman que si se administra efectivamente los riesgos crediticios; minimiza la incidencia en la morosidad. Por tanto, mejorar la administración de riesgo crediticio mediante normas estrictas de crédito para prestatarios y créditos. Además, evaluar el riesgo crediticio, tomando en cuenta los cambios que se podrían generar con relación a las operaciones de otorgamiento de crédito, además también no dejar de lado el seguimiento de la cartera crediticia.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Identificación y conceptualización de variables.

Variable Independiente: Procedimientos y Políticas de Crédito

La política de crédito es definida como una guía para la acción; es decir, normativas lógicas con las opciones estratégicas y deben acoger las enseñanzas que provienen de la teoría y la experiencia histórica (Vilariño, 2011).

Las Política de Créditos están dirigidas a obtener objetivos especiales como establecer un marco de trabajo y una guía para la toma de decisiones, dirigida hacia el logro de los fines de la empresa al otorga crédito (Moreno, 2017).

En otra definición se dice que las políticas son guías para orientar la acción, son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problema un problema reiterativo dentro de una organización e implementación de estrategias (Gomez Alvaro, 2012).

Variable Dependiente: Gestión de deuda

Se define como gestión a un cuerpo organizado de principio y regularidades que explican el funcionamiento de las organizaciones. Es decir, lo que se aplica para guiar y prescribir la manera en cómo se debe de gestionar con la razón de alcanzar la mayor eficacia y eficiencia posible (González, 2013).

La deuda es una obligación que llega a partir de la solicitud del servicio de préstamo, donde el deudor se compromete a pagar la deuda de acuerdo con los términos previamente acordados. Es la obligación de devolver capital a una tasa de interés fija dentro de un período acordado. El monto adeudado es la suma del capital requerido más los intereses correspondientes (Peiro, 2015).

La gestión de deuda forma una parte central de la contabilidad, ya que esta se ocupa de los acreedores (es decir, todas las personas u organizaciones que otorgan crédito a la empresa). Cuando los proveedores proporcionan bienes o servicios a otra empresa y esperan el pago dentro de un período acordado, se convierten en acreedores (Delgado, 2018).

2.2.2. Operacionalización de variables.

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Procedimientos y Políticas de Crédito	Hace referencia la ejecución de los procedimientos para la evaluación de un cliente de manera óptima referente a aspectos económicos para asegurar el cumplimiento de la normativa y evitar demoras en los pagos.	Nivel de cumplimiento	Número de préstamos	¿Cuántos préstamos como máximo ha otorgado en un mes?	1 a 5 6 a 10 Más de 10
			Nivel de ganancia	¿Qué nivel de préstamos ha otorgado?	S/. 300 a S/.1000 S/. 1000 a S/.5000 S/. 5000 a S/. 10000 Más de S/. 10000
				¿En cuántas cuotas de pago ha otorgado los préstamos?	6 a 12 cuotas 12 a 18 cuotas Más de 18 cuotas
		Nivel de morosidad	Número de pagos cumplidos	Asuma un cliente en el caso más realista, ¿Cuántos pagos cumplió el cliente antes de que empiece a no pagar?	1 a 4 cuotas 5 a 8 cuotas 9 a 12 cuotas Más de 12 cuotas Siempre pagó
				Asuma un cliente en el mejor de los casos, ¿Cuántos pagos cumplió el cliente antes de que empiece a no pagar?	1 a 4 cuotas 5 a 8 cuotas 9 a 12 cuotas Más de 12 cuotas Siempre pagó

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
				Asuma un cliente en el peor de los casos, ¿Cuántos pagos cumplió el cliente antes de que empiece a no pagar?	1 a 4 cuotas 5 a 8 cuotas 9 a 12 cuotas Más de 12 cuotas Siempre pagó
		Políticas de otorgamiento crediticio	Nivel de deuda	¿Evaluó en los clientes la capacidad de pago y voluntad de ellos?	Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca
				¿Corroboró el sobreendeudamiento de los clientes habituales y potenciales?	Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca
				¿Elaboró garantías de acuerdo con el monto y naturaleza del crédito?	Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca
				¿Verificó que los clientes al solicitar un crédito no estén solicitando simultáneamente otros en diversas entidades financieras?	Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
				¿Se ocupó de verificar que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado?	Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca
				¿Corroboró de manera inicial e hizo seguimiento de la conducta de pago de los clientes de su cartera?	Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca
				¿Consultó y verificó el reporte de créditos vencidos?	Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca
Gestión de deuda	Forma en disponer de los recursos de las entidades financieras para mantener la rentabilidad de la microfinanciera.	Nivel de morosidad en los clientes.	Número de días de retraso	Asuma un cliente en el caso más realista, ¿Cuántos días de retraso del pago de la última tuvo?	1 a 15 días 16 a 30 días 30 a 60 días 60 a 90 días Más de 90 días
				Asuma un cliente en el mejor de los casos, ¿Cuántos días de retraso del pago de la última tuvo?	1 a 15 días 16 a 30 días 30 a 60 días 60 a 90 días Más de 90 días

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
				Asuma un cliente en el peor de los casos, ¿Cuántos días de retraso del pago de la última tuvo?	1 a 15 días 16 a 30 días 30 a 60 días 60 a 90 días Más de 90 días
		Motivos de no pago en el día establecido	Motivos de no pago	¿Qué motivos expuso el cliente por no haber realizado el pago?	Liquidez y problemas financieros Causas emocionales y personales Pandemia COVID-19
				¿El cliente pagó cuando indicó el motivo?	Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca
		Estrategias utilizadas para poder cobrar la deuda.	Procesos seguidos a los deudores	¿Se da prioridad las deudas morosas en función a los días de atraso?	Siempre Casi siempre A veces

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
					Casi Nunca Nunca
				¿Realizó llamadas y notificó de manera oportuna a clientes con retraso de 1 a 15 días?	Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca
				¿Corroboró los pagos efectuados por el cliente antes de informar los créditos vencidos mayores a 15 días?	Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca
				¿Notificó y efectuó las visitas grupales de cobranza de manera adecuada a los clientes con retraso de 15 a 30 días?	Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca
				¿Pasó a los clientes a proceso judicial por deuda?	Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Procedimientos y Políticas de Crédito

Las políticas de crédito y cobranza se aplican en su propio departamento en la ejecución, creando un marco de trabajo y una guía para la toma de decisiones, su Importancia son imprescindibles para el éxito del plan, dado que:

- Facilitan la delegación de autoridad o Motivan y estimulan al personal, al dejar a su libre arbitrio ciertas decisiones
- Evitan pérdidas de tiempo a los superiores, al minimizar las consultas innecesarias
- Otorgan un margen de libertad para tomar decisiones en determinadas actividades
- Contribuyen a lograr los objetivos de la empresa
- Proporcionan uniformidad y estabilidad de decisiones
- Indican al personal como debe actuar en sus operaciones
- Facilitan la inducción al nuevo personal.

Política de créditos en los microcréditos Sobre tecnología crediticia, no se ha establecido una definición precisa. Este concepto evoluciona con el tiempo, puesto que el sector micro financiero se encuentra en constante desarrollo.

Dimensiones:

- **Nivel de cumplimiento.**

El nivel de puntualidad de los clientes respecto a un deber u obligación

- **Nivel de morosidad.**

El nivel de demora, falta de diligencia en el cumplimiento de un deber u obligación (Canaza, 2016).

- **Políticas de otorgamiento crediticio**

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse o no el crédito (Canaza, 2016).

2.3.2. Crédito

De acuerdo con Rodríguez (2010) el crédito se puede definir desde dos puntos de vista:

- *Crédito comercial*

Se hace referencia a un tipo de deuda originada de manera informal y a corto plazo, en donde los términos no son legalizados. En diversas ocasiones, se tiene como pago a cuenta de una compra futura; en este caso, se invierte la posición de los participantes. Por tanto, el vendedor se convierte en deudor y el comprador suma el papel de acreedor.

- *Crédito financiero*

Consiste en el aplazamiento de pago fuera de su objeto principal, y es a través de esto que las empresas se conceden el pago en un futuro preestablecido por ellos. Por ello, fundamentalmente se considera como deudas contraídas con acreedores o financiación concedida a deudores diversos.

2.3.3. Manual de procedimientos

Definido como un conjunto de procedimientos técnicos que encierran el manejo apropiado de las áreas de competencia de una organización. Se suele utilizar manual de procesos de una empresa comercial la cual contiene los procesos de diferentes áreas como las financieras, comerciales, administrativas. A su vez las subáreas o secciones que engloban el departamento (Franco Eduardo Arteaga Montaña, 2011).

Los manuales los roles, funciones y responsabilidades de los colaboradores. En cuanto a cómo se debe hacer, se refiere a los procedimientos, la manera o la forma de ejecutar las tareas dentro de la organización (Torres, 2006).

2.3.4. Normativa de evaluación crediticia

Según lo establecido por la SBS en la resolución N° 11356 – 2008 “Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones” existen conceptos y principios para la clasificación del deudor, detalla las categorías de clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos, los criterios de evaluación crediticia, cases, tasas y constitución de provisiones, entre otros conceptos relacionados.

Es así que la SBS (2008) establece que el otorgamiento del crédito se determina por la capacidad de pago del solicitante, por su flujo de caja y sus antecedentes crediticios. En el caso de deudores minoristas, como es el caso de las microfinancieras, se analiza:

- La capacidad de pago en base a los ingresos del cliente
- El patrimonio neto que posee
- El importe de sus divisas obligaciones

- Monto de las cuotas

En este caso se podría prescindir de algunos requisitos documentarios, sin embargo, la entidad bancaria puede establecer la capacidad de pago del cliente bajo diferentes criterios.

2.3.5. Proceso

En derecho es un conjunto de actos que están direccionados a resolver un conflicto o litigio, con la finalidad de hacer prevalecer la ley, pues de por medio siempre existe la vulneración de un derecho, en este estudio existe obligaciones recíprocas y de por medio esta la obligación de dar, si uno de ellos incumple se estaría vulnerando lo pactado mediante acuerdo de voluntades, por lo cual se estaría generando la vulneración de un derecho.

2.3.6. Gestión de deuda

El endeudamiento mal estructurado, ya sea en términos de vencimiento, moneda o tasas de interés es un tema que afecta a la mayoría de empresas crediticias, para una buena gestión de deuda se le recomienda estos ítems (Banco de España, s.f.):

1. Elija sus deudas.-Una buena gestión del endeudamiento significa utilizar el crédito de forma inteligente.
2. Compruebe sus conocimientos sobre el crédito
3. ¿Cuánto cuesta utilizar crédito?
4. Opciones para obtener dinero prestado
5. Deuda "buena" y deuda "mala"
6. ¿Cómo saber si estamos endeudados en exceso?
7. ¿Invertir o pagar deudas?

Dimensiones:

- **Nivel de morosidad en clientes.**

El nivel de demora, falta de diligencia en el cumplimiento de un deber u obligación por parte del cliente (Canaza, 2016).

- **Motivos de no pago en el día establecido.**

Razones por las cuales el cliente no paga la deuda.

- **Estrategias utilizadas para poder cobrar la deuda.**

Planes financieros utilizados por los asesores para la cobranza.

2.3.7. Morosidad

La morosidad se entiende como el incumplimiento de los prestatarios en la devolución del principal y el pago de intereses de los créditos otorgados por una firma prestamista (Delgado, 2018).

León (2019) lo explica como la situación de un préstamo cuando se han demorado considerablemente o suspendido enteramente el reembolso del mismo, así como el pago de los intereses.

Aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación (Campodónico & Arévalo, 2019).

CAPÍTULO III. Metodología de la investigación

3.1. Tipo o enfoque de la investigación

La presente tesis congregó las condiciones metodológicas de una investigación aplicada debido a que se utilizan conocimientos metodológicos implicados en el sector financiero. En este contexto, “Los resultados de la investigación aplicada permitirán realizar un diagnóstico de la situación o problema estudiado, y servirá para dirigir” (Meza & Carlessi, 2018).

3.2. Diseño de la investigación

La delineación de la presente investigación fue no experimental porque no se construye ninguna situación en específico, sino se basa en situaciones ya existentes. Asimismo, transaccional – descriptivo porque indagó los valores y las incidencias que se manifiestan en una o más variables.

3.3. Alcance de la investigación

En relación con el presente estudio de la investigación, se consideraron las características de un estudio descriptivo y exploratorio debido a que se describe la gestión de deuda en las microfinancieras.

El estudio exploratorio, como una primera aproximación que se da con la problemática, para realizar un análisis descriptivo del mismo y contar con elementos para poder precisar los problemas, las hipótesis, los objetivos del estudio y afinamiento del plan general de la investigación (Ruiz, 2011).

3.4. Población y muestra

3.4.1. Descripción de la población.

La población de este estudio fueron microfinancieras en la ciudad de Cusco que hayan experimentado un índice elevado de morosos en 2020 y son: Caja Cusco, Caja Arequipa, MiBanco, Quillacorp, Santo Domingo de Guzmán, Credinka, Agrobanco.

3.4.2. Selección de la muestra

Criterios de inclusión

Microfinancieras en la ciudad de Cusco que hayan experimentado un índice elevado de morosos en 2020.

Determinación del tamaño y composición de la muestra

Teniendo en cuenta que la población se determinó de forma cuantitativa, el tamaño de muestra se halló con un modelo estadístico, propuesto por Murray y Larry (2005), para definición de muestras en poblaciones finitas:

$$N = \frac{p \cdot q}{\frac{E^2}{Z^2} + \frac{p \cdot q}{M}} \dots\dots\dots(1)$$

Donde:

N (tamaño de la muestra) = ¿?

M (Tamaño de la población) = 8

Z (Desviación estándar respecto a M) = 1.96

P (Proporción de M controlada) = 0.8

q (1-p) = 0.2

E (Margen de error admitido) = 0.05

Reemplazando Valores en la ecuación 1, se obtuvo: N=7.74

3.5. Recolección de datos

3.5.1. Diseño de instrumentos

Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. Existen múltiples y diferentes instrumentos útiles para la recolección de datos y para ser usados en todo tipo de investigaciones, ya sean cualitativas, cuantitativas. (Mejía, 2005)

Para el estudio de la investigación se usaron como instrumento un cuestionario de preguntas con graduación Likert con escala Nominal para ser aplicadas en los clientes y trabajadores de las microfinancieras de Cusco.

3.5.2. Aplicación de instrumentos

Las técnicas de aplicación de un instrumento de evaluación es parte fundamental del proceso de medición y considera desde el diseño del material hasta el análisis y entrega de resultados. (Mejía, 2005)

Los datos recopilados fueron analizados mediante el programa Microsoft Excel y SPSS. A través cálculos estadísticos y relaciones porcentuales de los parámetros objeto de estudio. Se usaron las funciones estadísticas del Microsoft Excel y SPSS.

CAPÍTULO IV. Resultados

4.1. Procedimientos y Políticas de Crédito

4.1.1. Nivel de cumplimiento

En el sector microfinanciera el nivel de riesgo de impago es más alto que el de otras entidades financieras, ya que el público objetivo de estas son personas que no están siendo bancarizadas mediante las grandes entidades financieras. Las empresas pequeñas y microempresas, los negociantes y personas que no cumplen con los duros criterios que los grandes bancos estipulan en sus reglamentos recurren al financiamiento mediante las microfinancieras, estas a su vez aprovechan su modelo de negocio explotando un sector olvidado por estas grandes entidades.

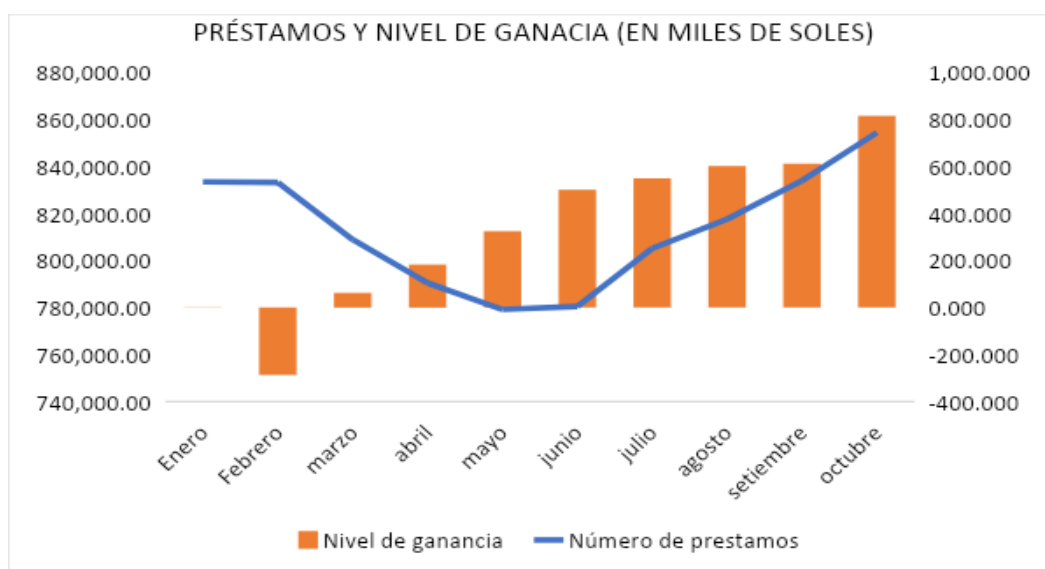


Figura 1 Préstamos y nivel de ganancia (en miles de soles)

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 1, se observa que el nivel de ganancia tiene una tendencia positiva a la misma vez que el nivel de préstamos sube. Los últimos meses de la evaluación, los cuales corresponden al estado de emergencia por Covid-19, en los cuales podemos concluir que el beneficio recibido por las tasas activas de los créditos no ha impactado de forma importante, probablemente debido a las acciones tomadas respecto a la refinanciación de créditos en plazo y tasa de interés, lo cual ha hecho que los deudores puedan pagar sus obligaciones con montos y plazos menores, y a la vez más flexibles.

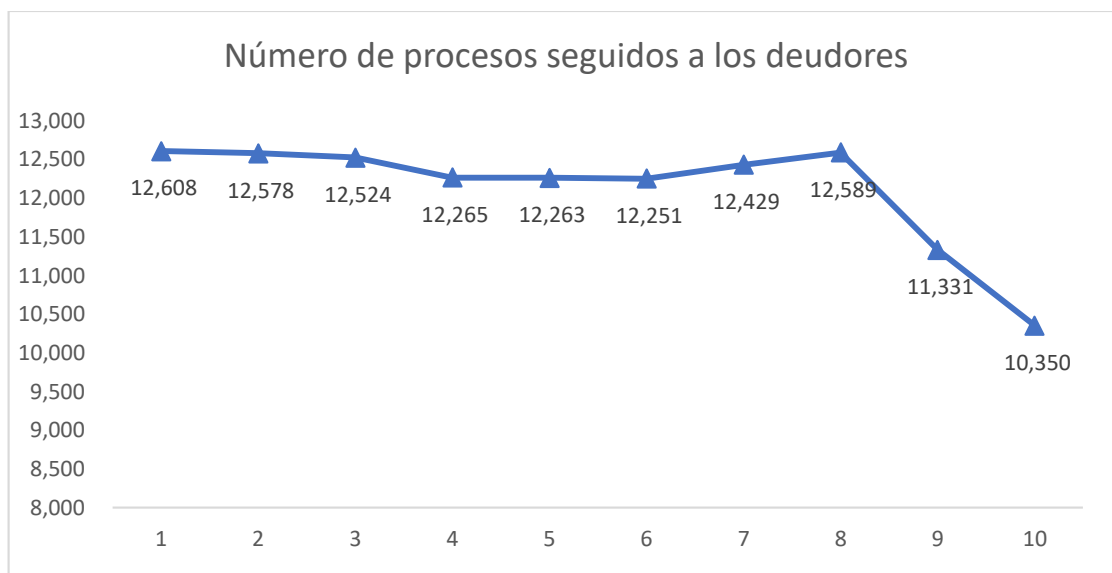


Figura 2 Número de procesos seguidos a los deudores
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Figura 2, se puede apreciar que el número de préstamos otorgados supera en basta cantidad al número de procesos seguidos de deudores, destacando los meses de agosto a octubre. Por lo tanto, la cartera de clientes exhibe un bajo riesgo de impago.

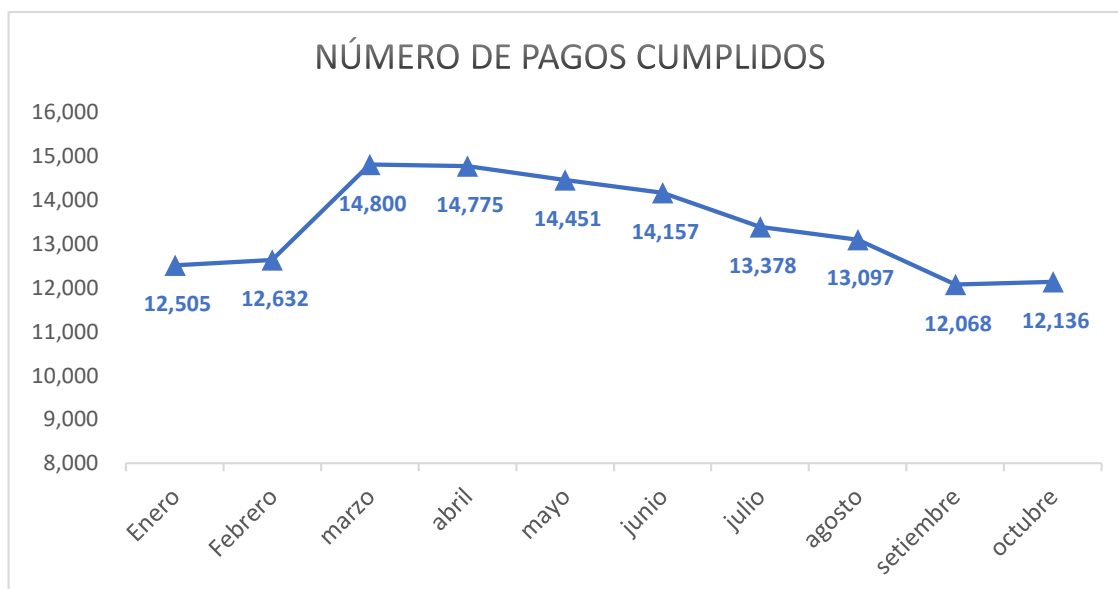


Figura 3 Número de pagos cumplidos
Fuente: Elaboración propia

El número de pagos cumplidos, tal y como se detalla en la Figura 3, muestra una tendencia decreciente lo que puede significar una menor cantidad de créditos otorgados en esos meses o una tendencia al incumplimiento de los pagos de parte de los deudores.

Debido a la coyuntura nacional, es posible que el número de pagos haya descendido debido a la reestructuración de plazos para los pagos de las deudas.

Como ya se mencionó, la naturaleza del negocio de las microfinancieras no permite tener un nivel de impago de deudores con clasificación normal, es por esta razón que es importante poder tener políticas y reglamentos diferenciados para el desarrollo de este sector financiero. Los reglamentos que promulga la superintendencia de banca y seguros aplican para todas las entidades del sistema por igual, son muy pocas las regulaciones destinadas a microfinancieras, lo cual no permite una gestión eficiente del sector y puede llevar a las microfinancieras a tomar riesgos importantes que pueden afectar la salud económica y financiera del sector. Esto, especialmente en el contexto actual, en el que las iniciativas de regulaciones de tasas de interés afectan la supervivencia de entidades financieras pequeñas, las cuales solo pueden capitalizar con el spread que generan las tasas de interés altas que establecen para los créditos de sus clientes.

4.1.2. Características de los préstamos

Según la cantidad de asesores financieros, aseguraron que el 50% de ellos otorga más de 10 préstamos al mes, en su defecto la cuarta parte de los asesores encuestados mencionaron que otorgan en un rango de 1 a 5 y de 6 a 10 préstamos por mes, según Figura 4.

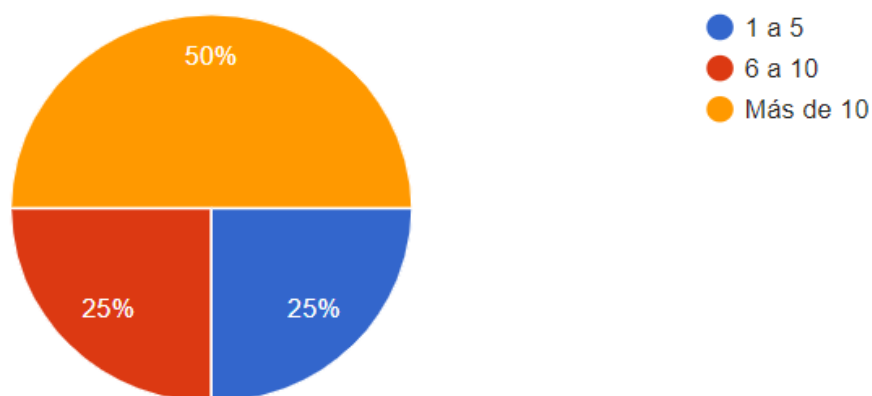


Figura 4 Préstamos máximos otorgados
Fuente: Elaboración propia

Además, de acuerdo con la Figura 5 se supo que de toda la muestra se pudo conocer que más cantidad de asesores otorgaron un crédito en un rango de S/. 10 000 a S/. 25 000.

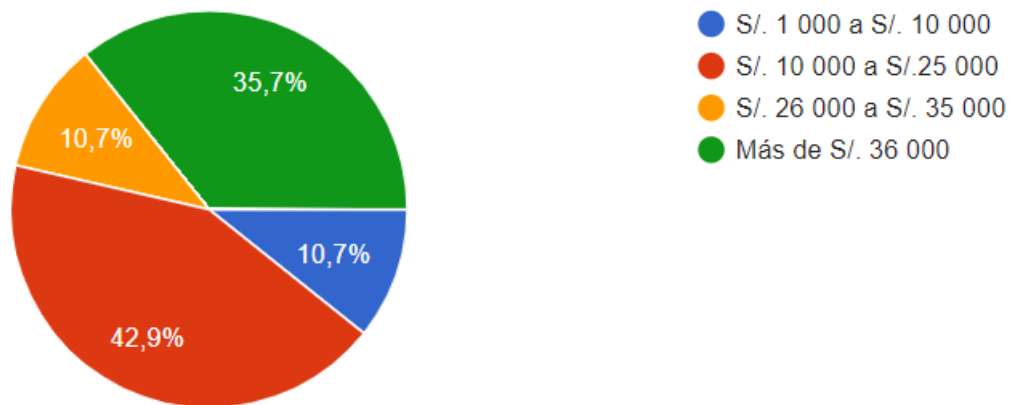


Figura 5 Nivel de préstamo otorgados en Soles
Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los asesores encuestados otorgaron préstamos mayores con una duración entre 12 a 18 cuotas en un 46.4% de las veces, según Figura 6.

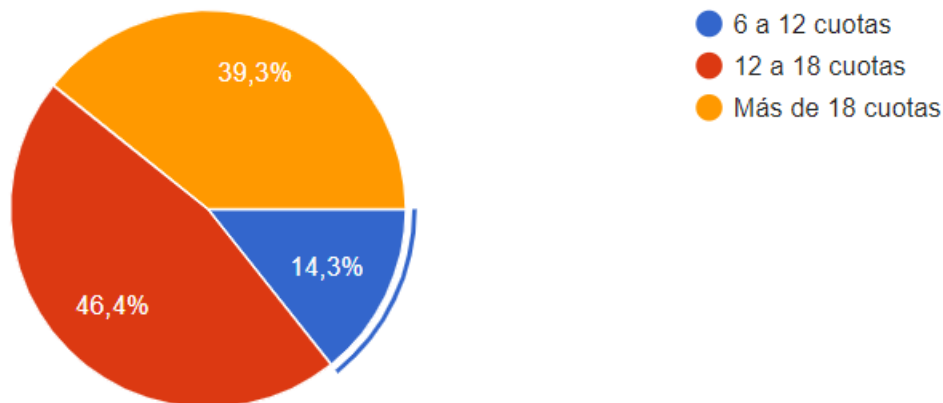


Figura 6 Número de cuota de pagos de créditos
Fuente: Elaboración propia

El perfil de los préstamos otorgados es de una cantidad media-baja (rango entre S/10 000 y S/25 000) la mayoría a largo plazo (más de 1 año) con un volumen de préstamos otorgados mayor a 10 préstamos por mes. Esto va de acuerdo con el perfil de los clientes de las microfinancieras, los cuales suelen pedir préstamos para financiar pequeños negocios (lo que explicaría la gran cantidad de cuotas establecidas) o para personas que necesitan un crédito inmediato con poco historial crediticio.

Las microfinancieras tienen riesgo de impago mayor a medida que los plazos de pago son mayores (mayor cantidad de cuotas), ya que esto significa que para una cantidad

promedio de dinero (S/10 000 a S/25 000) necesitan más tiempo para completar su pago, esto hace que su pago total sea mayor por un pago superior de intereses.

4.1.3. Nivel de cumplimiento de las normativas de evaluación crediticia

Para estar seguros de que un cliente sea capaz de poder pagar la deuda, los asesores financieros cuentan con distintas estrategias que usan para que puedan cobrar la deuda de los clientes.

De acuerdo con los asesores financieros encuestados, se pudo notar que la mayoría de ellos en un volumen del 67.9% siempre evalúa a sus clientes si estos cuentan con la capacidad de pago y voluntad, por otro lado, como se evidencia en la Figura 7 no hay casos en el que se haya otorgado un préstamo sin evaluar la capacidad y voluntad de pago.

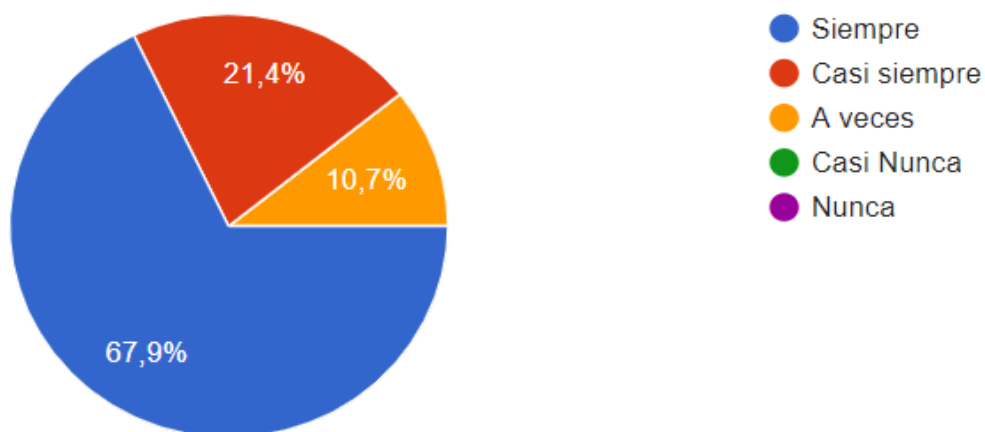


Figura 7 Evaluación a los clientes capacidad de pago y voluntad
Fuente: Elaboración propia

Además, tal como muestra la Figura 8, un 67.9% de los encuestados siempre corroboran el sobreendeudamiento de los clientes habituales y potenciales. Sin embargo, una cifra significativa (21.4%) a veces no lo hacen lo cual puede conllevar consecuencias negativas.

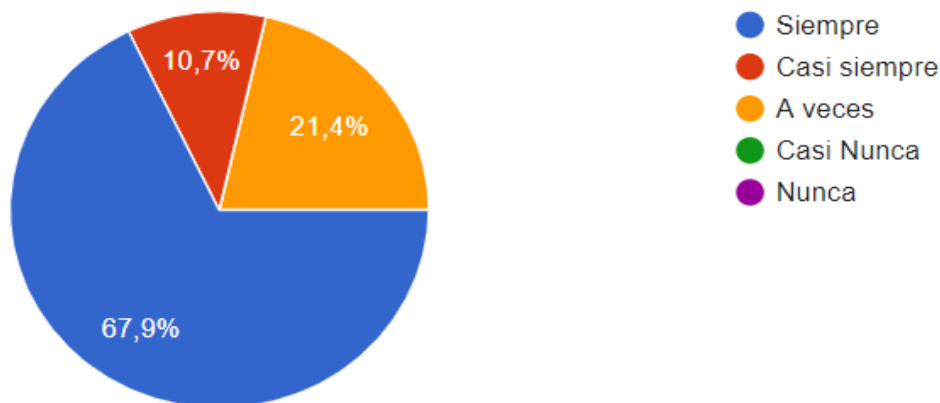


Figura 8 Corroboro el sobreendeudamiento de los clientes
Fuente: Elaboración propia

La Figura 9 muestra que un 60.7% de los encuestados menciona que siempre elabora garantías de acuerdo con el monto y naturaleza del crédito, por otro lado, casi a la quinta parte de los encuestados a veces no lo hace, dejando un rango de clientes de los cuales no se tienen garantías.

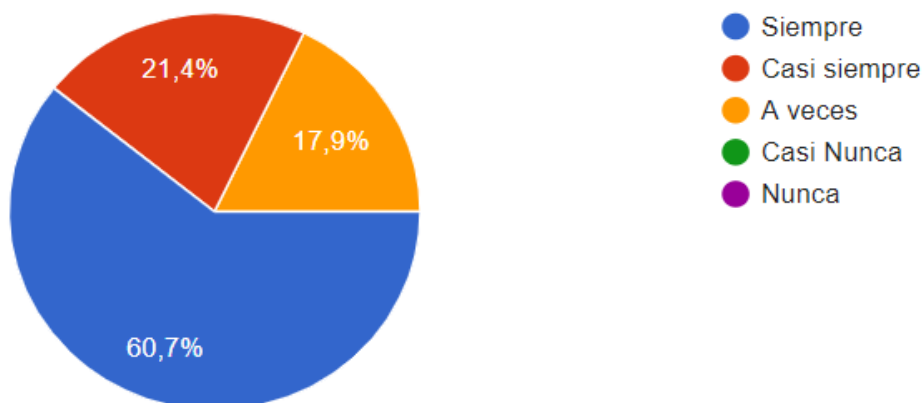


Figura 9 Elaboración de garantías
Fuente: Elaboración propia

El 53.6% de los encuestados mencionan que siempre verifican que los clientes al solicitar un crédito no estén solicitando simultáneamente otros en diversas entidades financieras, esto es importante debido a que reduce la posibilidad que un cliente no pague la deuda en el plazo establecido, de igual forma, la Figura 10 también evidencia que 3.5% casi nunca realiza esta verificación, lo cual resulta peligroso pues una acumulación de créditos podría incrementar las posibilidades de impago.

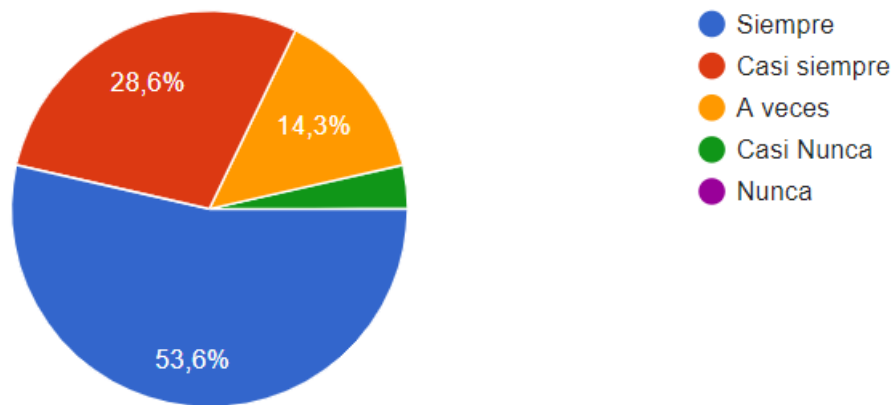


Figura 10 Verificación que los clientes no estén solicitando otro crédito
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la Figura 11, el 46% de los analistas financieros siempre verifican que el destino del crédito haya sido el mismo que el cliente reportó cuando solicitó el crédito, el 32% casi siempre verifica y solo un 14% verifica a veces.

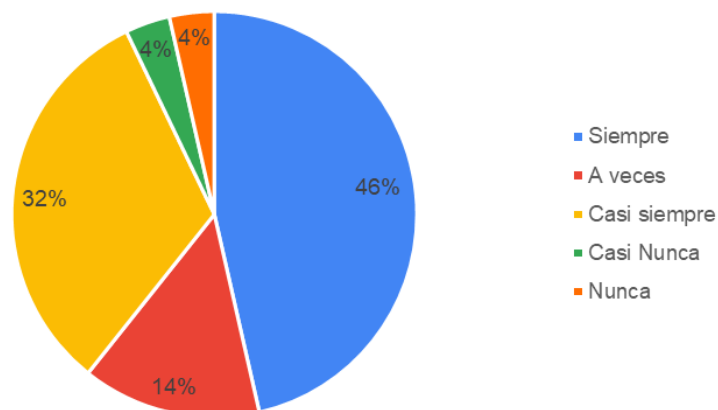


Figura 11 Verificación de que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado
Fuente: Elaboración propia

En el caso del seguimiento de la conducta de pago de los clientes, como se muestra en la Figura 12, el 57% reporta siempre realizarlo, el 29% lo realiza casi siempre y un 11% a veces, demostrando que por lo general se lleva a cabo entre los analistas de pago.

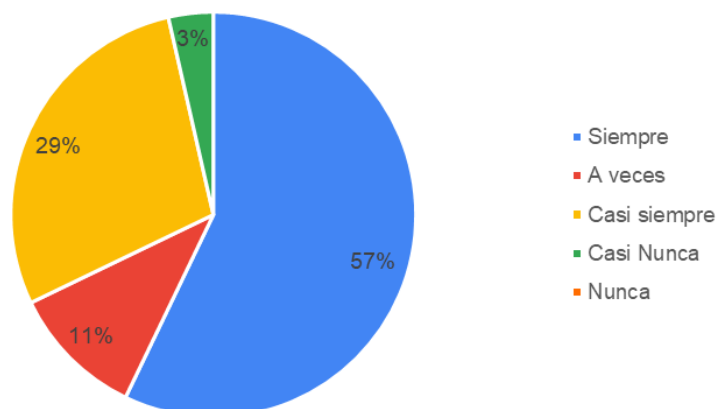


Figura 12 Seguimiento de la conducta de pago de los clientes
Fuente: Elaboración propia

En la Figura 13 se demuestra que un 64% siempre consulta y verifica el reporte de créditos vencidos de sus clientes un 22% casi siempre y 14% a veces, por lo cual se entiende que es una buena práctica recurrente que se da entre los analistas de crédito.

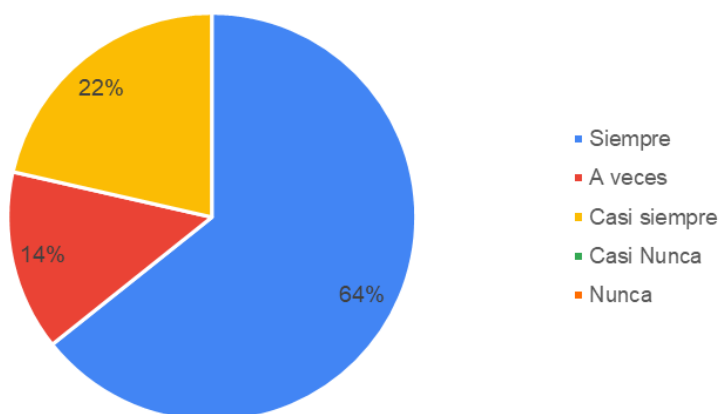


Figura 13 Consulta y verificación el reporte de créditos vencidos
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los gráficos queda claro que los asesores encuestados siempre cumplen con los requerimientos mínimos de evaluación crediticia más de un 50% de las veces, a excepción de la verificación de que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado, ya que en este caso se llega únicamente a un 46%. Los requerimientos de evaluación con más aceptación son la capacidad de pago y la corroboración del sobreendeudamiento de los clientes habituales y potenciales.

4.2. Gestión de deuda

4.2.1. Morosidad de clientes

Para conocer el nivel de morosidad de los clientes se tomaron en cuenta tres tipos de cliente, el más realista, el mejor de los casos y el peor de los casos, siendo evaluado cada uno por separado y considerando las características de cada uno.

En los casos más realistas, el deudor en su mayoría pagó entre 5 a 8 cuotas antes de que empiece a no pagar (57.1%), según los asesores encuestados, tal y como se muestra en la Figura 14, otra gran parte (21.4%) deja de pagar en las primeras cuatro cuotas, sin embargo no hubo reporte alguno, por parte de los encuestados, de clientes que siempre hayan pagado sin retraso.

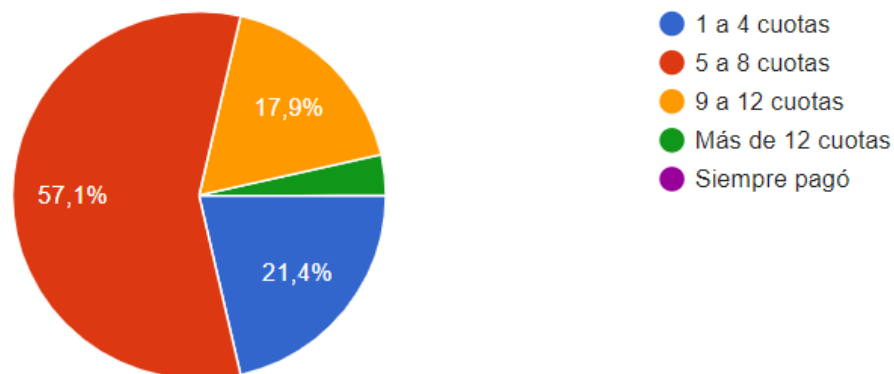


Figura 14 Caso más realista, pagos cumplidos antes de no pagar
Fuente: Elaboración propia

Según los asesores para el mejor de los casos, el deudor en su mayoría pagó entre 9 a 12 cuotas antes de que empiece a no pagar (28.6%), como se muestra en la Figura 15, resaltando también que un 21.4% siempre pagó a tiempo el préstamo.

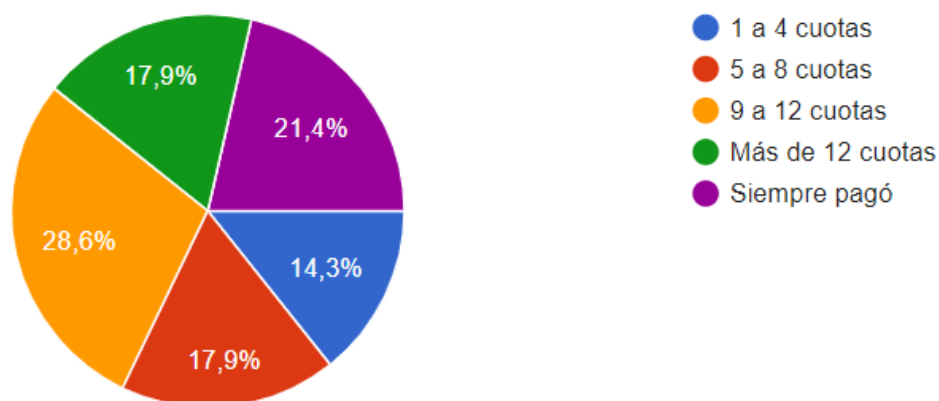


Figura 15 El mejor de los casos, pagos cumplidos antes de no pagar

Por último, en el peor de los casos. El deudor en su mayoría, antes de que empiece a no pagar, pagó entre 1 a 4 cuotas en un volumen del 46%, tal y como muestra la Figura 16, con los porcentajes decrecientes a partir del quinto mes, mostrando la clara tendencia de dejar de pagar.

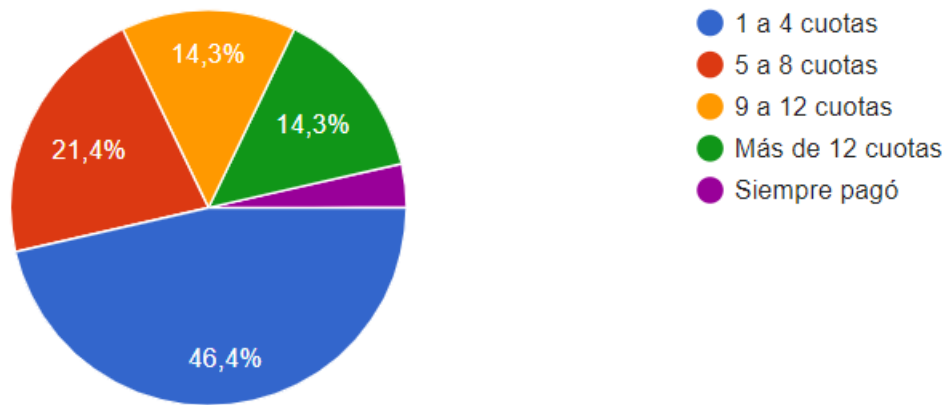


Figura 16 El peor de los casos, pagos no cumplidos antes de no pagar
Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, en el análisis de los días de retraso también se tomó en cuenta los tres tipos de clientes ya descritos.

Para los casos más realistas, se registró que la mayoría de los asesores encuestados mencionan que los clientes se retrasaron en el pago de 1 a 15 días con un volumen de un 46.4%, seguido por un 25% de clientes que se atrasaron entre 16 a 30 días y 60 a 90 días en la misma proporción y solo un 3.6% demoró más de 90 días; Figura 17.

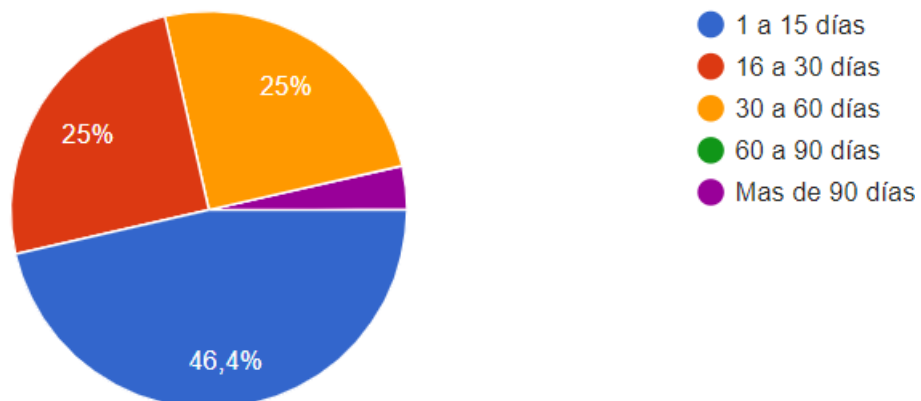


Figura 17 Caso más realista, días de retraso de pago
Fuente: Elaboración propia

También, siguiendo con la tendencia, se supo que, en el mejor de los casos, la mayoría de los clientes se retrasaron en el pago entre 1 a 15 días, siendo un 75% de los casos, Figura 18.

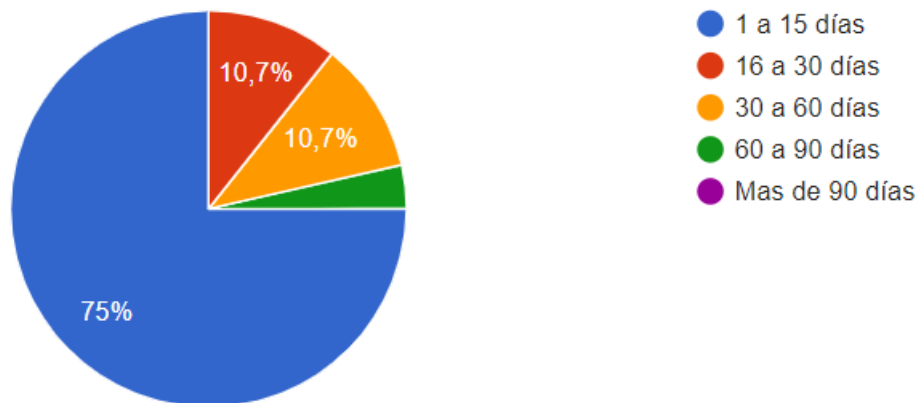


Figura 18 El mejor de los casos, días de retraso de pago
Fuente: Elaboración propia

Por último, se supo que hubo un volumen igual al 21,4% para clientes que se retrasaron el pago en un rango de 30 a 60 días con aquellos que se retrasaron con el pago más de 90 días. Sin embargo, la tendencia mayor sigue siendo para aquellos que se retrasaron en el pago entre 1 a 15 días, Figura 19.

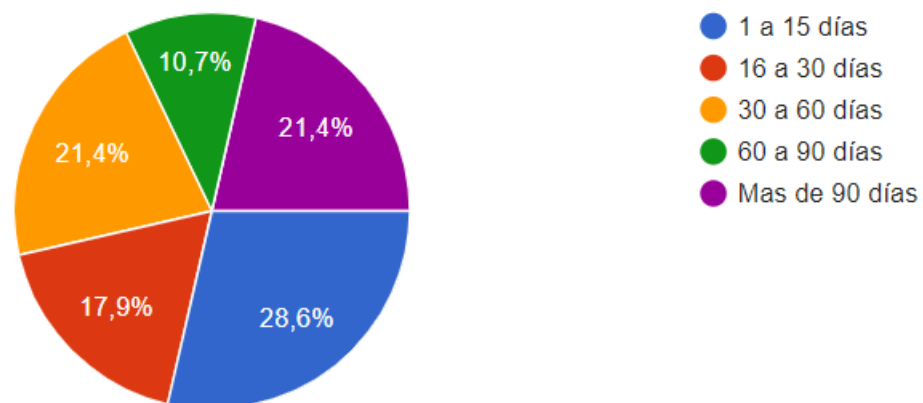


Figura 19 El peor de los casos, días de retraso de pago
Fuente: Elaboración propia

En el sector micro financiero se puede observar que es común tener un retraso mínimo de pagos entre 1 a 15 días. Esto se debe a la falta de liquidez, problemas económicos, falta de información sobre fechas de cortes de pago, entre otras.

4.2.2. Seguimiento a morosos

Entre los motivos que más influencia tuvieron los clientes para no pagar en el día establecido se encontraron, opción de liquidez y problemas financieros, causas emocionales y personales y por la pandemia COVID-19. Este último fue el de más proporción en un volumen del 75%, según los asesores financieros encuestados; Figura 20.

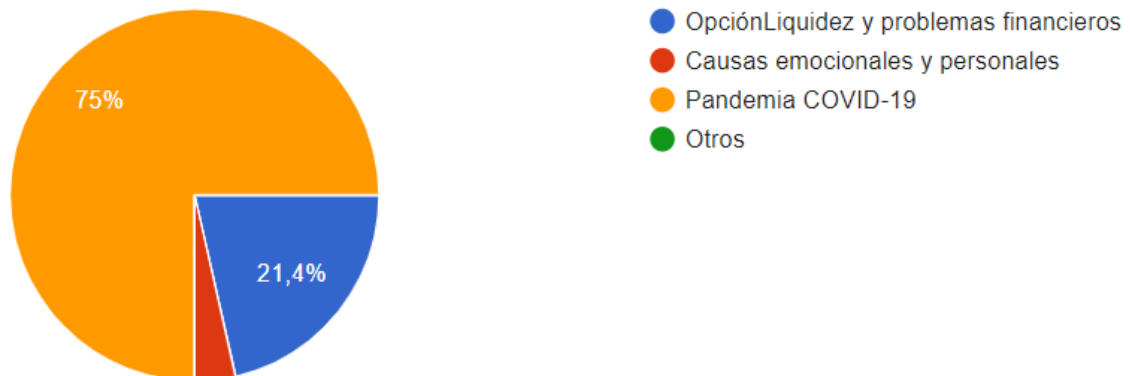


Figura 20 Motivos de no pago
Fuente: Elaboración propia

Debido a que un contexto de pandemia no se encontraba en los planes tanto de las microfinancieras como de los clientes, para los clientes fue una de las causas importante por las cuales no pudieron estar al día con las cuotas establecidas.

Por otro lado, en la Figura 21 se evidencia que en caso de retraso de 1 a 15 días siempre se realizan llamadas y se notifica de manera oportuna en el 64% de las ocasiones, un 18% lo lleva a cabo casi siempre y un 14% a veces, esto evidencia que por lo general se suelen tomar medidas en caso de retraso en el pago.

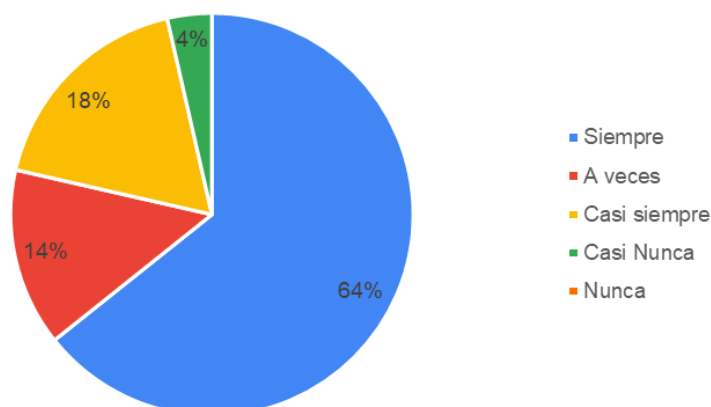


Figura 21 Realizó llamadas y notificó de manera oportuna a clientes con retraso de 1 a 15 días
Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, la Figura 22 evidencia que un 57% de los analistas de crédito corroboran los pagos efectuados por el cliente antes de informar los créditos vencidos mayores a 15 días, es decir, que en la gran mayoría de veces se informan de los pagos vencidos con una previa confirmación de la información.

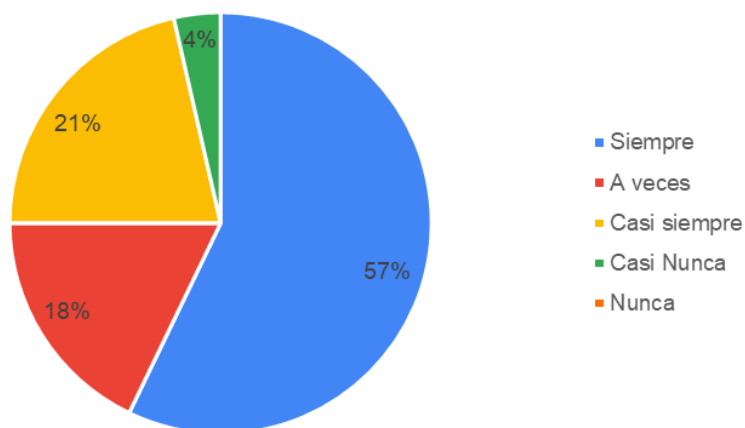


Figura 22 Corroboró los pagos efectuados por el cliente antes de informar los créditos vencidos mayores a 15 días
Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la notificación y evaluación de las visitas grupales de cobranza de manera adecuada a los clientes con retraso de 15 a 30 días, el 57% de los encuestados reportan haberlo llevado a cabo en cada vez que se presenta este retraso, un 18% casi siempre y un 25% a veces, lo cual demuestra que es una buena práctica recurrente que se lleva a cabo, Figura 23.

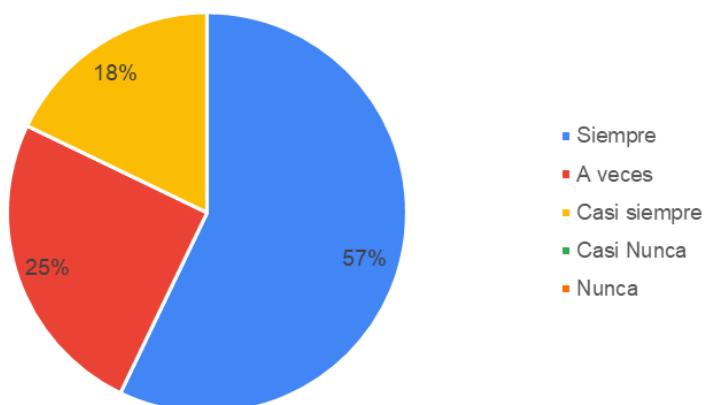


Figura 23 Notificó y efectuó las visitas grupales de cobranza de manera adecuada a los clientes con retraso de 15 a 30 días
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Figura 24, se evidencia que un gran porcentaje de los encuestados envió a sus clientes a proceso judicial por falta de pago, siendo un total de 71% entre casi siempre y siempre iniciaron el proceso respectivo a sus clientes, dejando un mínimo porcentaje de 3.2% de encuestados que nunca levaron este proceso a cabo.

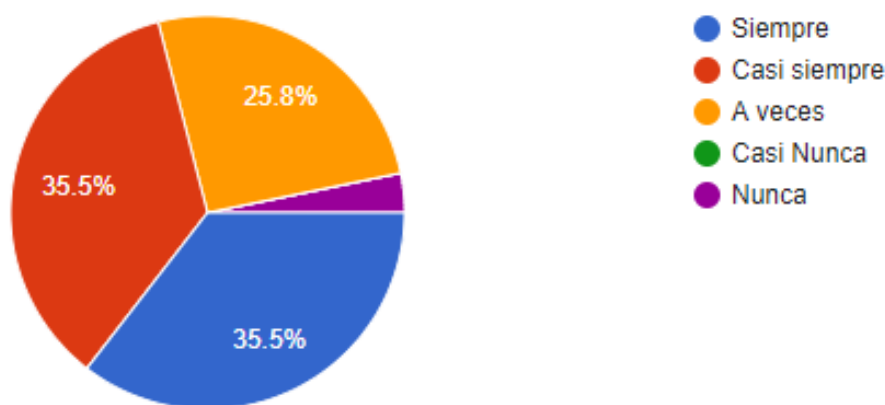


Figura 24 Inicio de proceso judicial por falta de pago
Fuente: Elaboración propia

En el caso de la existencia de morosos, mediante la presente investigación se ha evidenciado que existe un seguimiento que se lleva a cabo, más del 50% de los encuestados siempre toma acciones con respecto a los morosos, siendo la más común las llamadas y notificaciones con un 64%; la acción menos recurrente es el inicio de proceso judicial por falta de pago, se reporta el mismo número de casos que siempre lo llevan a cabo y casi siempre con un 35.5%, a veces un 25.8%, ya que esta es una medida bastante drástica pero necesaria.

4.3. Contraste de los resultados

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación se demostrará la veracidad de las hipótesis planteadas, mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman empleando el software estadístico SPSS versión 2.22.

Para ello se empleará escalas de interpretación del coeficiente de correlación que plantea Gayle (2010), que servirá para clasificar el grado de relación entre las dos variables de la investigación.

Tabla 2
Escalas de interpretación del coeficiente de correlación.

Valor	Significado
0 - 0,25	Correlación escasa o nula
0,26 – 0,50	Correlación débil
0,51 – 0,75	Correlación notable o fuerte
0,76 - 1	Correlación elevada, hasta perfecta

Fuente: (Gayle, 2010)

- **Hipótesis 1:** Existe un alto nivel de cumplimiento de las normativas de evaluación crediticia en las microfinancieras peruanas.

Tabla 3
Relación entre el cumplimiento de las normas de evaluación crediticia y las normas.

		Normas de evaluación crediticia	Cumplimiento de las normas
Normas de evaluación crediticia	Coeficiente de correlación	1.000	0.536**
	Sig. (bilateral)	-	0.063
	N	28.000	28.000
Cumplimiento de las normas	Coeficiente de correlación	0.536**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.063	-
	N	28.000	28.000

Fuente: Elaboración Propia - SPSS 2.22

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

De acuerdo a lo obtenido por el cálculo de Rho de Spearman existe un coeficiente de correlación de 0.536, tal como se puede observar en la Tabla 3, esto significa existe una correlación moderada entre las normas de evaluación crediticia y su cumplimiento,

es decir que existe un cumplimiento moderado o considerable de las normas de evaluación crediticia en las microfinancieras estudiadas, por lo tanto, se rechaza la hipótesis 1.

El nivel de significancia que posee tiene un valor de 0.125 concordando con lo obtenido por el coeficiente de correlación, es decir, al ser mayor a 0.01 se rechaza la hipótesis 1.

- **Hipótesis 2:** El nivel de morosidad registrada en el 2020 en las microfinancieras peruanas supera a los registros históricos.

Tabla 4

Relación entre la morosidad registrada y la morosidad histórica.

		Morosidad registrada	Morosidad histórica
Morosidad registrada	Coeficiente de correlación	1.000	0.956**
	Sig. (bilateral)	-	0.000
	N	28.000	28.000
Morosidad histórica	Coeficiente de correlación	0.956**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	-
	N	28.000	28.000

Fuente: Elaboración Propia - SPSS 2.22

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

De acuerdo a lo obtenido por el cálculo de Rho de Spearman existe un coeficiente de correlación de 0.956, tal como se puede observar en la Tabla 4, esto significa existe una correlación elevada entre la morosidad registrada en la presente investigación y la morosidad histórica, es decir que no hay mucha diferencia entre ambas, por lo tanto, se puede aceptar la hipótesis 2, sin embargo, diferencia no es notoria, lo cual puede considerarse dentro del rango de variabilidad de +/- 5%.

El nivel de significancia que posee tiene un valor de 2.94×10^{-10} concordando con lo obtenido por el coeficiente de correlación, es decir, se acepta la hipótesis 2, se considera verdadera más no precisa.

- **Hipótesis 3:** Existen políticas de otorgamiento crediticio en las microfinancieras peruanas, mediante la aplicación de método Analítico-Sintético, Hipotético-Deductivo y Entrevista es precario.

Como se ha podido demostrar, las políticas de otorgamiento crediticio en las microfinancieras peruanas, se presenta mediante la aplicación de método Analítico-Sintético, Hipotético-Deductivo y Entrevista, y de acuerdo a la hipótesis 1 no existe una amplia aplicación de esta por lo que se rechaza la hipótesis 3.

- **Hipótesis general:** Los procedimientos y políticas de crédito en microfinancieras mejoran la gestión de deuda.

Tabla 5
Relación de los procedimientos y políticas de crédito con la gestión de deuda

		Procedimientos y políticas de crédito	Gestión de deuda
Procedimientos y políticas de crédito	Coefficiente de correlación	1.000	0.502**
	Sig. (bilateral)	-	0.042
	N	28.000	28.000
Gestión de deuda	Coefficiente de correlación	0.502**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.042	-
	N	28.000	28.000

Fuente: Elaboración Propia - SPSS 2.22

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

De acuerdo a lo obtenido por el cálculo de Rho de Spearman existe un coeficiente de correlación de 0.502, tal como se puede observar en la Tabla 5, esto significa existe una correlación débil entre la gestión de deuda y los procedimientos y políticas de crédito, es decir que los procedimientos y políticas de crédito pueden ayudar en la gestión de deuda, mas no pueden asegurar que esto mejore.

El nivel de significancia tiene un valor de 0.011, con lo cual se acepta la hipótesis general.

CAPÍTULO V. Análisis y Discusión

5.1. Nivel de Cumplimiento

En respuesta a la hipótesis específica planteada: *Existe un alto nivel de cumplimiento de las normativas de evaluación crediticia en las microfinancieras peruanas*. De acuerdo con los asesores financieros encuestados, se pudo notar que la mayoría siempre evalúa a sus clientes si estos cuentan con la capacidad de pago y voluntad (67.9%), siendo así que no se ha presentado casos en el que se haya otorgado un préstamo sin evaluar la capacidad y voluntad de pago. Así mismo, el 53.6% de los encuestados mencionan que siempre verifican que los clientes al solicitar un crédito no estén solicitando simultáneamente otros en diversas entidades financieras, esto es importante debido a que reduce la posibilidad que un cliente no pague la deuda en el plazo establecido, de este modo, la hipótesis planteada es verdadera.

Por otro lado, según el estudio visto en los antecedentes de Aguilar y Camargo (2010) (ver capítulo II), reporta que la evaluación de las capacidades de pago y voluntad es un procedimiento fundamental que se lleva a cabo las entidades microfinancieras de la provincia de Tarma, con un porcentaje de incidencia de 60%. Mientras que Carrillo (2015), indica que en su investigación el 50% de su población encuestada evalúa que los clientes no estén solicitando simultáneamente otros préstamos en distintas entidades financieras.

5.2. Nivel de morosidad

En respuesta a la hipótesis específica planteada: *El nivel de morosidad registrada en el 2020 en las microfinancieras peruanas supera a los registros históricos*. Murillo y Flores (2019), que indicaron que cuando la entidad financiera cumple con las políticas de crédito establecidas por la Superintendencia de Banca y Seguros, tendrá una incidencia directa en la minimización de la morosidad de sus deudores, en este caso no se emplea dichas políticas formalmente, sin embargo, las medidas que llevan a cabo los analistas han demostrado mantener bajo el nivel de morosidad.

Es así que la presente investigación muestra que en el sector micro financiero es común tener un retraso mínimo de pagos entre 1 a 15 días. Esto se debe a la falta de liquidez, problemas económicos, falta de información sobre fechas de cortes de pago,

entre otras. Sin embargo, Delgado (2018) demuestra que el retraso más común se presenta entre la primera semana después del último día de pago, siendo que el 58% de los clientes incurren en lo descrito.

Cabe destacar que el 75% de los encuestados indicaron que el motivo del no pago de créditos fue la pandemia COVID-19, para lo cual es necesario distintas reformas para refinanciar créditos, ya sea con respecto al plazo, las cuotas o las tasas. Por expuesto, la hipótesis planteada es correcta.

Por otro lado, según el estudio visto en los antecedentes del problema (ver capítulo I), Lizarzaburu et al. (2020) explican que la morosidad en el año de estudio, es uno de los principales problemas que afronta una microfinanciera, ya que en la medida que los niveles de incumplimiento en el pago de los créditos aumenten ello va afectar directamente la rentabilidad de las compañías.

5.3. Políticas de otorgamiento crediticio

En respuesta a la hipótesis principal: *Los procedimientos y políticas de crédito en microfinancieras mejoran la gestión de deuda*. En cuanto a las políticas de otorgamiento crediticio, los asesores financieros que más crédito otorgaron son profesionales con estudios superiores completas y títulos universitarios, la mayoría de estos tienen el cargo de asesor de negocios y ejecutivo de negocios en cada uno de sus respectivas financieras.

Entidades financieras como Quillacop, Caja Cusco y MiBanco cuentan con la mayoría de los asesores financieros los cuales cuenta con una mejor estrategia para cobrar la deuda, de los resultados obtenidos se puede analizar aproximadamente el 65% de asesores financieros de estas entidades evalúan, corroboran, elaboran garantías y verifican siempre que el cliente pueda pagar su deuda dentro de lo establecido. Por lo tanto, podemos afirmar que existe una relación entre la correcta evaluación y seguimiento de los deudores con la probabilidad de pago. En la presente investigación se obtuvo un volumen de 60% de correcta evaluación y un porcentaje no menor a 55% de seguimiento de los deudores con la probabilidad de pago. Por lo expuesto, la hipótesis general planteada es aceptada.

Por otro lado, según el estudio visto en los antecedentes, Rodríguez, Rodríguez, y Tercero (2016) (ver capítulo II), concluyeron que, si los asesores financieros evalúan las herramientas de evaluación de crédito, entonces se reducirá la morosidad en más del

20%. Sobre este punto, los datos recopilados sobre seguimiento de deudores sin pago muestran una tasa baja a comparación del número de créditos otorgados, lo que indica una aceptable evaluación crediticia de sus clientes.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- Se identificó con éxito el nivel de cumplimiento de las normativas de evaluación crediticia en las microfinancieras peruanas. A partir de los resultados obtenidos, se concluyó que existe un cumplimiento moderado o considerable de las normativas de evaluación crediticia en las microfinancieras peruanas, a diferencia de lo establecido por la SBS para las entidades bancarias dando un coeficiente de correlación de 0.536. Los requerimientos de evaluación con más aceptación son la capacidad de pago y la corroboración del sobreendeudamiento de los clientes habituales y potenciales. El nivel de cumplimiento de las normativas de evaluación crediticia en estas microfinancieras puede tener un efecto positivo en la rentabilidad debido a que la evaluación es la única forma de asegurar que el deudor será capaz de realizar el pago o no.
- Se determinó el nivel de morosidad registrada en el 2020 en las microfinancieras peruanas, usando como indicadores el tipo de cliente (más realista, mejor de los casos y el peor de los casos). Para los casos más realistas, se registró que el retraso de pago más común entre los clientes es de 1 a 15 días (46.4%), siguiendo con la tendencia, se supo que en el mejor de los casos la mayoría los clientes se retrasaron la misma cantidad de días (75%) y a pesar que en el peor de los casos hay la misma cantidad de clientes que retrasaron el pago en un rango de 30 a 60 días, con aquellos que se retrasaron más de 90 días (21.4%), la tendencia mayor sigue siendo para aquellos que se retrasaron en el pago entre 1 a 15 días (28.6%). Cabe destacar que, el nivel de morosidad registrada en el 2020 en las microfinancieras peruanas no supera a los registros históricos, debido a que se dieron distintas reformas para refinanciar créditos (en plazo y en tasa) lo que hizo más flexible el pago de las cuotas.
- Se comprobó que no existen políticas de otorgamiento crediticio en las microfinancieras peruanas, por lo que sus asesores emplean métodos tales como Analítico-Sintético, Hipotético-Deductivo y Entrevista, es decir, las políticas de otorgamiento crediticio en las microfinancieras son prácticamente empíricas y sin regulación o estandarización.

- Se determinó que es posible mejorar el tipo de Gestión de deuda en las microfinancieras peruanas, ya que, a pesar la inexistencia de un reglamento exclusivo para el otorgamiento crediticio, los métodos empleados han demostrado mantener los niveles de morosidad dentro los registros históricos, cabe destacar que, en relación a lo obtenido por el coeficiente de correlación (0.502), se concluye que, si bien es cierto ayuda, no puede asegurar una mejor gestión de deuda.

Recomendaciones

- Para poder evaluar mejor el nivel de cumplimiento de las normativas de evaluación crediticia en las microfinancieras peruanas, se recomienda una mayor recopilación de data sobre las políticas de crédito aplicadas en cada microfinanciera de ser posible por microfinanciera, ya que la información recolectada en la presente investigación se compone por diferentes entidades, el cual fue un punto crítico para dicha investigación.
- Para determinar de manera más óptima, el nivel de morosidad registrada en el 2020 en las microfinancieras, se recomienda extender el estudio de acuerdo al trabajo que desempeña la persona que accede al crédito, debido a que la presente investigación se limitó con un estudio de acuerdo a las cuotas y tiempo de mora.
- Para evaluar la existencia de políticas de otorgamiento crediticio en las microfinancieras peruanas, se observó que no existen políticas de otorgamiento crediticio en las microfinancieras peruanas, por lo que sus asesores emplean métodos tales como Analítico-Sintético, Hipotético-Deductivo y Entrevista, en otras palabras, aplican políticas empíricas y sin estandarización, lo cual es crítico. Por lo que, para futuras investigaciones, se considera apropiado elaborar un reglamento específico para las microfinancieras dentro del marco legal y regulatorio de las entidades estatales respectivas
- Para poder mejorar el tipo de Gestión de deuda en las microfinancieras peruanas, se recomienda para una futura investigación, estudiar los factores que influyen en altos niveles de morosidad y si es posible su reducción.

Referencias bibliográficas

- Banco de España. (s.f.). *Finanzas para Todos*. Obtenido de Finanzas para Todos: <https://www.finanzasparatodos.es/es/comollegarfindemes/gestionendeudamiento>
- Canaza, U. P. (2016). *ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA AGENCIA JULIACA PERIODO 2013 – 2014*. Puno.
- Delgado, M. V. (2018). *DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD BANCARIA EN UNA ECONOMÍA BANCARIA EN UNA ECONOMÍA*. España.
- Felipe Portocarrero, C. T. (2002). *Microcrédito en el Perú: Quiénes piden, quiénes dan*. Lima.
- Franco Eduardo Arteaga Montaña, E. d. (2011). *MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, CRÉDITO Y COBRANZAS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CARIAMANGA” LTDA*. Ecuador.
- Gayle, L. (2010). *Contabilidad y administración de costos*. México: McGraw - Hill.
- Gomez Alvaro, M. L. (2012). *POLÍTICAS DE CREDITO Y TASA DE MOROSIDAD EN LAS ENTIDADES MICROFINANCIERAS DE LA PROVINCIA DE TARMA*. Tarma.
- León, W. A. (2019). *iseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*. Quito.
- Maria de los Angeles Herrera Villalva, J. F. (2008). *Conceptualización del riesgo en los mercados financieros*. Quito.
- Meza, C. R., & Carlessi, H. H. (2018). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima.
- Moreno, E. G. (2017). *PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA HELLMANN WORLDWIDE LOGISTICS S.A.C*. lima.
- Ruiz, J. E. (2011). *PRESUPUESTOS*.

SBS. (2008). *MEMORIA*.

Torres Vélchez, H. (2018). *GESTIÓN DE LA MOROSIDAD PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA CAJA TRUJILLO S.A. AGENCIA MOSHOQUEQUE*. Pimentel.

Torres, M. G. (2006). *Manual De Planeacion Estrategica*.

Anexos

Anexo 1 Matriz de consistencia

Título: Evaluación de la gestión de deuda mediante aplicación de procedimientos y políticas de crédito en microfinancieras				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	
<p><i>Problema general</i></p> <p>¿Cómo es la Gestión de deuda en las microfinancieras peruanas?</p> <p><i>Problemas específicos</i></p> <p>1. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las normativas de evaluación crediticia en las microfinancieras peruanas?</p>	<p><i>Objetivo general</i></p> <p>Determinar el tipo de Gestión de deuda en las microfinancieras peruanas.</p> <p><i>Objetivos específicos</i></p> <p>1. Identificar el nivel de cumplimiento de las normativas de evaluación crediticia en las microfinancieras peruanas.</p>	<p><i>Hipótesis general</i></p> <p>Los procedimientos y políticas de crédito en microfinancieras mejoran la gestión de deuda.</p> <p><i>Hipótesis específicas</i></p> <p>1. Existe un alto nivel de cumplimiento de las normativas de evaluación crediticia en las microfinancieras peruanas.</p> <p>2. El nivel de morosidad registrada en el 2020 en las microfinancieras peruanas</p>	Variable 1: Procedimientos y Políticas de Crédito	
			Dimensiones	Indicadores
			Nivel de Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Número de prestamos • Nivel de ganancia
			Nivel de morosidad	Número de pagos cumplidos
			Políticas de otorgamiento crediticio	Porcentaje de deuda
			Variable 2: Gestión de deuda	

<p>2. ¿Cuál es el nivel de morosidad registradas en el 2020 en las microfinancieras peruanas?</p> <p>3. ¿Existen políticas de seguimiento a morosos en las microfinancieras peruanas, mediante la aplicación de método Analítico-Sintético, Hipotético-Deductivo y Entrevista?</p>	<p>2. Determinar el nivel de morosidad registrada en el 2020 en las microfinancieras peruanas.</p> <p>3. Comprobar la existencia de políticas de otorgamiento crediticio en las microfinancieras peruanas, mediante la aplicación de método Analítico-Sintético, Hipotético-Deductivo y Entrevista.</p>	<p>supera a los registros históricos.</p> <p>3. Existen políticas de otorgamiento crediticio en las microfinancieras peruanas, mediante la aplicación de método Analítico-Sintético, Hipotético-Deductivo y Entrevista es precario.</p>	Dimensiones	Indicadores
			Nivel de morosidad en los clientes.	Número de días de retraso
			Motivos de no pago en el día establecido.	Cantidad de motivos de no pago
			Estrategias utilizadas para poder cobrar la deuda.	Número de procesos seguidos a los deudores

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 2. Cuestionario

El presente cuestionario es anónimo y tiene como finalidad recopilar información destinada a la gestión de deuda mediante aplicación de Procedimientos y Políticas de Crédito en Microfinancieras. Todos los datos recopilados serán utilizados estrictamente para fines académicos.

Agradeceremos a usted contestar este breve cuestionario.

DATOS GENERALES

1. Nivel educativo (marque el grado)

Superior no universitaria	Superior completa	Título universitario	Titulo magister	Título Doctor

2. Género: Hombre () Mujer ()

3. Edad: 18-25 años () 26-35 años () 36-45 años () Más 45 años ()

4. Cargo:

Asistente () Asesor de negocio ()

Asesor Senior() Ejecutivo de negocio ()

5. Última o actual microfinanciera donde trabaja(o):

Caja Cusco	Caja Arequipa	MiBanco	Quillacorp	Santo Domingo de Guzmán	Credinka	Agrobanco	Otros

Si en la pregunta anterior seleccionó "Otro" indique el nombre de la micro financiera, caso contrario omita esta pregunta

6. Condición laboral:

Contrato a plazo definido () Contrato a plazo indeterminado ()

PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS DE CRÉDITO

7. ¿Cuántos prestamos como máximo ha otorgado en un mes?

1-5 () 6-10 () más 10 ()

8. ¿Qué nivel de préstamo ha otorgado?

S/1 000 a S/10 000 () S/10 000 a S/25 000 () S/26 000 a S/35 000 ()
 () Más S/36 000 ()

9. ¿En cuántas cuotas de pago ha otorgado prestamos?

6-12 cuotas () 12-18 cuotas () más 18 cuotas ()

10. Asuma un cliente caso más realista, ¿Cuántos pagos cumplió el cliente antes de que empiece a no pagar?

1 a 4 cuotas () 5 a 8 cuotas () 9 a 12 cuotas () Más 12 cuotas ()
 () Siempre pagó ()

11. Asuma un cliente en el mejor de los casos, ¿Cuántos pagos cumplió el cliente antes de que empiece a no pagar?

1 a 4 cuotas () 5 a 8 cuotas () 9 a 12 cuotas () Más 12 cuotas ()
 () Siempre pagó ()

12. Asuma un cliente en el peor de los casos, ¿Cuántos pagos cumplió el cliente antes de que empiece a no pagar?

1 a 4 cuotas () 5 a 8 cuotas () 9 a 12 cuotas () Más 12 cuotas ()
 () Siempre pagó ()

13. Responda las siguientes afirmaciones entre las alternativas:

N	CN	AV	CS	S
Nunca	Casi nunca	Aveces	Casi siempre	Siempre

GESTIÓN DE DEUDA

14. Asuma un cliente en el caso más realista, ¿Cuántos días de retraso del pago de la última tuvo?

1 a 15 días () 16 a 30 días () 30 a 60 días () 60 a 90 días ()
 Más de 90 días ()

15. Asuma un cliente en el mejor de los casos, ¿Cuántos días de retraso del pago de la última tuvo?

1 a 15 días () 16 a 30 días () 30 a 60 días () 60 a 90 días ()
 Más de 90 días ()

16. Asuma un cliente en el peor de los casos, ¿Cuántos días de retraso del pago de la última tuvo?

1 a 15 días () 16 a 30 días () 30 a 60 días () 60 a 90 días ()
 Más de 90 días ()

17. ¿Qué motivos expuso el cliente por no haber realizado el pago?

Opción de liquidez y problemas financieros ()

Causas emocionales y personales ()

Pandemia COVID-19 ()

ítem	Pregunta	N	CN	AV	CS	S
	¿Verificó que los clientes al solicitar un crédito no estén solicitando simultáneamente otro?					
	¿Se ocupó de verificar que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado?					
	¿Corroboró de manera inicial e hizo seguimiento de la conducta de pago de los clientes de su cartera?					
	¿Consultó y verificó el reporte de los créditos vencidos?					

Otros ()

Si en la pregunta anterior seleccionó "Otro" indique otro motivo que expuso el cliente por no haber realizado el pago, caso contrario omita esta pregunta.....

18. Responda las siguientes afirmaciones entre las alternativas:

N	CN	AV	CS	S
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ítem	Pregunta	N	CN	AV	CS	S
	¿El cliente pagó cuando indico el motivo?					
	¿Se da prioridad las deudas morosas en función a los días de retraso?					
	¿Realizó llamadas y notificó de manera oportuna a clientes con retraso de 1 a 15 días?					
	¿Corroboró los pagos efectuados por el cliente antes de informar los créditos vencidos mayores a 15 días?					
	¿Notificó y efectuó las visitas grupales de cobranza de manera adecuada a los clientes con retraso de 15 a 30 días?					
	¿Pasó a los clientes a proceso judicial por deuda?					

Anexo 3. Datos Obtenidos

Nivel educativo	Género	Edad	Cargo
Superior Completa	Mujer	26 - 35 años	Asistente
Superior Completa	Mujer	18 - 25 años	Asesor de negocio
Superior Completa	Mujer	18 - 25 años	Asistente
Superior Completa	Mujer	26 - 35 años	Asesor de negocio
Título universitario	Hombre	26 - 35 años	Ejecutivo de negocio
Superior no universitaria	Mujer	18 - 25 años	Asistente
Superior Completa	Hombre	36 - 45 años	Ejecutivo de negocio
Título universitario	Hombre	26 - 35 años	Asesor de negocio
Superior Completa	Mujer	18 - 25 años	Asesor de negocio
Título universitario	Mujer	Más de 45 años	Asesor de negocio
Superior no universitaria	Hombre	26 - 35 años	Asesor de negocio
Título universitario	Hombre	26 - 35 años	Ejecutivo de negocio
Título universitario	Hombre	26 - 35 años	Asesor Senior
Superior no universitaria	Hombre	26 - 35 años	Asistente
Título magíster	Hombre	26 - 35 años	Ejecutivo de negocio
Título universitario	Hombre	26 - 35 años	Asistente
Superior Completa	Mujer	18 - 25 años	Asesor de negocio
Superior Completa	Mujer	26 - 35 años	Asistente
Superior Completa	Mujer	18 - 25 años	Asesor de negocio
Superior Completa	Hombre	18 - 25 años	Asistente
Título universitario	Hombre	36 - 45 años	Ejecutivo de negocio
Título universitario	Hombre	36 - 45 años	Asistente
Superior Completa	Mujer	26 - 35 años	Asistente
Superior Completa	Mujer	18 - 25 años	Asesor de negocio
Título universitario	Hombre	26 - 35 años	Asesor de negocio
Título universitario	Mujer	26 - 35 años	Asesor de negocio
Título universitario	Hombre	26 - 35 años	Ejecutivo de negocio

Título universitario	Mujer	18 - 25 años	Ejecutivo de negocio
Título universitario	Hombre	26 - 35 años	Asesor Senior
Superior Completa	Hombre	26 - 35 años	Asesor de negocio

Última o actual micro financiera donde trabaja (o)	Condición laboral	¿Cuántos préstamos como máximo ha otorgado en un mes?	¿Qué nivel de préstamos ha otorgado?
Caja Arequipa	Contrato a plazo definido	Más de 10	S/. 1 000 a S/. 10 000
Quillacop	Contrato a plazo definido	6 a 10	S/. 10 000 a S/.25 000
Crediscotia	Contrato a plazo definido	1 a 5	S/. 10 000 a S/.25 000
Quillacop	Contrato a plazo indeterminado	Más de 10	Más de S/. 36 000
Quillacop	Contrato a plazo indeterminado	Más de 10	Más de S/. 36 000
Quillacop	Contrato a plazo definido	6 a 10	S/. 10 000 a S/.25 000
MiBanco	Contrato a plazo indeterminado	Más de 10	Más de S/. 36 000
Caja Cusco	Contrato a plazo indeterminado	Más de 10	Más de S/. 36 000
Caja Cusco	Contrato a plazo indeterminado	1 a 5	Más de S/. 36 000
Caja Cusco	Contrato a plazo indeterminado	Más de 10	S/. 26 000 a S/. 35 000

Caja Cusco	Contrato a plazo definido	Más de 10	Más de S/. 36 000
Crediscotia	Contrato a plazo indeterminado	Más de 10	Más de S/. 36 000
Crediscotia	Contrato a plazo definido	6 a 10	S/. 10 000 a S/.25 000
Caja Sullana	Contrato a plazo indeterminado	Más de 10	S/. 10 000 a S/.25 000
Quillacop	Contrato a plazo definido	Más de 10	Más de S/. 36 000
Caja Cusco	Contrato a plazo definido	1 a 5	S/. 1 000 a S/. 10 000
Credinka	Contrato a plazo definido	1 a 5	S/. 10 000 a S/.25 000
Caja Arequipa	Contrato a plazo indeterminado	1 a 5	S/. 1 000 a S/. 10 000
Credinka	Contrato a plazo indeterminado	6 a 10	S/. 26 000 a S/. 35 000
Credinka	Contrato a plazo definido	6 a 10	S/. 26 000 a S/. 35 000
Santo Domingo de Guzmán	Contrato a plazo indeterminado	Más de 10	Más de S/. 36 000
Caja Cusco	Contrato a plazo definido	Más de 10	S/. 10 000 a S/.25 000
Agrobanco	Contrato a plazo definido	1 a 5	S/. 10 000 a S/.25 000
MiBanco	Contrato a plazo indeterminado	6 a 10	S/. 10 000 a S/.25 000

MiBanco	Contrato a plazo indeterminado	Más de 10	Más de S/. 36 000
MiBanco	Contrato a plazo indeterminado	Más de 10	S/. 10 000 a S/.25 000
Caja Sullana	Contrato a plazo definido	6 a 10	S/. 10 000 a S/.25 000
MiBanco	Contrato a plazo indeterminado	1 a 5	S/. 10 000 a S/.25 000
Quillacop	Contrato a plazo indeterminado	Más de 10	S/. 26 000 a S/. 35 000
Santo Domingo de Guzmán	Contrato a plazo indeterminado	Más de 10	Más de S/. 36 000

¿En cuántas cuotas de pago ha otorgado los préstamos?	Asuma un cliente en el caso más realista, ¿Cuántos pagos cumplió el cliente antes de que empiece a no pagar?	Asuma un cliente en el mejor de los casos, ¿Cuántos pagos cumplió el cliente antes de que empiece a no pagar?	Asuma un cliente en el peor de los casos, ¿Cuántos pagos cumplió el cliente antes de que empiece a no pagar?
12 a 18 cuotas	1 a 4 cuotas	1 a 4 cuotas	9 a 12 cuotas
12 a 18 cuotas	9 a 12 cuotas	9 a 12 cuotas	9 a 12 cuotas
12 a 18 cuotas	5 a 8 cuotas	9 a 12 cuotas	5 a 8 cuotas
Más de 18 cuotas	5 a 8 cuotas	5 a 8 cuotas	1 a 4 cuotas
Más de 18 cuotas	5 a 8 cuotas	9 a 12 cuotas	1 a 4 cuotas
Más de 18 cuotas	5 a 8 cuotas	Siempre pagó	1 a 4 cuotas

12 a 18 cuotas	Más de 12 cuotas	Siempre pagó	Más de 12 cuotas
Más de 18 cuotas	5 a 8 cuotas	Más de 12 cuotas	Más de 12 cuotas
Más de 18 cuotas	1 a 4 cuotas	1 a 4 cuotas	1 a 4 cuotas
6 a 12 cuotas	1 a 4 cuotas	Más de 12 cuotas	Más de 12 cuotas
Más de 18 cuotas	5 a 8 cuotas	5 a 8 cuotas	1 a 4 cuotas
Más de 18 cuotas	1 a 4 cuotas	1 a 4 cuotas	5 a 8 cuotas
12 a 18 cuotas	5 a 8 cuotas	9 a 12 cuotas	1 a 4 cuotas
Más de 18 cuotas	5 a 8 cuotas	Más de 12 cuotas	5 a 8 cuotas
Más de 18 cuotas	5 a 8 cuotas	9 a 12 cuotas	1 a 4 cuotas
6 a 12 cuotas	1 a 4 cuotas	1 a 4 cuotas	1 a 4 cuotas
12 a 18 cuotas	5 a 8 cuotas	9 a 12 cuotas	1 a 4 cuotas
12 a 18 cuotas	1 a 4 cuotas	Siempre pagó	Siempre pagó
12 a 18 cuotas	9 a 12 cuotas	Más de 12 cuotas	1 a 4 cuotas
12 a 18 cuotas	9 a 12 cuotas	5 a 8 cuotas	9 a 12 cuotas
12 a 18 cuotas	9 a 12 cuotas	Más de 12 cuotas	9 a 12 cuotas
Más de 18 cuotas	5 a 8 cuotas	9 a 12 cuotas	5 a 8 cuotas
6 a 12 cuotas	5 a 8 cuotas	Siempre pagó	1 a 4 cuotas
6 a 12 cuotas	5 a 8 cuotas	Siempre pagó	1 a 4 cuotas

Más de 18 cuotas	5 a 8 cuotas	5 a 8 cuotas	5 a 8 cuotas
12 a 18 cuotas	5 a 8 cuotas	5 a 8 cuotas	5 a 8 cuotas
12 a 18 cuotas	9 a 12 cuotas	9 a 12 cuotas	Más de 12 cuotas
12 a 18 cuotas	5 a 8 cuotas	Siempre pagó	1 a 4 cuotas
Más de 18 cuotas	5 a 8 cuotas	5 a 8 cuotas	5 a 8 cuotas
Más de 18 cuotas	1 a 4 cuotas	1 a 4 cuotas	1 a 4 cuotas

¿Evaluó en los clientes la capacidad de pago y voluntad de ellos?	¿Corroboró el sobreendeudamiento de los clientes habituales y potenciales?	¿Elaboró garantías de acuerdo con el monto y naturaleza del crédito?	¿Verificó que los clientes al solicitar un crédito no estén solicitando simultáneamente otros en diversas entidades financieras?	¿Se ocupó de verificar que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado?	¿Corroboró de manera inicial e hizo seguimiento de la conducta de pago de los clientes de su cartera?	¿Consultó y verificó el reporte de créditos vencidos?
Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces
A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre
Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre

Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
A veces	A veces	A veces	A veces	Nunca	A veces	A veces
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi siempre	Casi siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre
Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi Nunca	Casi siempre
Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre

Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre

Asuma un cliente en el caso más realista, ¿Cuántos días de retraso del pago de la última tuvo?	Asuma un cliente en el mejor de los casos, ¿Cuántos días de retraso del pago de la última tuvo?	Asuma un cliente en el peor de los casos, ¿Cuántos días de retraso del pago de la última tuvo?	¿Qué motivos expuso el cliente por no haber realizado el pago?
1 a 15 días	1 a 15 días	30 a 60 días	Pandemia COVID-19
30 a 60 días	30 a 60 días	30 a 60 días	Pandemia COVID-19
16 a 30 días	1 a 15 días	16 a 30 días	Pandemia COVID-19
16 a 30 días	1 a 15 días	30 a 60 días	Pandemia COVID-19
1 a 15 días	1 a 15 días	Mas de 90 días	Pandemia COVID-19
16 a 30 días	1 a 15 días	30 a 60 días	Liquidez y problemas financieros
Mas de 90 días	1 a 15 días	Mas de 90 días	Pandemia COVID-19
1 a 15 días	1 a 15 días	1 a 15 días	Pandemia COVID-19
1 a 15 días	1 a 15 días	1 a 15 días	Pandemia COVID-19
1 a 15 días	1 a 15 días	16 a 30 días	Pandemia COVID-19
1 a 15 días	1 a 15 días	1 a 15 días	Pandemia COVID-19

30 a 60 días	30 a 60 días	16 a 30 días	Pandemia COVID-19
30 a 60 días	16 a 30 días	Mas de 90 días	Liquidez y problemas financieros
16 a 30 días	1 a 15 días	30 a 60 días	Pandemia COVID-19
1 a 15 días	1 a 15 días	1 a 15 días	Pandemia COVID-19
1 a 15 días	1 a 15 días	1 a 15 días	Pandemia COVID-19
30 a 60 días	30 a 60 días	Mas de 90 días	Liquidez y problemas financieros
1 a 15 días	1 a 15 días	1 a 15 días	Pandemia COVID-19
30 a 60 días	1 a 15 días	Mas de 90 días	Liquidez y problemas financieros
16 a 30 días	1 a 15 días	60 a 90 días	Liquidez y problemas financieros
1 a 15 días	1 a 15 días	1 a 15 días	Pandemia COVID-19
1 a 15 días	16 a 30 días	16 a 30 días	Causas emocionales y personales
16 a 30 días	1 a 15 días	30 a 60 días	Pandemia COVID-19
30 a 60 días	1 a 15 días	Mas de 90 días	Pandemia COVID-19
16 a 30 días	16 a 30 días	16 a 30 días	Pandemia COVID-19

1 a 15 días	1 a 15 días	1 a 15 días	Pandemia COVID-19
30 a 60 días	60 a 90 días	60 a 90 días	Pandemia COVID-19
1 a 15 días	1 a 15 días	60 a 90 días	Liquidez y problemas financieros
16 a 30 días	16 a 30 días	16 a 30 días	Pandemia COVID-19
30 a 60 días	30 a 60 días	30 a 60 días	Pandemia COVID-19

¿El cliente pagó cuando indicó el motivo?	¿Se da prioridad las deudas morosas en función a los días de atraso?	¿Realizó llamadas y notificó de manera oportuna a clientes con retraso de 1 a 15 días?	¿Corroboró los pagos efectuados por el cliente antes de informar los créditos vencidos mayores a 15 días?	¿Notificó y efectuó las visitas grupales de cobranza de manera adecuada a los clientes con retraso de 15 a 30 días?	¿Pasó a los clientes a proceso judicial por deuda?
Casi siempre	Siempre	A veces	Casi Nunca	Siempre	Siempre
A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces
Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces
A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces
Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces
A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre

A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre
Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
A veces	Siempre	Casi Nunca	A veces	A veces	Casi siempre
A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca
Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre
A veces	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces

A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces
Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces
A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Casi Nunca	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre