

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS DE ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO**

**Implementación de políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios y su
contribución en la disminución del índice de morosidad en la Financiera
Confianza, Agencia El Porvenir, período enero-mayo, 2019**

Línea de Investigación:

Finanzas y Tributación

Autoras:

Br. Avila Raymondi, Lisbeth Mercedes

Br. Marin Manosalva, Lili Mariela

Asesor:

Panibra Flores, Oscar

TRUJILLO, PERÚ

2019

Fecha de Sustentación:

2019/06/25

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego, presentamos el informe de investigación titulado: Implementación de políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios y su contribución en la disminución del índice de morosidad en la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir, período enero-mayo, 2019, con la finalidad de obtener el Título de Contador Público.

La elaboración de este trabajo de investigación es el resultado de nuestro esfuerzo y estudio continuo dentro de los años de estudio de esta prestigiosa universidad

Esperamos que esta tesis constituya un importante aporte y sirva de conocimiento para posteriores estudios similares.

Agradecemos de ante mano por apoyo brindado.

Atentamente,

Las Autoras.

DEDICATORIA

A mis padres por ser mi pilar fundamental, por apoyarme incondicionalmente, pero sobre todo por acompañarme en todo momento y por enseñarme a luchar por lo que quiero, a mi hermana por llenarme de alegría, y como no mencionarlo a mi fiel compañero por todo su apoyo único y sincero, a mi familia por sus alientos y consejos que me brindaron en el transcurso de todo este tiempo.

Avila Raymondi, Lisbeth Mercedes

A mis padres por su amor sincero, por haberme enseñado que con esfuerzo se logra todo lo que uno se propone y a mis hermanos por su apoyo incondicional en todo momento durante todo este proceso, a mi compañero de vida, por su paciencia y confianza depositada, por estar en cada momento a mi lado a toda mi familia por sus consejos y palabras de aliento que hicieron de mí una mejor persona cada día y de alguna u otra manera acompañándome en cada paso.

Marín Manosalva, Lili Mariela

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como finalidad determinar la incidencia de la implementación de políticas complementarias de gestión de riesgo crediticio en la disminución del índice de morosidad de la Financiera Confianza Agencia El Porvenir, Trujillo, periodo enero-mayo 2019.

Se aplicó el diseño de investigación descriptivo - correlacional. Las técnicas de recolección de datos fueron el análisis documental. Se trabajó con una muestra no probabilística de veinte operaciones de (20) créditos vencidos a cuales se tuvo acceso de información completa con autorización de la gerencia de la entidad referida.

Los resultados muestran que el riesgo crediticio observado, está comprendido principalmente por la naturaleza de la propia actividad de la entidad financiera, y por la aplicación ineficiente de las políticas de crédito. Esto se refleja en la colocación de la cartera, los bajos niveles de recuperación y, por lo tanto, en el aumento de la mora hasta el año 2018. Se diseñó y aplicó un conjunto de políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios, las cuales permitieron mostrar la disminución de la morosidad de 1.65% durante el periodo de estudio.

Se aceptó la hipótesis; por lo que se concluye que la implementación de políticas complementarias de gestión de riesgo en la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir, constituye un instrumento efectivo para reducir de manera significativa el índice de morosidad en el período estudiado.

Palabras Clave: Gestión de riesgo y índice de morosidad.

ABSTRACT

The purpose of this paper was to determine the incidence of the implementation of complementary credit risk management policies in the reduction of the delinquency rate of the Financial Trust Agency El Porvenir, Trujillo, period January-May 2019.

The design of descriptive - correlational research was applied. The data collection techniques were the documentary analysis. We worked with a non-probabilistic sample of twenty transactions of (20) past due loans to which full information was accessed with the authorization of the entity's management.

The results show that the credit risk observed is mainly due to the nature of the financial institution's own activity and the inefficient application of credit policies. This is reflected in the placement of the portfolio, the low levels of recovery and, therefore, in the increase in arrears until 2018. A set of complementary credit risk management policies was designed and implemented, which allowed show the decrease of the delinquency of 1.65% during the study period.

The hypothesis was accepted; therefore, it is concluded that the implementation of complementary risk management policies in Financier Confianza, Agencia El Porvenir, constitutes an effective instrument to significantly reduce the delinquency rate in the period studied.

Keywords: Risk management and delinquency rate.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	ii
DEDICATORIA	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE	vi
LISTA DE TABLAS.....	ix
LISTA DE FIGURAS	x
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	01
1.1 Formulación del problema	02
1.1.1 Realidad problemática	02
1.1.2 Enunciado del problema	03
1.2 Justificación.....	03
1.2.1 Teórica.....	03
1.2.2 Metodológica	04
1.2.3 Práctica	04
1.3 Objetivos	04
1.3.1 Objetivo General.....	04
1.3.2 Objetivos Específicos	04
CAPÍTULO II. MARCO DE REFERENCIA	06
2.1. Antecedentes	07
2.2. Marco Teórico.....	11
2.2.1. Políticas del riesgo crediticio.....	11
2.2.1.1. El Riesgo de Crédito.....	11
2.2.1.2. La base del sistema financiero de gestión de riesgos	12
2.2.1.3. Beneficios de la gestión de riesgos.....	12
2.2.1.4. Sistema de Gestión de Riesgos.....	13
2.2.1.5. Crédito y Riesgo.....	13
2.2.1.6. Morosidad.....	19
2.3. Marco conceptual	26
2.3.1. Definiciones conceptuales	26
2.3.1.1. Políticas de riesgo crediticio.....	26
2.3.1.2. Morosidad.....	26
2.3.1.3. Índice de morosidad	26

2.4. Hipótesis.....	27
2.5. Operacionalización de variables.....	28
CAPÍTULO III. MATERIAL Y MÉTODOS	29
3.1. Material	30
3.1.1. Población	30
3.1.2. Marco muestral	30
3.1.3. Unidad de análisis.....	30
3.1.4. Muestra	30
3.2. Métodos.....	30
3.2.1. Diseño de contrastación.....	30
3.2.2. Técnicas e instrumentos.....	31
3.2.3. Procesamiento y análisis de datos.....	31
CAPÍTULO IV. MARCO REFERENCIAL	33
4.1. Aspectos generales de la empresa	34
4.1.1. Razón social.....	34
4.1.2. Número de RUC	34
4.1.3. Número de teléfono	34
4.1.5. Fecha de inicio de actividades	34
4.1.6. Actividad económica principal	34
4.2. Reseña histórica.....	34
CAPÍTULO V. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	36
5.1. Presentación de Resultados	37
5.1.1. Analizar las políticas de gestión de los últimos dos años y su incidencia en el índice de morosidad en la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir.	37
5.1.2. Diseñar políticas complementarias en la gestión de riesgo crediticio encaminadas a disminuir el índice de morosidad en la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir, periodo enero – mayo, 2019	58
5.1.3. Aplicar las políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios aprobadas por Financiera Confianza, Agencia El Porvenir, periodo enero – mayo, 2019.....	63
5.1.4. Evaluar en qué medida contribuyen las políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios, en la disminución del índice de morosidad de la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir, periodo enero – mayo, 2019	65
5.2. Discusión de resultados.....	68

CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÀFICAS	74
ANEXOS.....	76

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Clientes con riesgo bajo	40
Tabla 2. Clientes con riesgo medio	41
Tabla 3. Clientes con riesgo alto	44
Tabla 4. Evolución de Cartera.....	46
Tabla 5. Dificultades en el análisis de un crédito.....	51
Tabla 6. Herramientas para el análisis de créditos	52
Tabla 7. Optimización de recursos gracias a la implementación de la propuesta	53
Tabla 8. Aplicación de la propuesta vs índice de morosidad	54
Tabla 9. Funciones específicas en el proceso de otorgamiento de créditos	55
Tabla 5. Resultados de la aplicación de políticas complementarias.....	63

.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Saldo de cartera.....	47
Figura 2. N° de operaciones.	47
Figura 3. Mora > 1 día.....	48
Figura 4. Mora de 31 a 60 días.....	48
Figura 5. Mora mayor a 60 días	49
Figura 6. N° de clientes.....	49
Figura 7. N° de desembolsos.....	50
Figura 8. Porcentaje de dificultades en el análisis de un crédito para colocar un préstamo.....	52
Figura 9. Porcentaje de herramientas para el análisis de créditos	53
Figura 10. Porcentaje de optimización de recursos gracias a la implementación de la propuesta. ...	54
Figura 11. Porcentaje de aplicación de la propuesta vs índice de morosidad	55
Figura 12. Porcentaje de funciones específicas en el proceso de otorgamiento de créditos	56

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Formulación del problema

1.1.1 Realidad problemática

En los años 2017 y 2018 el sistema financiero peruano ha experimentado serios inconvenientes financieros, tales como el aumento de la cartera de morosidad, sobreendeudamiento de clientes, atrasos en el pago de recibos, presencia de empresas en el sistema financiero con poca credibilidad, expansión discriminada de las colocaciones de las instituciones micro financieras, el aumento de clientes no habidos y la crisis económica de países vecinos. A fines de agosto del año 2018, en el sistema financiero existían, 521,000 clientes que poseen préstamos con más de cuatro entidades financieras, cuya cartera vigente ascendía a 97,983 millones de soles. El índice de morosidad promedio a octubre 2018 alcanzó el 3.14 %; esta cifra supera al ratio de morosidad bancaria que se cerró en el 2017 con 3.04 %, la cual ya registraba su pico más alto desde el 2005. Estas situaciones comentadas han sido originadas por políticas monetarias de abundancia del crédito, mala evaluación de los créditos e instrumentos financieros perversos, políticas de crédito blandas, pobre administración de riesgo de cartera y falta de atención a los cambios inesperados en el entorno económico global. *Bobadilla (2019)*.

En tal sentido, se entiende que toda institución de crédito lleva implícitamente en su cometido la incertidumbre del riesgo. Al igual que en otras actividades, los intermediarios financieros buscan el máximo rendimiento afrontando el menor riesgo posible. El nivel de riesgo aumenta cuando la institución trabaja con recursos de ahorros de los clientes, con vencimientos ineludibles y con responsabilidad social ante el estado y la comunidad.

El aumento de la morosidad conduce casi siempre a una revisión de los métodos de análisis y admisión de operaciones, y cuando estos se basan fundamentalmente en la experiencia de los analistas y gestores, la reacción habitual es la búsqueda de métodos objetivos, que superen las limitaciones de las decisiones basadas en juicios intuitivos y experiencias personales. Por esta razón, el riesgo crediticio es considerado como el más importante, se define

como la posibilidad de que los prestatarios no cancelen los préstamos recibidos según las condiciones pactadas en el tiempo y forma convenidas.

La colocación de fondos en operaciones productivas también implica asumir el riesgo crediticio con las consiguientes repercusiones en la liquidez y en la rentabilidad. Por consiguiente, la tarea crucial de la institución financiera de crédito consiste en realizar un análisis previo de alta calidad que posibilite a la misma minimizar el riesgo inherente de cada operación.

En este contexto, Financiera Confianza, Agencia el Porvenir, no es ajena a la problemática antes descrita; pues evidencia significativos conflictos relacionados fundamentalmente con el alto nivel de morosidad; hasta el año 2018 concluyó con un 15% de morosidad que fue aumentando progresivamente desde enero a diciembre, alcanzando un monto de S/ 13, 500,350 de créditos vencidos, estos que llevaron consigo a pérdidas consecutivas durante el año pasado, y una disminución en cuanto a liquidez.

Es evidente que existen serias dificultades para el logro de los objetivos y metas de la Financiera Confianza. Por lo tanto, es necesario estudiar la efectiva gestión de los riesgos crediticios a través de la implementación de políticas complementarias y su contribución en la reducción del índice de morosidad en dicha entidad financiera con proyección a obtener resultados al presente año.

1.1.2 Enunciado del problema

¿En qué medida la implementación de políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios contribuye a la disminución del índice de morosidad en la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir, período enero – mayo, 2019?

1.2 Justificación

1.2.1 Teórica

El presente trabajo de investigación es importante porque se basa en el conocimiento de políticas de gestión el cual contribuirá en determinar el índice de morosidad. Por lo tanto, esta investigación está orientada a exponer y fortalecer las bases del conocimiento acerca de cómo la disminución del índice de morosidad y conocer las causas y proponer políticas de mejora.

Asimismo, permitirá a los analistas de créditos tener el conocimiento necesario sobre las consecuencias de su morosidad en cuanto a la rentabilidad de la financiera.

1.2.2 Metodológica

Propone la investigación de nuevas políticas, utilizando el método que consiste en extraer información mediante el análisis documental relacionado con las políticas actuales.

De tal manera que, el propósito de este trabajo de investigación impulse a las entidades similares al proyecto a usar una metodología concreta de gestión de cobro que servirá como un pilar fundamental de nuestra organización.

1.2.3 Práctica

En el presente trabajo se empleará técnicas de investigación como análisis de documentos contables, contratos e información sobre cuentas morosas, para determinar que políticas de cobranzas deben diseñarse de tal manera que se pueda conocer el impacto que tiene en el índice de morosidad de la Financiera Confianza Agencia El Porvenir. Asimismo, el presente trabajo de investigación sirve como aporte para trabajos futuros de características similares, un aporte práctico importante en la búsqueda de soluciones a la mora que se produce en entidades financieras locales, si se entiende que la gestión del riesgo de crédito, exige la aplicación de políticas de carácter integral orientadas a garantizar la salud de la cartera.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar en qué medida la implementación de políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios, contribuyen a la disminución del índice de morosidad en la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir, período enero – mayo, 2019.

1.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Analizar las políticas de gestión de los últimos dos años y su incidencia en el índice de morosidad en la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir, período enero – mayo, 2019.

- ✓ Diseñar políticas complementarias en la gestión de riesgo crediticio encaminadas a disminuir el índice de morosidad en la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir, período enero – mayo, 2019.
- ✓ Aplicar las políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios aprobadas por Financiera Confianza, Agencia El Porvenir, período enero – mayo, 2019.
- ✓ Evaluar en qué medida contribuyen las políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios, en la disminución del índice de morosidad de la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir, período enero – mayo, 2019

CAPÍTULO II

MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

Ámbito internacional:

Ramos (2014) en su tesis titulada *Las tecnologías crediticias con efectos financieros sobre la mora en el mercado microcreditico boliviano*, adopta el método inductivo descriptivo como base metodológica. Concluye señalando que con relación a las tecnologías crediticias, se puede decir que como toda tecnología que se implementa a todo emprendimiento, esta tiene una tendencia a la obsolescencia, de manera similar las tecnologías micro crediticias en la medida en que no dan respuesta al retorno de los activos de riesgo, se puede considerar que ha llegado a su vida útil por lo tanto ya no beneficiara a la obtención de la rentabilidad del capital.

Por lo consiguiente se puede decir que este objetivo se ha cumplido de manera eficiente, puesto que el crecimiento que han mostrado de los niveles de cartera, la incorporación de nuevas instituciones al ámbito de la regulación, así mismo, la cobertura geográfica y demográfica hacen ver que la industria micro financiera se ha consolidado en función de los efectos de las tecnologías micro crediticias para controlar la mora de los intermediarios micro financieros en Bolivia.

Segovia, López y Morales (2014) en su tesis titulada *Plan estratégico para la gestión y recuperación de créditos otorgados por las ONG's del departamento de San Salvador*, el método de investigación empleado fue bajo el enfoque hipotético deductivo, concluyendo que para ser efectivas en la recuperación de créditos, las ONG'S deben ser más constantes en incentivar al beneficiario e implementar más opciones de pago que sean favorables y que esto les permita asegurar su deuda.

Por lo consiguiente las asociaciones y fundaciones deben implementar y formular adecuadamente los planes estratégicos para garantizar una mejor toma de decisiones en cuanto a la gestión y recuperación de los créditos

Ortiz y Pillco (2015) realizaron un estudio denominado *Análisis financiero de las provisiones de cuentas incobrables en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. y el riesgo de morosidad de sus socios del departamento de Cuenca*, con el tipo de diseño descriptivo; concluyeron que la administración del

riesgo de crédito en la cooperativa está desarrollada en base a su reglamento interno de crédito, sin embargo existen falencias ya que las provisiones para créditos incobrables son bajas y los de la morosidad alta afectando en forma negativa los resultados

Por consiguiente la administración del riesgo de crédito en la Cooperativa está desarrollada en base a su reglamento interno de crédito, sin embargo existen falencias ya que las provisiones para créditos incobrables son bajas y los de la morosidad alta afectando en forma negativa los resultados.

Ámbito nacional:

Pretel, N (2014) presentó la tesis titulada *Propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios y no socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pakatnamu de la ciudad de Chepén*, sustentado en el paradigma cualitativo y cuantitativo, con el objetivo del estudio del análisis de las provisiones de cuentas incobrables y el riesgo de morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. utilizó el tipo de diseño descriptivo, concluyó que existe un déficit en cuanto a cartera por cobrar y que ésta ha venido decreciendo y por lo tanto su indicador ha disminuido. En cuanto a la administración de la misma también ha decaído llevando al riesgo de la empresa.

Por consiguiente no hay una conciencia plena de la verdadera magnitud del problema que la Cooperativa tiene en lo referente a los créditos vencidos, puesto que ciertas respuestas en las encuestas realizadas contradicen al hecho de la necesidad de poseer un plan de riesgo crediticio.

Pally (2015) realizó la tesis titulada *Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Agencia Juliaca del departamento de Puno*, por lo cual se hizo uso del método analítico, deductivo y descriptivo y se concluyó que la cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Agencia Juliaca en el periodo 2013 – 2014, se aprecia que hubo un decrecimiento de s/. 3,992,028.48, esta variación negativa fue debido a la disminución de colocaciones, reducción y rotación de personal incremento de la cartera atrasada mayor a 30 y 60 días respectivamente siendo estos enviados a castigo y cobranza judicial, por ende, se dio un incremento

del nivel de morosidad de 8.24% a 11.39%, mostrando una variación de 3.15% de morosidad.

Por consiguiente cuentan con una política y reglamento de créditos los cuales son de conocimiento y aplicación por parte del personal involucrado.

Edy (2016) en su tesis titulada *Estrategias en la administración del riesgo de los préstamos Multired para disminuir la morosidad en el Banco de la Nación – Huancayo*, utilizó, el diseño descriptivo y se concluyó que las estrategias que permitan la disminución de la morosidad en los préstamos Multired del Banco de la Nación – Huancayo, su valor estadístico (4.6413) es mayor al valor crítico (3.841) lo que significa que las variables de estrategias en la administración de riesgos y morosidad no son independientes; es decir están relacionadas, con lo cual se establece que las estrategias en la administración de riesgos ayuda a la disminución de la morosidad, siempre y cuando los administradores de las agencias del Banco de la Nación de Huancayo apliquen y observen cuidadosamente la administración de riesgos, porque esta permite que la institución mejore la calidad de su cartera de préstamos Multired, logrando su crecimiento y consolidación dentro de las instituciones financieras de Huancayo con porcentajes de morosidad administrables.

Por consiguiente las dimensiones del riesgo financiero se relaciona directamente en la disminución de la morosidad de los préstamos Multired en el Banco de la Nación – Huancayo, lo que significa que las dimensiones riesgo financiero y morosidad no son independientes, es decir están relacionadas, con lo cual se establece que la aplicación de medidas de control del riesgo financiero en el Banco de la Nación Huancayo mediante técnicas, herramientas e implementación de políticas

Ámbito local:

Vásquez (2014) realizó la tesis denominada *Propuesta de implementación de políticas en la gestión de riesgo crediticio y su incidencia en el índice de morosidad en la financiera Proempresa S. A. Agencia de Trujillo*, con el objetivo de determinar en qué medida la implementación de políticas de gestión de riesgo crediticio, contribuyen a la disminución del índice de morosidad en la financiera Proempresa S. A. Agencia de Trujillo, con el tipo de diseño descriptivo y llegó a

la conclusión que se evidencia flexibles políticas de crédito respecto al otorgamiento del crédito y seguimiento del mismo que originan un análisis incorrecto del crédito otorgado al cliente, produciendo altos niveles morosidad.

Por consiguiente la eficiente evaluación de los aspectos cuantitativos y cualitativos del cliente y negocio, esto se ve reflejado en la calidad de la cartera, sumado la poca supervisión que ejerce el comité de créditos en la revisión de los casos.

Ramírez y Vallejo (2017) realizaron la tesis nominada *Incidencia del riesgo financiero de los socios activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo de la sede principal de Trujillo en la morosidad-Trujillo*, utilizó el tipo de diseño explicativo correlacional y con respecto al diagnóstico se concluyó que la Cooperativa San Lorenzo mostró dentro del sector cooperativista una mejora considerable con respecto a sus competidores, tuvo el crecimiento más alto de utilidad, repercusión de la buena gestión administrativa financiera de sus activos y reducción de cartera morosa vencida. Por consiguiente la herramienta de identificación del nivel de riesgo financiero mostró que 66.53% de la muestra de los socios fueron identificados con nivel de riesgo financiero medio.

Delgado y Lezama (2018) en su tesis denominada *Políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del Proyecto Especial Jequetepeque*, el diseño aplicado fue cuasi experimental, concluyéndose que la aplicación de las políticas de cobranza a los usuarios debe realizarse de acuerdo a la cantidad de cuotas vencidas.

Por lo consiguiente la propuesta de emisión de carta notariales y refinanciamientos, que consistieron en el pago de dos cuotas vencidas y la firma de un convenio de pago, fueron las políticas que lograron mejores resultados de cobranza.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Políticas del riesgo crediticio

2.2.1.1. El Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito se define como un método de avanzada tecnología, necesariamente para la gestión de actividades gerenciales. Prueba de ello son los resultados técnicos económicos que generan un alto valor, es la pérdida de capital causado por la falta de pago en tiempo y forma por parte de un acreedor. En todas las inversiones financieras, existe un riesgo Es propio de las economías y busca la excelencia dentro del desarrollo empresarial. El impacto en la cuenta de resultados de una entidad crediticia que mantiene posiciones activas en créditos sin solvencia financiera, se encuentra en préstamos, el riesgo crediticio afecta patrimoniales y a los resultados de las entidades financieras.

El riesgo crediticio está relacionado con la posibilidad de que ocurra un evento que se traduzca en pérdidas para los participantes en los mercados financieros, como pueden ser inversionistas, deudores o entidades financieras. En términos muy simples existe riesgo en cualquier situación en la que no sabemos con exactitud lo que ocurrirá al futuro. El riesgo crediticio es sinónimo de incertidumbre, es a la dificultad de predecir lo que ocurrirá, es muy importante conocer acerca del riesgo crediticio en el ámbito financiero, la mayoría de las decisiones financieras son importantes ya que son la base de predecir el futuro. El incumplimiento de las obligaciones crediticias es:

- Falta de pago
- Pago parcial
- Pago en fechas distintas de las pre acordadas

2.2.1.2. La base del sistema financiero de gestión de riesgos

Forma parte principal en las estrategias y en la gestión de toma de decisiones por parte de la entidad, debido a esto, tendrá que favorecer a la elaboración de valor en todos los niveles, para el capitalista, los clientes, los poseedores de derechos sobre la empresa (prestamistas, estado, dirección, acreedores, empleados en general, etc.) y para otros entes que ofrecen a los grupos anteriores y a la colectividad en general (analistas financieros, inversores potenciales, agencias de calificación crediticia y gremios reguladores entre otros.) El cumplimiento de valor para estos grupos se convierte en el mediano plazo en tal valor para los capitalistas haciendo que se desarrolle los beneficios de sus acciones.

Comprende cambios en la toma de decisiones, en la realización y formas de negociar, la separación de algunos paradigmas y creación de la cultura de gestión de riesgos, en todas las categorías de la entidad, formando la alta dirección alcanzada por la entidad. Gestionar los riesgos, busca de un buen establecimiento formal del proceso que permita de forma clara, técnica y sencilla la evaluación de análisis de riesgos. (Banco Central de Reserva, 2006)

2.2.1.3. Beneficios de la gestión de riesgos

Se convierte en beneficios actuales y futuros para cualquier entidad, independientemente de las funciones que realiza.

Conjuntamente se menciona algunos beneficios:

- Certifica el trabajo de tres objetivos principales: consolidación de las técnicas corporativas, creando una adecuada información financiera con un nivel de confianza para el cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables.
- Adiciona importante valor a la entidad.
- Genera superioridad y brinda oportunidades demuestra la entidad.

- Se pronostican los componentes y las diligencias que permitan asegurar que prudentemente se verifiquen las metas y objetivos corporativos.
- Se consolida las técnicas de control de la entidad.
- Evita espontaneidad ante el dicho o activación de eventos desfavorables a los beneficios de la entidad.
- Crea cultura institucional la cual permite responder proactivamente al riesgo.
- Se verifican aquellos instrumentos desfavorables, específicos relacionados a cada proceso, la cual reconoce el progreso de medidas evaluadas positivas para su procedimiento.

2.2.1.4. Sistema de Gestión de Riesgos

Soler, et al. (1999), define que los métodos mencionados proyectan que, desde el punto panorámico de la gestión de riesgos, se debe considerar un proyecto organizativo de la entidad ya sea cumplimiento de la estrategia de gestión de riesgos y la implantación de las políticas, de forma que el proceso pueda realimentarse y adecuarse a las necesidades de la entidad y de los clientes en cada momento.

2.2.1.5. Crédito y Riesgo

2.2.1.5.1. Crédito

La palabra “crédito” proviene del latín “creditum”, que significa cosa confiada. Así mismo el crédito es un componente, visiblemente vinculado a la confianza. De modo, cuando describimos al riesgo estamos señalando cualquier situación en la cual no sabemos qué ocurrirá en el futuro, por ello es una probabilidad, ya que existe inseguridad. Un crédito se describe como un importe monetario que es solicitado por parte de una persona y al ser otorgada se convierte en deuda. Cuando se trata de estudiar el riesgo existe la posibilidad de pérdida. En efecto, de manera simple, de tal forma se señala que el riesgo crediticio es la posibilidad de pérdida en la que puede incidir una institución

financiera cuando un cliente no cumple el compromiso de pago de un crédito. En este pequeño documento se pretende dar nociones básicas asociadas al riesgo crediticio y su medición.

Medrano (2012) habla lo siguiente:

- **La situación:** se trata de la inseguridad como contenido y categoría imparcial del riesgo.
- **El acto:** Implica decidir sobre la base de información pendiente
- **La vivencia:** Habla de la indecisión determinada por la posibilidad de pérdida o fracasos como resultado legal de la realización de la alternativa favorita.

2.2.1.5.2. Política de Crédito

Es una forma de transacción comercial apoyada en la confianza que se les brinda a los clientes en fechas fijas y lineamientos que dispone el gerente financiero de una entidad, el propósito de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Se entiende que el crédito es una prestación que se vende y no favor que se otorga. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. Sirven en las políticas de crédito a una empresa ya que esto contara para la evaluación de su historia crediticia para verificar que el cliente no se encuentra reportado por ninguna entidad crediticia, se solicita al cliente lo siguiente:

- Situación financiera equilibrada
- Mínimo dos fiadores
- Referencias comerciales
- Referencias personales
- Manejo de los recursos personales (si el solicitante es persona jurídica)
- Competencias técnicas
- Antigüedad de la empresa

2.2.1.5.3. Riesgo

Depende en gran medida el pago a tiempo que se haga, también incluye el acuerdo que se tenga con los deudores del banco, entorno a eso la entidad deberá asumir el riesgo, mediante la intermediación y el compromiso de efectuar sus obligaciones con las personas que ahorran e invierten en alguna financiera. En casi todas las ocasiones la expresión “riesgo” se bien usando de manera permanente con “inseguridad, Se habla de riesgo, cuando se sabe las perspectivas de las posibles consecuencias de la inversión; y del desconocimiento cuando no es posible determinar tales probabilidades de riesgo.

Soler et al. (1999), define al riesgo como la posibilidad de sufrir un daño económico, la cual es un guía práctica y fundamental para otros países en Latinoamérica se orienta a riesgos de tipo económicos- financieros. Lo cual, genera un daño económico que consiste en la pérdida de un valor económico. Además, el riesgo nos muestra las “amenazas que se originan por circunstancias, que pueden afectar adversamente la experiencia de la organización para poder lograr sus objetivos y ejecutar sus estrategias planteadas”.

Los riesgos poseen origen o provienen de fuentes internas y externas. Son fuentes internas que se refieren o se encuentran en el ambiente de control operáticos de la entidad, es decir todas las personas y del uso adecuado de todos los recursos dentro de la entidad las cuales son (físicos, económicos, financieros y tecnológicos), como se puede entender las personas juegan un rol muy importante ya que son el componente fundamental, el capital intelectual apenas medible, que desarrolla e interactúa con el Sistema De Control Interno (SCI), se diseña para responder de forma anticipada a la materialización de los riesgos y otros eventos adversos, previstos y no previstos, con mayor certeza.

A. Tipos de Riesgo

Según Jorion (1999), las entidades están sujetas a tres tipos de riesgos: de negocios, estratégicos y financieros.

- **Los riesgos de negocios:** Son aquellos riesgos que las empresas toman con el fin de crear valor para ellas mismas además de crear ventajas competitivas. Marca la operación de innovaciones tecnológicas que realice la empresa para lanzar el producto al mercado, tanto el diseño como en la mercadotecnia. En cualquier actividad de negocios, la exposición racional a este tipo de riesgo es considerada como una habilidad interna o ventaja competitiva de la propia empresa.
- **Los riesgos estratégicos:** son el impacto de cambios específicos que surgen de las decisiones adversas en la economía global de una entidad
- **Los riesgos financieros:** Se refiere a las eventualidades que pueden afectar el resultado o beneficio neto de la empresa. Al mal manejo de los flujos de caja o por riesgos que involucrados con ingresos por menores a los esperados Las categorías de riesgo, en términos de costos extra o ingresos perdidos. se describe especialmente al dinero fluyendo dentro y fuera de tu negocio, y la posibilidad de una pérdida repentina financiera. También significa si por cualquier motivo o razón sea incapaz de pagar o se retrase, será que el negocio se desestabilizara y tendrá grandes problemas

De acuerdo con Blackman (2014), los negocios se enfrentan a todo tipo de riesgos, algunas de los que pueden causar una seria pérdida de ganancias e incluso la bancarrota. Pero mientras que todas las grandes compañías tienen departamentos extensivos de “gestión de riesgos”, los negocios más pequeños tienden a no ver el problema en esa manera tan sistemática.

Entre otras categorías de riesgo se encuentran:

- **Riesgo de liquidez:** Es la probabilidad de perder los activos, a causa de un endeudamiento, aun cuando una entidad sea solvente, una falta de adecuación temporal entre la existencia de activos líquidos, o casi líquidos, y obligaciones inmediatas, puede crear una situación de falta de liquidez, y con ello la imposibilidad de satisfacer sus obligaciones, por no poder cubrir con ellos, o mediante su transformación en dinero, las obligaciones presentes.
- **Riesgo operacional:** Es aquel riesgo que incurre por error, o mal desempeño de algún miembro de la organización este implicara pérdidas que perjudicaran a la empresa, además de fallas en el control interno.

B. Elementos de la medición del riesgo

- **Probabilidad de incumplimientos:** Es la probabilidad de que tan posible es que un préstamo deje de cumplir con las necesidades establecidos. Su valor mínimo es cero el cual indica si es imposible que incumpla con sus obligaciones, y 1 es el valor máximo que es seguro que incumpla.
- **Correlación entre incumplimiento:** cuenta la dependencia o grado de asociación entre la conducta crediticia de dos deudores.
- **Concentración de cartera:** representa que hay mucho crédito en pocas manos, la cual significa que puede ser riesgoso. La concentración se puede suministrar en muchos sentidos. Generalmente se mide por un indicador que resume en un solo número como está distribuida por saldos una cartera de crédito o alguno de sus segmentos.
- **Exposición:** es lo que un deudor debe en un momento entregado, en caso de incumplimiento. es la incertidumbre de los posibles montos futuros que se ven en riesgo. El

crédito debe ser amortizado con fechas establecidas para el previo pago.

- **Severidad de la pérdida:** es lo que le acreedor pierde en caso de incumplir, la cual se mide como una proporción de exposición, la severidad expresa el costo neto del incumplimiento del deudor la parte no recuperada al no cumplir el acreditado.

2.2.1.5.4. Principios del Riesgo Crediticio:

A su vez, el riesgo de crédito viene determinado por tres principios (Soares, 2012):

A) La pérdida esperada:

Es el primer elemento del riesgo crediticio, la cual depende del deterioro que muestra la cartera en la fecha del análisis y se fija con la calidad de cada uno de los acreditados por intermedio de su calificación.

B) La pérdida no esperada:

Es la posibilidad que se origine un evento de crédito en un período de tiempo, esto nos quiere decir que un cliente llegue a incumplir con las obligaciones, contraídas por un determinado contrato, también se produce en las pérdidas crediticias experimentadas.

C) Capital regulatorio y económico:

Es la probabilidad de que se produzca un evento de crédito en un periodo establecido, se dice que un cliente incumpla las obligaciones, contraídas, también se refiere a la acumulación de requisitos propios de capital para realizar cada uno de las operaciones por lo tanto la entidad se protege de pérdidas elevadas, superiores a las esperadas. En la cual podemos considerar cinco situaciones:

1. La quiebra: El patrimonio de la empresa es negativo.

2. La moratoria: Se alarga el pago de una deuda ya vencida.
3. El impago: es la posibilidad prevista para que el prestatario se declare insolvente y deje de pagar sus cuotas.
4. El repudio: La entidad de referencia rechaza la validez de la obligación o deuda.
5. La reestructuración: Se renegocian los términos de la operación resultando unas condiciones menos atractivas para el inversor.

El vencido y el exigible; se refleja la deuda vencida y exigible por alguna

Los eventos que originan los riesgos crediticios es deterioro de calidad y disminución acreditación del acreditado. Con la cual el riesgo migra a un nivel más bajo de calidad

2.2.1.6. Morosidad:

La morosidad se conceptúa como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente, este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento (Rosenberg, 1999).

La ratio de morosidad puede ser medida para cada una de las entidades que integran el sistema financiero o a nivel global, y es una manifestación del retardo que ocurre en el cumplimiento del pago del acreditado

López (2015), define la morosidad como: La cualidad de moroso, la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible

El término moroso suele a veces confundirnos, ya que lo usamos para referirnos a conceptos diferentes. Por un lado, retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora,

y por consiguiente se considera moroso a la persona que se demora en la obligación del pago. La palabra morosidad tiene varias acepciones y con frecuencia se utiliza en las empresas tanto para designar a aquellos créditos que no se han cobrado después de su vencimiento como para denominar aquellos créditos definitivamente incobrables y que se cargaran directamente a pérdidas a través de las cuentas correspondientes.

Brachfield (2003) también considera a la morosidad como una consecuencia de una mala calificación del crédito, no surge una investigación más arraigada para los clientes.

2.2.1.6.1. Factores que determinan la morosidad.

Gonzales (2012), afirma que son los siguientes:

A. Macroeconómicos:

- **Nivel de actividad y demanda agregada:**

Está abarcado a todo lo que mueve la actividad económica, está representado por el gasto total que genera nuestro país en un tiempo determinado

- **Nivel de endeudamiento:**

Es la proporción que una empresa puede enfrentar una deuda que puede soportar para responder cubrir sus deudas con sus recursos propios

Ratio de endeudamiento = $\text{Capitales propios} / \text{Deudas totales}$

El ratio de endeudamiento calcula el apalancamiento financiero que la entidad posee para poder cubrir sus dudas con sus propios recursos, es un indicador que calcula teniendo en cuenta todas las deudas que ha generado la sociedad a largo plazo tanto como mediano.

Es el indicador más confiable que utilizan las empresas para la evaluación y decisión de todas y cada una de las

solicitudes de crédito. La renta neta es utilizada para los procesos de evaluación del riesgo en las entidades financieras.

- **Nivel de ingreso y desempleo:**

El desempleo está determinado por personas que no tienen ocupación ninguna, en otros términos, aquellos que no tienen trabajo.

Estas personas se clasifican en:

- Ocupados: Son aquellas personas que no asisten por tema de enfermedad, huelgas o vacaciones pero que si están empleadas.
- Desempleados. Aquellas que no están trabajando, pero que están en busca o esperan volver a trabajar.
- Inactivos. Son personas que alcanzan el porcentaje de la población adulta que está estudiando, realizan tareas domésticas, jubilada, discapacitada para trabajar o que simplemente no desea trabajar.
- Población activa. Engloban aquellas que trabajan y aquellas que no trabajan.

- **Liquidez:**

Es la capacidad de ver los activos transformados en dinero explícitamente en el corto plazo sin necesidad de ver el dinero afectado, ni tener que disminuir su valor, mientras más factible es convertir el activo en dinero se dice que es más líquido

- **Divisas e inflación:**

La inflación es el aumento desmedido de los precios de bienes y servicios en base a un poder adquisitivo que se encuentra estabilizado

- **Riesgo de crédito:**

Es aquel riesgo que indica el nivel de morosidad de la entidad financiera y es el más importante al que debe hacer frente.

B. Microeconómicos:

Existen una gran variedad de factores que afectan al comportamiento de la morosidad de los créditos de una entidad financiera

- **Política de colocaciones:**

Permite la puesta del dinero en circulación de la economía, tanto así que permita a la banca la predisposición del mismo para los otorgamientos de créditos.

- **Diversificación de clientes:**

Consiste en la colocación de todos los recursos en títulos con características diversas para reducir significativamente el riesgo de sus inversiones.

- **Garantías:**

Las garantías financieras están destinadas a garantizar el cumplimiento de obligaciones financieras, sirven para asegurar a las entidades financieras acreedoras una cobertura segura y eficiente, sometida al simple acuerdo de voluntades. Facilitan a los deudores el acceso al crédito.

- **Riesgo negocio:**

Fases:

1. Identificación: Conocer todos los riesgos
2. Medición: Cuantificar los distintos riesgos identificados
3. Gestión: Acciones mediante las cuales consigamos el nivel de riesgo deseado.
4. Control: Verificación de las actuaciones para asegurar que se ha obtenido el riesgo deseado.

- **Diversificación geográfica:**

Es importante para los bancos de consumo y orientados al sector Pyme.

- **Diversificación por plazos:**

Tiempo específico en el que han de realizarse cuantos trámites sean necesarios y exigidos para una actividad en concreto

- El plazo, es el hecho futuro cierto del que pende el nacimiento o la extinción de un derecho.
- El plazo siempre es cierto, en el sentido de que es un tiempo que llegará en algún momento dado y sin posibilidad de que no llegue a ocurrir.
- Un contrato puede tener un plazo o ser indefinido. Sin embargo, en algunos casos el plazo es esencial para el contrato, ya que sin éste el mismo desaparece.

- **Solvencia:**

Ratio que mide la capacidad de una empresa o particular para hacer frente a todas sus deudas, tanto a largo como a corto plazo, realizando todos sus activos financieros y no financieros.

Es similar al ratio de endeudamiento, basándose en un sujeto concreto.

- **Rentabilidad:**

Está relacionado con el beneficio económico y los recursos necesarios para obtener ese lucro.

ROE o rentabilidad sobre los recursos propios, beneficio Neto/ Fondos Propios en inglés (Return On Equity), es uno de los parámetros que se utilizan en el análisis fundamental de una empresa.

- **Concentración:**

Se puede medir por el índice de Herfindhal, que es una medida, de uso general en economía, de la concentración económica en un mercado o inversamente, la medida de falta de competencia en un sistema económico. A más alto el índice, más concentrado, menos competitivo, el mercado.

- **Tipo de interés:**

Se aplica al porcentaje del capital solicitado. Una vez concedido el préstamo se debe distinguir entre:

- Capital amortizado: parte del crédito ya pagado
- Capital pendiente: parte del crédito que queda por pagar.

Se debe hacer referencia a la Tasa Efectiva Anual (TEA) que es el cálculo matemático en el que se transforman las condiciones financieras aplicadas a un crédito. La TEA homogeneiza las condiciones de las diferentes ofertas de crédito que hacen las distintas entidades de crédito.

Podemos reconocer las diferentes formas que la TEA adopta. Puede ser:

- El tipo de interés fijo es aquel que se mantiene constante durante toda la vida del préstamo.
- El tipo de interés variable se actualiza y revisa en los plazos establecidos con la entidad financiera.
- El tipo de interés mixto mantiene un tipo fijo durante los primeros años y el resto de tiempo hasta su cancelación, a tipo variable.

2.2.1.6.2. Tipos de deudores:

Cada deudor requiere un tratamiento diferenciado para conseguir la recuperación de la deuda, y es función del responsable de cobros de averiguar cuál es la tipología del deudor para decidir la estrategia de recobro perfecta a utilizar. Aunque la casuística de los

impagados es muy amplia, existen unos modelos de comportamiento que permiten agrupar a los deudores en diversas categorías según las características que presentan. Esta clasificación establece cinco categorías básicas de morosos (aunque la de morosos intencionales presenta a su vez dos subtipos):

1. Los morosos intencionales; que pueden pagar, pero no quieren. Son los de mala fe, ya que podrían pagar –puesto que tienen suficiente liquidez– pero no quieren hacerlo: son los caraduras que pretenden ganar dinero a costa de los proveedores. Se dividen en dos subtipos:

- Los que terminan pagando la deuda (tarde, pero al final pagan). Aquí se incluyen todos los morosos intencionales, que retienen el pago algunos días para beneficiarse de una financiación gratuita a costa del proveedor.
- Los morosos profesionales que jamás pagan (a menos que se les obligue ejerciendo una coerción suficiente, ustedes ya me entienden)

2. Los deudores fortuitos, que quieren pagar, pero no pueden, en este grupo están incluidos todos los que son de buena fe, pero no pueden saldar la deuda ya que no tienen liquidez. Estos morosos pagarían si les dieran un plazo mayor al que tuvieron para pagar su deuda atrasada.

3. Los deudores incompetentes y/o desorganizados que se encuentran en la posibilidad de pagar, pero ignoran cuánto es que deben, son los que pueden pagar y no tienen mala voluntad, pero no saben lo que tienen que pagar ya que su administración es un desastre: son los desorganizados, los incompetentes y los despistados.

4. Los deudores negligentes, son los que no quieren saber lo que deben: no se preocupan por la buena gestión de su negocio, aunque sean conscientes de ello.

5. Los deudores circunstanciales, que pueden pagar, pero no lo hacen porque hay un litigio, son los que han bloqueado el pago voluntariamente porque hay una incidencia en los productos o servicios suministrados, pero son de buena fe, y pagarán la deuda si el proveedor les soluciona el litigio.

Esto concuerda a los enfoques descritos por Vásquez (2014), que establece tipos de deudores, que son: intencionales, fortuitos, incompetentes, negligentes y circunstanciales.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Definiciones conceptuales

2.3.1.1. Políticas de riesgo crediticio

Las políticas de riesgo crediticio según Brachfield (2015) se definen como:

La estrategia de riesgos es la espina dorsal de la gestión del riesgo comercial de una empresa. No obstante, la estrategia de riesgos sólo marca las grandes líneas de actuación en materia de riesgos comerciales. Una política de empresa es un decálogo de normas de actuación en lo relativo al crédito de clientes, así como los objetivos de crédito que se han de alcanzar cuantificados en cifras. Las políticas de créditos sirven para facilitar que los empleados tengan una pauta de trabajo para conseguir los mejores resultados en la gestión del crédito comercial. (p.79)

2.3.1.2. Morosidad:

La morosidad es la cualidad del moroso, la situación jurídica en la que una obligación se encuentra en mora, siendo esta el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago.

2.3.1.3. Índice de morosidad:

Hidalgo y Rodríguez (2016) define el índice de morosidad como:

Uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera de crédito. El índice de morosidad es sumamente importante no solo para la empresa o entidad financiera, puesto que esta información también permitirá al regulador financiero, según cuál sea la situación del sistema, implementar políticas para mantener o mejorar la calidad de las carteras de colocaciones.

2.4. Hipótesis

La implementación de políticas complementarias de gestión de riesgo crediticio, contribuye significativamente en la disminución del índice de morosidad de la Financiera Confianza, distrito El Porvenir, periodo enero-mayo 2019.

2.5. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V.I.: Políticas Complementarias de Gestión de Riesgo Crediticio.	Son lineamientos escritos que indican la dirección de las operaciones, son una parte integral de la prevención, detección y corrección en el proceso de administración de riesgos.	Está constituido por los reglamentos del Comité de Riesgo de la Agencia Financiera Confianza.	Elementos de la medición del riesgo	- Tipo de clientes. - Acción de Control. - Evaluación de cartera.	Cuantitativa
V.D.: Índice de Morosidad	Es la representación de cartera de crédito vencida en proporción a la cartera total de colocaciones. La cartera de créditos se clasifica como vencida cuando los acreditados o deudores no han liquidado el principal y/o interés en los términos pactados originalmente.	Es el número de cuotas no pagadas en el tiempo establecido por los clientes de la Agencia Financiera Confianza.	Factores que determinan la morosidad	-Plazo para realizar la gestión -Causas de la morosidad. - Refinanciamiento. - Mora causada en el proceso de recuperación del crédito. - Sobreendeudamiento	Cuantitativa

CAPÍTULO III

MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población

Los 3,960 créditos otorgados por la empresa Financiera Confianza S.A.A. Agencia El Porvenir en el año 2017, 2018 y 2019 (periodo enero-mayo).

3.1.2. Marco muestral

Relación de créditos vencidos la Financiera Confianza S.A.A.

3.1.3. Unidad de análisis

Cada uno de los créditos vencidos de la Financiera Confianza Agencia El Porvenir, periodo enero – mayo, 2019.

3.1.4. Muestra

Muestra no probabilística, comprende veinte (20) operaciones de créditos vencidos, a cuya documentación se tuvo acceso, se trata de un proceso en el que el investigador selecciona los individuos de la población.

Criterios de Selección

Criterios de Inclusión

- Operaciones con vencimiento a 30 días
- Operaciones con importes mayores a 2500 soles.

3.2. Métodos

3.2.1. Diseño de contrastación

$$M = X_1 \longleftrightarrow O \longrightarrow X_2$$

Dónde:

M: Muestra antes de la implementación de políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios

O: Implementación de políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios

X₁: Índice de morosidad antes de la implementación de políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios

X₂: Índice de morosidad después de la implementación de políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios

3.2.2. Técnicas e instrumentos

- **Técnicas:**

- **Análisis documental:** : Para captar información sobre las políticas actuales de la empresa y los índices de morosidad hasta el año 2018

- **Instrumentos**

- **Hoja de registro de datos:**

Instrumentos que permitió registrar los datos de interés, en la hoja elaborada para tal fin. Se aplicó mediante la revisión y el análisis de reportes de documentos obtenidos de la Financiera Confianza agencia el Porvenir.

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

Se procedió de la siguiente manera:

- Se realizó las coordinaciones con la gerencia general de la Financiera Confianza Agencia El Porvenir, para lo cual se contó con un documento de presentación por la Escuela de Contabilidad, lo que avaló la investigación. Una vez aceptada la aplicación de la investigación, se procedió a la aplicación de los instrumentos, la guía de entrevista, y el cuestionario a los empleados de la entidad.
- Una vez obtenida la aprobación de participación de los empleados, se procedió a la aplicación del instrumento de forma colectiva, indicándoles de manera detallada las instrucciones y resolver dudas mediante el transcurso de la misma. Así mismo, al recoger el instrumento se verificó que todos los datos estén llenados de forma correcta y no hayan dejado espacios en blanco. Posteriormente se realizó la entrevista a cada empleado de la Financiera; y se solicitó a gerencia información sobre los estados financieros, a fin de completar la información pertinente, lo cual fue facilitado para realizar el presente trabajo.

- Los datos obtenidos fueron sometidos a análisis y evaluación para su posterior procesamiento de información, el cual se realizó mediante gráficos y cuadros en el programa Excel.
- Para el desarrollo del informe se consideró lo siguiente:
- Se realizó los procedimientos para encontrar la validez y confiabilidad de los instrumentos empleados a cargo de los asesores metodólogo y especialista respectivamente. Una vez obtenidos los datos, se procedió al procesamiento de datos, cuyos resultados se presenta en tablas con su respectivo título y numeración según normas APA.
- Se analizó los datos utilizando métodos y técnicas que proporcionan la estadística descriptiva (distribución de frecuencias numéricas y porcentuales, sumas, promedios).

Estadística Inferencia

Para determinar si existe la diferencia significativa entre la disminución del índice de morosidad antes y después de la implementación de las políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios se aplicó la prueba Test chi cuadrado de Pearson para calcular la diferencia de proporción si $P < 0.05$, con el fin de confirmar la hipótesis planteada.

CAPÍTULO IV
MARCO REFERENCIAL

4.1. Aspectos generales de la empresa

4.1.1. Razón social

Financiera Confianza S.A.A. Agencia El Porvenir

4.1.2. Número de RUC

20228319768

4.1.3. Número de teléfono

044-485500

4.1.4. Domicilio fiscal

Micaela Bastidas 1246, El Porvenir

4.1.5. Fecha de inicio de actividades

01 / Diciembre / 1994

4.1.6. Actividad económica principal

Otros tipos de intermediación monetaria

4.2. Reseña histórica

Financiera confianza es el resultado de la fusión de Caja Nuestra Gente –que a su vez nació de la adquisición de Caja Rural Nor Perú, Caja Rural del Sur y Edpyme Crear Tacna–, y la antigua Financiera Confianza, dos entidades con amplia trayectoria e importante cobertura nacional.

Actualmente, Financiera Confianza cuenta con más de medio millón de clientes, los cuales provienen de 1,335 de los 1,838 distritos que existen en todo el territorio nacional. Por esta razón, son además la red microfinanciera con mayor alcance rural en todo el país.

Financiera Confianza es parte de la Fundación Microfinanzas BBVA, una entidad sin ánimo de lucro creada por el Grupo BBVA en 2007, en el marco de su responsabilidad social corporativa, con el fin de promover el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas vulnerables a través de las Finanzas Productivas.

La Fundación Microfinanzas BBVA es totalmente autónoma del Grupo BBVA, tanto en su personalidad jurídica como en su gobierno y gestión. Invierte su

dotación en la integración y desarrollo de entidades microfinancieras en América Latina, cuyos beneficios se reinvierten en la propia actividad de la Fundación, sin ningún retorno para BBVA.

Actualmente, la Fundación atiende a una cartera vigente de casi 2 millones de clientes y ha entregado un volumen de créditos de más de 10.700 millones de dólares a emprendedores de escasos recursos a través de su grupo de entidades microfinancieras.

CAPÍTULO V
PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE
RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

5.1.1. Analizar las políticas de gestión de los últimos dos años y su incidencia en el índice de morosidad en la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir.

Políticas vigentes de la Financiera Confianza S.A.A. Agencia El Porvenir

A) Políticas Generales:

- a.** Financiera Confianza otorgará créditos preferentemente a personas naturales y/o jurídicas para financiar sus necesidades de ampliación de capital de trabajo y/o adquisición de activos fijos requeridos para el crecimiento y/o mejoramiento de la competitividad de sus negocios, en el sector de la micro y pequeña empresa.
- b.** Complementariamente se podrá otorgar créditos a personas naturales vinculadas al sector de la micro y pequeña empresa, para financiar sus necesidades de construcción o mejora de vivienda y/o para la adquisición de bienes y servicios que eleven el nivel de vida de la unidad familiar del cliente.
- c.** El segmento de mercado a atender está orientado principalmente a aquellos clientes que se dedican a la actividad de la micro y pequeña empresa.
- d.** Los clientes de Financiera Confianza, pueden acceder a los diferentes financiamientos según plan de inversión, los cuales estarán en función a la capacidad de pago del solicitante y al tipo de crédito, determinado en el Reglamento de Crédito.
- e.** Se mantendrá una cartera diversificada por concentración de tipo de crédito, por sector económico, por zona geográfica, entre otros factores que se consideren relevantes, que permitan mitigar el riesgo crediticio.
- f.** Para los diferentes tipos de créditos que atenderá Financiera Confianza, se definirá las condiciones de montos, moneda, tasa de interés, plazo, frecuencia, forma de pago, plan de inversión, garantías, y otras que el Reglamento de Crédito lo exija.

- g.** Los créditos otorgados por Financiera Confianza, se registrarán bajo el principio básico de auto sostenibilidad, asegurando la plena cobertura de costos.
- h.** Las garantías y seguros se consideran como colaterales al proceso de evaluación crediticio a efecto de reducir el riesgo de las operaciones crediticias.
- i.** La evaluación de garantías se basará en el valor neto de realización, el que deberá reflejar apropiadamente su valor de venta en el mercado menos los gastos adicionales en que se incurre para tal fin.
- j.** Los clientes que tengan créditos judiciales en Financiera confianza o en otras instituciones financieras, solo podrán acceder al otorgamiento de créditos previa opinión de la Gerencia de Riesgos y los niveles de aprobación establecidos.
- k.** No podrán otorgarse ningún tipo de créditos empresariales directos o indirectos a los Directores. Tampoco podrán otorgarse créditos empresariales directos o indirectos a los Padres, Padres Políticos, Hijos, Hermanos, Cuñados, Cónyuges de los Directores y trabajadores de la institución, cualquiera que sea la condición contractual del empleado. Esta misma restricción aplica para el caso de fiador solidario o aval. Los trabajadores podrán ser sujetos de créditos y se registrarán por las normas para créditos de consumo, según "Reglamento de Créditos". Así mismo aquellos trabajadores o familiares que presenten créditos vigentes, deberán continuar hasta su culminación, considerando que fueron otorgados antes de comenzar su relación laboral.
- l.** Todas las unidades orgánicas que participan en el proceso crediticio, la Gerencia General, Gerencia de Negocios, Gerentes Regionales, Jefe de Gestión y Desarrollo de Productos Crediticios, Jefe de Control de Créditos, Jefe de Recuperaciones, Gerentes de Agencia, Ejecutivos de Negocios darán principal importancia a la calidad de la cartera de créditos dentro de sus niveles de competencia.

m. Financiera confianza podrá mejorar la clasificación en una categoría de los clientes refinanciados, siempre que hayan efectuado pagos puntuales (cero días de atraso) de las cuotas pactadas en los últimos seis meses y que se encuentre cumpliendo las metas del plan de refinanciación. El proceso de clasificación de cartera se realizará de acuerdo a los parámetros establecidos en la normativa de la SBS vigente.

B) Políticas de los Tipos de Crédito:

La cartera de créditos de Financiera Confianza, será clasificada en ocho (08) tipos de créditos, siendo éstos los siguientes:

- 1) Créditos Corporativos.
- 2) Créditos a Grandes Empresas.
- 3) Créditos a Medianas Empresas.
- 4) Créditos a Pequeñas Empresas.
- 5) Créditos a Microempresas.
- 6) Créditos de Consumo Revolvente.
- 7) Créditos de Consumo No Revolvente.
- 8) Créditos Hipotecarios para Vivienda.

GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS

Tabla 1. Clientes con riesgo bajo

Tipos de clientes	Gestión	Plazo para realizar la gestión	Responsable de gestión	Destinatario	Acción de control	Que se logró
1 Clientes que por primera vez se atrasan en el pago de su crédito	Llamada telefónica amable haciendo recordar al cliente vencimiento de cuota	Desde día 1 hasta día 3 luego de vencida la cuota.	Ejecutivo de negocios a cargo del crédito	Titular de crédito	El analista llenara una hoja de control de llamadas telefónicas la que debe contener el V°B° del gerente de agencia.	Se recupera el crédito a corto plazo por la gestión realizada de los ejecutivos mediante lo establecido
	Visita a cliente en caso se detecte vía telefónica se alguna situación por la que el cliente no pagará la cuota	Dentro del 3er. Día de haber tomado conocimiento del hecho.	Ejecutivo de negocios a cargo del crédito no debe dejar que el crédito llegue a 31 días de vencido	Titular de crédito	El analista anotará en la hoja de control de gestión los resultados de la visita realizada y lo entregará al gerente de agencia para que coloque su V°B° en la hoja	

2	Clientes que dejan un saldo pendiente de pago en su cuota	Llamada telefónica amable	Hasta el 5to día de vencida la cuota.	Ejecutivo de negocios a cargo de crédito	Titular de crédito	El analista llenará una hoja de control de llamadas telefónicas la que debe contener el V°B° del gerente de agencia.	Se logró obtener resultados favorables solamente con las llamadas telefónicas
3	Clientes que vienen cumpliendo con el pago de su crédito todos los meses con un atraso de hasta ocho (8) días calendarios en forma reincidente	Llamada telefónica <u>1° visita al cliente en el caso el titular del crédito incumpla con el compromiso de pago asumido por la vía telefónica</u>	1-3 días de vencida la cuota. 4-8 Días de vencida cuota.	Ejecutivo de negocios a Cargo del crédito y podrá ser apoyado por un gestor junior Ejecutivo de negocios a cargo del crédito no debe dejar que el crédito llegue a 31 días de vencido	Titular de crédito Titular de crédito	El analista anotará en la hoja de seguimiento de mora los resultados de las llamadas telefónicas y visitas realizadas y lo entregará al gerente de agencia para que coloque su V°B° en la hoja	Se logra obtener resultados dentro de los ocho días el pago correspondiente con las visitas realizadas

4	Clientes que vienen cumpliendo con el pago de su crédito, pero con un atraso de hasta 30 días calendario	<u>No pago: 2° visita a cliente</u> por parte del analista + ejecutivo de negocios Sénior.1° visita a fiador en caso titular de crédito no pague según compromiso de pago	9-15 Días de vencida la cuota.	Ejecutor de negocios a cargo del crédito + analista Sr. De la agencia +Gerente de la Agencia	Titular del crédito y fiador	El analista anotará en la hoja de seguimiento de mora los resultados de las visitas realizadas y lo entregara al gerente de agencia para que coloque so	Se logró que a través del fiador el cliente pague su deuda dentro de los 30 días de atraso
		<u>No pago:2° visita a fiador</u> por parte del analista + gerente de agencia	16-30 Días de vencida la cuota.	Ejecutor de negocios a cargo del crédito + analista sr. De la agencia +Gerente de la Agencia	Fiador	V°B° en la hoja.	

FUENTE: Financiera Confianza S.A.A. Agencia El Porvenir.

Análisis e interpretación:

En la tabla N.º1 describe la recuperación de créditos con clientes con riesgo bajo, se procede a la ejecución de recuperación de los créditos vencidos a corto plazo mediante lo establecido por la Financiera, se logra obtener resultados favorables con llamadas telefónicas y la vista respectiva dentro de los días correspondientes al vencimiento.

GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS

Tabla 2. Clientes con riesgo medio

Clientes que pagan su crédito con un atraso de 31 hasta 60 días.

Clientes con crédito refinanciado que cae en mora con más de 8 días de vencida la cuota luego será refinanciada.

	Saldo de capital de crédito	Gestión	Plazo para realizar la gestión	Responsable de gestión	Destinatario	Acción de control	Que se logró
1	Saldo de Capital mayor a s/2,500 S. con o sin garantía real (hipoteca)	3°visita a Titular de crédito 3° visita a fiador en caso de titular de crédito no pague según compromiso	31 a 45 días de vencida la cuota	Ejecutivo de negocios a cargo del crédito + gerente de agencia	Titular de crédito y fiador	El analista entrega las cartas diligenciadas al gerente de agencia para que coloque su V°B° y disponga el archivo correspondiente	Se logró recuperar los créditos vencidos con apoyo de los responsables y con las vistas realizadas a los clientes y en el caso a los fiadores
2	Todo crédito vencido menor a S/ 2,500 S. en	3°visita a Titular de crédito 3° visita a fiador en caso de titular de crédito	31 o 45 días crédito vencida la cuota	Ejecutivo de negocios a cargo del crédito	Titular de crédito y fiador	El analista entrega las cartas diligenciadas al gerente de agencias	Se logró mediante la adecuada gestión de cobranza la

saldo capital con o sin garantía	no pague según compromiso					para que coloque su V°B° y disponga el archivo correspondiente	recuperación de los créditos ya vencidos con la ayuda de los ejecutivos responsables
3 Crédito vencido con Garantía Hipotecaria y Mobiliaria	Envió de carta notarial a titular de crédito y fiador, dando plazo de 48 horas para pagar	45 a 60 días de vencida la cuota	Ejecutivo de negocios a cargo del crédito + gerente de agencia + departamento de recuperación (elaboración de carta notarial dando plazo de 48 horas para el pago)	Titular de crédito y fiador	El análisis entrega al gerente de agencia las cartas diligenciaras tanto al cliente como al fiador para que coloque su V°B° y disponga el archivo correspondiente	Se logró recuperar los créditos vendidos por las gestiones indicadas a los titulares a través del envío de las cartas notariales	

4	Todo crédito vencido mayor a S/300	No pago: protestar pagaré, enviar expediente de crédito al Departamento de Recuperaciones	vencido el plazo de 48 horas según carta enviada	ejecutivo de negocios a cargo del crédito + gerente de agencia	titular del crédito y fiador	El analista entregará al gerente de agencia las cartas diligénciales tanto al cliente como al fiador para que coloque su V°B° y disponga el archivo correspondiente	se logró recuperar algunos créditos vencidos y se protestó los pagarés según cartas enviadas a los clientes deudores
---	------------------------------------	---	--	--	------------------------------	---	--

FUENTE: *Financiera* Confianza S.A.A. Agencia El Porvenir.

Análisis e interpretación:

En la tabla N.º 2 describe la recuperación de créditos con clientes con riesgo medio, se procede a la ejecución de recuperación de los créditos vencidos con el apoyo de los responsables mediante lo establecido por la Financiera, se logra obtener resultados favorables con la adecuada gestión de cobranza llamadas telefónicas, la vista respectiva y comunicándose con los titulares a través de envíos de cartas notariales a los clientes deudores.

GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS

Tabla 3. Clientes con riesgo alto

Clientes con calificación dudosa y pérdida (61 días de vencido a más en el sistema financiero)

Clientes con endeudamiento de 4 entidades del sistema financiero incluido Financiera Confianza.

Saldo de capital de crédito	Gestión	Plazo para realizar la gestión	Responsable de gestión	Destinatario	Acción de control	Que se logró
1 Saldo de Capital mayor a s/2,500 S. +Hipoteca	Visita a titular de crédito y fiador en forma conjunta	61 - 70 días de vencida la cuota	Ejecutivo de negocios a cargo del crédito + Gerente de Agencia	Titular de crédito y fiador	El analista entrega al gerente de agencia las cartas diligenciadas tanto al cliente como fiador para que coloque su V°B° y disponga el archivo correspondiente	Se logró la cancelación de la deuda a mediano plazo dentro de los días gestionados

2	Saldo de Capital mayor a s/2,500 S. Sin garantía real (hipoteca)	Visita a titular de crédito y fiador en forma conjunta	61-70 días de crédito vencida la cuota	Ejecutivo de negocios a cargo de crédito + Gerente de agencia	Titular de crédito y fiador	El analista entregará al gerente de agencia las cartas diligenciadas tanto al cliente como fiador para que coloque V°B° y disponga archivo correspondiente	Se logró que el cliente pague de acuerdo a un nuevo cronograma de pago establecido
3	Todo crédito vencido menor a s/2,500 s. en saldo capital con o sin garantía	Visita a titular de crédito y fiador y verificar existencia de bienes	61-70 días de vencida la cuota	Ejecutivo de negocios responsable del crédito con apoyo del gestor de recuperaciones	Titular de crédito y fiador	El analista entregará al gerente de agencia las cartas diligenciadas tanto al cliente como fiador para que coloque su V°B° y disponga el archivo correspondiente	Se logró el pago con dificultad, pero si se recupera la deuda vencida por las gestiones realizadas por los encargados.

4	Todo crédito vencido mayor a 70 días con saldo capital mayor a S/, 2,500 o US\$ 800.	Elaboración de informe para inicio de acciones judiciales	al 71 día de vencida la cuota	Ejecutivo de negocios a cargo del crédito +Gerente de Agencia	Departamento de recuperación	El analista entregará el gerente de agencia el informe de envío a cobranza judicial para que coloque su V°B° y disponga el envío de documentos.	Se logró la gestión correspondiente y se procede a la recuperación documentada de la deuda
5	Todo crédito vencido mayor a 70 días con saldo capital mayor a S/ 2,500 o US\$ 800.	Entrega de expediente de crédito y valorados al departamento de recuperaciones para inicio de acción judicial	Al 80 día de vencida la cuota.	Ejecutivo de negocios a cargo del crédito +Gerente de Agencia	Departamento de recuperación	El expediente de crédito debe contener todas las cartas cursadas a cliente y fiador e informe del ejecutivo de negocios	Se logró las gestiones correspondientes y se procede a la recuperación documentada de la deuda.

6	Todo crédito que no pasa a cobranza judicial	Visita a titular de crédito y fiador en forma conjunta	mayor a 80 días de vencido	Ejecutiva de negocios a cargo del crédito con apoyo del gestor de Recuperaciones	Titular de crédito y fiador	El expediente de crédito debe contener todas las cartas cursadas a cliente y fiador e informe de seguimiento de mora	Se logró hablar con el titular del crédito y el fiador para llegar a un acuerdo para la pronta cancelación de la deuda obtenida por el cliente.
---	--	--	----------------------------	--	-----------------------------	--	---

FUENTE: Financiera Confianza S.A.A. Agencia El Porvenir.

Análisis e interpretación:

En la tabla N.º3 describe la recuperación de créditos con clientes con riesgo alto, se procede a la ejecución de recuperación de los créditos vencidos con el apoyo de los responsables mediante lo establecido por la Financiera, se logra obtener resultados favorables pero con dificultad pero si se recupera la deuda con la adecuada gestión de cobranza correspondiente y se procede a la recuperación documentada de ña deuda , se logra hablar con el titular o fiador para llegar a un acuerdo para la respectiva cancelación de la deuda.

Explicar la evolución de la cartera con datos brindados por gerencia de los años 2017 y 2018.

Tabla 4. Evolución de Cartera

CARTERA	dic-17	dic-18
Saldo de cartera	11359500.00	12458456.00
N.º de operaciones	1800	2160
Saldo de mora > 1 día	1200000.00	1500847.00
Saldo de mora > 1 día (%)	10.56%	12.05%
Saldo de mora de 31 a 60 días	800000.00	1000000.00
Saldo de mora de 31 a 60 días (%)	7%	8%
Mora mayor a 60 días	400000.00	600000.00
Mora mayor a 60 días (%)	4%	5%
Producción		
Nº de clientes	1000	1120
Nº de desembolsos	1800	2160

Fuente: Encuesta.

Elaborado: El autor.

Análisis e interpretación:

La evolución del saldo de cartera desde diciembre del 2017 con un registro de 11, 359, 500 al año 2018 ha sido de forma positiva como se puede observar en diciembre del año 2018 con un registro de 12,458,456; esto debido principalmente a las buenas colocaciones de créditos; el número de operaciones realizadas en el año 2017 fueron de 1 800, aunque lograron aumentarlas para el año 2018 con un registro de 2160, no fue un crecimiento tan significativo como el que se esperaba. Para el año 2017 se presenta un 10.56% de mora mayor a 1 día en los clientes sobre el saldo de cartera, y para el año 2018 aumenta el índice de morosidad a 12.05%, lo que registra a estos clientes en el nivel de Problemas Potenciales. Para el año 2017 se presenta un 7% de mora entre 31 a 60 días en los clientes sobre el saldo de cartera, y para el año 2018 aumenta el índice de morosidad a 8%, lo que registra a estos clientes en el nivel de deficiente. Para el año 2017 se presenta un 4% de mora mayor a 60 días en los clientes sobre el saldo de cartera, y para el año 2018 aumenta el índice de morosidad a 5%, lo que registra a estos clientes en el nivel de dudoso. El número de clientes que logro registrar Financiera confianza para el año 2017 fue 1000, pero se logró recuperar

con un aumento de 120 clientes más para cerrar el año 2018 y se logró aumentar el número de desembolsos para el cierre del año 2018, cerró con 2 160 créditos desembolsados, a comparación del cierre del año 2017 que solamente obtuvo 1 800.

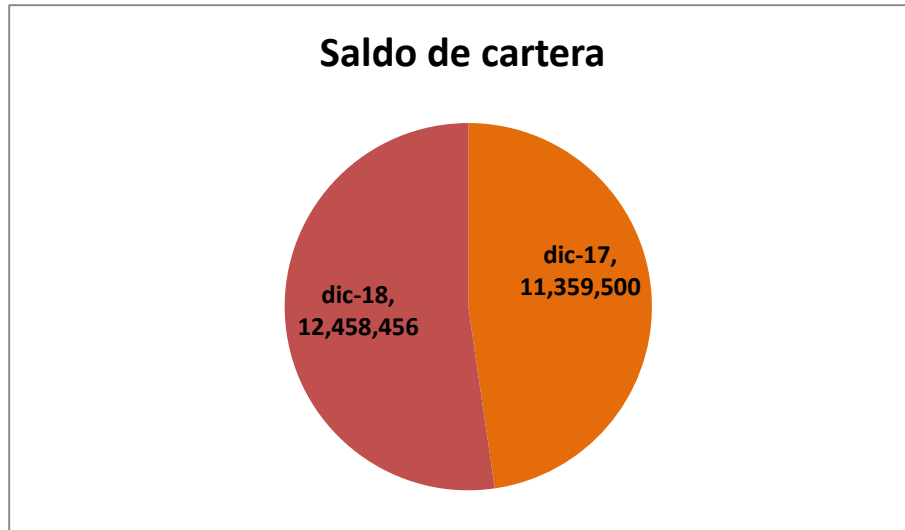


Figura 1. Saldo de cartera

Fuente: Financiera Confianza S.A.A. Agencia El Porvenir

Elaboración: Propia

Análisis e interpretación de resultados:

En la figura N.º 1 nuestra la evolución del saldo de cartera desde diciembre del 2017 con un registro de 11, 359, 500 al año 2018 ha sido mayor como se puede observar en diciembre del 2018 con un registro de 12,458,456; esto debido principalmente a las buenas colocaciones de créditos.



Figura 2. N° de operaciones.

Fuente: Financiera Confianza S.A.A. Agencia El Porvenir.

Elaboración: Propia.

Análisis e interpretación de Resultados:

En la figura N.º 2 muestra el número de operaciones realizadas en el año 2017 fueron de 1 800, aunque lograron aumentarlas para el año 2018 con un registro de 2160, no fue un crecimiento tan significativo como el que se esperaba.

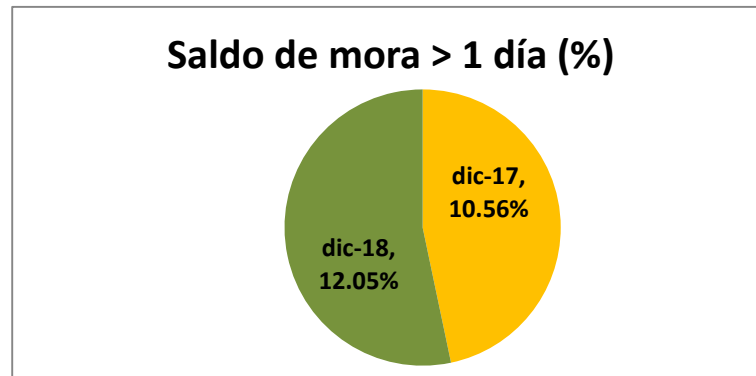


Figura 3. Mora > 1 día

Fuente: Financiera Confianza S.A.A. Agencia El Porvenir.

Elaboración: Propia.

Análisis e interpretación de Resultados:

En la figura N.º 3 muestra que para el año 2017 se presenta un 10.56% de mora mayor a 1 día en los clientes sobre el saldo de cartera, y para el año 2018 aumenta el índice de morosidad a 12.05%, lo que registra a estos clientes en el nivel de Problemas Potenciales.

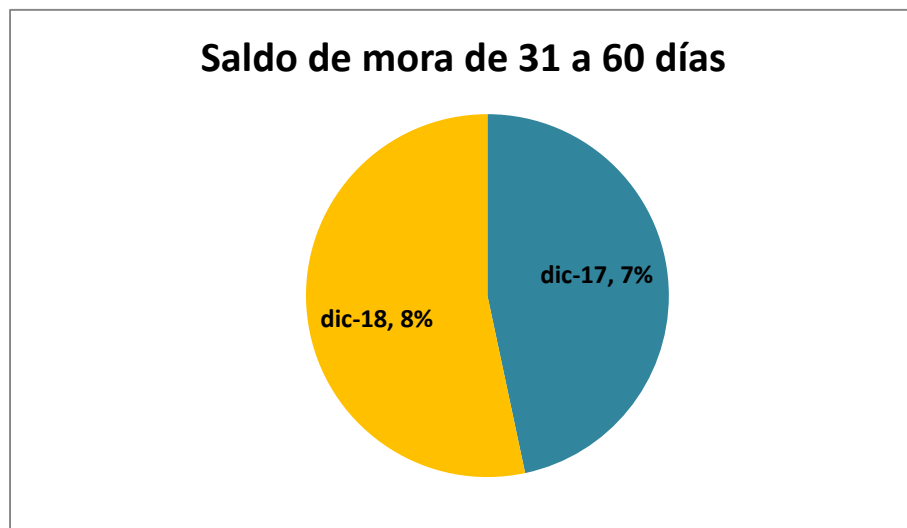


Figura 4. Mora de 31 a 60 días

Fuente: Financiera Confianza S.A.A. Agencia El Porvenir

Elaboración: Propia

Análisis e interpretación de Resultados:

En la figura N.º 4 se observa el nivel de cumplimiento de pagos en el año 2017, existe una variación de un 7% de mora entre 31 a 60 días en los clientes sobre el saldo de cartera, y en el año 2018 aumenta el índice de morosidad a 8%, lo que registra a estos clientes en el nivel de deficiente

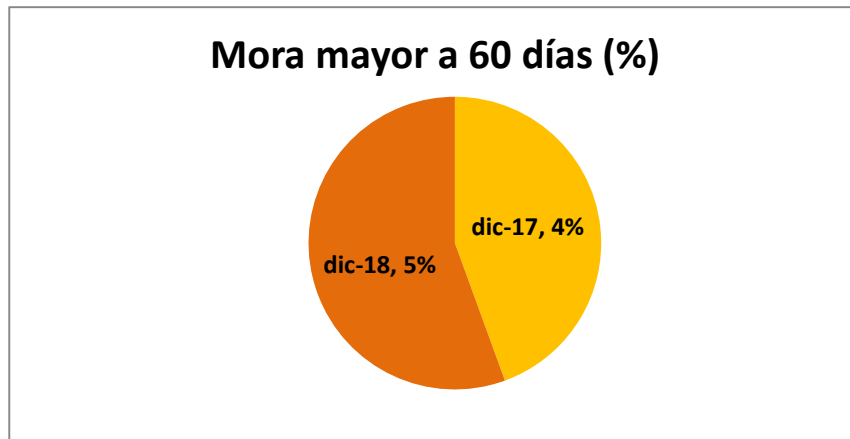


Figura 5. Mora mayor a 60 días

Fuente: Financiera Confianza S.A.A. Agencia El Porvenir

Elaboración: Propia.

Análisis e interpretación de Resultados:

En la figura N.º 5 se observa que en el año 2017 hay una variación del 4% de mora mayor a 60 días en los clientes sobre el saldo de cartera, y para el año 2018 aumenta el índice de morosidad a 5%, lo que registra a estos clientes en el nivel de dudoso de pago. El índice de morosidad del 2018 es mayor que para el año 2017.

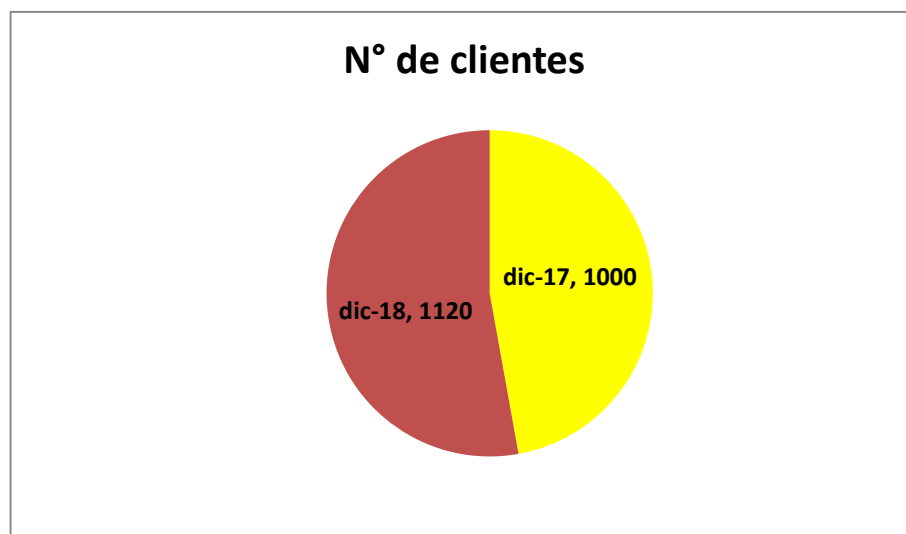


Figura 6. N.º de clientes

Fuente: Financiera Confianza S.A.A. Agencia El Porvenir

Elaboración: Propia

Análisis e interpretación de Resultados

En la figura N.º 6 se observa el resumen del número de clientes que logró registrar Financiera confianza para el año 2017 fue 1000, de las cuales se logró recuperar con un aumento de 120 clientes más para cerrar el año 2018.

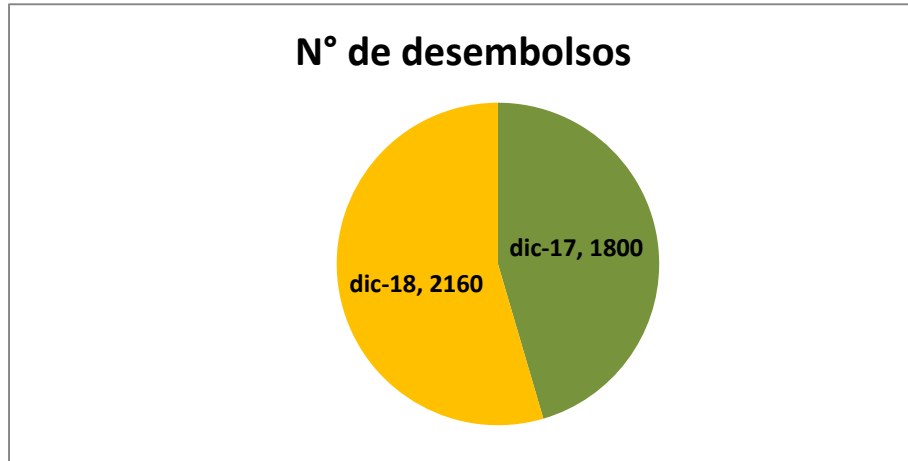


Figura 7. N.º de desembolsos

Fuente: Financiera Confianza S.A.A. Agencia El Porvenir

Elaboración: Propia.

Análisis e interpretación de Resultados

En la figura N.º 7 nos muestra la comparación de manera gráfica la comparación de la Financiera Confianza S.A.A. Agencia El Porvenir logró aumentar el número de desembolsos para el cierre del 2018, cerró con 2 160 créditos desembolsados, a comparación con respecto al cierre del o 2017 que solamente obtuvo 1 800.

Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los ejecutivos de negocios de Financiera Confianza S.A.A. de la Agencia El Porvenir.

Según el diagnóstico y análisis de la evolución de las cifras de la cartera de la agencia El Porvenir de Financiera Confianza, se define las siguientes deficiencias:

- ✓ Deficiente evaluación de los aspectos cuantitativos y cualitativos del cliente y negocio, esto se ve reflejado en la calidad de la cartera, cuando la supervisión que ejerce el comité de créditos en la revisión de los casos.

- ✓ No se adoptan medidas correctivas oportunas a efectos que los ejecutivos de Negocios cumplan con la correcta y adecuada la fiscalización de la documentación que sustenta los expedientes de créditos antes de su desembolso.
- ✓ Cruce de información y análisis de las ratios de evaluación, desarrollando poca capacidad analítica e interpretativa por parte de los analistas de crédito
- ✓ No se supervisa que los analistas de crédito determinen en forma correcta el destino del crédito y efectúen las comprobaciones post desembolso con la finalidad de adoptar medidas correctivas en caso el cliente destina el crédito en otra inversión.
- ✓ Cruce de información tanto financiera, comercial como del entorno familiar del cliente y referencias telefónicas.
- ✓ Falta de evaluaciones periódicas quincenales y mensuales de la política de créditos a los analistas de créditos.

Tabla 5. Dificultades en el análisis de un crédito

DETALLE	ENCUESTADOS	%
Herramienta de análisis ineficiente.	9	75
Mala calificación del cliente.	2	17
Falta de conocimiento por parte del cliente.	1	8
TOTAL	12	100

Fuente: Propia

Análisis e interpretación:

El cuadro nos da a conocer que de 12 funcionarios encuestados el 75% manifiesta que la mayor dificultad es no tener las herramientas adecuadas, el 17% opina que depende de la mala calificación de los clientes y apenas el 8% cree que se debe por el desconocimiento de los mismos.

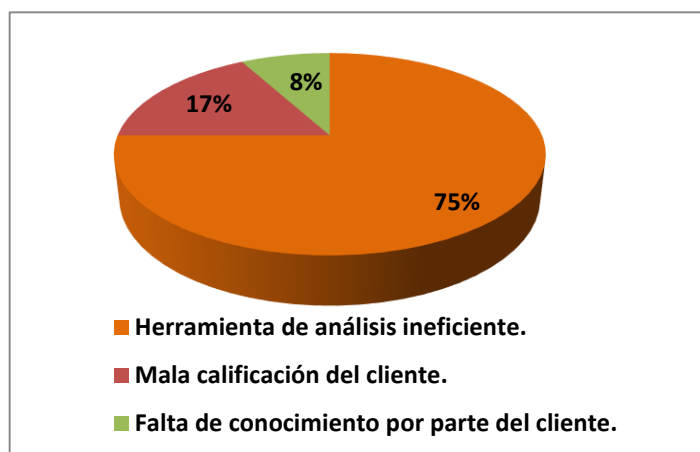


Figura 8. Porcentaje de dificultades en el análisis de un crédito para colocar un préstamo

Fuente: Encuesta realizada al analista de créditos

Elaboración: Propia

Análisis e interpretación:

En este gráfico se observa que el 75% de funcionarios encuestados manifiesta que la mayor dificultad es no tener las herramientas adecuadas.

Tabla 6. Herramientas para el análisis de créditos

DETALLE	ENCUESTADOS	%
Cumplimiento de todas las políticas para el colocamiento	7	58
Base de Datos del Cliente	3	25
Referencias Bancarias Actualizadas - Reporte SBS	2	17
TOTAL	12	100

Fuente: Propia

Análisis e interpretación:

De 12 funcionarios encuestados, el 58% le gustaría que se cumplan todas las políticas para el colocamiento de créditos, el 25% opina que es muy necesario contar con el reporte de la SBS y el 17% cree muy útil revisar la información o base de datos del cliente.

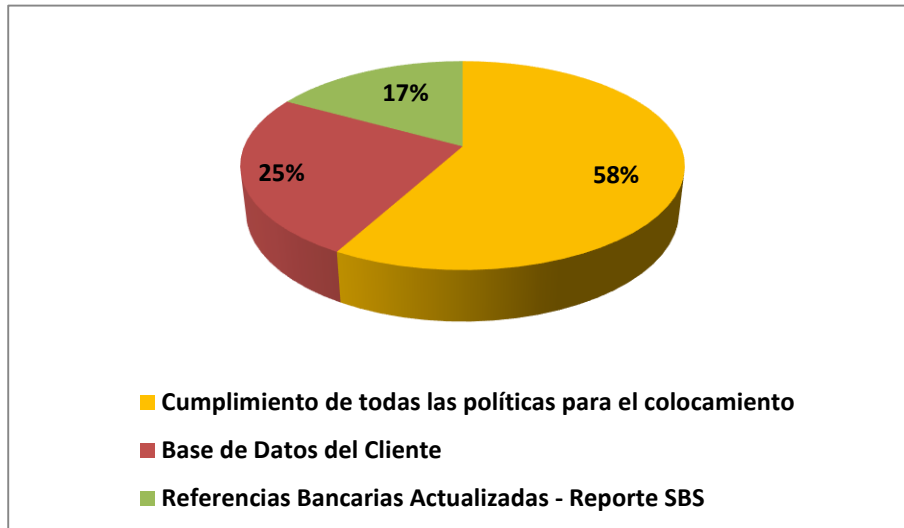


Figura 9. Porcentaje de herramientas para el análisis de créditos

Fuente: Encuesta realizada a los analistas de crédito

Elaboración: Propia

Análisis e interpretación:

En este gráfico se observa que el 58% le gustaría que se cumplan todas las políticas para el colocamiento de créditos

Tabla 7. Optimización de recursos gracias a la implementación de la propuesta

DETALLE	ENCUESTADOS	%
Se optimizará el recurso Financiero	8	67
Se optimizará recurso Tiempo	3	25
Se optimizará recurso Humano	1	8
TOTAL	12	100

Fuente: Propia

Análisis e interpretación:

De 12 funcionarios encuestados, el 67% considera que con la implementación de nuevas Propuestas para contribuir a la eficiencia en el otorgamiento de créditos optimizaría el recurso financiero, el 25% opina que sería el recurso tiempo y el 8% cree que el recurso humano.

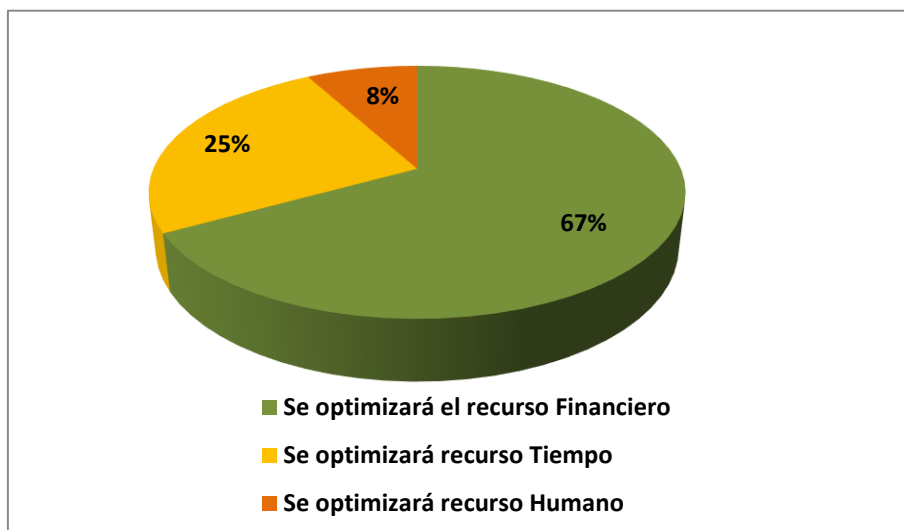


Figura 10. Porcentaje de optimización de recursos gracias a la implementación de la propuesta.

Fuente: Encuesta realizada a los analistas de crédito

Elaboración: Propia

Análisis e interpretación:

En este gráfico se observa que el 67% considera que con la implementación de nuevas Propuestas para contribuir a la eficiencia en el otorgamiento de créditos optimizaría el recurso financiero.

Tabla 8. Aplicación de la propuesta vs índice de morosidad

DETALLE	ENCUESTADOS	%
SI disminuirá el índice de morosidad	9	75.0
NO disminuirá el índice de morosidad	2	17.0
Tal vez	1	8.0
TOTAL	12	100

Fuente: Propia

Análisis e interpretación:

De 12 funcionarios encuestados, el 75% cree que si se llegara a implementar una Mejora en las Políticas de Gestión Crediticia si se disminuirá el índice de morosidad de la Financiera, el 8% opina que tal vez reduzca la morosidad y el 17% cree que No disminuirá.

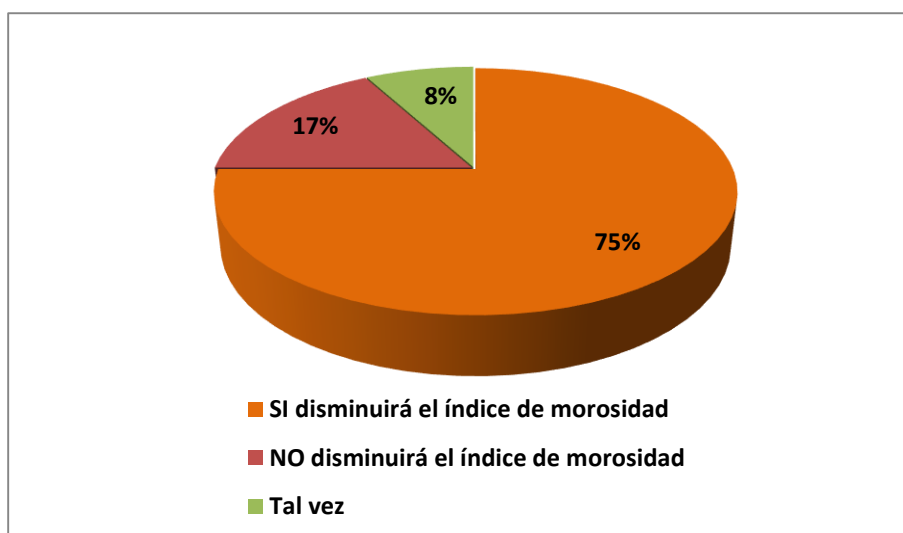


Figura 11. Porcentaje de aplicación de la propuesta vs índice de morosidad

Fuente: Encuesta realizada a los analistas de créditos

Elaboración: Propia

Análisis e interpretación:

En este grafico se observa que el 75% cree que si se llegara a implementar una Mejora en las Políticas de Gestión Crediticia si se disminuirá el índice de morosidad de la Financiera

Tabla 9. Funciones específicas en el proceso de otorgamiento de créditos

DETALLE	ENCUESTADOS	%
Si es necesario especificar las funciones de cada involucrado en el proceso crediticio.	9	75.0
NO es necesario especificar las funciones de cada involucrado en el proceso crediticio.	2	17.0
Quizás sea necesario especificar.	1	8.0
TOTAL	12	100

Fuente: Propia

Análisis e interpretación:

De 12 funcionarios encuestados, el 75% opina que, SI deben estar especificadas las funciones de cada involucrado en el proceso, para distribuir equitativamente la carga de trabajo, el 17% cree que quizás sea necesario y el 8% cree que no.

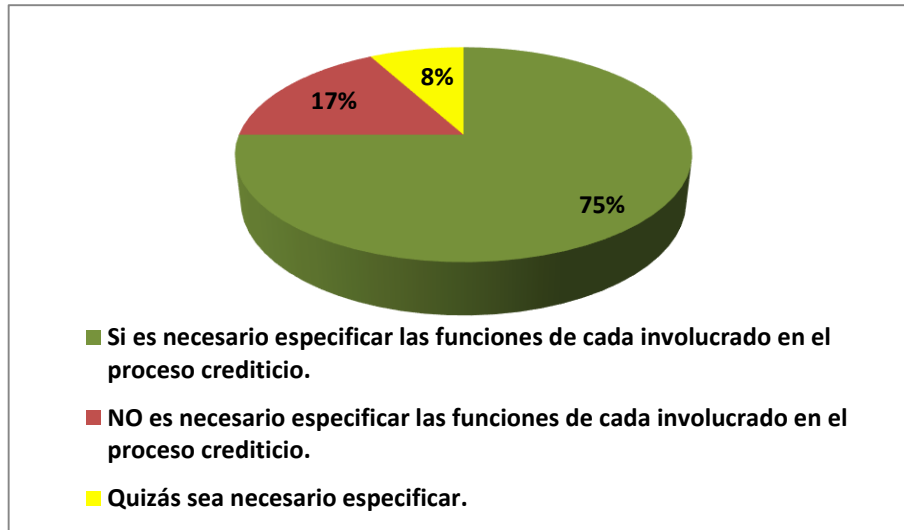


Figura 12. Porcentaje de funciones específicas en el proceso de otorgamiento de créditos

Fuente: Encuesta realizada a los analistas de créditos

Elaboración: Propia

Análisis e interpretación:

En este gráfico se observa que el 75% opina que, SI deben estar especificadas las funciones de cada involucrado en el proceso, para distribuir equitativamente la carga de trabajo.

Se realizó una guía de entrevista para la recolección de datos.

N.º	Pregunta	Respuesta
1	¿Considera que el índice de morosidad que actualmente mantiene Financiera confianza es aceptable?	Actualmente, Financiera confianza mantiene preocupada a la Administración y a la Alta Gerencia tanto en cuanto nos encontramos en un Plan Emergente de Recuperación de Cartera.
2	¿En su criterio, cuál cree que es la principal razón por la que Financiera Confianza mantiene dicho rango de morosidad?	Básicamente, existen dos preceptos: Mala colocación de los créditos, y falta de gestión de la Unidad de Recuperación de cartera para retornar dichos valores
3	¿Cree Ud. que la gestión crediticia que actualmente utiliza La Entidad es eficiente?	Aún no del todo, por decirlo así, de alguna manera porque tenemos que cumplir una serie de preceptos que dictaminan la Superintendencia de Banca y Seguros
4	¿Cree Ud. que el mejoramiento de las políticas complementarias propuestas de gestión de riesgo crediticio sería un buen camino para en el futuro evitar que la cartera vencida se siga incrementando?	Mejorar las políticas ya establecidas que maneja la institución es justamente el camino trazado que está contemplado, ir tomando medidas que permitan paulatinamente sanear la cartera futura, sin embargo, no se puede olvidar la cartera vigente y las medidas inmediatas que tienen que tomarse para disminuir el valor actual de la cartera vencida
5	¿En su criterio, cree Ud. que, si los analistas de crédito tuvieran mejor la información del cliente para determinar las condiciones del crédito, ello en el futuro reduciría el índice de morosidad?	Definitivamente en el índice de morosidad que manejan las entidades financieras está involucrado todo el proceso, pero si es muy relevante el análisis para otorgar dicho crédito. Cada uno de los profesionales que cumplen ese rol, están en la obligación de emitir su criterio favorable en base a un estudio eminente.

5.1.2. Implementar políticas complementarias en la gestión de riesgo crediticio encaminadas a disminuir el índice de morosidad en la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir, periodo enero – mayo, 2019

Diseñar políticas complementarias tiene como objetivo servir de una herramienta eficaz para la Financiera confianza específicamente en las áreas de Riesgos, Créditos y de Recuperaciones, la aplicación de esta propuesta permitirá mejorar la gestión de riesgo crediticio para reducir el índice de morosidad de dicha entidad.

El mejoramiento de políticas en la gestión de riesgo crediticio teniendo en cuenta los procedimientos de otorgamiento de créditos y recuperaciones, será de gran utilidad para la reducción del índice de morosidad de la Financiera Confianza S.A. Agencia el Porvenir, además permitirá identificar las debilidades existentes dentro de las áreas mencionadas, proporcionándole las siguientes ventajas:

- Se profundiza en la gestión de riesgo crediticio.
- Incorpora un conjunto de funciones que brinda el control, administración y seguimiento de la cartera de clientes.
- Aumenta la eficiencia en el personal involucrado del área de créditos y cobros, para la recuperación, permitiendo obtener los resultados que la administración espera.
- Proporciona a la administración un apoyo para el control de operaciones de una forma eficiente como para la toma de decisiones.

Descripción de políticas complementarias

Procedimientos de otorgamientos de créditos:

A continuación, se muestran las políticas donde existen debilidades y se necesitan mejorar:

Paso 1: Cliente se presenta en la Oficina a Solicitar Información de un Crédito para su negocio o Cliente Captado en visitas Promocionales por parte de los Analistas.

Política Actual	Política Complementaria
Analista de Créditos brinda información de todos los productos que le ofrece Financiera CONFIANZA y además el analista le entrega al cliente un volante, un informativo con su nombre y número de teléfono	El analista deberá asesorar al cliente e identificar el tipo de crédito que necesita además de filtrarlo inmediatamente en la SBS para descartarlo o validarlo y conseguir la aceptación del cliente para el otorgamiento de crédito

Paso 2: Se Prepara la visita del domicilio del cliente o su negocio por parte del analista a los Microcréditos.

Política Actual	Política Complementaria
El analista verifica el inmueble y negocio, realiza anotación de los activos y recaba la documentación máxima requerida para sustentar la propuesta de los créditos, cuando este es menos o igual a s/. 20 000 según lo normado por la SBS (MICROCRÉDITO)	El Gerente de Agencia verificará todos los créditos menores y los mayores a S./ 20 000 , además recogerá referencias reales y actualizadas de vecinos de la vivienda del titular y colegas en el entorno de su negocio para tener una mayor y completa información que le permitirá contrastar la visita efectuada.

Paso 3: El Cliente se presenta para el desembolso.

Política Actual	Política Complementaria
<p>El expediente ya aprobado, pasa al área de créditos – plataforma que verificará que las firmas y demás documentación que contiene el expediente este conforme y se proceda al desembolso por ventanilla además del efectivo se le entregarán su cronograma de pago de cuotas y copias del contrato del préstamo.</p> <p>El analista acompaña en este tramo final del crédito al cliente, recomendándole el cumplimiento de sus cuotas y la inversión para lo cual fue dado el préstamo.</p>	<p>El analista que acompaña hasta el paso final del desembolso, llevará al cliente delante del Gerente de Agencia para que juntos lo feliciten, además de invitarlo a que este participe en un taller de Microempresarios organizado por la Financiera Confianza, Indicando fecha y hora de la capacitación, además de una próxima visita para confirmar el cumplimiento de la 1° Inversión según lo requerido en el contrato de la solicitud del préstamo.</p>

Paso 4: Colocación y seguimiento de cartera.

Política Actual	Política Complementaria
<p>El Gerente de agencia programa fechas de promoción de créditos, donde los analistas realizan visitas de campo donde promocionan la colocación de nuevos créditos</p>	<p>El Gerente de Agencia verificará el trabajo promocional de cada analista en el campo apoyando si fuera el caso asignándoles una meta de clientes nuevos alcanzable.</p>

Paso 5: Procedimiento de Recuperación

La Financiera Confianza cuenta con un gestor de recuperaciones que desarrolla las estrategias de seguimiento de Cobranza y Recuperación.

Política Actual	Política Complementaria
El Gerente de Agencia coloca en la pizarra el estado de colocaciones de créditos vs la meta requerida; el porcentaje de morosidad actual de 0 días a más por cada analista vs el porcentaje permitido. Convoca a reunión al cierre del mes para revisar la medición de los objetivos tanto en colocaciones de Créditos como en disminución de morosidad de cada analista por separado.	El Gerente de Agencia además de colocar en la pizarra diariamente la información actualizada de la producción, en cuanto a colocación y disminución de mora enviara por email a cada analista pidiendo la información de cada caso de clientes que estén incrementando la mora de un día hasta 30.

Paso 6: Gestor de recuperaciones y gerente de agencia diagnostican medidas a tomar.

Política Actual	Política Complementaria
Gerente de Agencia programa fechas de operativo de mora, donde cada analista realizan visitas domiciliarias a los clientes que tienen días de atraso en el pago de sus cuotas vencidas.	El Gerente de Agencia solicita apoyo de asesor de recuperaciones para identificar los casos puntuales que están incrementando la mora y realizar operativos de cobranza junto con los analistas Poner énfasis en que además de que el cliente reciba las notificaciones de cobranza llegue a firmar su compromiso de pago.

Paso 7: Con la finalidad de poner mayor énfasis de recuperación se identifica la cartera con problemas potenciales

Política Actual	Política Complementaria
<p>Asesor de recuperaciones Informa oportunamente al Gerente de Agencia la existencia de Créditos con 0 posibilidades de ser recuperados a fin de que tomen la decisión de tomar otras medidas.</p>	<p>Área de Riesgos, Refinanciado y Recuperaciones realiza un monitoreo al Gestor de recuperaciones a partir del 15 de cada mes a fin de verificar la gestión, seguimiento que realiza el asesor de cobranzas con la cartera asignada, determinando además el conocimiento y la visita de cada caso.</p> <p>Gestor de Recuperaciones en coordinación con el Gerente de Agencia establece estrategias de clasificación de cartera de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Clientes que necesitan ser refinanciados, en su actual situación estos clientes ya no pueden pagar su cuota original luego de evaluarlos y si califican se les refinanciará su crédito lo que significa ampliarles el plazo y disminuir el monto de la cuota que se ajuste a su realidad económica actual. -Clientes que necesitan contar con un descuento excepcional de los intereses generados por sus días de atraso que les denominaremos condonación de intereses y gastos que se ajustará a lo contenido en el contenido interno de condonaciones. -En caso muy necesario listado de clientes que no cumplan con lo requerido en el reglamento que serán evaluados por la RRR, quienes determinarán si finalmente se aprueba o se rechaza la condonación. Todo este seguimiento es con la finalidad de conseguir la mayor cancelación posible de las cuotas atrasadas. De no ser aprobados el cliente tendrá que completar el monto actual de la cuota con sus intereses o se aplicará solo como amortización.

5.1.3. Aplicar las políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios aprobadas por Financiera Confianza, Agencia El Porvenir, periodo enero – mayo, 2019

Se aplicó las políticas complementarias en la financiera confianza agencia el porvenir con la autorización del gerente de la agencia la Sra. Liliana Hualtibamba Gomez.

Tabla 10. Resultados de la aplicación de políticas complementarias

Cartera	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
	2019	2019	2019	2019	2019
Saldo de cartera	1040890	1039457	1037598	1038245	1040200
N° de operaciones	196	200	204	198	202
Saldo de mora > 1 día	115340.75	113800.89	111102.02	109730.03	108023.07
Saldo de mora > 1 día (%)	11.08%	10.95%	10.71%	10.57%	10.38%
Saldo de mora de 31 a 60 días	68300.00	67400.00	66700.00	65200.00	62900.00
Saldo de mora de 31 a 60 días (%)	6.56%	6.48%	6.43%	6.28%	6.05%
Mora mayor a 60 días	47500	45800	44000	42200	40800
Mora mayor a 60 días (%)	4.56%	4.41%	4.24%	4.06%	3.92%
Producción					
N° de clientes	98	102	103	105	108
N° de desembolsos	196	200	204	198	202

El saldo de cartera en enero fue de 1, 040,890 soles y fue aumentado progresivamente en febrero con 1, 039 457, marzo 1, 037,598, abril 1, 038,245 y mayo que cerró con un saldo de cartera de 1, 040,200 debido a las colocaciones de créditos de los analistas de créditos.

El número de operaciones de enero registró 196 otorgamientos de créditos, cifras que fueron aumentando progresivamente hasta mayo del presente año en 6 operaciones, se registró mayo con 202 operaciones.

En el mes de enero el saldo de mora mayor a un día registró un 11.8% del índice de morosidad, se logró reducir significativamente en los meses siguientes hasta llegar a mayo con un 10.38%

El saldo de mora mayor a 31 días y menor que 60. Registra un 6.56% de morosidad en el mes de enero, porcentaje que logra disminuirse en los meses siguientes hasta mayo que cierra con un 6.05% de saldo de mora El saldo de mora mayor a 60 días, en el primer mes del año 2019 logra un 4.56% del índice de morosidad, progresivamente se registra en los meses siguientes la disminución de 0.64% hasta mayo que logra cerrar con 3.92%

El número de clientes a quienes se les otorgaron el crédito en el mes de enero fueron 98, y en los meses siguientes fueron ascendiendo de una manera positiva a 108 en el mes de mayo.

El número de desembolsos es igual al número de operaciones, en mayo se cerró con un registro de 202 desembolsos.

5.1.4. Evaluar en qué medida contribuyen las políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios, en la disminución del índice de morosidad de la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir, periodo enero – mayo, 2019

Se realiza una comparación entre las políticas actuales y complementarias para evaluar el desempeño de los analistas de crédito en cuanto al otorgamiento de créditos:

Políticas Actuales	Políticas Complementarias
Los analistas no brindan la adecuada información al cliente cuando ellos van a solicitar información para obtener un crédito, no brindan una explicación al detalle de los créditos.	Esto permitirá tener un mejor acercamiento con el cliente y procurar recabar más información para presentarle el tipo de crédito adecuado.
No se hace una correcta evaluación de todos los activos e inmuebles que tiene el cliente, la cual genera inseguridad en los interesados.	Logra que se tenga un mejor contacto con el analista de crédito y se sienta aún mucho más responsable de su labor al otorgar un crédito al cliente
Esta política redacta como es la evaluación del crédito y los procesos que tienen que hacer, los analistas cumplen su función indicándoles su cronograma de pago, pero lo hacen de una manera muy rápida sin una explicación más completa.	Se asegura de tal forma que el cliente este en la capacidad oportuna de pagar sus cuotas. Así estaremos mejorando la calidad de cartera de clientes, la colocación de créditos y además disminuyendo las causas de morosidad
Esta política se manifiesta como se generan las promociones de créditos, y que los analistas tienen que salir a campo para ofrecer los créditos, la cual no dan una información detallada de las promociones.	Logra que el Gerente de la agencia monitoreo el trabajo del analista para un mayor compromiso con los resultados.
El gerente hace un resumen en la pizarra de lo que espera obtener cada mes, la cual si bien es descrita y expuesta a todos los analistas no es suficiente plasmarlo en	No es suficiente plasmar en una pizarra en cada reunión que se realice con los analistas, también logramos que mediante correos al gerente ellos se tracen una meta para el

pizarra nada más, si no que no es cumplimiento de sus créditos otorgados a sus detallada completamente y no hay una clientes verificación constante.

La gerencia hace programaciones de Se involucra a personas de alto cargo y operativos de mora, donde cada analista conocimiento para visitar al cliente moroso vista a sus clientes para la verificación de junto al analista. los días atrasados y para su próxima cancelación que ya está vencida

Cartera	dic-18	Acumulado de mayo 2019
Saldo de mora > 1 día (%)	12.05%	10.38%
Saldo de mora de 31 a 60 días (%)	8%	6.05%
Mora mayor a 60 días (%)	5%	3.92%

Disminución porcentual relativa

Saldo de mora > 1 día

Como se puede observar la morosidad sin afirmación de la hipótesis en el saldo de mora mayor a 1 día es del 12.05%, afirmando la hipótesis la morosidad logró solo un 10.38% esto muestra una disminución de -74.09%, la cual confirma nuestra hipótesis propuesta.

Saldo de mora de 31 a 60 días

Como se puede observar la morosidad sin afirmación de la hipótesis en el saldo de mora de 31 a 60 días es del 8%, afirmando la hipótesis la morosidad logró solo un 6.05% esto muestra una disminución de -67.63%, la cual confirma nuestra hipótesis propuesta.

Mora mayor a 60 días

Como se puede observar la morosidad sin afirmación de la hipótesis en el saldo de mora mayor a 60 días es del 5%, afirmando la hipótesis la morosidad logró solo un 3.92% esto muestra una disminución de -73.400%, la cual confirma nuestra hipótesis propuesta.

5.1.5. Contrastación de hipótesis:

Se aplicó la prueba de independencia de criterios, usando el test chi cuadrado de Pearson con un nivel de significación del 5%, se obtuvo un coeficiente de contingencia de 0.7315, siendo la influencia considerable y significativo $p < 0.05$. Se realizó la hipótesis nula, en consecuencia se acepta la hipótesis alternativa, determinando que la implementación de políticas complementarias de gestión de riesgo crediticio contribuye significativamente en la disminución del índice de morosidad en la en la Financiera Confianza S.A.A. Agencia el Provenir-2019.

5.2. Discusión de resultados

En este trabajo de investigación, implementación de políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios y su contribución en la disminución del índice de morosidad en la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir, período enero-mayo, 2019, con el objetivo de determinar en qué medida la implementación de políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios, contribuyen a la disminución del índice de morosidad en la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir, período enero – mayo, 2019, y se encontró que:

El riesgo de crédito da lugar a la pérdida crediticia “dinero no reembolsado por los prestatarios y gastos incurridos por la entidad al intentar recuperarlo”. Esta pérdida es una parte inevitable de las operaciones crediticias y, por lo tanto, afecta a casi todas las unidades de negocio de una entidad financiera.

Es frecuente que cuando el nivel de morosidad aumenta en una entidad financiera conduzca casi siempre a una revisión de los métodos de análisis y admisión de operaciones, más aún cuando estos se basan fundamentalmente en la experiencia de los analistas y gestores, la reacción habitual es la búsqueda de métodos científicos u objetivos, que promuevan la mejora en la calidad de la cartera siendo necesario contar con un equipo humano capacitado, así como con unos procedimientos de análisis que sean pertinentes a efectos de calificar el riesgo de cada operación y su seguimiento.

En este contexto, Financiera Confianza S. A. A. no escapa a la problemática antes descrita; pues evidencia significativos conflictos relacionados fundamentalmente con el alto nivel de morosidad; que si bien, constituye un efecto de la crisis financiera también tiene que ver con la limitada gestión financiera aplicada en la institución. Por lo que resulta oportuno diseñar nuevas propuestas encaminadas a incrementar las medidas de seguridad para garantizar una gestión eficiente del riesgo de crédito para disminuir el índice de morosidad.

Con esta finalidad y después de haber obtenido los resultados pertinentes se presentan los siguientes párrafos que apuntan a aclarar el panorama en torno al objetivo de la investigación.

En cuanto a los objetivos planteados se analizará cada uno con el objeto de contrastarlo con la hipótesis de investigación.

Por lo tanto los resultados obtenidos en nuestro informe de tesis concuerda con Vásquez (2014), Delgado y Lezama (2018), quienes en sus respectivas investigaciones,

demuestran que los altos índices de morosidad se ven influenciados por el incorrecto crédito otorgado a clientes que no cumplen con las políticas de crédito y seguimiento del mismo que originan un análisis incorrecto, explicado de otra manera, la implementación de políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios son los que van a contribuir en la disminución del índice de morosidad.

- **Analizar las políticas de gestión de los últimos dos años y su incidencia en el índice de morosidad en la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir. (5.1.1).**

Se evidencia flexibles políticas de crédito respecto al otorgamiento del crédito y seguimiento del mismo que originan un análisis incorrecto del crédito otorgado al cliente, produciendo altos niveles morosidad.

Al analizar esta situación, se puede afirmar de acuerdo a la entrevista realizada al gerente de agencia, que los ejecutivos de negocios no cumplen con el reglamento de créditos ya que muchos desembolsos contienen expedientes incompletos por omisión de la documentación requerida y que dichos documentos faltantes no son regularizados, a esto se suma la deficiente supervisión del comité de créditos. De igual modo, al no haber un seguimiento para verificar el plan de inversión, el cliente destina el crédito en otra inversión o deriva estos fondos prestados a terceros para fines distintos del negocio.

Respecto a la gestión de recuperación de créditos Financiera Confianza cuenta con un plan de acción para la recuperación de créditos, no obstante, se deja esa responsabilidad a los ejecutivos de negocios, que por alcanzar sus metas en la colocación de créditos descuida ese aspecto y no se cumple con los parámetros estipulados.

- ✓ No se adoptan medidas correctivas oportunas a efectos que los ejecutivos de Negocios cumplan con la correcta y adecuada la fiscalización de la documentación que sustenta los expedientes de créditos antes de su desembolso.
- ✓ Cruce de información y análisis de las ratios de evaluación, desarrollando el analista de crédito poca capacidad analítica e interpretativa.
- ✓ No se supervisa que los analistas de créditos determinen en forma correcta el destino del crédito y efectúen las comprobaciones post desembolso con la finalidad de adoptar medidas correctivas en caso el cliente destino el crédito en otra inversión.

- ✓ Cruce de información tanto financiera, comercial como del entorno familiar del cliente y referencias telefónicas.
 - ✓ Falta de evaluaciones periódicas a los analistas de créditos quincenales y mensuales de la política de créditos.
- **Implementar políticas complementarias en la gestión de riesgo crediticio encaminadas a disminuir el índice de morosidad en la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir.**

En este contexto, se manifiesto la necesidad de adecuar políticas y procedimientos hacia una efectiva gestión del riesgo de crédito, entendiéndose que gestionar el riesgo, es determinar y definir lineamientos, procesos y procedimientos que permitan garantizar la recuperación de los préstamos concedidos, en términos de intereses, montos y tiempo pactado.

Por ende, las propuestas planteadas contribuyen al mejoramiento de políticas en la gestión de riesgo crediticio específicamente en los procedimientos de otorgamiento de créditos y recuperaciones, siendo de gran utilidad para la reducción del índice de morosidad de la Financiera confianza S.A.A. Agencia El Porvenir, además permite identificar las debilidades existentes dentro de las áreas mencionadas, proporcionándole las siguientes ventajas:

- Se profundiza en la gestión de riesgo crediticio.
- Incorpora un conjunto de funciones que brinda el control, administración y seguimiento de la cartera de clientes.
- Aumenta la eficiencia en el personal involucrado del área de créditos y cobros, para la recuperación, permitiendo obtener los resultados que la administración espera.
- Proporciona a la administración un apoyo para el control de operaciones de una forma eficiente como para la toma de decisiones.

De lo mencionado, encontramos que el modelo de gestión crediticia que se utiliza es bastante blando, particularmente en la etapa del análisis técnico del sujeto de crédito y en la herramienta que les permite establecer las condiciones del préstamo. Esto básicamente

refleja la colocación ineficiente de la cartera, los bajos niveles de recuperación y por ende el incremento del índice de morosidad.

- Aplicar las políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios aprobadas por Financiera Confianza, Agencia El Porvenir

En síntesis, el presente trabajo de investigación representa un aporte a la Institución en el sentido que se ha comprobado desde el punto de vista administrativo que existe un incumplimiento interno de las políticas y procedimientos del control del riesgo crediticio respecto al otorgamiento y seguimiento de créditos, lo cual con este trabajo se mejora notablemente las políticas ya establecidas y también los procedimientos en donde hay un mayor índice de incumplimiento. Así, se puede afirmar que en “Financiera confianza S.A.A. Agencia El Porvenir”, la gestión de riesgo crediticio está estrechamente vinculada con el índice de morosidad.

- Evaluar en qué medida contribuyen las políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios, en la disminución del índice de morosidad de la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir

Según esto, se comprueba la validez de la hipótesis planteada en la investigación: La implementación de Políticas Complementarias de Gestión de Riesgo Crediticio, incide positivamente en la reducción del índice de morosidad de la Financiera Confianza S.A.A. Ante esto se acepta la hipótesis de investigación.

Con esto se determina que el presente estudio constituye un instrumento efectivo desde el punto de vista de la contribución económica y social, ya que se considera que implementar mecanismos e instrumentos destinados a la gestión del riesgo de crédito, permite consolidar un sistema de gestión que deriva en la disminución de los índices de mora, así como su recuperación eficaz.

Se determinó que la implementación de políticas complementarias de gestión de riesgo crediticio influye en la disminución del índice de morosidad en la Financiera Confianza S.A.A. Agencia el Provenir-2019, con un coeficiente de contingencia de 0.7315, siendo la influencia considerable y significativo $p < 0.05$.

CONCLUSIONES

- La información tiene como finalidad brindar una información clara que se desea brindar al cliente en cuanto a la transparencia de la información se concluye que la aplicación de las nuevas políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios influirá significativamente en la disminución del índice de morosidad en la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir, período enero-mayo, 2019.
- Se analizó las políticas complementarias en la gestión de riesgo crediticio se evidencia flexibles políticas de crédito respecto al otorgamiento del crédito y seguimiento del mismo que originan un análisis incorrecto del crédito otorgado al cliente, produciendo altos niveles morosidad, la poca supervisión que ejerce el comité de créditos en la revisión de los casos; la implementación de las políticas no son oportunas a efectos que los ejecutivos de negocios cumplan con la correcta y adecuada fiscalización de la documentación que sustenta los expedientes de créditos antes de su desembolso. Como son: poca supervisión del destino del crédito y comprobaciones post desembolso.
- Se analizó las nuevas propuestas de políticas planteadas de gestión del riesgo de crédito y es aceptada como un instrumento efectivo de decisión gerencial para el control de la mora, lo que implica que administrar la mora, es responsabilidad exclusiva de la Gerencia y de las áreas directamente involucradas y relacionadas con la gestión del crédito.
- Se realizó la evaluación de las políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios mediante el proceso de investigación y se encontró que el riesgo crediticio en relación a la mora disminuyó (ver tabla 4), debido a que colocaciones de créditos fueron de acuerdo a las políticas complementarias de gestión establecidas del retorno del efectivo.
- Se aceptó la hipótesis propuesta; por lo tanto se concluye que la implementación de políticas complementarias de gestión de riesgo en la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir, constituye un instrumento considerable y significativo en la disminución del índice de morosidad en el periodo estudiado.

RECOMENDACIONES

1. La Financiera Confianza agencia el Porvenir debe realizar evaluaciones periódicas quincenales y mensuales de la política de créditos.
2. La Financiera Confianza agencia el Porvenir debe realizar análisis FODA de las Políticas de Créditos de Financiera S.A.A. Confianza - Agencia El Porvenir, comparada con la política de créditos de los principales competidores: Edyficar, Mi Banco, Caja Trujillo y Crediscotia.
3. La Financiera Confianza agencia el Porvenir debe realizar una ruta del proceso de otorgamiento del préstamo en donde cada uno de los funcionarios involucrados lo conozca, se definan claramente las funciones de las cuales es responsable él mismo y los demás, y a la vez se vaya generando una carga equitativa del trabajo y fomentando un otorgamiento de los préstamos más eficaz.
4. La Financiera Confianza agencia el Porvenir debe fomentar a través de capacitaciones, campañas, incentivos al cliente sobre la cultura del buen pagador, mejorando así el nivel de cultura financiera de las personas y la concientización de cumplir con los compromisos acordados.
5. La Financiera Confianza S.A.A. Agencia El porvenir, debe poner en práctica la propuesta de implementación de políticas en la gestión de riesgo crediticio y su incidencia en el índice de morosidad; para que se ejerza control directo dentro de los procesos de otorgamiento y seguimiento de los créditos y obtener un mayor control.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

TESIS

- Delgado, C. y Lezama, N. (2018). *Políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del Proyecto Especial Jequetepeque*, para obtener el título profesional de Contador Público, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo-Perú.
- Edy, M. (2016). *Estrategias en la administración del riesgo de los prestamos multired para disminuir la morosidad en el banco de la nación – Huancayo*, para optar el grado de magister en contabilidad, mención en auditoría integral, Universidad Nacional del centro del Perú, Huancayo-Perú.
- Ortiz ,T. y Pillco, L. (2015) *Análisis financiero de las provisiones de cuentas incobrables en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.*, para obtener el título de Contador Público Auditor, Universidad de Cuenca, Cuenca - Ecuador
- Pally, U. (2015) *Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca del departamento de Puno*, para optar el título de Contador Público, Universidad del Altiplano, Puno-Perú
- Pretel, N. (2014) *Propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios y no socios en la Cooperativa de ahorro y crédito Pakatnamu de la ciudad de Chepén*, para obtener el título de contador público, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo-Perú
- Segovia, G; López, W. y Morales, M. (2014) *Plan estratégico para la gestión y recuperación de créditos otorgados por las ONG's.*, para obtener el título de licenciada en Contaduría Pública, Universidad del Salvador- El Salvador
- Ramírez, A. y Vallejo, D. (2017) *Incidencia del riesgo financiero de los socios activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo de la sede principal de Trujillo en la morosidad-Trujillo*, para optar el título de licenciado en Administración, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo-Perú
- Ramos, E. (2014). *Las tecnologías crediticias con efectos financieros sobre la mora en el Mercado Microcreditico Boliviano*. Universidad Mayor de San Andrés- Bolivia

Vásquez, L. (2014) *Propuesta de implementación de políticas en la gestión de riesgo crediticio y su incidencia en el índice de morosidad en la financiera Proempresa*, para optar el título de Contador Público, Universidad César Vallejo, Trujillo-Perú

LIBROS WEB

Blackman, A. (2014). *Los negocios se enfrentan a todo tipo de riesgos*. Barcelona, España: Gestión 2006

Asociación de Bancos del Perú (2018). *El índice de morosidad*. Lima, Perú: Gestión 2019

Banco Central de Reserva (2006) *La base del sistema financiero*: Lima, Perú: Gestión 2008

Bobadilla, A. (2019). , *Aumento en la morosidad en el Perú*: Lima, Perú: Gestión 2019

Brachfield, J. (2008). *Memorias de un cazador de morosos*. Barcelona, España: Gestión 2000.

Brachfield, J. (2012). *Gestores de riesgo y morosidad*. Barcelona, España: Gestión 2000.

Brachfield, J. (2015). *Morosidad en la banca*. Barcelona, España: Gestión 2000.

Fernández, D. y Soarez, R. (2008). Valor en riesgo de las carteras de préstamos bancarios. *Uruguay: Quantum*, 3(1), 5-20.

Gonzales (2012). *Factores que determinan la morosidad*. Diccionario Económico, Expansión.com

Hidalgo y Rodríguez-ESAN (2016) *El índice de morosidad*. Barcelona, España: Gestión 2017.

Jorion, R. (1999). *Administración de riesgos financieros. Anales de la Universidad Metropolitana*, Barcelona, España: Gestión 2010

Lopez,R. (2015). *Morosidad en la banca*. Diccionario Económico, Expansión.com

Medrano, A. (2012). *Crédito y riesgo crediticio*. Toluca de lerdo, México 104

Sentinel, P. (2018). *El sistema financiero Lima*. Perú: Gestión 2018.

Guillén, J.(1999) *Definiciones de Morosidad*.

Soares,L. (2012). *Principios del riesgo crediticio*. Montevideo. Uruguay 74

Soler, X.; Staking, K.; Ayuso, A.; Emilio, P.; Escrig, M. y Palero, B. (1999). *Gestión de riesgos financieros: un enfoque práctico para países latinoamericanos*. Barcelona, España 11. ISBN: 1886938474.

ANEXOS

Anexo 1. Guía de entrevista

INSTRUCCIONES:

Muy buenos días, somos egresadas de la Universidad Privada Antenor Orrego el motivo de la entrevista es recolectar información acerca de la gestión crediticia de la Agencia Financiera Confianza del Porvenir y su respectiva investigación y análisis del mismo.

FECHA DE LA ENTREVISTA

NOMBRE DEL ENTREVISTADO:

GERENTE DE AGENCIA:

1. ¿Cuál es el nivel de morosidad en la se encuentra la Agencia Financiera Confianza del Porvenir dentro de todas las financieras de Trujillo?
2. ¿Cuál es el rango actual de morosidad en la que se dé la Agencia Financiera Confianza del Porvenir?
3. ¿Cuál es la principal razón por la que Financiera Confianza Agencia El Porvenir mantiene un rango de morosidad?
4. ¿Cuál de las siguientes propuestas se adaptaría mejor para que el asesor crediticio tenga una mejor información del cliente, para reducir el índice de morosidad?
5. ¿Cuál es el grado de morosidad actualmente que mantiene la Agencia Financiera Confianza del Porvenir?
6. ¿Qué factores influyen para determinar el grado de índice de morosidad de la Agencia Financiera Confianza del Porvenir?

Anexo 2. Ficha de encuesta realizada al personal involucrado en el otorgamiento de créditos, Agencia Financiera Confianza de El Porvenir

1. ¿Cuál son las dificultades más frecuentes durante el análisis previo al otorgamiento de un crédito al cliente?
2. ¿Cuál de las siguientes propuestas se adaptaría mejor para realizar un mejor análisis previo al otorgamiento de un crédito?
 - a) Recurso Financiero
 - b) Recurso tiempo
 - c) Recurso Humano
3. ¿Con la implementación de nuevas propuestas para contribuir a la eficiencia en el otorgamiento de créditos que recurso cree Ud. que se optimizaría?
 - a) Recurso Financiero
 - b) Recurso tiempo
 - c) Recurso Humano
4. ¿Cree Ud. que, al aplicar las propuestas de implementación de políticas en la gestión de riesgo crediticio, disminuirá el índice de morosidad de Agencia Financiera Confianza del Porvenir?
 - a) Si
 - b) No
 - c) Tal vez
5. Cree Ud. que es necesario que en el proceso de otorgamiento del crédito ¿Exista específicamente las funciones de cada involucrado?
 - a) Si
 - b) No
 - c) Tal vez
6. ¿Cuál son las causas principales de la morosidad en la Agencia Financiera Confianza del Porvenir?
7. ¿Cuál es el grado en el que el asesor está involucrado en la gestión crediticia en la Agencia Financiera Confianza del Porvenir?