



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



---

PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO GRUPAL EN LA FINANCIERA  
COMPARTAMOS S.A. CUSCO - 2018

---

Presentado por:

Bach. Carlos Briam Vega CentenoValencia

Asesora:

Mgt. Susi Alviz Pazos

CUSCO – PERÚ

2019



**PRESENTACIÓN**

**SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL  
CUSCO.**

**SEÑORES DICTAMINANTES:**

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, pongo a vuestra distinguida consideración la tesis intitulada **PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO GRUPAL EN LA FINANCIERA COMPARTAMOS S.A. CUSCO – 2018**, con el objeto de optar al título profesional de Licenciado en Administración.

El tesista



## DEDICATORIA

En primer lugar, esta tesis la dedico a Dios por darme la oportunidad de llevar a cabo este sueño y ser la motivación más grande para no flaquear en el proceso. Con mucho amor a mis padres Nay Ruth y Hernando, por darme la inspiración suficiente para ser una mejor persona día a día, enseñándome con su ejemplo que la base del éxito es el estudio y el trabajo integro.

Con todo mi amor a mi novia Pamela por ser la persona que nunca dejó de apoyarme y creer en mí, dándome el aliento necesario en mi vida universitaria para seguir adelante a pesar de las dificultades que se presentaron en el camino, siendo el soporte de vida que siempre necesitaré.

A mis abuelos Pablo y Nay Ruth, por abrirme su hogar en un momento complicado de mi vida, haciendo que la confianza y el deseo de superación retornen hacia mí gracias a su cariño y esperanza.

Para todas aquellas personas que estuvieron cerca de mí y dieron parte de alguna forma en esta tesis.

Carlos



## AGRADECIMIENTO

Esta tesis la realicé gracias al apoyo de Don Manuel Camacho Calsin, Gerente del Área de Crédito Grupal, así como al de los colaboradores de la Financiera Compartamos S.A., agencia Cusco, los cuales demostraron su desinterés y cordialidad hacia mi persona al brindarme los datos necesarios y precisos para describir la realidad actual que atraviesa dicha área.

De especial forma deseo agradecer a la Mgt. Susi Alviz Pazos por su apoyo y ayuda en la elaboración de la tesis.

Especialmente agradezco a la “Universidad Andina del Cusco” como a mis docentes que con su paciencia y dedicación proporcionaron conocimientos invaluable para mi formación profesional, de igual forma a los Sres. Dictaminantes de la presente investigación Lic. Ana Cecilia Chávez Chacón y al Mg. Edison Alves Choque, por ser las personas que acuciosamente revisaron la presente tesis para su presentación.

Finalmente, quiero agradecer a mis padres por darme ese pequeño granito de arena necesario para alcanzar mis objetivos y metas, así como a mis abuelos que desde niño me enseñaron a seguir adelante sin importar las dificultades.

Carlos



**ÍNDICE**

PRESENTACIÓN..... II

DEDICATORIA..... III

AGRADECIMIENTO..... IV

ÍNDICE ..... V

ÍNDICE DE TABLAS ..... IX

ÍNDICE DE FIGURAS ..... X

RESUMEN..... XI

ABSTRACT ..... XII

**CAPÍTULO I**

**INTRODUCCIÓN**

1.1. Planteamiento del problema ..... 13

1.2. Formulación del problema ..... 18

    1.2.1. Problema general ..... 18

    1.2.2. Problemas específicos..... 18

1.3. Objetivos de la investigación ..... 18

    1.3.2. Objetivos específicos ..... 18

1.4. Justificación de la investigación..... 19

    1.4.1 Relevancia social ..... 19

    1.4.2. Implicancias prácticas..... 19

    1.4.3. Valor teórico ..... 19



1.4.4. Utilidad metodológica ..... 19

1.4.5. Viabilidad o factibilidad ..... 19

1.5. Delimitación de la investigación ..... 20

1.5.1 Delimitación espacial ..... 20

1.5.2 Delimitación temporal ..... 20

1.5.3 Delimitación conceptual ..... 20

**CAPÍTULO II**

**MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de la investigación ..... 21

2.1.1. Antecedentes Internacionales ..... 21

2.1.2. Antecedentes nacionales ..... 23

2.1.3. Antecedentes locales ..... 24

2.2. Bases teóricas ..... 27

2.2.1. Administración Financiera ..... 27

2.2.2. Entorno Financiero ..... 29

2.2.3. Evaluación Financiera ..... 31

2.2.4. Historial crediticio ..... 33

2.2.3.7 Temporalidad en el sistema financiero ..... 33

2.2.3.8 Documentación ..... 34

2.2.3.9 Verificación ..... 34

2.2.3.11 Referencias ..... 34

2.2.3.11 Antecedentes ..... 34

2.2.5. Análisis financiero ..... 34

2.2.5.1 Informe del análisis financiero ..... 34

2.2.6 Proceso de concesión de créditos ..... 35

2.2.6.1 Desarrollo de la idea sobre la calidad del crédito. .... 36

2.2.6.2 Investigación del solicitante del crédito. .... 38



2.2.6.3 Valor del crédito del solicitante..... 44

2.3. Marco conceptual ..... 49

2.3.1. Amortización ..... 49

2.3.2. Análisis ..... 50

2.3.3. Análisis costo beneficio..... 50

2.3.4. Análisis económico..... 50

2.3.5. Crédito ..... 50

2.4. Variable ..... 52

2.4.1. Variable de estudio ..... 52

2.4.2. Conceptualización de variable..... 52

2.4.3. Operacionalización de variables ..... 53

**CAPITULO III**

**MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

3.1. Tipo de Investigación ..... 54

3.2. Enfoque de Investigación ..... 54

3.3. Diseño de la Investigación ..... 54

3.4. Alcance de la Investigación..... 54

3.5. Población y muestra de la investigación ..... 55

3.5.1. Población ..... 55

3.5.2. Muestra ..... 55

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos ..... 55

3.6.1. Técnicas ..... 55

3.6.2. Instrumentos ..... 55

3.7. Procesamiento de datos ..... 55



**CAPÍTULO IV**

**RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

4.1 Estadística descriptiva.....	56
4.1.1 Datos generales.....	56
4.1.2 Resultados de la variable Proceso de concesión de créditos .....	60
4.2 Cuadro de doble entrada.....	66
CONCLUSIONES .....	70
RECOMENDACIONES .....	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	74
ANEXOS.....	76





ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Edad .....	56
<b>Tabla 2.</b> Tiempo de servicio.....	57
<b>Tabla 3.</b> Grado académico .....	58
<b>Tabla 4.</b> Cargo.....	59
<b>Tabla 5.</b> Desarrollo de la idea de la calidad de crédito .....	61
<b>Tabla 6.</b> Investigación del solicitante de crédito.....	62
<b>Tabla 7.</b> Valor del crédito del solicitante .....	63
<b>Tabla 8.</b> Decisión sobre la solicitud .....	64
<b>Tabla 9.</b> Variable proceso de concesión de crédito.....	65
<b>Tabla 10.</b> Edad - Proceso de concesión de crédito.....	66
<b>Tabla 11.</b> Tiempo de servicio - proceso de concesión de crédito .....	67
<b>Tabla 12.</b> Grado académico - proceso de concesión de crédito .....	68
<b>Tabla 13.</b> Cargo - proceso de concesión de crédito .....	69



ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Edad.....	56
<b>Figura 2.</b> Tiempo de servicio .....	57
<b>Figura 3.</b> Grado académico .....	58
<b>Figura 4.</b> Cargo .....	59
<b>Figura 5.</b> Desarrollo de la idea de la calidad de crédito.....	61
<b>Figura 6.</b> Investigación del solicitante de crédito .....	62
<b>Figura 7.</b> Valor de crédito del solicitante.....	63
<b>Figura 8.</b> Decisión sobre la solicitud .....	64
<b>Figura 9.</b> Variable proceso de concesión de crédito .....	65



## RESUMEN

La presente investigación fue desarrollada en la Financiera Compartamos S.A. Cusco en el año 2018, con el principal objetivo de Describir el Proceso de Concesión de Crédito Grupal en la Financiera Compartamos S.A. Cusco – 2018. El enfoque de estudio es descriptivo, el tipo de investigación es básica, con un diseño no experimental, la población estuvo conformada por 31 colaboradores de la empresa, la técnica de recolección de datos fue la encuesta, los resultados fueron procesados en el SPSS versión 24.0. El resultado general de la investigación considera que el proceso de concesión de crédito implementado por la financiera es medianamente adecuado, con un porcentaje de 90.3% ; la dimensión desarrollo de la idea de la calidad de crédito para el 80.6% es medianamente adecuado; la dimensión investigación del solicitante de crédito para el 83.9% es medianamente adecuado; la dimensión valor de crédito del solicitante para el 87.1% es poco adecuada y finalmente la dimensión decisión sobre la solicitud para el 64.5% es medianamente adecuado; datos que indican la existencia de escasa probabilidad de generar préstamos que garanticen el control efectivo sobre los créditos y las cobranzas en el mencionado proceso.

### Palabras claves:

Proceso de concesión de crédito

**ABSTRACT**

The present investigation was developed in Financiera Compartamos S.A. Cusco in 2018, with the main objective of Describing the Group Credit Concession Process in Financiera Compartamos S.A. Cusco - 2018. The study approach is descriptive, the type of research is basic, with a non-experimental design, the population was made up of 31 employees of the company, the technique of data collection was the survey, the results were processed in the SPSS version 24.0. The general result of the investigation considers that the credit granting process implemented by the financial company is moderately adequate, with a percentage of 90.3%; the development dimension of the idea of the quality of credit for 80.6% is moderately adequate; the research dimension of the loan applicant for 83.9% is moderately adequate; the dimension of credit of the applicant for 87.1% is not adequate and finally the decision dimension on the application for 64.5% is moderately adequate; data indicating the existence of a low probability of generating loans that guarantee effective control over the credits and collections in said process.

**Keywords:**

Credit grant process



## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1. Planteamiento del problema

La alta tasa de morosidad es una de las principales causas que dificultan a los sistemas, financieros y ciertas entidades de tamaño considerable dedicadas al financiamiento; es así que, una elevada cartera morosa es un serio problema que compromete tanto la viabilidad de la institución a largo plazo como la del propio sistema.

El monto que mueven las microfinancieras en el área andina es superior en un 50% a lo que realmente se necesita. Debido a la competencia entre microfinancieras, existe una mayor facilidad de acceso al financiamiento para la creación de pequeñas y medianas empresas (pymes) (Asociación Arariwa, 2016).

Según Berne y Schramm (1986), citados por (Zafra, López, & Hernández, 2006) una correcta evaluación de la condición financiera exige considerar una serie de magnitudes del entorno relacionadas con necesidades y preferencias de la sociedad, condiciones locales que afectan a la prestación de servicios públicos, coste de factores productivos, recursos de la sociedad y políticas públicas que afecten a la entidad local. De esta forma, la condición financiera se convierte en una magnitud compleja al incorporar factores financieros y no financieros tanto a corto como largo plazo.

Según la (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017) La SBS estipula que la clasificación crediticia del deudor está determinada principalmente por la capacidad de pago del mismo, a través de su flujo de caja y el grado de cumplimiento de sus obligaciones. Asimismo, deben tomarse en consideración su solvencia, las clasificaciones crediticias asignadas por otras empresas del sistema financiero, así como su historial crediticio, entre otros elementos prudenciales. De esta forma la clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos a pequeñas empresas, a microempresas, de consumo revolvente y consumo no revolvente considera que poseen Categoría Normal aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de



sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario, Categoría con Problemas Potenciales los deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario, Categoría Deficiente aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario, Categoría Dudoso aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario y Categoría Pérdida aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario.

Es así que las provisiones específicas se constituyen como una garantía para el BCRP, tanto para otorgar un crédito a clientes que no gozan de un buen historial Crediticio sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores a los que se ha clasificado en una categoría de mayor riesgo que la categoría Normal y sus tasas mínimas de provisión para la Categoría con Problemas Potenciales es del 5%, para la Categoría Deficiente es del 25%, para la Categoría Dudoso es del 60% y Categoría Pérdida es del 100%.

En consideración a lo anteriormente manifestado, cabe recalcar que uno de los indicadores más importante al que debe hacer frente cualquier entidad financiera es el riesgo de crédito, considerado como el tipo de riesgo más importante de una entidad financiera, ya que éste indicador está relacionado a la proporción de la cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento, siendo en la Financiera el dato mínimo aceptable del 4 % de clientes con retraso de 8 a 60 días; ante ello en referencia a enero del año 2018, el crédito grupal se encontraba al 4,54%; sin embargo, en octubre del mismo año se incrementó al 8.95% de clientes con retraso, superando el mínimo de establecido como índice de morosidad.

Según la (Superintendencia de banca y seguros, 2017), Los acuerdos de capitales Basilea buscan reducir al máximo el endeudamiento de las entidades financieras y garantizar la capacidad de respuesta ante el riesgo de crédito y de mercado. En nuestro país, el Reglamento para el Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo de Crédito, aprobado por la Resolución SBS N°14354-2009, constituye la migración de un marco regulatorio de suficiencia de capital por riesgo de crédito basado en Basilea I hacia uno alineado con los principios y metodologías de Basilea II. Actualmente todas las entidades cargan capital bajo el Método Estandarizado, que recoge los ponderadores de Basilea III con algunas discreciones nacionales, pero tienen la opción de postular al



Método de Calificaciones Internas (IRB Básico o Avanzado, dependiendo del tipo de exposición).

Al respecto, es importante tener en consideración la evaluación financiera, ya que ésta contiene elementos, procedimientos y conceptos que posibilitan la medición encaminada a observar el cumplimiento de los principios, metas y objetivos de una organización cuidando así los recursos financieros de la entidad comercial; la misma se centra en aspectos importantes como la rentabilidad, liquidez, actividad y endeudamiento. Ello permitirá conocer los riesgos y niveles en cuanto a morosidad y establecer lineamientos que permitan que los recursos financieros sean lucrativos y líquidos al mismo tiempo. (Chávez, 2013).

Siendo, el proceso de concesión de créditos:

Las políticas y procedimientos utilizados para la concesión de los créditos, recaudación del dinero que produzcan los cobros de los créditos, los instrumentos que utilice la firma para ejercer un control efectivo sobre los créditos y las cobranzas, y la aversión al riesgo de los empresarios, entre otras, van a ser las variables que los empresarios con agudeza de visión financiera tendrán que considerar a fin de orientar efectiva y eficientemente la gerencia de crédito y cobranzas (Soniasoftware, 2016).

En la Financiera Compartamos S.A. se ha observado que existen un porcentaje de morosidad con un promedio anual según la financiera de 5,35%; dato que reflejaría la presencia de dificultades en los procesos de otorgamiento de créditos por parte de la entidad.

Según el Desarrollo de la Idea de la calidad de crédito, este se realiza mediante una escala de valoración de tipo de riesgo (Normal, Cliente Potencial a Perdida, Dudoso, Deficiente y Perdida); sin embargo, esta no es del todo fiable porque para la conformación de un grupo a conceder el crédito este debe estar integrado mínimo de 12 señoras, en el cual 6 deben estar bien calificadas en el sistema financiero y como máximo un número de 6 integrantes pueden estar mal calificadas.

Según (Compartamos Financiera S.A., 2017) En la Financiera Compartamos S.A., la asignación de la tasa de interés es de manera grupal, empezando primeramente con el Modelo Oro con una tasa efectiva anual de 101.22%, seguido del Modelo Plata con una tasa efectiva anual de 125.22% y finalmente con el Modelo Bronce con una tasa efectiva



anual de 136.85%, estos modelos para grupos subsecuentes se deben determinar con base en el número de integrantes (Modelo Oro  $\geq 21$  integrantes, Modelo Plata  $\geq 15$  integrantes y  $\leq 20$  integrantes y Modelo Bronce cualquier grupo que no cumpla las características para el Modelo Oro o Plata), el porcentaje de renovación (Modelo Oro  $\geq 70\%$  de integrantes, Modelo Plata  $\geq 70$  integrantes y Modelo Bronce cualquier grupo que no cumpla las características para el Modelo Oro o Plata) y los días de atraso de los grupos en su último crédito (Modelo Oro, atraso promedio  $\leq 4$  días y atraso máximo  $\leq 7$  días, Modelo Plata, atraso promedio  $\leq 4$  días y atraso máximo  $\leq 7$  días y Modelo Bronce cualquier grupo que no cumpla las características para el Modelo Oro o Plata).

En cuanto al desarrollo de la idea de la calidad de crédito, en la Financiera Compartamos S.A. se ha evidenciado que clientas que poseen un buen historial crediticio garantizan dentro del grupo a otras que no lo poseen, mediante una garantía solidaria (haciéndose responsables del crédito) si llegaran a incumplir con sus respectivas cuotas. Esto no es beneficioso para ellas puesto que de no pagarse puntualmente el crédito en un plazo máximo de 60 días hábiles, todo el grupo se llega a mal calificar en el sistema financiero con la totalidad del monto desembolsado, no pudiendo solicitar un crédito en cualquier Entidad Financiera hasta no haber cancelado el crédito grupal. Las clientas mal calificadas no se ven afectadas pero si las que gozaban de un buen historial crediticio.

Por ello, la investigación del solicitante de crédito, en la Financiera Compartamos S.A., los analistas realizan una evaluación financiera en muchos casos sin criterios técnicos, sin uso de herramientas idóneas para el otorgamiento de un crédito grupal, generando incertidumbre en la capacidad de pago de las clientas para con la entidad financiera, de igual forma no se hace un cruce de información de cómo está su comportamiento en otras entidades financieras mediante referencias bancarias lo cual hace que no se sepa objetivamente si cumplirá con los pagos si se le otorga el préstamo, basándose solamente en si la clienta posee un negocio o quiere emprender uno y si las clientas se conocen entre sí, bastando solamente ello para el otorgamiento de dicho crédito.

En lo que respecta al Valor del Crédito del solicitante, en la Financiera Compartamos S.A., la deficiente verificación del capital que posee la clienta con su negocio hace que no se pueda estimar si posee la capacidad de pago para el cumplimiento de una nueva responsabilidad, además que se acepta en el grupo integrantes con mala calificación, ese





antecedente deja mucho que desear sobre el carácter o la voluntad de pago que tendrá con el crédito grupal, ya que el préstamo es para un periodo de 4 meses y la forma de pago es catorcenal, llegando a ocasionar que las clientas que no obtienen las ventas esperadas durante este tiempo no puedan cubrir con las cuotas en el grupo y tengan que recurrir al préstamo solidario por parte de las integrantes del mismo.

En lo que concierne a la Decisión sobre la solicitud, en la Financiera Compartamos S.A., para el otorgamiento del crédito grupal, la utilización de indicadores financieros no es un requisito básico en crédito grupal, esto hace que la medición del riesgo no sea asertiva para una mejor toma de decisiones, ya que el producto en sí es de fácil acceso y las condiciones para su otorgamiento son solo de tener 18 años a 80 años y entregar la fotocopia del Documento nacional de Identidad (DNI) vigente y una fotocopia de servicios en donde la clienta actualmente reside, pudiendo ser este falso pues no se hace verificación de domicilio ni de negocio, creando nuevamente la incertidumbre de que si se cumplirán con las obligaciones pactadas, además de esto el monto mínimo a otorgar es de S/ 800.00 y el máximo de S/ 1000.00 para una clienta nueva, y para una recurrente según el ciclo en el que se encuentre solo hasta S/ 5000.00, no habiendo una restricción para su otorgamiento pues quien garantiza o aprueba dichos montos en conjunto son las mismas clientas generando así un sobreendeudamiento que da lugar al crecimiento de la cartera pesada de la entidad financiera.

De continuar presentándose dificultades dentro del proceso de financiamiento al cliente, en los trabajadores de la Financiera Compartamos Financiera S.A. es probable que los problemas de retorno de la inversión se vean incrementados, generando un crecimiento en la tasa de morosidad de los clientes, lo cual sin duda perjudicará a la mencionada Financiera.

Dentro de este contexto, la presente investigación pretende realizar un análisis del proceso de concesión de créditos en la Financiera Compartamos S.A., para finalmente proponer acciones con miras a la disminución del riesgo; por consiguiente, el retorno del capital de la institución.



## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema general

¿Cómo es el Proceso de Concesión de Crédito Grupal en la Financiera Compartamos S.A. Cusco - 2018?

### 1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo es el desarrollo de la idea de la calidad de crédito en el Proceso de Concesión de Crédito Grupal en la Financiera Compartamos S.A. Cusco - 2018?

¿Cómo es la realización de la investigación del solicitante en el Proceso de Concesión de Crédito Grupal en la Financiera Compartamos S.A. Cusco - 2018?

¿Cómo es el valor del crédito del solicitante en el Proceso de Concesión de Crédito Grupal en la Financiera Compartamos S.A. Cusco - 2018?

¿Cómo es el proceso de decisión sobre la solicitud en el Proceso de Concesión de Crédito Grupal en la Financiera Compartamos S.A. Cusco - 2018?

## 1.3. Objetivos de la investigación

### 1.3.1. Objetivo general

Describir el Proceso de Concesión de Crédito Grupal en la Financiera Compartamos S.A. Cusco - 2018

### 1.3.2. Objetivos específicos

Describir el desarrollo de la idea de la calidad de crédito en el Proceso de Concesión de Crédito Grupal en la Financiera Compartamos S.A. Cusco - 2018

Describir la realización de la investigación del solicitante en el Proceso de Concesión de Crédito Grupal en la Financiera Compartamos S.A. Cusco - 2018

Describir el valor del crédito del solicitante en el Proceso de Concesión de Crédito Grupal en la Financiera Compartamos S.A. Cusco - 2018

Describir el proceso de decisión sobre la solicitud en el Proceso de Concesión de Crédito Grupal en la Financiera Compartamos S.A. Cusco - 2018



## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Relevancia social**

La presente investigación constituyo un aporte en el análisis y estudio de una problemática que tiene énfasis en el ámbito empresarial y social, debido a que conocer el proceso de evaluación financiera realizada permitirá identificar indicadores que contribuyan a proponer soluciones para mejorar el control del proceso de financiamiento otorgado al cliente y garantizar el retorno a la Financiera.

### **1.4.2. Implicancias prácticas**

El trabajo pretende resolver la falta de compromiso que se evidencio en algunos trabajadores al momento de desarrollar sus actividades y servirá como referencia para que se aplique en la práctica utilizando los fundamentos teóricos.

### **1.4.3. Valor teórico**

El presente proyecto tuvo un valor teórico debido a que apporto con diversas teorías sustentadas por distintos autores especialistas en los temas aplicados y también ayudo a dar una mayor relevancia al proceso de otorgamiento de créditos, lo que servirá de referencia a otros trabajos e investigaciones relacionadas al tema.

### **1.4.4. Utilidad metodológica**

En el presente trabajo de investigación se utilizó métodos, técnicas e instrumentos diseñados y empleados en el desarrollo de la investigación para lograr un estudio relevante que siga los procesos señalados garantizando la validez y confiabilidad.

### **1.4.5. Viabilidad o factibilidad**

La presente investigación fue viable o factible por las siguientes razones:

- Se tiene acceso a la información.
- Se cuenta con recursos económicos para el financiamiento de la investigación.
- Para el desarrollo de la investigación se contará con el tiempo necesario para llevarla a cabo.
- El tema es de actualidad y de interés.



## **1.5. Delimitación de la investigación**

### **1.5.1 Delimitación espacial**

El ámbito físico-geográfico de la presente investigación es la Financiera Compartamos S.A. ubicada en Av. La Cultura N° 2003, Urb. Magisterial - Cusco, Provincia de Cusco - 2018.

### **1.5.2 Delimitación temporal**

La investigación se realizó en el primer y segundo semestre del año 2018 y de enero a mayo del 2019.

### **1.5.3 Delimitación conceptual**

El presente trabajo de investigación se delimita por el soporte teórico de los conceptos referidos al proceso de otorgamiento de créditos - Área Financiera.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

**Título:** Microempresa y Microfinanzas como instrumento de Desarrollo Local en la Región de La Araucanía, Chile.

Paulina Alejandra Sanhueza Martínez

Universidad Autónoma de Madrid

Año: (2011).

El objetivo de la investigación es evaluar la eficiencia de las microfinanzas como instrumento financiero de promoción del desarrollo local endógeno del territorio, mediante su rol social (disminución de la pobreza) y su rol económico (fortalecimiento productivo empresarial), aplicado a un tipo de investigación cualitativo y cuantitativo.

#### **Conclusiones:**

Primera. La financiación de las iniciativas locales y empresariales es clave en una estrategia de desarrollo local. Dentro de los instrumentos financieros, ha surgido en las últimas dos décadas una nueva generación caracterizada por una demanda más social, medioambiental, cultural y educativa centrada en las personas y en el medioambiente. Dentro de estos nuevos instrumentos de microfinanciación se encuentran las microfinanzas, como una herramienta potencial de desarrollo local vía financiación a la microempresa. Entre sus productos, destaca por su amplia demanda, oferta y difusión, el microcrédito.

Segunda. Las microfinanzas, y específicamente el microcrédito, han nacido para combatir la pobreza, pero se ha ido desarrollando de tal forma que también han



ayudado a pequeños empresarios, no necesariamente de extrema pobreza, que han estado excluidos del sistema financiero tradicional.

Tercera. Los microempresarios que han recibido un microcrédito en La Araucanía-Chile, son en su mayoría individuos de género femenino, relativamente jóvenes con edades que fluctúan entre los 25 y 45 años, casados, que no son cabezas de familia, cuyo nivel educacional no es más allá de secundaria y que conforman hogares de entre 4 y 6 personas. Por su parte, la microempresa se caracteriza por ser unipersonal, estar ubicada fuera del hogar y desarrollándose en el sector terciario. La mayor diferencia que se genera entre la muestra obtenida del banco y la correspondiente a la ONG se presenta en el género, en la responsabilidad sobre el hogar y en el tamaño del negocio. En este sentido es la ONG la cual atiende en su mayoría a mujeres, que no son cabeza de familia y que son trabajadoras únicas de la microempresa (unipersonal).

**Título:** Microcrédito, alternativa de Desarrollo para mujer y su Familia.

Patricia Victoria Patzi Collorana

Universidad Mayor de San Andrés - Bolivia

Año: (2011)

El objetivo de investigación es analizar las repercusiones que manifiesta el efecto del microcrédito otorgado por las bancas comunales Pro Mujer y Crecer, hacia las mujeres (socias) y sus familias para mejorar su calidad de vida a nivel individual, familiar y comunitario, aplicado a un tipo de investigación descriptivo.

**Conclusiones:**

Primera. El Departamento de La Paz, en concreto la ciudad capital (La Paz y El Alto) cuenta con una amplia características de informalidad laboral, donde el comercio, en la mayoría de los casos, se constituye en una fuente de trabajo, sobretodo involucrando al sector de mujeres.

Segunda. El microcrédito proporcionado por las instituciones Pro Mujer y Crecer destinado al sector de mujeres de la ciudad de La Paz tiene una repercusión favorable en este segmento poblacional, ya que contribuye a fortalecer el capital de trabajo con el que inician y desempeñan una actividad laboral, como también, los impactos generados desencadenan especialmente en su entorno familiar, donde la



construcción del ahorro se constituye en un eslabón de desarrollo individual y que se co-relaciona con los miembros del hogar.

Tercera. Los resultados demuestran que el crédito proporcionado por Pro Mujer y Crecer tiene una destino final a mujeres que se encuentran en la edad de 35 a 40 años en su mayoría, mismas que mantienen un estado civil, de separada y que tienen un promedio de dos hijos.

### 2.1.2. Antecedentes nacionales

**Título:** Influencia del Control Interno en la Gestión de Créditos Y Cobranzas en una Empresa de Servicios de Pre- Prensa Digital en Lima-Cercado.

Elsa Violeta Hidalgo Benito

Universidad de San Martín de Porres

Año: (2010)

En la tesis el objetivo que presenta es determinar la influencia del Control Interno en la Gestión de Créditos y Cobranzas en una empresa de servicios de pre-prensa digital en Lima-Cercado, aplicado a un tipo de investigación descriptivo.

#### **Conclusiones:**

Primera. Se ha observado que la empresa no utiliza el análisis financiero para evaluar a los solicitantes del crédito, debido al escaso criterio técnico y profesional del personal del área responsable, ocasionando que las cuentas por cobranza dudosa aumenten constantemente.

Segunda. La política de crédito de la empresa tiene deficiencias en cuanto a las normas, procedimientos y reglamentos que hacen imposible la correcta toma de decisiones en cuanto a conceder los créditos y esto está perjudicando el aspecto financiero y económico de la empresa.

Tercera. El uso adecuado del crédito comercial hecho en base a políticas de créditos eficaces, contribuirá al mantenimiento de un bajo riesgo financiero, siendo la causa del éxito de algunas empresas. La solidez financiera es garantía para nuevas opciones de financiamiento.



**Título:** Incidencia de Políticas de Crédito en el Índice de Morosidad en la Empresa Fiberlux S.A.C. Lima 2016.

Jimena Beltrán Espinoza / Athenas Helena Vásquez Vela

Universidad Peruana de las Américas

Año: (2016)

El objetivo de la investigación es determinar la Incidencia de políticas de crédito en el índice de morosidad en la empresa Fiberlux S.A.C. Lima 2016, aplicado a un tipo de investigación básica.

### **Conclusiones:**

Primera. Una importante conclusión es que FIBERLUX S.A.C., carece de los conocimientos y experiencia en el ámbito de la otorgación de crédito y políticas de cobranza por ende se están generando problemas tanto en el sistema crediticio (políticas crediticias, tasa, montos, plazos) como en el sistema administrativo dificultando así la toma de decisiones estratégicas que le permitan determinar el rumbo futuro y la posición competitiva que esta posee, siendo esta la manera de potenciar el funcionamiento de la misma, y el fortalecimiento del servicio crediticio.

Segunda. Esta empresa se encuentra en la etapa de Cobranza en desarrollo, las debilidades que presenta en la actualidad el departamento de crédito y cobranza es que no cuenta con el personal suficiente para realizar efectiva gestión de créditos y una falta de capacitación permanente respecto a cobranzas.

Tercera. El área de crédito cuenta con una falta de actualización de la base de datos de los clientes, falta de mecanismos de gestión de cobranzas y falta de ayuda de los clientes que no pueden cancelar sus cuotas pendientes.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

**Título:** El Microcrédito y el Ahorro de los socios emprendedores en los Bancos comunales de la Unidad de Microfinanzas Arariwa Agencia Cusco, Periodo 2016.

Daysi Lucero Auccapuma Callañaupa / Flor Gimena Vallenas Huayapo

Universidad Andina del Cusco





Año: (2016)

El objetivo de la investigación es determinar la situación del Microcredito y del Ahorro de los socios emprendedores en los bancos comunales de la Unidad de Microfinanzas Arariwa Agencia Cusco, Periodo 2016, aplicado a un tipo de investigación básica.

**Conclusiones:**

Primera. La Unidad de Microfinanzas Arariwa Agencia Cusco busca apoyar aquellas personas emprendedoras que no tienen acceso al crédito convencional y en su afán de impulsar el crecimiento del emprendedor ofrece a través de los bancos comunales el Microcredito (cuenta externa) el que está constituido por capital, interés y ahorro.

Segunda. El Microcredito (cuenta externa) genera ahorro a través de: Ahorro Programado (5% del capital) y Ahorro Voluntario (apertura y ahorro adicional) que son reembolsados a los socios en su graduación. Por lo que se considera que la Unidad de Microfinanzas Arariwa Agencia Cusco no sólo otorga créditos, sino que incentiva y promueve a que sus socios emprendedores ahorren.

Tercera. Los socios emprendedores destinan sus ahorros principalmente para dos aspectos importantes: Financiero y Empresarial, donde el de primer grado de importancia es el Aspecto Financiero específicamente para el pago de deudas con un 53.3% equivalente a 32 socios emprendedores de un total de 60 y el de segundo grado de importancia el Aspecto Empresarial con un 45% equivalente a 27 socios emprendedores de un total de 60 para efectos de incrementar su capital.

Cuarta. Con respecto a la situación del Microcredito y el ahorro de los socios emprendedores en la Unidad de Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco periodo 2016, el 73.3% de los socios emprendedores de los Bancos Comunales usan su Microcredito para un emprendimiento productivo mientras que el 26.7% le dan un uso personal. Además la situación del microcrédito y del ahorro determina que los socios emprendedores que acceden a más créditos son los que obtienen mayor ahorro en los bancos comunales de la Unidad de Microfinanzas Arariwa.



**Título:** Los Microcréditos y el Desarrollo Económico de los Microempresarios usuarios de Mibanco en la Asociación Pro Vivienda Los Próceres del Distrito de San Sebastián, Cusco – 2015.

Yssy Cristina Pilares Alvarez

Universidad Andina del Cusco

Año: (2016)

El objetivo de la investigación es Determinar el grado de influencia de los microcréditos en el desarrollo económico de los microempresarios usuarios de Mibanco en la Asociación Pro Vivienda los Próceres del distrito de San Sebastián de la ciudad del Cusco - 2015, aplicado a un tipo de investigación cualitativa y cuantitativa.

### **Conclusiones:**

Primera. Los microcréditos influyen significativamente en el desarrollo económico de los microempresarios de la Asociación Pro Vivienda Los Próceres usuarios de Mibanco del distrito de San Sebastián de la ciudad del Cusco, donde el grado de relación es del 52.8%,  $p < 0.05$ . Al evaluar su desarrollo económico comprendido en el periodo 2015, constatamos que los microempresarios, han mostrado que la dimensión desarrollo económico local presenta un puntaje promedio de 3,7 tal como lo evidencia el 84% de la población con una escala de calificación “alto”, resultado que refleja que la mayoría de microempresarios incrementaron sus volúmenes de ventas, su capacidad de compras, después del préstamo, lo que provocó mayor dinamización del mercado en el sector y por ende se elevaron sus niveles de ingreso.

Segunda. Se determinó que al 95% de confiabilidad mediante la Correlación de Pearson afirmamos que la dimensión de Cuantía del Préstamo no influye significativamente con el desarrollo económico de los microempresarios usuarios de Mibanco en la Asociación Pro Vivienda los Próceres del sector emergente del distrito de San Sebastián, de la ciudad del Cusco.

Tercera. La dimensión Cuantía del Préstamo presentó un puntaje promedio de 3.4 con una calificación regularmente viable tal como lo evidencia el 43% de la población, esto refiere a que la mayoría de microempresarios recién insertados a



Mibanco (nuevos), tienen ciertas limitaciones en cuanto a los montos otorgados ya que no cubren sus necesidades de financiamiento, a ello se suma la casi nula asesoría en cuanto a gestión comercial, esto conlleva a que los microempresarios destinen el financiamiento en gastos personales y/o proyectos ajenos al negocio.

Cuarta. Se determinó que al 95% de confiabilidad mediante la Correlación de Pearson afirmamos que la dimensión del Periodo de Devolución del microcrédito influye en el desarrollo económico de los microempresarios usuarios de Mibanco en la Asociación Pro Vivienda Los Próceres del distrito de San Sebastián de la ciudad del Cusco, donde el grado de relación es del 52.4%.

Quinta. En cuanto a los periodos de devolución, han influenciado significativamente en el desarrollo económico, se observó que el periodo de devolución es regularmente viable con un puntaje promedio de 2.9 tal como lo evidencia el 71% de la población presentando un desarrollo económico “alto”, éste resultado refleja que la mayoría de microempresarios desconocen las modalidades de cancelación que existen; por otro lado si desean hacer cancelaciones anticipadas sus asesores de negocios no les permiten cancelar, esto provoca que inviertan el dinero en proyectos no viables lo que ocasiona desequilibrios en el presupuesto familiar y problemas de morosidad.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Administración Financiera**

#### **2.2.2.1. Concepto**

Según (ABCFinanzas. com, 2016) la administración financiera es:

Consiste en la planificación de los recursos económicos, para definir y determinar cuáles son las fuentes de dinero más convenientes, para que dichos recursos sean aplicados en forma óptima, y así poder asumir todos los compromisos económicos de corto, mediano y largo plazo; expresos y latentes, que tenga la empresa, reduciendo riesgos e incrementando el valor de la organización, considerando la permanencia y el crecimiento en el mercado, la eficiencia de los recursos y la satisfacción del personal.



“La administración financiera se refiere a la adquisición, el financiamiento y la administración de activos, con algún propósito general en mente” (Van Horne & Wachowicz, 2002).

Entonces, la función de los administradores financieros en la toma de decisiones se puede dividir en tres áreas principales:

- a. **Decisiones de Inversión.** Es la más importante de las tres decisiones cuando se trata de crear valor. Comienza con la determinación de los activos que necesita la empresa. El balance general: los pasivos y el capital (los recursos propios), y los activos. (Van Horne & Wachowicz, 2002).
- b. **Decisiones de financiamiento.** La segunda de las decisiones importantes se centra en la integración de la parte derecha del balance general. Las políticas de dividendos se deben considerar como una parte integral de las decisiones de financiamiento de las firmas, las razones de pago de dividendos determinan cantidad de utilidades que se pueden retener en las firmas. La retención de montos más elevados de utilidades corrientes en las firmas significa que se dispondrá de una cantidad menor de dinero para el pago de dividendos corrientes. (Van Horne & Wachowicz, 2002).
- c. **Decisiones de administración de activos.** La tercera es la de administración de activos, cuando se adquieren activos y se obtiene el financiamiento adecuado, también es necesario administrarlos con eficiencia. Los encargados del tema financiero tienen distintos grados de responsabilidad operativa sobre los activos existentes, que los obliga a preocuparse más por el manejo de activos circulantes que por el de activos fijos. (Van Horne & Wachowicz, 2002)



## 2.2.2. Entorno Financiero

### 2.2.3.1. Mercados financieros

“Todas aquellas instituciones y procedimientos para reunir a los compradores y vendedores de instrumentos financieros”. (Van Horne & Wachowicz, 2002). No son lugares físicos sino mecanismos para canalizar el ahorro a los inversionistas finales en activos. El mercado financiero, los intermediarios y corredores financieros son las instituciones clave que fomentan dicho flujo de fondos:

- a. **Mercados de dinero y capital. Según** (Van Horne & Wachowicz, 2002), los mercados financieros se pueden dividir en dos: de dinero y de capital.
  - i. **Mercado de dinero.** Tiene que ver con la compra – venta de instrumentos gubernamentales de corto plazo (vencimiento original de menos de un año).
  - ii. **Mercado de capital.** Se manejan instrumentos de deuda y valores especulativos (bonos y acciones) de plazo relativamente largo (vencimiento original de más de un año).
- b. **Mercados primario y secundario.** En los mercados de dinero y de capital existen mercados primarios y secundarios (Van Horne & Wachowicz, 2002):
  - i. **Mercado primario.** Es un mercado de “nuevas emisiones”. Los recursos que se obtienen por la venta de valores nuevos fluyen de los ahorradores finales a los inversionistas finales en activos fijos.
  - ii. **Mercado secundario.** Se compran y venden valores existentes, las operaciones realizadas con este tipo de valores no aportan fondos adicionales para financiar inversiones de capital.



### 2.2.3.2. Intermediarios financieros

Instituciones financieras que aceptan dinero de los ahorradores y lo utilizan para hacer préstamos y otras inversiones financieras en su propio nombre. Entre ellos están los bancos comerciales, las instituciones de ahorro, las compañías de seguros, los fondos de pensión, las compañías financieras los fondos mutuos. Estos intermediarios se ubican entre los prestatarios y los prestamistas finales y convierten las reclamaciones directas en reclamaciones indirectas; además compran valores directos (*primarios*) y, a su vez, emiten sus propios valores indirectos (*secundarios*) al público (Van Horne & Wachowicz, 2002).

Según (Van Horne & Wachowicz, 2002), entre los distintos intermediarios financieros se tienen:

- a. **Instituciones de depósito.** Los bancos comerciales son la principal fuente de fondos para las empresas en general. Los bancos adquieren depósitos a la vista (cheques) y a plazo (ahorros) de personas, compañías y gobiernos, al mismo tiempo hacen préstamos e inversiones. Entre los préstamos otorgados están los temporales y otros a corto plazo, a plazo medio de hasta cinco años, y préstamos hipotecarios. Entre otras instituciones de depósito están las sociedades de ahorro y préstamo, bancos mutualistas de ahorro y uniones de crédito. Estas instituciones atienden principalmente a personas, captan sus ahorros y otorgan préstamos para vivienda y consumo.
- b. **Compañías de seguros.** Existen dos tipos de compañías de seguros: Seguros de bienes y contingencias, y de seguros de vida. Estas compañías se dedican a recaudar pagos periódicos de los asegurados a cambio de indemnizaciones en caso de que se presente alguna contingencia. Con los fondos que reúnen de los pagos de primas, las aseguradoras crean reservas, invierten tales reservas y una parte de su propio capital en activos financieros.



- c. **Otros intermediarios financieros.** Los fondos de pensión y otros fondos de retiro se crean para que las personas tengan ingresos cuando llega el momento de su retiro. Los fondos invierten las aportaciones y hacen pagos periódicos acumulados a los trabajadores retirados o acuerdan el pago de anualidades.

Las compañías de finanzas ofrecen préstamos para el consumo a plazos, préstamos personales y préstamos prendarios a empresas.

### 2.2.3. Evaluación Financiera

#### 2.2.3.1. Concepto

Según (Eumed, 2008) la evaluación financiera es “la acción y el efecto de señalar el valor de un conjunto de activos o pasivos financieros. El valor de un activo financiero está determinado inicialmente por su interés”.

Si queremos hacer también valoración adicional que tenga en cuenta la liquidez y la seguridad de cobro amortización. Mientras que la determinación de los tipos de interés o de descuento puede aspirar a tener una evaluación objetiva, basada en los datos del mercado, la valoración de la seguridad y la liquidez tiene un componente más objetivo.

#### 2.2.3.2. Finalidad

Según, (Galac, 2010, pág. 33) la finalidad de la evaluación financiera son las siguientes:

- Determinar la liquidez que posee una empresa.
- Determinar la cantidad de mercaderías obsoletas de una empresa.
- Determinar la capacidad de endeudamiento de una empresa.
- Mostrar la solvencia, solidez y rentabilidad que tiene una empresa, etc.
- Presentar el diagnostico financiera de la empresa.

### 2.2.3.3. Ventajas

Según (Lavanda, 2005) las ventajas de la evaluación financiera son las siguientes:

Permite al cliente concentrarse en los aspectos básicos de su negocio, permite decidir si hará o no la inversión en el proyecto y de ocuparse en mejorar aquellos aspectos que lo puedan hacer más rentable.

Permite también mejorar en el proceso de toma de decisiones, al tener las decisiones del cliente una alta repercusión financiera, la evaluación financiera le permite cambiar los puntos clave de su inversión y evaluar múltiples escenarios, lo que le mostrará inmediatamente sus efectos y podrá llegar a decisiones óptimas de una forma rápida y sencilla.

### 2.2.3.4. Principios

Según, (González & Martí, 2012) cita los siguientes principios:

- Voluntad de pago.
- Capacidad de pago – Liquidez
- Evaluación In-situ.
- Necesidad de Inversión.
- Experiencia en la Gestión del negocio.

### 2.2.3.5. Objetivos de la evaluación financiera

De acuerdo a (Ayala, 2005):

- Presentar razonablemente información sobre la situación financiera, los resultados de las operaciones y los flujos de efectivo de una empresa.
- Apoyar a la gerencia en la planeación, organización, dirección y control de los negocios;





- Servir de base para tomar decisiones sobre inversiones y financiamiento;
- Representar una herramienta para evaluar la gestión de la gerencia y la capacidad de la empresa para generar efectivo y equivalentes de efectivo;
- Permitir el control sobre las operaciones que realiza la empresa;
- Ser una base para guiar la política de la gerencia y de los accionistas en materia societaria.

#### **2.2.4. Historial crediticio**

Según, (Finanzas prácticas, 2012) el concepto sobre el historial crediticio es el siguiente:

El historial crediticio es fundamental para que el crédito sea aprobado. Hoy en día, son registradas todas las actividades de crédito, es decir, no solo se incluyen los préstamos otorgados por instituciones financieras, tales como tarjetas de crédito o créditos hipotecarios, sino también los servicios que prestan televisoras por cables o servicios de telefonía; por lo que se deberá en todo momento pagar oportunamente todos estos servicios para que no funcionen en contra al momento de solicitar un crédito.

##### **Características:**

El Buro integra y proporciona información previa al otorgamiento del crédito y durante la vigencia del financiamiento, de esta manera da a conocer la capacidad y oportunidad de pago de las personas y empresas, es decir, el historial crediticio positivo o negativo.

Las empresas que otorgaron el crédito o servicio envían al buro la información acerca del retraso o la puntualidad de los pagos.

##### **2.2.4.1. Temporalidad en el sistema financiero**

Según (González & Marti, 2012) define dicho término como:



Se debe tomar en cuenta el tiempo en el que el cliente viene obteniendo créditos en diferentes entidades ya sean Cajas, Ongs, Financieras, Bancos, etc., puesto que dicho dato nos informará cómo es que el cliente ha pagado dichos créditos.

#### **2.2.4.2.Documentación**

“Ciencia del proceso de la información, que proporciona datos sobre algo con un fin determinado, de ámbito multidisciplinario o interdisciplinario. La documentación es una ciencia auxiliar e instrumental.” (Fuentes, 2007)

#### **2.2.4.3.. Verificación**

Según, (Vendome, 2009) define verificación como: Comprobación empírica de la verdad de una aserción; prueba, mediante una experiencia sensible, de que una aserción se ajusta al hecho o realidad a la que se refiere.

#### **2.2.4.4. Referencias**

“La referencia es la dependencia o semejanza de una cosa respecto a otra, indicación del informe acerca de la probidad, solvencia u otras cualidades que un tercero da una persona a otra, se usa comúnmente en el ejercicio comercial” (Reed, 2009).

#### **2.2.4.5.Antecedentes**

“Acción, dicho o circunstancia que sirve para comprender o valorar hechos posteriores” (Argentina, 2009).

### **2.2.5. Análisis financiero**

#### **2.2.5.1 Informe del análisis financiero**

“Es un documento donde se da a conocer todo el procedimiento seguido a la aplicación de la metodología del Análisis Financiero, con el fin de



informar sobre los cambios obtenidos en el análisis a los Estados Financieros” (León, 2010). Presenta las siguientes características:

- **Fidedigna:** Los datos que aparecen en el informe deben ser los mismos de los libros contables, los cuales deben estar bajo el imperio de Normas establecidas, ya sea en el reglamento Interno, Código de Comercio, NEC, Principios Generales de Contabilidad.
- **Claro y Sencillo:** El informe debe ser redactado de manera entendible para quienes revisen este documento y no solamente para quienes conocen el tema.
- **Funcional:** Que los estados financieros en su análisis y comentarios, reflejan de manera práctica como se han desarrollado la gestión económica y sus resultados en términos de progreso, aciertos y dificultades para obtener ingresos, cubrir costos y gastos y de esa manera establecer si es rentable o no. (León, 2010).

**Estructura.** El informe debe contener lo siguiente:

- Estados Financieros
- Proceso del análisis Horizontal y Vertical
- Métodos de Gráficos
- Análisis e Interpretación de los resultados
- Sugerencias que permitan tomar decisiones acertadas.

### 2.2.6 Proceso de concesión de créditos

Según (Soniasoftware, 2016), el proceso de otorgamiento o concesión de créditos considerando que la inversión en cuentas por cobrar se hace en términos de riesgo, en el proceso de concesión de créditos existen cuatro pasos básicos:

- i. Desarrollo de la idea sobre la calidad del crédito.
- ii. Investigación del solicitante del crédito.



- iii. Análisis del valor del crédito del solicitante.
- iv. Aceptación o rechazo de solicitud de créditos.

#### **2.2.6.1 Desarrollo de la idea sobre la calidad del crédito.**

La idea de crédito, según (Soniasoftware, 2016):

Está referida a la calidad del crédito que el solicitante tiene y que la empresa tiene deseos de aceptar, tomando en cuenta un punto límite en términos de riesgo. En este paso se determina el grado de riesgo que la empresa está dispuesta a aceptar. De la manera en que existen clientes de los cuales se puede estar seguro de que pagarán sus cuentas, también hay clientes que tienen menos posibilidades de pagarles.

##### **A. Determinación de grado de riesgo.**

“En términos muy simples existe riesgo en cualquier situación donde no se sabe con exactitud lo que ocurrirá en el futuro. En otros conceptos RIESGO es sinónimo de incertidumbre, es la dificultad de poder predecir lo que ocurrirá” (Soniasoftware, 2016).

Por otro lado, Soniasoftware.com (2016), refiere que el riesgo crediticio está asociado a la incertidumbre que se tiene sobre los créditos aprobados a terceros y la recuperación de estos en los plazos definidos, tratando de evitar la morosidad de la cartera de cuentas por cobrar.

**Principales factores que determinan el Riesgo en las empresas.** Según (Soniasoftware, 2016):

Factores Internos, dependen directamente de la administración propia y capacidad de los ejecutivos de cada empresa

Factores externos, tales como la inflación, tipo de cambio, tasas de interés, todo aquello que afecte la capacidad de pago de los prestatarios.

##### **B. Conocimiento de beneficios del proceso**

En el desarrollo de la idea de crédito es importante que se considere que será una acción en beneficio de la empresa en la que se reduzca el riesgo



en las operaciones de créditos, con la finalidad de evitar que las cuentas por cobrar corran el riesgo de caer en morosidad alta.

De acuerdo a (Soniasoftware, 2016), el Departamento de Créditos se encarga de:

- Mantener niveles relativamente bajos de un riesgo crediticio, además que permitan tener una buena rentabilidad y permanencia del mismo.
- Es muy importante mantener al personal con capacitación constante sobre las tendencias de las economías en el país y tener constante capacitación en el tema de finanzas y decisiones financieras
- Crear sistemas estándares de evaluación de créditos
- Detectar aquellos créditos con riesgos superiores a lo normal para hacerles seguimiento más minucioso
- Preparar un sin número de análisis para futuros ejecutivos de cuentas
- Realizar estudios sectoriales
- Realizar estudios de segmento

### **C. Manejo de contexto**

Cabrera, Fuentes, & Cerezo-Segovia (2017), refieren que un adecuado análisis:

Se basa en la interpretación de los sucesos financieros ocurridos en el desarrollo de la actividad empresarial, para lo cual utiliza técnicas que una vez aplicadas llevan a una toma de decisiones acertadas; aunado a que contribuye a examinar la capacidad de endeudamiento e inversión de la empresa, tomando como punto de inicio la información aportada por los estados financieros.

Una de las principales dificultades que presentan las organizaciones en términos financieros son los costos financieros, el riesgo, baja rentabilidad, dificultad para financiarse con recursos propios y permanentes, toma de decisiones de inversión poco efectivas, control de las operaciones, reparto de dividendos, entre otros



Por ello los gerentes deben estar al tanto de los cambios en la política financiera; así como, de los aspectos económico-financieros dentro de los contextos sociales. (Cabrera, Fuentes, & Cerezo-Segovia, 2017) refieren: “los gerentes de las empresas conozcan los principales indicadores económicos y financieros y su respectiva interpretación, lo cual conlleva a profundizar y a aplicar el análisis financiero como base primordial para una toma de decisiones financieras efectiva” (pág. 227).

#### 2.2.6.2 Investigación del solicitante del crédito.

a. **Estados Financieros.** (Soniasoftware, 2016) refiere:

Constituyen una de las principales fuentes de información para la evaluación de solicitantes de créditos; tanto el balance general como el estado de pérdidas y ganancias aportan datos financieros sumamente importantes sobre el solicitante. Así, el balance general permite determinar la capacidad de pagos del cliente haciendo un análisis de su posición financiera a corto plazo. El estado de pérdidas y ganancias mostrará el potencial de la empresa solicitante para generar ingresos capaces de respaldar sus deudas. Estos estados financieros deben ser suministrados por los mismos clientes y será más confiable la información que contengan si han sido auditados por firmas reconocidas de contadores públicos. De las conclusiones que se obtengan del análisis de los estados financieros de los futuros clientes, dependerá la aceptación o el rechazo de su solicitud.

Es necesario tener en cuenta la evaluación de la capacidad de pago del solicitante, considerando los siguientes aspectos:

❖ **Liquidez**

“Capacidad que tienen los sujetos económicos para hacer frente de modo inmediato a sus obligaciones financieras” (Cassetti, 2009)



**Elementos:** Según, (García V. , 2011) los elementos de la liquidez son:

- **Agregados Monetarios:** El termino liquidez también se emplea en macroeconomía para señalar la cantidad de dinero circulante o en poder del público. Para manejar todo lo concerniente al empleo practico de estos recursos, existen los denominados agregados monetarios, instrumentos financieros que pueden considerarse como dinero, por lo que se incluyen al momento de establecer el volumen de activos líquidos. Son parte de los mecanismos de control de los Bancos Centrales y constituyen la suma total de dinero en circulación dentro de la economía.
- **Mecanismos de control interno:** Tener estrategias claras para el manejo diario de liquidez, debe ser política de toda entidad financiera. Muchas de estas medidas serán producto exclusivo de las necesidades particulares del ente, pero básicamente existen algunas acciones generales.
- **Políticas públicas:** Los bancos centrales emplean varios instrumentos para el manejo de los agregados y ofertas monetaria sus componentes son:
  - Redescuento.
  - Mercado abierto.
  - Depósitos
  - Emisiones primarias de dinero.
  - Expansión o contracción del crédito.
  - Colocación de bonos y títulos.
  - Modificación de las tasas de interés.

❖ **b. Capacidad de pago**

Según, (Gonzáles & Marti, 2012), el concepto e importancia de la capacidad de pago para la evolución financiera son las siguientes.



Está determinada por el flujo de efectivo histórico del cliente y no por las expectativas de ingreso que se tengan.

Según, (González & Marti, 2012) tenemos que la capacidad de pago es:

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Cuota}}{\text{Utilidad Disponible}}$$

#### ❖ Rentabilidad del negocio

Según, (González & Marti, 2012) se define la rentabilidad del negocio como:

Rentabilidad del de la inversión a corto plazo, es el resultado de la comparación del resultado con la tasa de interés efectiva.

#### ❖ Endeudamiento del negocio

Según, (González & Marti, 2012) el endeudamiento del negocio tiene el siguiente concepto:

Deuda asumida en el corto plazo que compromete el patrimonio en un 50%, es recomendable que el patrimonio de la microempresa no esté completamente comprometido con deudas, evitando que un nuevo préstamo termine sobre endeudando al cliente.

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Deuda Total}}{\text{Patrimonio}}$$

#### ❖ Liquidez del negocio

Según, (González & Marti, 2012) la liquidez del negocio está definida de la siguiente forma:

Por cada sol de deuda que el cliente tenga a corto plazo, la empresa cuenta con cierta cantidad en soles de activos corrientes (puede ser





bajo la forma de efectivo, cuentas por cobrar, mercadería, productos).

**Fórmula:**  $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$

**Pasivo Corriente**

#### ❖ **Rotación de inventario del negocio**

Según, (González & Marti, 2012) tenemos la siguiente definición:

Cuántas veces roten los inventarios del negocio este será más eficiente, dependerá del tipo de negocio, del sector y de su política de ventas.

**Fórmula:**  $\frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{Inventarios}}$

**Inventarios**

#### ❖ **Rotación de capital de trabajo**

Según, (González & Marti, 2012) el concepto de capital de trabajo es el siguiente:

El impacto del financiamiento de corto plazo sobre los ingresos por ventas, permite ver la productividad del capital del trabajo, así como ver la velocidad de gestión de la liquidez.

**Fórmula:**  $\frac{\text{Ventas}}{\text{Capital de Trabajo}}$

**Capital de Trabajo**

#### ❖ **Incremento de capital de trabajo**

Según, (González & Marti, 2012) define el incremento de capital de trabajo como:

Determinará en que porcentaje se incrementará el capital de trabajo después de obtener el crédito, permite hacer una comparación y



guarda coherencia con la inversión del activo corriente y el movimiento del negocio.

a. **Fórmula:** Préstamo

### Capital de Trabajo

b. **Informe de Agencia.** “Puede obtenerse información sobre los clientes utilizando los servicios de una agencia especializada en investigaciones de solicitantes de crédito. Este tipo de agencia realiza el estudio correspondiente y transmitirá la información a la empresa acreedora sobre los siguientes aspectos” (Soniasoftware, 2016):

- i. Aproximación al patrimonio del solicitante
- ii. Apreciación del límite de crédito que puede concederse
- iii. Información disponible suficiente
- iv. Historial del solicitante

c. **Informes Bancarios.** Se realizan a través de los Departamentos de Crédito de los Bancos también puede obtenerse información sobre el solicitante de crédito. los oficiales de crédito de estos departamentos practican verifican los antecedentes de los solicitantes de créditos para sus clientes para producir un informe que permita tomar una decisión de otorgar o no el crédito (Soniasoftware, 2016).

A través de las referencias bancarias es posible determinar:

- Saldos promedios en cuentas corrientes y de ahorros.
- Inversiones a corto y largo plazo en papeles comerciales bancarios.
- Créditos a corto y/o largo plazo otorgados al solicitante y cumplimiento con los pagos.



- Imagen del solicitante ante el banco (o los bancos) con el cual tenga relaciones. Los bancos de datos de las redes de información de las instituciones bancarias pueden suministrar información sobre este particular
- d. **Intercambio de Información.** “Esta otra forma de investigar a los solicitantes de crédito consiste en el intercambio de información entre empresas que efectúan ventas a un mismo cliente” (Soniasoftware, 2016), además refiere que permite determinar:
- Tiempo durante el cual el solicitante ha sido cliente de la empresa que suministra la información.
  - Créditos máximos que le han sido otorgados al solicitante.
  - Crédito actual del solicitante.
  - Cumplimiento en los pagos.
- e. **Otras fuentes de información o experiencia de la propia empresa.**

Soniasoftware en el (2016) **sostiene que** además de lo mencionado:

Para investigar a un solicitante de crédito pueden utilizarse también los servicios de los vendedores. Estos pueden informar sobre la localización y condiciones del negocio del cliente, sobre las condiciones de competencia locales, forma de organización del negocio, si es como persona natural, sociedad de personas, o como persona jurídica (sociedad anónima, sociedad de responsabilidad limitada, o cualquier otra variante de persona jurídica).

La utilización de estas fuentes de información se hace más necesaria en la medida que desee formar un juicio sobre el crédito que se puede conceder, entre los aspectos más importantes (Soniasoftware, 2016) consideran:



- i. Beneficio esperado de la venta a crédito que se espera realizar, por lo cual se debe tener sumo cuidado en relacionar los costos incurridos en la investigación con el beneficio que se espera obtener de la venta a crédito.
- ii. El grado de certidumbre que se tendrá sobre el cumplimiento de pago por parte del cliente.
- iii. El sistema de control existente para las cuentas por cobrar y las recuperaciones de las mismas, tomando en consideración períodos de cobro, costo de las cobranzas y pérdidas en cuentas de cobros dudosos.

### 2.2.6.3 Valor del crédito del solicitante.

Según (Soniasoftware, 2016) “Tomando como base la información obtenida se debe estimar la probabilidad de que este pague sus cuentas, así como determinar si está o no dentro de los límites de aceptación”.

Las “Cuatro Ces” del Crédito

En el crédito comercial, la decisión respecto al grado de riesgo de un solicitante de crédito, es básicamente un asunto de juicio. Esta decisión involucra que se tomen en cuenta cuatro criterios fundamentales, a los que comúnmente las conoce como las cuatro CES del crédito y están integradas por:

**a. Capital.** (Soniasoftware, 2016) Expone:

Comprende los recursos financieros mostrados por el solicitante del crédito en su balance general. Estos recursos financieros darán una idea de los activos de que dispone el cliente para respaldar sus obligaciones. Se realiza un análisis de su situación a corto plazo utilizando los diferentes índices de análisis de activo circulante como razón del circulante prueba del ácido o razón de solvencia inmediata, rotación de cuentas por cobrar, período medio de cobros y rotación de inventarios, en algunos casos, se puede estimar la antigüedad promedio de las



cuentas por pagar del solicitante de crédito también comparando las cuentas por pagar con las compras, así como las cuentas por cobrar con las ventas, para relacionar capacidad de cobertura de pasivo a corto plazo.

**b. Capacidad.** Según (Soniasoftware, 2016):

Se refiere a la experiencia de los funcionarios de la empresa solicitante de crédito y a la habilidad mostrada por ésta para funcionar con éxito, el grado de este éxito estará indicado por la trayectoria histórica de sus utilidades. Tanto la historia de las utilidades de la empresa solicitante como su potencial para producirlas pueden determinarse a través del análisis de los estados de ganancias y pérdidas de los últimos años. No obstante, el estudio de la capacidad de la empresa a través del estado de pérdidas y ganancias debe ser realizado en relación con los aspectos referentes al capital, tomando en cuenta el análisis del activo a corto plazo.

**c. Carácter.**

“Considera los aspectos concernientes a la personalidad del solicitante, toma en cuenta la honradez y la sinceridad de los propietarios y la forma de dirección de la empresa solicitante de crédito” (Soniasoftware, 2016).

Según (Soniasoftware, 2016):

La personalidad constituye la principal consideración para determinar los riesgos de crédito, lo cual involucra: responsabilidad normal y absoluta, honradez e integridad. En conclusión, determinar la personalidad es una difícil, si no imposible, tarea. La personalidad implica apariencia, y esta puede ser engañosa. Una presunción razonable de la personalidad basada totalmente en la apariencia, es lo mejor que un gerente de crédito puede esperar hacer. En consecuencia, debe usar todo recurso a su disposición para asegurarse de que cada candidato para crédito, tiene las cualidades de honorabilidad e



integridad que le harán siempre bien dispuesto y determinado a pagar sus deudas, el crédito es inconcebible sin la confianza”. La evaluación de la personalidad debe ser uno de los criterios fundamentales que deben considerarse en las decisiones sobre crédito, un reflejo engañoso de la personalidad puede conducir al reflejo de una situación falsamente atractiva y consecuentemente inducirá a decisiones erróneas. Este reflejo de la personalidad es también importante al considerarse el costo y el tiempo que limitan la extensión y escrupulosidad hasta donde pueda ser realizada la investigación.

**d. Condiciones.**

Este criterio se refiere a la posibilidad de establecer limitaciones o restricciones especiales para la concesión de crédito a cuentas a que no inspiran confianza. También se usa el término condiciones para expresar la situación favorable, desfavorable tanto actual como futura en que se encuentra la empresa solicitante de crédito, en vez de la imposición de restricciones. Cuando se predicen condiciones favorables, frecuentemente, llevan a una expansión imprudente del crédito. En tanto que las condiciones desfavorables ocasionarían un hecho contrario. Un gerente de crédito debe estar en conocimiento de que las condiciones favorables están basadas en una fecha adecuada y en una correcta interpretación de la información disponible.

**2.2.6.4 Decisión sobre la solicitud de créditos**

Una vez que se haya obtenido la información sobre el futuro deudor, ésta debe ser analizada y para llegar a conclusiones de si aceptar o no una solicitud de crédito. El análisis puede hacerlo sobre una base cuantitativa utilizando indicadores financieros; tales como, índices de liquidez, rotación, patrimonio de la firma solicitante del crédito, determinando así la capacidad del cliente para atender sus obligaciones. Pese a lo que puedan resolver las técnicas señaladas, la decisión final es básicamente cuestión de juicio personal del analista de crédito quien se encarga de evaluar la información disponible.



Siempre resulta difícil para los funcionarios de crédito descubrir, en lo que se refiere a cuentas nuevas y las que ya estén en los libros, las cuentas que revisten un alto riesgo.

**a. Reconocimiento de riesgo.**

El riesgo financiero según (García H. , 2019) es:

El riesgo hace referencia a la posibilidad de que pueda ocurrir un suceso adverso a lo planteado y sus consecuencias. Por riesgo financiero se entiende la posibilidad de que ocurra un suceso y que esta tenga unos efectos para un agente financiero y sus decisiones.

el término de riesgo financiero en un sentido amplio hace referencia no solo a la posibilidad de que los resultados obtenidos sean menores, sino también mayor rentabilidad de la esperada, teniendo en cuenta la incertidumbre que caracteriza a las operaciones realizadas en los mercados financieros y crediticios, al igual que a la volatilidad de éstos.

Los tipos de riesgo financiero según (García H. , 2019) se encuentran:

- **Riesgo de mercado:** el cual se asocia como su nombre lo indica a las variaciones y cambios en los mercados financieros.
- **Riesgo de crédito:** producido por el incumplimiento de las obligaciones de una de las partes en un contrato financiero.
- **Riesgo de liquidez o de financiación:** el cual hace referencia a la posibilidad de que una de las partes en un contrato financiero no obtenga la liquidez necesaria para cumplir con sus obligaciones, pese a disponer de activos.
- **Riesgo operativo:** entendido como la posibilidad de pérdidas financieras, cuyo origen radica en fallas en procesos, sistemas internos, tecnologías, personas, o ya sea por la presencia de eventos externos e imprevistos.

**b. Monto de crédito**

El monto de crédito de acuerdo a (Agrobanco.com.pe, 2019) se define como:



Es el monto final que recibe el cliente luego de solicitado y aprobado su préstamo, este incluye: Monto a financiar, Comisión del Gestor de Negocio, el Seguro de Desgravamen, Seguro Agrícola, gastos de Asistencia Técnica y Gastos Legales según corresponda.

### c. Condiciones de crédito

Según (Soniasoftware, 2016):

Una organización puede abstenerse de vender a crédito (pago contra entrega o contado) para evitar que sus fondos estén convertidos en cuentas por cobrar y evadir el riesgo de sufrir pérdidas por cuentas imposibles de cobrar. Asimismo, puede usar una política de concesión de crédito generosa como un instrumento agresivo para efectuar las ventas.

Las empresas otorgan crédito sólo a aquellos clientes que se consideran riesgos aceptables. En consecuencia, pueden aplicarse condiciones de pago al contado, o de plazo para el pago más corto, para aquellos clientes cuyo riesgo no se considera conveniente aceptar, o porque la información que se tiene es insuficiente para formarse un juicio al respecto.

#### 2.2.7 Evaluación del proceso de otorgamiento de crédito

Según (Gómez & Lamus, 2011) el proceso de otorgamiento de crédito presenta las siguientes partes:

- a. **Solicitud de información:** el asociado asiste a las oficinas del Fondo para solicitar información sobre las modalidades del crédito, condiciones del crédito y documentos requeridos. En este momento se le suministra la solicitud de crédito para que esta sea diligenciada.
- b. **Recepción de información del asociado:** el asociado asiste a las instalaciones de la oficina del fondo para entregar los documentos requeridos incluyendo la solicitud de crédito firmada en la cual se especifica la modalidad y monto solicitado.





- c. **Revisión de la información:** la persona que recibe los documentos, asistente del fondo, revisa que la información se encuentra completa y se la entrega al Gerente del fondo para el proceso de análisis.
- d. **Estudio crediticio:** el Gerente realiza la revisión de documentos, validación de políticas y generación de indicadores financieros. Si el monto solicitado es menor al límite propuesto el Gerente tiene la atribución para decidir sobre la aprobación o negación de la solicitud.
- e. **Reunión del comité de crédito:** esta reunión es quincenal y el propósito es la toma de decisión sobre las solicitudes de crédito cuyo monto supere el límite propuesto. Para cada solicitud se realiza la revisión de documentos, validación de políticas y generación de indicadores financieros.
- f. **Comunicación de la decisión:** una vez el comité toma la decisión esta se comunica al asociado. Si es positiva se programa una cita para el proceso de firmas.
- g. **Desembolso:** el asistente del fondo radica la solicitud aprobada en contabilidad e informa al auxiliar de tesorería de la universidad para efectuar el desembolso e inicio del proceso de amortización mensual del crédito.

## 2.3. Marco conceptual

### 2.3.1. Amortización

“Reducciones graduales de la deuda a través de pagos periódicos sobre el capital prestado. Recuperación de fondos invertidos en un activo de una empresa” (Escobar, 2006, pág. 26).



### **2.3.2. Análisis**

“Distinguir y separar las partes de un todo para llegar a conocer sus elementos y principios. Se trata del examen que se realiza de una realidad susceptible de estudio intelectual” (Pérez & Merino, 2014).

### **2.3.3. Análisis costo beneficio**

“Método usado para cuantificar las relaciones funcionales entre los aspectos más importantes de los beneficios, identificando la estructura del beneficio de una organización” (Escobar, 2006, pág. 26).

### **2.3.4. Análisis económico.**

Donde se viene a determinar si realmente la entidad está consiguiendo una rentabilidad suficiente o no (Pérez & Merino, 2014).

### **2.3.5. Crédito**

“Es el cambio de bienes presentes por obligaciones futuras. Obtención de recursos en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas” (Escobar, 2006, pág. 127).

### **2.3.6. Cuentas**

En este caso, se incluye toda la información relativa tanto a los estados financieros de la empresa en cuestión, como la liquidez de la misma, el riesgo o la rentabilidad (Pérez & Merino, 2014).

### **2.3.7. Eficacia gerencial**

Es el grado en el cual el administrador alcanza las exigencias del producto (resultado) de su posición en la empresa (Chiavenato, 2009, pág. 347).

### **2.3.8. Globalización**

La interdependencia económica creciente en el conjunto de los países del mundo, provocado por el aumento del volumen y de la variedad de las transacciones



transfronterizas de bienes y servicios, así como de los flujos internacionales de capitales, al mismo tiempo que por la difusión acelerada y generalizada de la tecnología.

### **2.3.9. Patrimonio**

Concretamente en esta sección lo que se procede es a realizar un análisis del patrimonio que tiene la empresa: composición de ella, las distintas partidas del activo y el peso que ellas ejercen en el total, la evolución que ha tenido en los últimos años (Pérez & Merino, 2014).

### **2.3.10. Pasivos**

Se trata de comprobar la capacidad que la empresa posee para devolver las deudas que contrae (Pérez & Merino, 2014)

### **2.3.11. Proceso**

Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado (Castillo, 2014, pág. 14).

### **2.3.12. Tasa de interés**

“Consiste en el precio que se recompensa por el uso del dinero ajeno, o ganancia que se obtiene al prestar o realizar un depósito de dinero” (Delgado & Martillo, 2016).

### **2.3.13. Ventaja Competitiva**

Cuando una empresa produce un producto o servicio que sus clientes valoran más que aquellos producidos por sus competidores o cuando producen sus bienes o servicios a un costo menor al de sus competidores (Tarzijaán, 2011, pág. 2).



## **2.4. Variable**

### **2.4.1. Variable de estudio**

Proceso de concesión de crédito

### **2.4.2. Conceptualización de variable**

Las políticas y procedimientos utilizados para la concesión de los créditos, recaudación del dinero que produzcan los cobros de los créditos, los instrumentos que utilice la firma para ejercer un control efectivo sobre los créditos y las cobranzas, y la aversión al riesgo de los empresarios, entre otras, van a ser las variables que los empresarios con agudeza de visión financiera tendrán que considerar a fin de orientar efectiva y eficientemente la gerencia de crédito y cobranzas (Soniasoftware, 2016).

2.4.3. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>Variable de estudio</b></p> <p><b>Proceso de concesión de crédito</b></p> <p>Las políticas y procedimientos utilizados para la concesión de los créditos, recaudación del dinero que produzcan los cobros de los créditos, los instrumentos que utilice la firma para ejercer un control efectivo sobre los créditos y las cobranzas, y la aversión al riesgo de los empresarios, entre otras, van a ser las variables que los empresarios con agudeza de visión financiera tendrán que considerar a fin de orientar efectiva y eficientemente la gerencia de crédito y cobranzas (Soniasoftware, 2016).</p>	<p><b>Desarrollo de la idea de la calidad de crédito</b></p> <p>Se refiere a la calidad del crédito que el solicitante tiene y que la empresa tiene deseos de aceptar, tomando en cuenta un punto límite en términos de riesgo. En este paso se determina el grado de riesgo que la empresa está dispuesta a aceptar (Soniasoftware, 2016).</p>	<p>Determinación de grado de riesgo.</p> <p>Conocimiento de beneficios del proceso</p> <p>Manejo de contexto</p>
	<p><b>Investigación del solicitante de crédito</b></p> <p>A pesar de la existencia de muchas fuentes de información crediticia, es obvio que se incurra en gastos para obtenerla. En algunos casos, en particular para pequeñas cuentas, es posible que el costo de obtener la información sea superior a la rentabilidad potencial de la cuenta; entonces la firma tendrá que conformarse con una información muy limitada para fundamentar sus decisiones en la concesión de créditos (Soniasoftware, 2016)</p>	<p>Estados financieros</p> <p>Informe de agencia</p> <p>Informes bancarios</p> <p>Intercambio de información</p> <p>Otras fuentes de información</p>
	<p><b>Valor del crédito del solicitante</b></p> <p>Tomando como base la información obtenida en la investigación del futuro deudor se debe estimar la probabilidad de que este pague sus cuentas, así como determinar si está o no dentro de los límites de aceptación (Soniasoftware, 2016).</p>	<p>Capital</p> <p>Capacidad</p> <p>Carácter</p> <p>Condiciones</p>
	<p><b>Decisión sobre la solicitud</b></p> <p>Una vez que se haya obtenido la información sobre el futuro deudor, ésta debe ser analizada y para llegar a conclusiones de si aceptar o no una solicitud de crédito (Soniasoftware, 2016).</p>	<p>Reconocimiento de riesgo</p> <p>Monto de crédito</p> <p>Condiciones de crédito</p>

Fuente: Elaboración propia



## CAPITULO III

### MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Tipo de Investigación

El presente trabajo corresponde al tipo de investigación básica. Porque no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de los conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objetivo de estudio la constituye las teorías científicas, las mismas que se analiza para perfeccionar sus contenidos (Carrasco, 2013, pág. 43).

#### 3.2. Enfoque de Investigación

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo porque se estudia una realidad única, donde esta realidad no cambia por las observaciones y mediciones realizadas, cuyo objetivo es describir la situación problemática y describir la variable a partir de datos representados en forma de números que será analizado estadísticamente (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010, pág. 149).

#### 3.3. Diseño de la Investigación

El presente trabajo corresponde a un diseño no experimental. Porque son aquellas cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control ni mucho menos experimental. Analiza y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia (Carrasco, 2013, pág. 71).

#### 3.4. Alcance de la Investigación

La investigación es un estudio descriptivo. Porque estos diseños se emplean para analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un momento determinado del tiempo (Carrasco, 2013, pág. 72).



### 3.5. Población y muestra de la investigación

#### 3.5.1. Población

La población estuvo constituida por 31 colaboradores que intervienen directamente en el Proceso de Concesión de Crédito Grupal, entre los cuales existen un Gerente de producto, tres Jefes de Crédito, veinticuatro analistas de crédito y tres auxiliares de crédito.

#### 3.5.2. Muestra

Para la investigación se utilizó el total de la población, constituida por 31 colaboradores que intervienen directamente en el Proceso de Concesión de Crédito Grupal.

### 3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

La técnica e instrumento que se utilizó para la recolección y tratamiento de la información para la consecución de los objetivos serán los siguientes:

#### 3.6.1. Técnicas

Se utilizó la técnica de la encuesta.

#### 3.6.2. Instrumentos

Se utilizó el instrumento cuestionario.

### 3.7. Procesamiento de datos

Para la investigación se hizo uso de la estadística para el análisis y procesamiento de datos a través del programa SPSS Statistics 21.0. En su última versión.

El instrumento ha sido probado por el estadístico de fiabilidad cuyo resultado es el siguiente:

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,775	18

Determinando que el instrumento aplicado tiene la fiabilidad, por lo que se aplicó para demostrar la investigación.

## CAPÍTULO IV

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

## 4.1 Estadística descriptiva.

## 4.1.1 Datos generales

Tabla 1.

*Edad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 21 a 25 años	15	48,4	48,4	48,4
26-30 años	10	32,3	32,3	80,6
31 a 35 años	4	12,9	12,9	93,5
Mayor a 36 años	2	6,5	6,5	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de acuerdo a cuestionario

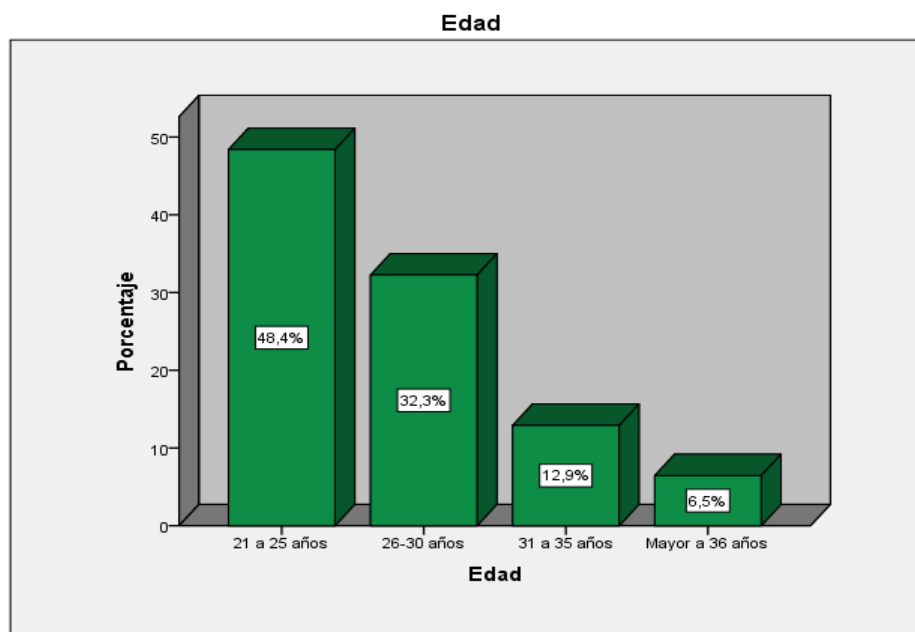


FIGURA 1. EDAD

FUENTE: Elaboración propia



**Interpretación:**

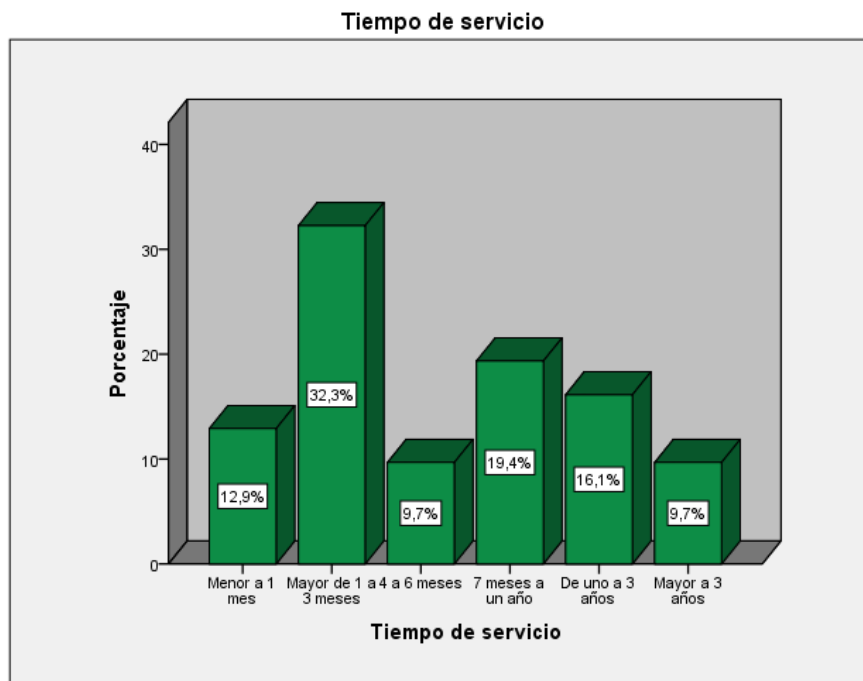
El cuestionario ha sido aplicado a los 31 colaboradores que intervienen directamente en el Proceso de Concesión de Crédito Grupal de la Financiera Compartamos S.A. Cusco, aplicado en el año 2018, la edad predominante con el 48.4% es de 21 a 25 años de edad, el 32.3% corresponde al grupo de 26 a 30 años de edad, el 12.9% de 31 a 35 años y el restante 6.5% son mayores de 36 años con un tope de edad de 45 años.

**Tabla 2 .**

*Tiempo de servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menor a 1 mes	4	12,9	12,9	12,9
	Mayor de 1 a 3 meses	10	32,3	32,3	45,2
	4 a 6 meses	3	9,7	9,7	54,8
	7 meses a un año	6	19,4	19,4	74,2
	De uno a 3 años	5	16,1	16,1	90,3
	Mayor a 3 años	3	9,7	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de acuerdo a cuestionario



**FIGURA 2.** TIEMPO DE SERVICIO

FUENTE: Elaboración propia

**Interpretación:**

El tiempo de servicio es muy diversa, el 32.3% indica que los colaboradores tienen un tiempo de permanencia de 1 a 3 meses, el 19.4% de 7 meses a un año, el 16.1% de uno a 3 años, con el 12.9% con duración menor a un mes, finalmente con el 9.7% de 4 a 6 meses y mayores a tres años respectivamente.

**Tabla 3 .**

*Grado académico*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Egresado de Instituto	14	45,2	45,2	45,2
Egresado de Universidad	13	41,9	41,9	87,1
Bachiller	4	12,9	12,9	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de acuerdo a cuestionario

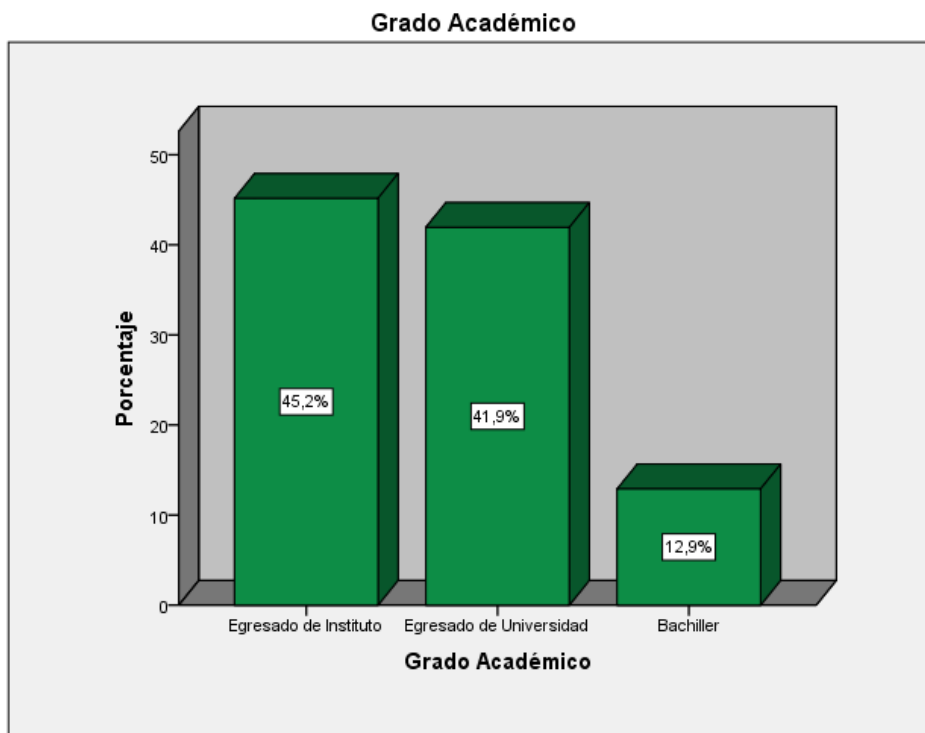


FIGURA 3. GRADO ACADÉMICO

FUENTE: Elaboración propia

**Interpretación:**

El grado académico de los colaboradores demuestra que el 45.2% son egresados de instituto, el 41.9% egresados de universidades y el 12.9% son bachilleres.

Tabla 4 .

**Cargo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Asesor de negocios	24	77,4	77,4	77,4
Auxiliar	3	9,7	9,7	87,1
Jefe de crédito grupal	4	12,9	12,9	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de acuerdo a cuestionario

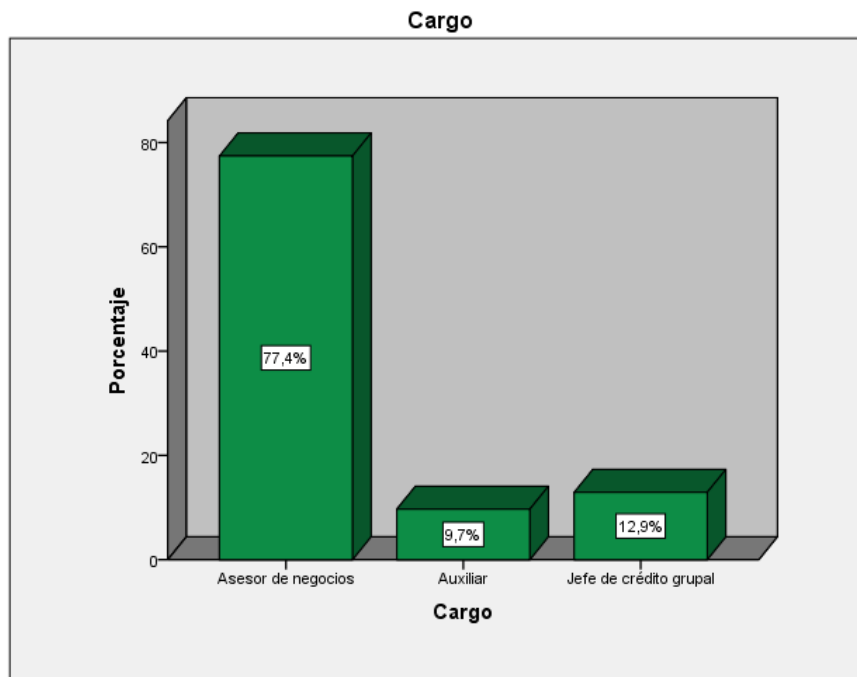


FIGURA 4. CARGO

FUENTE: Elaboración propia

**Interpretación:**

El cargo con el que se desempeñan demuestra que el 77.4% son asesores de negocios de crédito grupal, el 12.9% jefes de crédito grupal y el 9.3% son auxiliares.



#### 4.1.2 Resultados de la variable Proceso de concesión de créditos

Para el proceso de tabulación la variable Proceso de concesión de créditos, se ha tomado en la data los resultados, el cual consta de 18 ítems, para medir en cuatro dimensiones, cuyas respuestas es Siempre, A veces y Nunca.

Para el procesamiento estadístico se presenta la siguiente baremación:

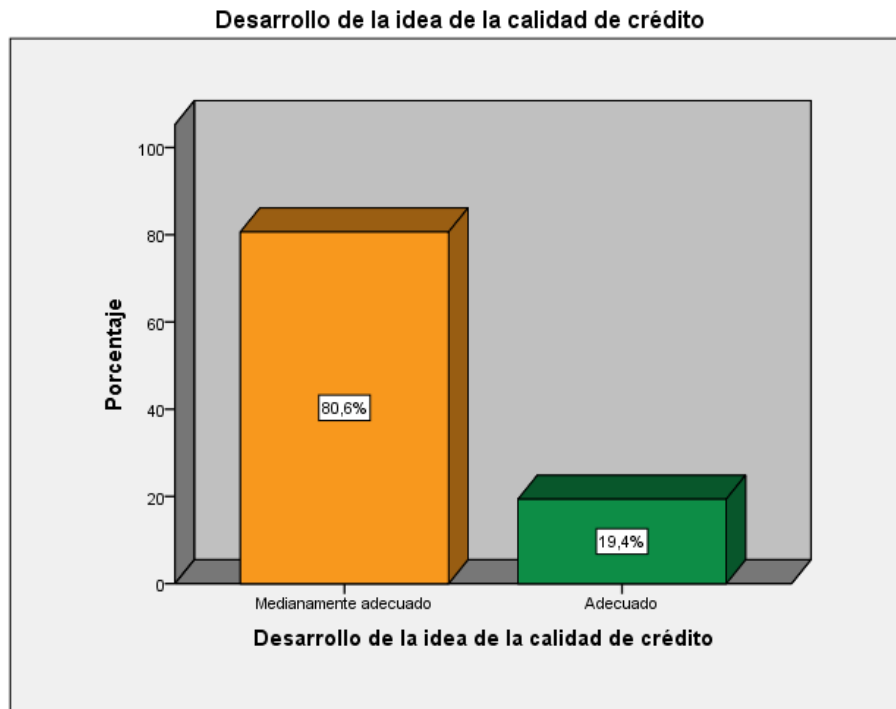
ITEMS	3	6	5	4	18
DIMENSION	Desarrollo de la idea de la calidad de crédito	Investigación del solicitante de crédito	Valor del crédito del solicitante	Decisión sobre la solicitud	PROCESO CONCESION DE CREDITO
Adecuada	5-6	9-12	8-10	7-8	25-36
M. adecuada	3-4	5-8	5-7	4-6	13-24
Poco adecuada	<=2	<=4	<=4	<=3	<=12

**Tabla 5.**

*Desarrollo de la idea de la calidad de crédito*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medianamente adecuado	25	80,6	80,6	80,6
	Adecuado	6	19,4	19,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de acuerdo a cuestionario



**FIGURA 5.** DESARROLLO DE LA IDEA DE LA CALIDAD DE CRÉDITO

FUENTE: Elaboración propia

**Interpretación:**

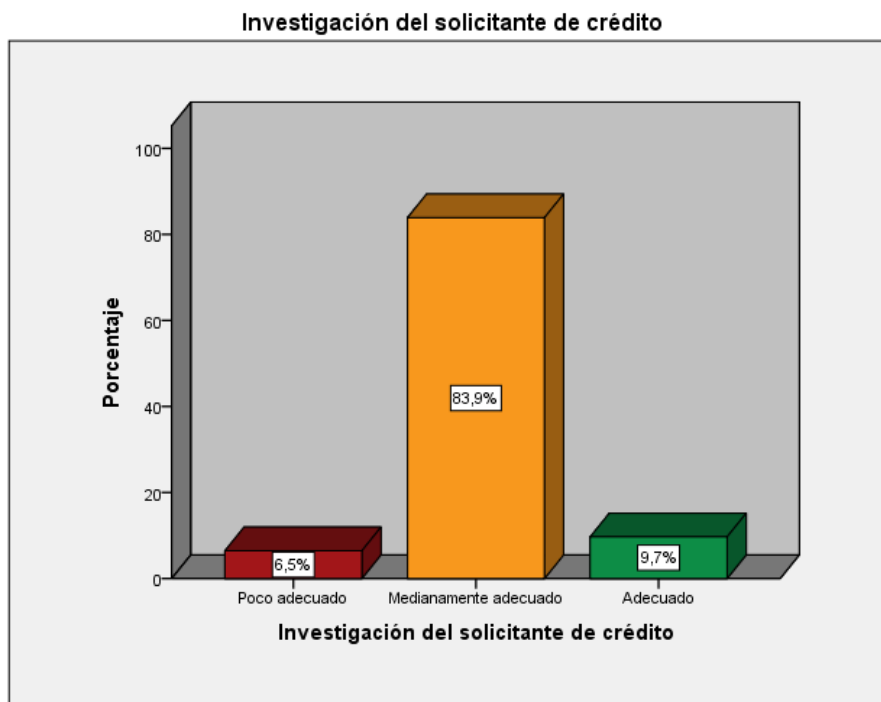
En la tabla y figura se mide el Desarrollo de la Idea de la calidad de crédito, que se realiza mediante una escala de valoración de tipo de riesgo, de acuerdo al cuestionario se observa que en un 80.6% este proceso se realiza en forma regular o medianamente adecuada, el 19.4% adecuada. Esto quiere decir que la Financiera Compartamos S.A.C. está dispuesta a aceptar un riesgo crediticio medianamente alto, dato que refleja la posibilidad de generar incertidumbre en los pagos por parte de los clientes, y la posibilidad de generar una cartera pesada más alta.

**Tabla 6 .**

***Investigación del solicitante de crédito***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco adecuado	2	6,5	6,5	6,5
	Medianamente adecuado	26	83,9	83,9	90,3
	Adecuado	3	9,7	9,7	100,0
Total		31	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de acuerdo a cuestionario



**FIGURA 6.** INVESTIGACIÓN DEL SOLICITANTE DE CRÉDITO

FUENTE: Elaboración propia

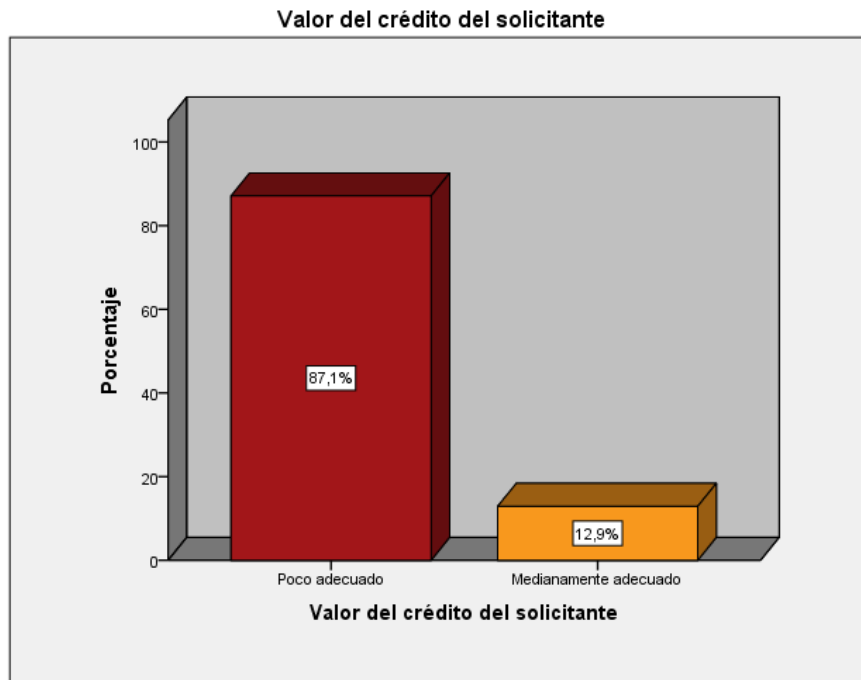
**Interpretación:**

En la tabla y figura se mide la investigación del solicitante de crédito, en la que el 83.5% de los colaboradores desarrollan de manera medianamente adecuada, el 9.7% adecuada y el 6.5% poco adecuada. Teniendo en cuenta que la principal fuente de información para la evaluación antes del otorgamiento del crédito grupal son los Estados Financieros del cliente y su Negocio, (balance general y estado de ganancias y pérdidas) en base a los datos obtenidos se hace investigación del crédito de manera básica, no contando con los datos exactos para la toma de decisiones en la concesión de crédito.

**Tabla 7.****Valor del crédito del solicitante**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Poco adecuado	27	87,1	87,1	87,1
Medianamente adecuado	4	12,9	12,9	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de acuerdo a cuestionario

**FIGURA 7. VALOR DE CRÉDITO DEL SOLICITANTE**

FUENTE: Elaboración propia

**Interpretación:**

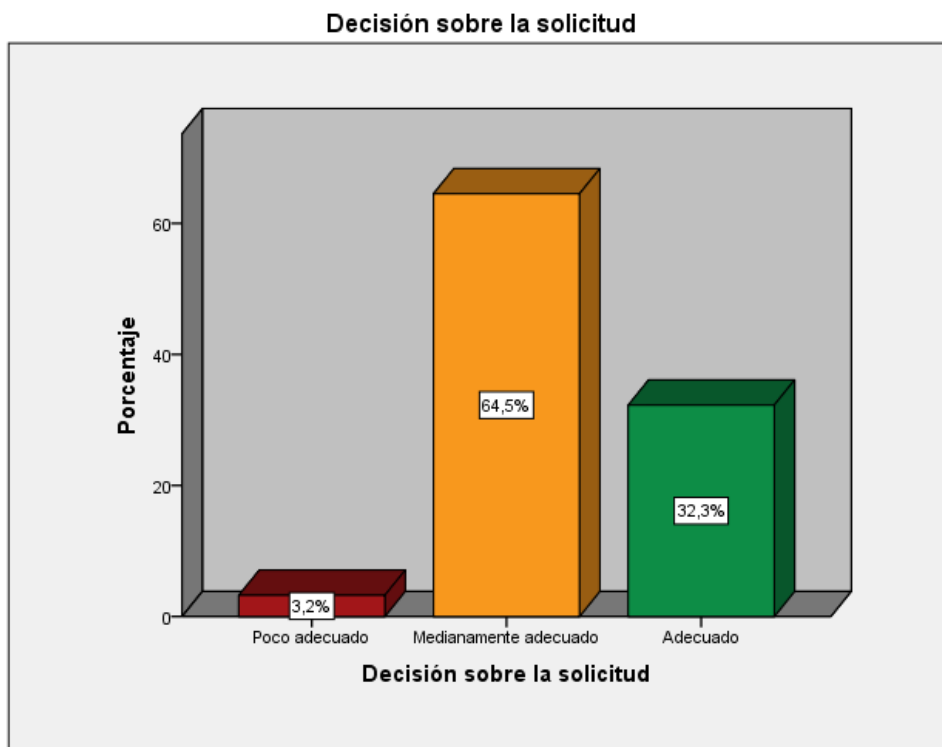
En la dimensión del valor del crédito del solicitante, se estima que el 87.1% de los trabajadores valorizan el crédito en forma poco adecuada y el 12.9% medianamente adecuada los datos arriba descritos muestran que el área de crédito grupal, en la mayor parte de los clientes existe la probabilidad que no cuenten con un capital suficiente de respaldo al crédito, así como que no se encuentren dentro de los límites de aceptación, pues muy poco se hace uso de herramientas para medir el pago y garantizar así el cumplimiento del crédito grupal concedido.

**Tabla 8.**

*Decisión sobre la solicitud*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco adecuado	1	3,2	3,2	3,2
	Medianamente adecuado	20	64,5	64,5	67,7
	Adecuado	10	32,3	32,3	100,0
Total		31	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de acuerdo a cuestionario



**FIGURA 8. DECISIÓN SOBRE LA SOLICITUD**

FUENTE: Elaboración propia

**Interpretación:**

En la decisión sobre la solicitud de crédito, el 64.5% desarrolla en forma medianamente adecuada, el 32.3% adecuada y el 3.2% poco adecuada, los datos indican que un gran porcentaje de clientes no se informan sobre el crédito que va a obtener, a razón de que el analista por conseguir sus metas crediticias, no implementa adecuadamente el análisis y condiciones de la solicitud de crédito.



Tabla 9.

**VARIABLE PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco adecuado	1	3,2	3,2	3,2
	Medianamente adecuado	28	90,3	90,3	93,5
	Adecuado	2	6,5	6,5	100,0
Total		31	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de acuerdo a cuestionario

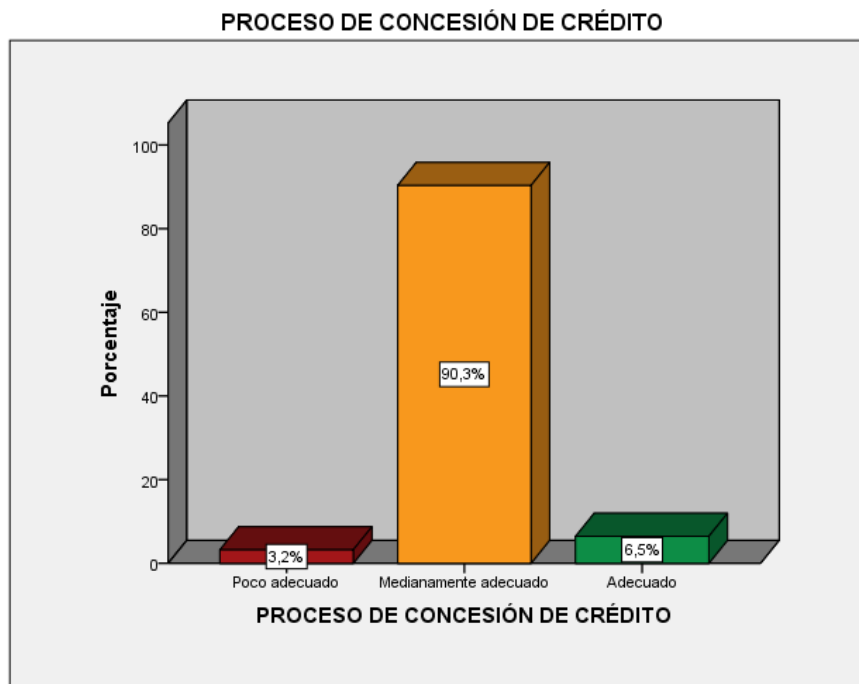


FIGURA 9. VARIABLE PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO

FUENTE: Elaboración propia

**Interpretación:**

En el proceso de otorgamiento o concesión de créditos se evidencia que el 90.3% de colaboradores realizan su actividad dentro de la categoría medianamente adecuada, el 6.5% adecuada y el 3.2% poco adecuada, los datos referencian que la inversión en cuentas por cobrar se hace en términos de alto riesgo, tal hecho no garantiza el retorno de la totalidad del capital e intereses concedidos al cliente lo cual hace que exista poca probabilidad de generar préstamos, garantizando el control efectivo sobre los créditos y las cobranzas en el mencionado proceso, lo hace que exista una información no tan eficiente ni eficaz para la gerencia de crédito grupal.

## 4.2 Cuadro de doble entrada

**Tabla 10.**

*Edad - Proceso de concesión de crédito*

			PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO			Total
			Poco adecuado	Medianamente adecuado	Adecuado	
Edad	21 a 25 años	Recuento	1	13	1	15
		% del total	3,2%	41,9%	3,2%	48,4%
	26-30 años	Recuento	0	10	0	10
		% del total	0,0%	32,3%	0,0%	32,3%
	31 a 35 años	Recuento	0	3	1	4
		% del total	0,0%	9,7%	3,2%	12,9%
	Mayor a 36 años	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0,0%	6,5%	0,0%	6,5%
Total		Recuento	1	28	2	31
		% del total	3,2%	90,3%	6,5%	100,0%

### Interpretación

A nivel global la edad es un indicador para que el proceso de cesión de crédito sea efectiva, los más jóvenes (21 a 25 años) desarrollan este proceso en forma medianamente adecuada, el 32.1% de 26 a 30 años con la misma escala. Haciendo un análisis en muchos de los casos los jóvenes trabajadores no son personas que hayan desarrollado habilidades, procedimientos y actitudes que conlleven a garantizar adecuadamente el proceso de concesión de crédito por la falta de experiencia y responsabilidad.

**Tabla 11.**

*Tiempo de servicio - proceso de concesión de crédito*

			PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO			Total
			Poco adecuado	Medianamente adecuado	Adecuado	
Tiempo de servicio	Menor a 1 mes	Recuento	0	4	0	4
		% del total	0,0%	12,9%	0,0%	12,9%
	Mayor de 1 a 3 meses	Recuento	0	9	1	10
		% del total	0,0%	29,0%	3,2%	32,3%
	4 a 6 meses	Recuento	1	2	0	3
		% del total	3,2%	6,5%	0,0%	9,7%
	7 meses a un año	Recuento	0	6	0	6
		% del total	0,0%	19,4%	0,0%	19,4%
	De uno a 3 años	Recuento	0	4	1	5
		% del total	0,0%	12,9%	3,2%	16,1%
	Mayor a 3 años	Recuento	0	3	0	3
		% del total	0,0%	9,7%	0,0%	9,7%
Total		Recuento	1	28	2	31
		% del total	3,2%	90,3%	6,5%	100,0%

**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla se puede evidenciar que con el 90.3% el proceso de concesión de crédito es medianamente adecuado, la misma que tiene incidencia mayormente con los que recién inicia, porque en forma global los que están menos de un año suma a un 48.4% con mayor incidencia de los que están de 1 a 3 meses, la rotación de personal, hace que el proceso de concesión no tenga la efectividad deseada.

Tabla 12 .

*Grado académico - proceso de concesión de crédito*

			PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO			Total
			Poco adecuado	Medianamente adecuado	Adecuado	
Grado Académico	Egresado de Instituto	Recuento	1	11	2	14
		% del total	3,2%	35,5%	6,5%	45,2%
	Egresado de Universidad	Recuento	0	13	0	13
		% del total	0,0%	41,9%	0,0%	41,9%
	Bachiller	Recuento	0	4	0	4
		% del total	0,0%	12,9%	0,0%	12,9%
Total		Recuento	1	28	2	31
		% del total	3,2%	90,3%	6,5%	100,0%

**Interpretación:**

El grado académico, tiene también una incidencia en el proceso de concesión de crédito, se observa que los egresados de universidad presentan un desempeño en el proceso medianamente adecuado lo que corresponde al 41.95%, los egresados de institutos también su eficiencia es moderada en el 35.5%, observamos que la profesionalización hace que la efectividad no sea la esperado.

Tabla 13 .

*Cargo - proceso de concesión de crédito*

			PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO			Total
			Poco adecuado	Medianamente adecuado	Adecuado	
Cargo	Asesor de negocios	Recuento	1	21	2	24
		% del total	3,2%	67,7%	6,5%	77,4%
	Auxiliar	Recuento	0	3	0	3
		% del total	0,0%	9,7%	0,0%	9,7%
	Jefe de crédito grupal	Recuento	0	4	0	4
		% del total	0,0%	12,9%	0,0%	12,9%
Total		Recuento	1	28	2	31
		% del total	3,2%	90,3%	6,5%	100,0%

**Interpretación:**

De acuerdo al cargo de los trabajadores, el 67.7% son asesores de negocios y que su desempeño es medianamente adecuado, sin embargo existe también un 6.5% que es adecuado y 3.25% poco adecuado, en los que son auxiliares todos tienen un desempeño medianamente adecuado, lo que determina que hay falta de un manejo de los papeles y documentos, de igual manera en los jefes de crédito grupal.



## CONCLUSIONES

**Primera.**-En el proceso de otorgamiento o concesión de créditos se evidencia que el 90.3% de colaboradores realizan su actividad dentro de la categoría medianamente adecuada, el 6.5% adecuada y el 3.2% poco adecuada, los datos indican que existe escasa probabilidad de generar préstamos que garanticen el control efectivo sobre los créditos y las cobranzas en el mencionado proceso, por tanto la información no cumple en su totalidad con la función de ser eficiente ni eficaz para la gerencia de crédito grupal.

**Segunda.**-En referencia al desarrollo de la idea de la calidad de crédito en un 80.6% indican que se encuentra en el parámetro medianamente adecuada, y el 19.4% en el parámetro adecuado datos que muestran que la financiera compartamos refleja la posibilidad de generar mayor incertidumbre en los pagos por parte de los clientes, y la posibilidad de generar una cartera pesada más alta.

**Tercera.**-En cuanto a la investigación del solicitante de crédito, el 83.5% de los colaboradores desarrollan dicha investigación de manera medianamente adecuada, el 9.7% adecuada y el 6.5% poco adecuada; en base a los Estados Financieros del cliente y su Negocio, (balance general, flujo de caja y estado de ganancias y pérdidas) y los datos obtenidos se hace investigación del crédito de manera básica, no contando con los datos exactos para la toma de decisiones en la concesión de crédito.

**Cuarta.**-En referencia al valor del crédito del solicitante, se estima que el 87.1% de los trabajadores valorizan el crédito en forma poco adecuada y el 12.9% medianamente adecuada, los datos arriba descritos muestran que en el área de crédito grupal existe la probabilidad que los clientes no cuenten con el capital suficiente de respaldo al crédito, para medir el pago y garantizar así el cumplimiento del crédito grupal concedido.



**Quinta.-**En la decisión sobre la solicitud de crédito, el 64.5% desarrolla en forma medianamente adecuada, el 32.3% adecuada y el 3.2% poco adecuada, los datos indican que un gran porcentaje de clientes no se informan sobre el crédito que van a obtener, a razón de que los analistas por cumplir con sus metas crediticias, no implementan adecuadamente el análisis y condiciones de la solicitud de crédito hecho que distorsiona la decisión que se va a tomar en referencia a la solicitud de crédito.



## RECOMENDACIONES

- Primera.-** La gerencia del Área de Crédito Grupal de la Financiera Compartamos S.A., podría optar por implementar un proyecto de implementación de Sistemas de Información Gerencial, en el que tomando los datos del solicitante y su negocio mida y evalúe los Estados Financieros del mismo para una mejor toma de decisiones al momento de conceder un crédito grupal, además de ello sería factible que el Directorio de la Financiera cree un Área Legal en el que personal profesional y capacitado realice las cobranzas de los créditos vencidos, pues esto generaría que la sobrecarga laboral de los analistas disminuya y la productividad crediticia aumente y se vea reflejada en los indicadores de la Financiera.
- Segunda. -** Se propone a la Financiera Compartamos S.A., que implemente políticas sobre garantías solidarias y de bienes materiales que avalen el crédito concedido a cada uno de los integrantes del grupo, por ejemplo dejar un bien mueble e inmueble que garantice el crédito o un garante que tenga la posibilidad de respaldar el crédito todo esto con el fin de conocer el límite del crédito a otorgar y al respaldo del mismo.
- Tercera.-** Se propone a la Financiera Compartamos S.A., que implemente un programa de capacitación constante en referencia al uso de herramientas de evaluación crediticia, en base a la información del balance general, flujo de caja y estado de ganancias y pérdidas de los clientes potenciales, tomando en cuenta la situación real y el contexto del entorno financiero del grupo al cual se otorgará el crédito, además de ello se debería implementar una red de información con otras entidades financieras, Cajas Municipales y Bancos muy aparte de las centrales de riesgo que se utilizan, con la finalidad de obtener una información real sobre el





endeudamiento del cliente que permita visualizar la situación financiera de cada uno de los integrantes del grupo al cual se concederá el crédito.

**Cuarta.** - Se sugiere a la Financiera Compartamos S.A., realizar visitas a los domicilios y negocios de cada integrante del grupo para solicitar datos necesarios que ayuden a analizar el capital de su negocio, mediante la información de sus boletas de compra y venta o cuadernos de apuntes diario, para que de este modo se conozca la probabilidad que este pague el crédito concedido, además se sugiere pedir referencias al entorno cercano de los negocios y proveedores de cada integrante del grupo con el fin de medir la voluntad de pago de los mismos.

**Quinta.** - Se sugiere que Financiera Compartamos S.A., implemente una política sobre información fidedigna de las obligaciones a cumplir por parte de los clientes, evaluando las mismas mediante controles previos concurrentes y recurrentes usando como herramientas registros fílmicos para ser presentadas en los comités crediticios, pues de tal manera se podrá evidenciar que se dio la información correcta por parte de los analistas de crédito.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- ABCFinanzas. com. (10 de Octubre de 2016). *ABC Finanzas*. Obtenido de <http://www.abcfinanze.com/administracion-financiera/>
- Agrobanco.com.pe. (enero de 2019). *Agrobanco.com.pe*. Obtenido de [https://www.agrobanco.com.pe/wp-content/uploads/2017/07/PISO\\_FORRAJERO.pdf](https://www.agrobanco.com.pe/wp-content/uploads/2017/07/PISO_FORRAJERO.pdf)
- Argentina, A. (2009). *Enciclopedia Universal, Volumen 03*. Madrid: Salvat S.L.
- Asociación Arariwa. (18 de Octubre de 2016). *Microfinanzas Arariwa. Bancos Comunales*. Obtenido de <http://www.arariwa-microfinanzas.org.pe/historia.php#historia>
- Ayala, S. (10 de Julio de 2005). *Evaluación financiera y estados financieros básicos*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/evaluacion-financiera-estados-financieros-basicos/>
- Cabrera, C., Fuentes, M., & Cerezo-Segovia, G. (2017). La gestión financiera aplicada a las organizaciones. *Revista Científica. Dominio de las Ciencias*, 220-230.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Cassetti, M. (2009). *Enciclopedia Universal Volumen 24*. Madrid: Salvat S.L.
- Castillo, J. L. (2014). *Selección y Contratación de Personal*. Santiago de Querétaro: Universidad Tecnológica de Querétaro.
- Chávez, D. (2013). *Evaluación financiera en el comercio en materiales para la construcción Matecons Chile de la ciudad de Cariamanga, Período 2010-2011*. Loja. Ecuador: UNL.
- Chiavenato, I. (2009). *Proceso Administrativo (Sexta ed.)*. Mexico: McGraw Hill.
- Delgado, S., & Martillo, I. (2016). *Aplicación de los intereses pasivos activos en el sistema bancario ecuatoriano y sus efectos macroeconómicos 2007-2013*. Ecuador: Eumed.com.
- Escobar, H. (2006). *Diccionario económico financiero*. Medellín: Lorenza Correa Restrepo.
- Eumed. (septiembre de 2008). *Eumed.net*. Recuperado el 31 de 04 de 2013, de <http://www.diccionario.net/diccionario/definicion/>
- Finanzas prácticas. (2012). *Entendiendo el Crédito*. Recuperado el 31 de 03 de 2013, de [www.finanzaspracticas.com](http://www.finanzaspracticas.com)
- Fuentes, P. (2007). *Documentación y periodismo*. Madrid: Pamplona.
- Galac, M. (2010). *Análisis de Estados Financieros*. Madrid: Adminor.



- García, H. (15 de enero de 2019). *Mundo Finanzas*. Obtenido de <https://www.mundofinanzas.es/riesgo-financiero>
- García, V. (01 de 03 de 2011). *Que es Liquidez*. Recuperado el 31 de 03 de 2013, de [www.coyunturaeconomica.com](http://www.coyunturaeconomica.com)
- Gómez, G., & Lamus, D. (2011). *Análisis de la gestión del crédito y propuestas de mejoramiento en el fondo de empleados de la universidad IECSI FEDE*. Cali.
- González, A., & Marti, R. (2012). *Procedimiento para el análisis y evaluación de los créditos para el capital de trabajo en el banco de crédito y comercio de las tunas*. Cuba.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación (Quinta ed.)*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Lavanda, D. G. (2005). *Evaluación económica y financiera del proyecto de ampliación de la textil San Cristóbal S.A.* Lima.
- León, M. F. (2010). *Análisis e interpretación de los estados financieros de hormiconstrucciones*. Loja. Ecuador: UNL.
- Pérez, J., & Merino, M. (15 de Octubre de 2014). *Definición.de*. Obtenido de <http://definicion.de/analisis-financiero/>
- Reed, R. (2009). *Enciclopedia Universal, Volumen 28*. Madrid: Salvat S.L.
- Soniasoftware. (15 de Octubre de 2016). *Soniasoftware.com*. Obtenido de <http://www.soniasoftware.com.ar/creditos/el-proceso-de-concesion-de-creditos.aspx#DescripcionProceso>
- Tarzijaán, J. (2011). *la Ventaja Competitiva de la Empresa Revisada*. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de la administración financiera*. México: Pearson Educación.
- Vendome, Z. (2009). *Enciclopedia Universal, Volumen 33*. Madrid: Salvat SL.
- Zafra, J. L., López, A., & Hernández, A. (2006). *Evaluación de la condición financiera en las administraciones locales a través del análisis de componentes principales*. Granada: España: Instituto de Estudios Fiscales.



# ANEXOS



## ANEXO 1

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

## TÍTULO: PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO GRUPAL EN LA FINANCIERA COMPARTAMOS S.A. CUSCO - 2018

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b><u>Variable de estudio</u></b></p> <p><b>PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO</b></p> <p>Las políticas y procedimientos utilizados para la concesión de los créditos, recaudación del dinero que produzcan los cobros de los créditos, los instrumentos que utilice la firma para ejercer un control efectivo sobre los créditos y las cobranzas, y la aversión al riesgo de los empresarios, entre otras, van a ser las variables que los empresarios con agudeza de visión financiera tendrán que considerar a fin de orientar efectiva y eficientemente la gerencia de crédito y cobranzas (Soniasoftware.com, 2016).</p>	<p><b>DESARROLLO DE LA IDEA DE LA CALIDAD DE CRÉDITO</b></p> <p>Se refiere a la calidad del crédito que el solicitante tiene y que la empresa tiene deseos de aceptar, tomando en cuenta un punto límite en términos de riesgo. En este paso se determina el grado de riesgo que la empresa está dispuesta a aceptar (Soniasoftware.com, 2016)</p>	<p>Determinación de grado de riesgo.</p> <p>Conocimiento de beneficios del proceso</p> <p>Manejo de contexto</p>
	<p><b>INVESTIGACIÓN DEL SOLICITANTE DE CRÉDITO:</b></p> <p>A pesar de la existencia de muchas fuentes de información crediticia, es obvio que se incurra en gastos para obtenerla. En algunos casos, en particular para pequeñas cuentas, es posible que el costo de obtener la información sea superior a la rentabilidad potencial de la cuenta; entonces la firma tendrá que conformarse con una información muy limitada para fundamentar sus decisiones en la concesión de créditos</p>	<p>Estados financieros</p> <p>Informe de agencia</p> <p>Informes bancarios</p> <p>Intercambio de información</p> <p>Otras fuentes de información</p>
	<p><b>VALOR DEL CRÉDITO DEL SOLICITANTE:</b></p> <p>Tomando como base la información obtenida en la investigación del futuro deudor se debe estimar la probabilidad de que este pague sus cuentas, así como determinar si está o no dentro de los límites de aceptación.</p>	<p>Capital</p> <p>Capacidad</p> <p>Carácter</p> <p>Condiciones</p>
	<p><b>DECISIÓN SOBRE LA SOLICITUD:</b></p> <p>Una vez que se haya obtenido la información sobre el futuro deudor, ésta debe ser analizada y para llegar a conclusiones de si aceptar o no una solicitud de crédito</p>	<p>Suscripción del contrato</p> <p>Reconocimiento de riesgo</p> <p>Monto de crédito</p> <p>Condiciones de crédito</p>

ANEXO 2  
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO GRUPAL EN LA FINANCIERA COMPARTAMOS S.A. CUSCO - 2018

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE DE ESTUDIO	METODOLOGIA
<p>¿Cómo es el proceso de concesión de crédito grupal en la Financiera Compartamos S.A, Cusco-2018 ?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <p>¿Cómo es el desarrollo de la idea en el proceso de concesión de crédito grupal en la Financiera Compartamos S.A., Cusco-2018?</p> <p>¿Cómo es la realización de la investigación del solicitante en el proceso de concesión de crédito grupal en la Financiera Compartamos S.A, Cusco-2018 ?</p> <p>¿Cómo es el valor del crédito del solicitante en el proceso de concesión de crédito grupal en la Financiera Compartamos S.A., Cusco-2018 ?</p> <p>¿Cómo es el proceso de decisión sobre la solicitud en el proceso de concesión de crédito grupal en la Financiera Compartamos S.A., Cusco-2018 ?</p>	<p>Describir el proceso de concesión de crédito grupal en la Financiera Compartamos S.A., Cusco-2018</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>Describir el desarrollo de la idea deL proceso de concesión de crédito grupal en la Financiera Compartamos S.A., Cusco-2018</p> <p>Describir la realización de la investigación del solicitante de crédito en el proceso de concesión de crédito grupal en la Financiera Compartamos S.S., Cusco-2018</p> <p>Describir el valor del crédito del solicitante en el proceso de concesión de crédito grupal en la Financiera Compartamos S.A., Cusco-2018</p> <p>Describir el proceso de decisión sobre la solicitud en el proceso de concesión de crédito grupal en la Financiera Comaprtamos S.A., Cusco-2018</p>	<p>Proceso de concesión de Crédito</p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de la idea de la calidad de crédito</li> <li>• Investigación del solicitante de crédito</li> <li>• Valor del crédito del solicitante</li> <li>• Decisión sobre la solicitud</li> </ul>	<p><b>ENFOQUE DE LA INVESTIGACION</b> Cualitativa.</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACION</b> Descriptiva.</p> <p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACION</b> No experimental .</p> <p><b>POBLACION</b> 31 trabajadores</p> <p><b>MUESTRA</b> 31 trabajadores</p>



ANEXO 3

MATRIZ DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO GRUPAL EN LA FINANCIERA COMPARTAMOS S.A. CUSCO - 2018

Variable	Dimensiones	Indicadores	Peso	N° de ítems	Ítems	Criterios de evaluación
<b>PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO</b>	Desarrollo de la idea de la calidad de crédito	Determinación de grado de riesgo. Conocimiento de beneficios del proceso Manejo de contexto			1. ¿Considera que en la financiera se realiza una adecuada evaluación del riesgo para la aprobación del crédito grupal? 2. ¿Cree usted que se determinan los beneficios en la aprobación de créditos grupales? 3. ¿Se determinan las características y riesgos del contexto?	Siempre A veces Nunca
	Investigación del solicitante de crédito:	Estados financieros Informe de agencia Informes bancarios Intercambio de información Otras fuentes de información			4. ¿En la financiera se hace uso de los estados financieros para una adecuada evaluación de la situación económica del cliente? 5. ¿Se toma en cuenta los informes realizados por la agencia para otorgar el crédito? 6. ¿Cree usted que para el otorgamiento de un crédito grupal se considera las referencias crediticias a otras entidades? 7. ¿Se realiza el cruce de información entre entidades del sistema financiero? 8. ¿Se consideran los reportes financieros sobre el riesgo crediticio de los solicitantes del crédito? 9. ¿La financiera toma en cuenta otras fuentes de información sobre los solicitantes del crédito?	
	Valor del crédito del solicitante:	Capital Capacidad			10. ¿Se toma en cuenta algunas herramientas para medir el capital del cliente? 11. ¿Se utilizan herramientas para evaluar y medir la capacidad de pago del cliente? 12. ¿La financiera tienen mecanismos para medir la voluntad de pago en base al historial crediticio de los	



		Carácter			clientes?
		Condiciones			13. ¿En el proceso de otorgamiento se realiza el informe detallado de las condiciones de crédito al cliente para garantizar su cumplimiento? 14. ¿Se propicia el análisis de las condiciones crediticias por parte de los clientes?
	Decisión sobre la solicitud:	Suscripción del contrato Reconocimiento de riesgo Monto de crédito Condiciones de crédito			15. ¿Considera que al momento de la suscripción el cliente conoce los alcances del contrato? 16. ¿El cliente es consciente de los riesgos del contrato firmado? 17. ¿Se realiza un informe detallado del monto final que pagará el cliente por el crédito recibido? 18. ¿La financiera informa adecuadamente las condiciones del crédito otorgado?





UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

Sr (a). Previo un saludo, se le solicita y agradece su colaboración a la información solicitada, la misma que permitirá obtener información importante sobre el proceso de concesión de créditos en la empresa; cabe señalar que será absolutamente confidencial y anónima. Es fundamental que la información sea verdadera:

EDAD:	CARGO:
GRADO ACADEMICO:	TIEMPO DE SERVICIO:

*Instrucciones:* Su opinión es importante por lo que le pedimos que lea las preguntas y marque con una (X) en el casillero que considere pertinente.

Nº	Pregunta	Criterio		
		Siempre	A veces	Nunca
1	¿Considera que en la financiera se realiza una adecuada evaluación del riesgo para la aprobación del crédito grupal?			
2	¿Cree usted que se determinan los beneficios en la aprobación de créditos grupales?			
3	¿Se determinan las características y riesgos del contexto?			
4	¿En la financiera se hace uso de los estados financieros para una adecuada evaluación de la situación económica del cliente?			
5	¿Se toma en cuenta los informes realizados por la agencia para otorgar el crédito?			
6	¿Cree usted que para el otorgamiento de un crédito grupal se considera las referencias crediticias a otras entidades?			
7	¿Se realiza el cruce de información entre entidades del sistema financiero?			
8	¿Se consideran los reportes financieros sobre el riesgo crediticio de los solicitantes del crédito?			
9	¿La financiera toma en cuenta otras fuentes de información sobre los solicitantes del crédito?			
10	¿Se toma en cuenta algunas herramientas para medir el capital del cliente?			
11	¿Se utilizan herramientas para evaluar y medir la capacidad de pago del cliente?			
12	¿La financiera tiene mecanismos para medir la voluntad de pago en base al historial crediticio de los clientes?			
13	¿En el proceso de otorgamiento se realiza el informe detallado de las condiciones de crédito al cliente para garantizar su cumplimiento?			
14	¿Se propicia el análisis de las condiciones crediticias por parte de los clientes?			
15	¿Considera que al momento de la suscripción el cliente conoce los alcances del contrato?			
16	¿El cliente es consciente de los riesgos del contrato firmado?			
17	¿Se realiza un informe detallado del monto final que pagará el cliente por el crédito recibido?			
18	¿La financiera informa adecuadamente las condiciones del crédito otorgado?			

Gracias por su colaboración