

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD**



**Influencia de evaluación crediticia en la reducción de una cartera  
morosa- Financiera Confianza, Huaraz 2014**

Tesis para optar el título profesional de Contadora pública

**Autores:**

**Cochachin Morales, Janeth Noemí**  
**Osorio Morales, Karina Liliana**

**Asesora:**

**Dra. Fernández Pinedo, Verónica**

**CODIGO ORCID: 0000-0003-0508-6176**

**HUARAZ – PERÚ**  
**2015**

**Palabras Claves:**

Tema	Créditos, Morosidad
Especialidad	Financiera

**Key words:**

Theme	Credits, Late Payment
Specialty	Financial

**Línea de investigación:**

Área: Ciencias Sociales

Subarea: Economía y Negocios

Disciplina: Economía

Línea: Contabilidad

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**Influencia de evaluación crediticia en la reducción de una cartera morosa - Financiera Confianza, Huaraz 2014**" del (a) estudiante: **OSORIO MORALES KARINA LILIANA**, identificado(a) con Código N° 2008109254, se ha verificado un porcentaje de similitud del **28%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 07 de noviembre de 2023

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN



Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN  
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

**INFLUENCIA DE EVALUACIÓN CREDITICIA EN LA REDUCCIÓN DE  
UNA CARTERA MOROSA- FINANCIERA CONFIANZA, HUARAZ 2014.**

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la evaluación crediticia en la reducción de una cartera morosa, en la entidad financiera Confianza de la ciudad de Huaraz, en el periodo 2014, con el propósito de evaluar la importación de una buena evaluación crediticia, el cual se desarrolló en base a la investigación relacional de tipo aplicada y diseño no experimental, transversal; siendo la población de estudio de 17 trabajadores de la entidad financiera, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos de recolección de datos el cuestionario; los resultados con respecto a la accesibilidad de crédito el 88% de los encuestados refiere que la accesibilidad al crédito es muy buena, así como respecto a la voluntad de pago el 71% de los encuestados manifiesta que la voluntad de pago por parte de los clientes es buena y sobre la cartera de clientes el 53% de los encuestados afirma que la cartera de créditos es buena ; concluyendo que la evaluación crediticia sí influye directamente en la reducción de una cartera morosa.

## **Abstract**

The present investigation work had as general objective to determine the influence of the credit evaluation in the reduction of a late payment, in the entity financial Trust of the city of Huaraz, in the period 2014, with the purpose of evaluating the import of a good financial credit evaluation, which was developed based on the investigation applied type relational and I not design experimental, traverse; being the population of 17 workers' of the financial entity study, the technique of the survey was used and I eat instruments of gathering of data the questionnaire; obtaining the results with regard to the credit accessibility 88% of those interviewed refers that the accessibility to the credit is very good, as well as regarding the payment will 71% of those interviewed apparent that the payment will on the part of the clients is good and on the wallet of clients 53% of those interviewed affirms that the wallet of credits is good; concluding that the credit evaluation yes it influences directly in the reduction of a doubtful wallet

## Índice

Palabras Claves: .....	i
Título. ....	ii
Resumen.....	iii
Abstract .....	iv
Índice .....	v
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Antecedentes y fundamentación científica: .....	2
1.2. Justificación .....	16
1.3. Problema .....	17
1.4. Marco referencial .....	18
1.5. Hipótesis .....	71
1.6. Objetivos .....	71
II. METODOLOGÍA .....	72
1.7. Diseño de la investigación: .....	72
1.8. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos: .....	72
1.9. Población y Muestra .....	73
1.10. Procedimiento y análisis de la información: .....	73
III. RESULTADOS .....	74
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIONES.....	84
V. CONCLUSIONES .....	86
VI. RECOMENDACIONES .....	87
VII. AGRADECIMIENTO .....	88
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	89
Anexos .....	93

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Antecedentes y fundamentación científica:

En cuanto a los antecedentes de investigación se tienen los siguientes:

Jiménez y Saurina (2015) la relación existente entre el ciclo crediticio y el riesgo de crédito en los bancos y cajas de ahorro español, presentan evidencia que existe una relación positiva, aunque desfasada en el tiempo, entre el rápido crecimiento del crédito y los ratios de morosidad futuras. En efecto, los resultados estadísticos revelan que una tasa de variación del crédito de 1% supone a largo plazo un 0.7% más en el ratio de morosidad. También, se muestra evidencia que los préstamos concedidos durante un período de expansión económica tienen una mayor probabilidad de impago que aquellos que han sido concedidos durante períodos en los que el crecimiento del crédito es reducido. Situación que podría explicarse al hecho de que en los períodos de expansión hay una mayor relajación de los estándares crediticios de las entidades, tanto en términos de evaluación de los prestatarios como de exigencias de garantías; en tanto que en los períodos de recesión económica, cuando los bancos recortan su crecimiento del crédito, las entidades se vuelven más cautos tanto en términos de la calidad del acreditado como de las condiciones del préstamo.

González y García (2012) en su estudio sobre los retrasos en los pagos (un efecto secundario de las crisis financieras), concluyó que los retrasos en los pagos inicialmente tienen un impacto negativo en los acreedores, lo que lleva a una recaudación insuficiente y, por lo tanto, a un incumplimiento. . Por otro lado, un impago alarga inesperadamente y de forma significativa el plazo de cobro y por tanto el vencimiento de la empresa, lo que tiene dos consecuencias que se fusionan en el mismo problema: el aumento de la estructura existente conduce a una mayor necesidad de financiación, que de nuevo carece de liquidez. En consecuencia, la ampliación del plazo de cobro por mora, retraso

injustificado u otros motivos supone que se reducen las posibilidades financieras de la operación para generar liquidez; esto explica la paradoja de muchas empresas cuyas operaciones generan recursos económicos pero no generarán financiamiento. El incumplimiento no está claro, pero sus manifestaciones pueden tener consecuencias temporales de aplazamiento voluntario motivado. Estos efectos secundarios son inicialmente temporales, pero a la larga pueden convertirse en un mecanismo que asfixie a cualquier empresa, por muy solvente que parezca en un principio. Desafortunadamente, el fenómeno del default se extiende más allá de los límites de la economía privada y está muy extendido en la administración pública. Pese a lo que pueda parecer, la administración pública no es una excepción cuando se trata de obligaciones de pago puntuales y oportunas. En España, los casos son muy problemáticos e involucran a muchos empresarios que trabajaban para unidades de la administración pública que habían caído en dificultades financieras debido a deudas impagas.

Briceño (2012) en el estudio sobre el surgimiento de carteras criminales en la rentabilidad de los bancos universales venezolanos en el período 2005-2010, se determinan los resultados finales del proceso metodológico propuesto de acuerdo con los objetivos generales de este estudio, lo que permite desarrollar conclusiones. El objetivo de la cartera de crédito es estimar la necesidad de provisiones para posibles pérdidas que puedan afectar a la Superintendencia de Instituciones Financieras y de las Instituciones Bancarias y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), ya que la unidad de supervisión de todas las instituciones financieras es la encargada de monitorear y determinar su composición. su composición. así: préstamo vigente, préstamo reestructurado, préstamo vencido y préstamo en disputa.

Caballo (2013); El fracaso de una empresa tiene efectos muy negativos tanto en la economía nacional como en todos los agentes que intervienen en el desarrollo de la misma: trabajadores, proveedores, accionistas, entidades financieras y administraciones públicas, entre otros. Al estudiar lo sucedido en España en los años recientes, se observa que durante el tercer trimestre de 2010 el número de deudores concursados alcanza la cifra de 1.27, lo que supone un aumento del 0.9% respecto al mismo trimestre del año anterior. En cuanto al número de sociedades disueltas en setiembre de 2010 es de 1.077, suponiendo un aumento interanual del 0.7%. Además, en su obra desarrolla dos modelos de análisis en el riesgo de crédito, uno cualitativo y otro cuantitativo, que sirven de apoyo a las decisiones conducentes a la concesión de créditos a empresas no cotizadas en Bolsa y permite disminuir los errores inherentes a dicha decisión.

De la torre, Ize y Schukler (2012); En su obra titulada el desarrollo financiero en América Latina y el Caribe: el camino por delante, en un estudio más profundo sobre la realidad de los bancos a nivel mundial, indica que el análisis se centra en la profundización financiera y en la provisión de servicios financieros; las conclusiones principales son: (1) los sistemas financieros de América Latina y el Caribe han mejorado substancialmente a lo largo de los dos últimos decenios, (2) Los mercados de bonos y acciones han especialmente ganado terreno, los inversores institucionales juegan actualmente un rol central, han surgido nuevos mercados e instrumentos, se han alargado los plazos de vencimientos y se ha reducido la dolarización; (3) Sin embargo, aún quedan brechas importantes en el desarrollo de la región, tales como la profundidad y la eficiencia (medida a través de los márgenes de los tipos de interés) de la intermediación bancaria, la liquidez de los mercados internos de renta variable y la profundidad de los productos de seguros; (4) Estas diferencias son preocupantes porque coinciden con algunos de los indicadores financieros que han demostrado ser los mejores predictores del crecimiento del producto en el futuro y porque, con la excepción de los márgenes bancarios, hay escasos

indicios de una convergencia hacia sus niveles de referencia, tales como los determinados mediante el nivel de desarrollo económico de la región y sus características estructurales básicas; (5) Otros aspectos preocupantes son la obstinadamente alta concentración en las emisiones y en las operaciones del mercado de bonos y acciones, y la capacidad limitada de los inversores institucionales para ampliar sus carteras más allá de aquellas inversiones más seguras y de mayor liquidez, y (6) un aspecto relevante resulta de que en países pequeños es más riesgoso el presentar una alta morosidad en las diferentes estructuras del financiamiento.

Mesta (2010) en su trabajo afirma que, a pesar de la estrecha relación entre la tasa de crecimiento del producto interior bruto y el volumen total de préstamos, teniendo en cuenta el objetivo de inversión anual, la primera sólo puede determinar los hábitos de crédito al consumo en las cajas de ahorro rurales. En este tipo de crédito, la ponderación del PIB es significativamente mayor que en otros modelos de objetivos de buró. Sin embargo, creemos que es práctico mencionar que los bancos comerciales y las cajas de ahorro municipales consideran variables cuantitativas como el PIB per cápita o el poder adquisitivo de las personas como factores importantes en sus modelos de objetivos anuales, así como una mayor competencia medida por el aumento de los ingresos. Bancos e instituciones financieras en el mercado, principalmente variables cualitativas, como previsiones de crecimiento, en cuanto a penetración en los segmentos más ignorados de la población (NSE C y D).

Baltodano (2012), presentó una tesis en la ciudad de Chepen, 2012, en donde tuvo el objetivo de identificar cómo las políticas de riesgo crediticio inciden en la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana. El autor concluye que las políticas de los créditos son un conjunto de requisitos y normas que toda empresa sigue para brindar un crédito. Si esta no es la correcta,

existen muchas posibilidades que la empresa quiebre. Por otro lado, se identificaron diversas políticas que la Caja de Ahorro y Crédito de Sullana utiliza para colocar créditos, sin embargo, no todos los analistas respetan los lineamientos ni procedimientos.

Castañeda y Tamayo (2013), En su tesis: la morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2010- 2012; concluyen: la intención estratégica de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo está compuesta por 29 indicadores en 4 perspectivas los mismos que se han visto afectados en su cumplimiento, por el incremento de la morosidad en la Ag Real Plaza, pues se enfoca y dedica más tiempo a la recuperación de créditos viéndose afectado el logro de los otros objetivos contemplados en la intención estratégica de la Caja Trujillo. Además, señala que la morosidad durante el 2010-2012 registró incrementos de hasta 11.51% en algunos sectores económicos durante el periodo de evaluación ocasionando elevadas ratios de morosidad, el incremento en las provisiones y el incremento de los castigados en la cartera morosa, los mismos que incidieron negativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Aguilar y Camargo (2014) en su análisis de morosidad en las instituciones micro financieras del Perú, concluye que las variables determinantes de la morosidad en las instituciones micro financieras, las cuales son divididas en variables macroeconómicas y microeconómicas, las variables determinantes de la morosidad son: la tasa de crecimiento de la actividad económica pasada, las restricciones de liquidez y el nivel de endeudamiento de los agentes.

Bayona (2013) en su tesis de grado del análisis de los factores que influyen en la rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú, observamos que el rendimiento de las instituciones microfinancieras (CMAC) ha venido mejorando en los últimos años 54, principalmente en la CMAC Arequipa la cual a diciembre 2012 lidera el grupo de este tipo de instituciones.

Álvarez (2012) en su anteproyecto de tesis análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras en el Perú 2002:01 - 2011:12, sostiene que la industria de las microfinanzas se está desarrollando rápidamente debido al desarrollo de instituciones cada vez más profesionales y sostenibles. Su entorno tiene varios factores que favorecen las microfinanzas: el crecimiento económico, la reducción de la pobreza y el fácil acceso al crédito fomentan una demanda alta y sostenida de servicios de microfinanzas. Un conocimiento profundo de los sectores atendidos es de gran importancia para promover las microfinanzas. 1 El sistema de microfinanzas peruano está compuesto por CMAC<sup>2</sup>, CRAC<sup>3</sup>, EDPYME<sup>4</sup>, Mi Banco y Financieras. Estas instituciones se especializan en la emisión de pequeños préstamos, principalmente para microempresas y préstamos al consumo. Las instituciones del sistema de microfinanzas se pueden dividir en dos categorías según sus características institucionales: bancos privados y estructuras financieras que atienden específicamente en sectores de escasos ingresos, como Mi Banco y otras financieras.

Santillán (2015) en su trabajo examina la morosidad y su impacto en Santa S.A. rentabilidad. fondo municipal de ahorro y préstamo. Con base en el caso del distrito de Huarmey en el año 2012, se extraen las siguientes conclusiones: Conocer el nivel de criminalidad en la Caja de Ahorro y Préstamo Santa S.A. Comuna. Tomando como ejemplo el distrito de Huarmey en 2012, el 100% de los encuestados mencionaron que sus clientes habían cometido actividades ilícitas; entre ellos Huarmey. El Fondo Distrital de Ahorro y Préstamo de la

Ciudad de Santa tiene una tasa de morosidad de 18.09%, s/1,066,781.27, ya que el riesgo que puede enfrentar el Fondo de Ahorro y Préstamo de la Ciudad de Santa es una disminución en su rentabilidad. El tipo de crédito con mayor porcentaje de morosidad, mencionado por el 100% de los encuestados, fue el crédito agrícola; porque son préstamos con amortización gratuita si se pagan en grano. En cuanto a la comprensión de los motivos de morosidad de los clientes que adeudaban a Santa S.A. Fondo de ahorro y préstamo municipal de la región de Huarmey, las causas conocidas de morosidad de los clientes en 2012 fueron el sobreendeudamiento, la deshonestidad, la falta de pago y el seguimiento de carteras insolventes; esto se debe a que sus clientes no muestran interés en pagar el préstamo. La deshonestidad de los analistas de crédito de la Caja del Santa, Huarmey, estaba relacionada con sus creencias o mentiras para recibir préstamos de sus clientes. Los clientes carecen de moral de pago, pues aunque tienen la opción de cancelar el crédito o las cuotas correspondientes, no han demostrado los intereses necesarios para cancelar. En cuanto al seguimiento de la morosidad, sus analistas de crédito y cobranza no verifican las fechas de pago de los clientes ni visitan los hogares cuando los clientes se vuelven morosos.

Talledo (2013) concluye sobre la cuestión de los atrasos en la cartera de crédito de las microempresas de las cajas de ahorro es que las cajas de ahorro y crédito rurales desempeñan un papel importante a la hora de brindar oportunidades de crédito a los microempresarios, especialmente en las zonas rurales. Sin embargo, teniendo en cuenta que otras unidades estructurales del sistema financiero, que no están especializadas en microfinanzas, han ingresado a los segmentos de mercado mencionados, la calidad de las carteras crediticias de estas unidades estructurales se ha deteriorado significativamente, lo que también ha creado problemas de eficiencia y rentabilidad. Como resultado, no fue hasta 2007 que los bancos comunales lograron un cierto grado de integración en sus respectivos mercados geográficos y mejoraron la tecnología

crediticia utilizada para emitir microcréditos. A partir de 2008, los bancos comerciales comenzaron a expandirse fuertemente en el sector de las microfinanzas (lo que se reflejó en la adquisición de empresas de microfinanzas por parte de los bancos), lo que resultó en una disminución de los diferenciales de tasas de interés (debido a una disminución de las tasas de interés activas y un aumento de las tasas de interés pasivas), ya que las cajas de créditos expanden el negocio a otras áreas geográficas, aumenta los gastos operativos y mejora la eficiencia operativa, ingresando adicionalmente a otros segmentos del mercado, como las grandes y medianas empresas, para diversificar el portafolio de inversiones.

### **Justificación**

El presente trabajo de investigación sobre la influencia de la evaluación crediticia en la reducción de una cartera morosa de la entidad financiera confianza de la ciudad de Huaraz, se justifica por cuanto al término de la investigación debe permitir conocer si la Evaluación en general y los Créditos en particular influyen en la reducción de una Cartera en Morosidad de la Entidad financiera otorgándole permanencia y cumplimiento de lo establecido en las disposiciones de su creación, según normativas y condiciones vigentes para la entidad financiera Confianza, de la Ciudad de Huaraz. Además que el diagnóstico, aplicación, descripción, conclusiones y recomendaciones del presente trabajo de investigación serán de utilidad para las demás entidades financieras de nuestro entorno, a nivel nacional e internacional, por cuanto las políticas, normativas y reglamentos han sido establecidas para todas las Entidades Financieras a nivel nacional.

## **Problema**

### **Problema General:**

¿Cómo influye la Evaluación Crediticia en la Reducción de una Cartera Morosa, en la entidad Financiera Confianza de la Ciudad de Huaraz, en el periodo 2014?

### **Problemas Específicos:**

- ¿Cómo se aplica la Evaluación de Créditos en la entidad Financiera Confianza de la Ciudad de Huaraz, en el periodo 2014?
- ¿Cuál es el Nivel de Morosidad en la entidad Financiera Confianza de la Ciudad de Huaraz, en el periodo 2014?

## **Fundamentación científica**

### **Evaluación Crediticia:**

Una definición posible es que la evaluación crediticia de microcréditos está referida a un conjunto de principios, procedimientos y políticas aprendidos y desarrollados por una institución que se propone penetrar en el mercado financiero de la microempresa.

El principio básico de la microfinanciación es una evaluación conjunta de la unidad de negocio y de la unidad familiar del cliente potencial. No basta con determinar los ingresos y gastos de la empresa. También es importante estimar los gastos incurridos por la familia del potencial deudor. Sólo comprendiendo plenamente el tema se puede determinar la

capacidad real de pago del prestatario y su capacidad para pagar el monto requerido del préstamo. Por lo tanto, las visitas a los negocios y hogares de los clientes serán una parte crucial de la evaluación crediticia.

Esto significa que cualquier analista de crédito necesita conocer el número de dependientes de una unidad familiar para poder calcular el coste de la comida y la ropa.

Además, pregunte por el nivel de educación del niño (primaria, primaria, secundaria, universitaria) para determinar el costo de los textos, útiles, transporte y propinas, y (si es privado) el monto de la pensión. También debes preguntar sobre los gastos de atención médica (la edad del propietario y del cónyuge puede ser útil).

Otro aspecto importante es comprender los hábitos de gasto de sus clientes: ¿comen fuera a menudo? ¿Salen a menudo los fines de semana? ¿Viaja o se va de vacaciones con frecuencia? En caso afirmativo: en términos monetarios, ¿cuánto significa eso por mes? Ser propietario de una vivienda es otro factor importante: ¿es usted propietario o pagó por ella? Si es tuyo: ¿Está empeñado? ¿Cuál es su valor esperado? Si es un plan de cuotas: ¿cuál es el monto del pago mensual? Si se alquila también es una señal de alerta porque el umbral de salida es bajo, y peor aún si también se alquila un local comercial.

También se debe prestar especial atención a los costos de servicios públicos: ¿Cuánto cuesta el servicio de agua, electricidad, teléfono, televisión por cable, Internet y vigilancia? ¿Tienes ama de llaves?

También hay gastos ocultos, como la pensión alimenticia de los padres o de algunos familiares (principalmente desempleados). En caso afirmativo: ¿cuánto subsidio mensual reciben?

En resumen, el trabajo del analista de crédito debe ser minucioso y, sobre todo, honesto, para que las cifras clave reflejen toda la información sobre la unidad familiar financiera del cliente.

Finalmente, es importante nunca pasar por alto la referencia personal de un cliente, que puede decirle algo sobre su reputación o carácter (una de las cinco "c" de la credibilidad). Se pueden obtener referencias de vecinos, proveedores y dueños de negocios de la misma zona. Comprender el carácter moral del prestatario potencial nos permitirá analizar otro aspecto importante de la evaluación crediticia: la disposición a pagar del deudor.

Disposición del prestatario a pagar por las microfinanzas: el componente indirecto de los costos de los préstamos de microfinanzas, que determina la mayor rentabilidad esperada de los propietarios de las instituciones de microfinanzas; por lo tanto, la razón para exigir tasas de interés más altas para los microempresarios es el desconocimiento sobre la disposición a pagar del potencial deudor.

No hay problema para deudores con negocios establecidos e historial crediticio reciente. Los problemas surgen cuando se trata de pequeñas empresas, que en su mayoría son informales y no tienen historial crediticio. No basta con determinar simplemente la solvencia de un deudor potencial.

También debe entenderse la disposición a pagar. Pero: ¿Cómo saber con seguridad si no tienes crédito? Por supuesto, la única forma de saberlo es después de que se haya concedido el préstamo, lo que significa mucho más riesgo que un cliente con un historial conocido.

Por lo tanto, las IMF que deciden otorgar préstamos asumen riesgos mayores de lo habitual, lo que requiere mayores retornos (mayor riesgo, mayor rentabilidad), lo que se traduce en tasas de interés más altas.

Esto no quiere decir que las IMF no estén haciendo nada para mitigar la falta de conocimiento sobre la disposición a pagar de los prestatarios potenciales.

Suelen utilizar verificación de fuentes indirectas, principalmente referencias del entorno, proveedores, clientes, etc. Además de ser una central de riesgos especializada en préstamos a microempresas, también informa sobre deudas telefónicas, deudas de servicios públicos (electricidad), deudas municipales (SATT), etc.

En cuanto al medio ambiente, esto se suele hacer consiguiendo información de los vecinos, del dueño de la tienda de la esquina, del guardia de seguridad, de la señora que riega el jardín cada mañana, etc.

En términos generales, cualquier persona que pueda ayudar a comprender la situación moral de un potencial deudor. Sin embargo, dado que los propietarios de pequeñas empresas tienen un buen historial crediticio y las instituciones de microfinanzas también comprenden la disposición a pagar del prestatario, es normal reducir la tasa de interés gradualmente en operaciones futuras. Si no, no te preocupes, porque la competencia está ahí para ofrecer tarifas favorables a otros clientes exactos e implementar medidas de subrogación de deuda.

En resumen, incluso los microempresarios sin historial crediticio pueden obtener un préstamo, incluso si inicialmente las tasas de interés son más altas que el promedio.

Lo importante es que cuando tienen un buen historial su situación mejora y es normal que entren al sistema financiero, quizás primero de una ONG a Edpyme, luego a una institución financiera, luego a una caja de ahorro finalmente a un banco y proporcionarle los beneficios asociados.

13 errores más comunes en el otorgamiento de microcréditos:

1: liberar al cónyuge o cogarante de la deuda, propietarios de uno de los bienes que componen la garantía de la sociedad de crédito, de la obligación de firmar el pagaré. Por lo tanto, si el principal incumple, incluso si se toman medidas contra las acciones y derechos de uno de los cónyuges, tales medidas no pueden hacerse cumplir hasta que la sociedad se extinga sin la firma de la otra parte.

2: se tiene más de un cliente analista de crédito. Situación en la que el cliente puede estar excesivamente endeudado con la propia entidad de crédito.

3: Se permitía aval conjunto arbitrario para el mismo cliente. Este hecho hace que pierdan su esencia los bonos solidarios, que deben soportar la posibilidad de que su tenedor no pueda pagar.

4: permitir la autenticación cruzada (tú me apoyas, yo te apoyo). De hecho, cuando uno incumple, es probable que el otro también incumpla. Se recomienda ir en grupos de tres.

5: Conceder préstamos fuera del ámbito de influencia de la entidad de crédito, ya que dificulta un adecuado seguimiento y encarece la recuperación en caso de impago.

6: Tratar los títulos o escrituras como parte del patrimonio del deudor o fiador solidario. En la práctica, estos documentos no son útiles en relación con los intentos de iniciar medidas preventivas, por lo que se recomienda en los casos en que la propiedad esté sujeta a registro de propiedad.

7: Demasiados préstamos paralelos. Es muy recomendable destinar: uno para capital de trabajo, otro para eventos (eventos escolares, Día de la Madre, Navidad, etc.) y el último para activos fijos.

8: El período de concesión de puntos para un evento es demasiado largo cuando estos puntos deben cancelarse y coincidir con el clímax del evento.

9: No combinar empresas de un mismo cliente y asignar puntos a cada empresa. Práctica; Si una empresa fracasa, también fracasan las demás.

10: Varios préstamos concedidos a la misma dirección. De hecho, aunque exista más de un negocio en la casa (propietario y cónyuge, padre e hijo, etc.), cuando una de las partes deja de pagar, lo más probable es que los demás dejen de hacer lo mismo.

11: Subestimar los gastos del hogar del solicitante del préstamo. Por lo tanto, encontramos que muchas veces no se incluyen en los cálculos todos los gastos familiares, como gastos de educación, gastos de servicios básicos, gastos de servicio de televisión por cable, gastos de transporte, gastos médicos, etc., lo que distorsiona la capacidad real de pago. al deudor.

12: Los costes de financiación no incluyen el reembolso mensual de todas las deudas del deudor (incluidas las deudas de bancos y de terceros).

13: Falta de supervisión del destino de la carta de crédito. Como resultado, encontramos que muchos préstamos utilizados para capital de trabajo y/o activos fijos se utilizan para diferentes propósitos, afectando la recuperación del crédito. La misma situación puede ocurrir si no se controla la subrogación de deudas.

### **La morosidad:**

El término “mora” se considera confuso ya que se usa indistintamente para referirse a diferentes conceptos. Por un lado, un retraso en el cumplimiento de una deuda se denomina legalmente incumplimiento, por lo que un deudor que retrasa el pago de sus obligaciones se considera moroso.

Así, se considerará que el cliente ha incurrido en mora si sus obligaciones son vencidas y el cumplimiento se retrasa por negligencia.

Desde un punto de vista formal, el incumplimiento del deudor no significa un claro incumplimiento de las obligaciones de pago, sino sólo un retraso en el cumplimiento de las mismas.

Una consecuencia directa del incumplimiento del deudor es el interés de demora devengado para compensar al acreedor por las pérdidas sufridas como consecuencia del retraso en el cobro de la deuda. Por lo tanto, una vez que se establece un incumplimiento, la parte morosa es responsable de pagar el monto principal de la deuda, así como los intereses de demora que puedan aplicarse con base en los pagos atrasados acumulados, lo que ayudará a compensar al deudor por los costos financieros de la mora. pagos.

Al mismo tiempo, el término “moroso” tiene otros significados y se suele utilizar en las empresas, tanto para referirse a aquellos clientes que se retrasan en el pago de sus facturas (después de la expiración del contrato) como a aquellos deudores que son absolutamente incobrables y cuyos créditos se cobrará a través de las pérdidas contables directas de las cuentas correspondientes.

a) Morosidad en el sistema financiero:

El sistema financiero juega un papel vital en el funcionamiento de la economía. Las instituciones financieras estables y solventes garantizan un flujo eficiente de recursos financieros desde las instituciones con ganancias hacia las que generan pérdidas, lo que permite a las empresas y a los consumidores aprovechar las oportunidades.

Desde principios hasta finales de la década de 1990, la actividad financiera en el país creció rápidamente no sólo a nivel general (creció la cantidad de dinero transferido a través del sistema financiero formal), sino también a nivel de los hogares. Por un lado, según información publicada por la Autoridad de Supervisión Bancaria y de Seguros de Suecia (SBS), entre 1993 y 1998 se estima que los préstamos del sistema bancario como porcentaje del PIB crecieron un 8 por ciento, y por otro lado.

Según la Encuesta de Niveles de Vida (ENNIV) de 1994. De 1997 a 1997, la proporción de hogares con crédito se duplicó. Sin embargo, esta tendencia comenzó a revertirse a finales de los años 1990, cuando los menores niveles de actividad debido a la crisis financiera internacional y El Niño redujeron la liquidez y aumentaron la deuda. Según datos publicados por el Servicio de Supervisión Bancaria y de Seguros (SBS), la delincuencia en el sistema bancario aumentó aproximadamente un 30% entre 1997 y 2001. Esta situación ha llamado especialmente la atención sobre el deterioro de la calidad de las carteras de inversión de los bancos.

El riesgo de crédito es el tipo de riesgo más importante al que se enfrenta cualquier institución financiera. Una medida de riesgo crediticio es la tasa de incumplimiento de una empresa, es decir, la parte de su cartera que está vencida.

La morosidad es la principal causa de dificultades de algunos sistemas financieros y de algunas entidades importantes

Las elevadas carteras de préstamos dudosos crean graves problemas que perjudican a las instituciones y, en última instancia, a la viabilidad a largo plazo del propio sistema.

De hecho, las instituciones financieras son vulnerables a altas tasas de incumplimiento, que inicialmente crean problemas de liquidez que eventualmente se convierten en problemas de solvencia si dichos problemas se repiten repetidamente y la institución no tiene préstamos de emergencia. Esto puede determinar la liquidación de la institución (Freixas y Rochet, 1998).

b) Índice de morosidad:

El Índice de morosidad (IMOR) es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.

$$\text{IMOR} = \frac{\text{CARTERA VENCIDA}}{\text{CARTERA TOTAL}}$$

Una cartera de crédito se clasifica como morosa si el prestatario se declara en quiebra o no se reembolsa el principal, los intereses o ambos de acuerdo con los términos originalmente acordados (teniendo en cuenta lo establecido en la norma).

Préstamo atrasado con pago único de capital con plazo igual o superior a 30 días; 60 días para préstamo rotativo y 90 días para préstamo hipotecario. Las horas de crédito se enumeran de acuerdo con la normativa vigente.

Los créditos morosos cuyos saldos se encuentren totalmente liquidados, o aquellos que se encuentren en proceso de reestructuración o renovación y cumplan con los requisitos regulares de pago del crédito, se considerarán nuevamente vigentes en la cartera.

Al ser este rubro una salida de la cartera por pagar, se registra con signo negativo. Las transferencias netas son la diferencia entre transferencias a la cartera vencida y transferencias a la cartera vigente.

Parte de la cartera de inversiones vencidas puede recuperarse mediante la concesión de garantías (en efectivo o en especie), la reestructuración de préstamos o la liquidación de préstamos vencidos. El importe recuperado se descontará de la cartera original.

Una solicitud de préstamo morosa, también conocida como contracargo, se define como la cancelación de un préstamo cuando hay pruebas suficientes de que el préstamo no se puede recuperar. El banco refleja estos usos en sus cuentas utilizando reservas creadas previamente.

No existen criterios específicos cuando los bancos presentan solicitudes de cartera. La regulación permite a los bancos decidir si los préstamos vencidos deben permanecer en el balance o cancelarse, por lo que varía dependiendo de las políticas fijadas por cada institución.

Otros movimientos tenidos en cuenta en los cálculos

Estos son: compra y venta de créditos vencidos y ajustes cambiarios de otros créditos monetarios, ambos bajo la categoría de ajustes adicionales. Por lo tanto, el saldo final de la cartera morosa se

calcula como el saldo inicial más las transferencias netas menos las recuperaciones, menos los siniestros más ajustes adicionales.

Todos estos cambios en la cartera madura hacen del IMOR una medida difícil de interpretar. En cierto nivel, el IMOR puede reevaluar el riesgo crediticio incluyendo préstamos antiguos vencidos que serán cancelados. Una reducción del IMOR no significa necesariamente una reducción del riesgo crediticio, ya que esto se debe a mayores deducciones y no a menos transferencias. De manera similar, el aumento del IMOR puede subestimar el riesgo crediticio porque no refleja proporcionalmente las transferencias de la cartera vigente a la cartera de vencimiento ocurridas durante el período considerado (Banco de México, 2014).

c) Causas de la morosidad:

Factores macroeconómicos. Los modelos que explican los determinantes macroeconómicos del fracaso empresarial son relativamente comunes. (Saurina, 1998) argumentaron que debido a la naturaleza de los problemas financieros de las empresas en quiebra, el incumplimiento de la deuda es un requisito previo para la quiebra, aunque una empresa que incumple sus deudas no necesariamente irá a la quiebra. De esta manera, utiliza algunos modelos teóricos relacionados con la quiebra corporativa para explicar los determinantes generales del comportamiento criminal.

Un hallazgo común de los modelos teóricos y empíricos es que existe una correlación negativa entre la economía y la delincuencia. Sin embargo, esta relación puede verse influenciada por las variables utilizadas para medir el período.

Además, también es necesario evaluar si la relación entre la tasa de criminalidad y el ciclo es sincrónica o rezagada; es decir, si las tasas de crecimiento económico actuales impulsan las tasas de criminalidad actuales, o si expansiones anteriores condujeron a una mejor capacidad para realizar pagos futuros y, por lo tanto, a menores tasas de incumplimiento futuras.

Las mayores restricciones de liquidez pueden generar problemas de disponibilidad. Por ejemplo, un aumento general de los salarios, de los precios de las materias primas o de los tipos de interés reduce la solvencia de una empresa o de un hogar (un aumento de los salarios aumenta su solvencia).

Un mayor nivel de deuda (medido como porcentaje del PIB o del ingreso promedio) puede dificultar que los agentes cumplan con sus obligaciones, debido a la mayor importancia del servicio de la deuda o a las menores oportunidades de obtener nuevo crédito. Es más difícil obtener financiación adicional.

Factores microeconómicos: El comportamiento de cada entidad financiera es crucial para explicar su tasa de criminalidad, por ejemplo, se espera que aquellas entidades con políticas de ubicación más agresivas tengan tasas de criminalidad más altas. En este sentido, el crecimiento del crédito, el tipo de negocio y los incentivos para adoptar políticas de alto riesgo son los conjuntos de variables más analizados.

Uno de los factores más importantes que afectan la tasa de morosidad de un banco es su grado de concesión de crédito; un aumento significativo en el crecimiento del crédito también puede ir acompañado de una disminución en la demanda de los solicitantes. Una posible razón del aumento de los pagos atrasados es que los administradores tal vez tengan que adoptar políticas crediticias más

riesgosas. Las empresas con problemas de solvencia pueden empezar a "volar hacia adelante" y buscar expansión en áreas más rentables, pero más riesgosas. (Shaolín 1998).

Por otro lado, la selección adversa también desalienta a las instituciones a intentar aumentar rápidamente su participación en los mercados crediticios, porque si una empresa intenta robar los clientes de otro banco, sólo puede despedir a los peores clientes. Si dicha expansión ocurre hacia nuevas áreas o segmentos de mercado, el problema de la selección adversa puede aumentar porque los primeros clientes en ingresar a la nueva empresa serán los de menor calidad.

El número de instituciones por unidad se utiliza como indicador de la distribución geográfica de cada institución. En principio, un aumento en el número de instituciones significa acceso a un mercado más grande, lo que puede generar dificultades en el seguimiento y control, afectando a menudo la evaluación y la resiliencia.

Por otro lado, un seguimiento crediticio adecuado en cualquier entidad de crédito puede ser un factor importante en las tasas de recuperación. La falta de recursos dedicados a tareas de seguimiento es una práctica peligrosa que puede afectar la capacidad de control y recuperación de los préstamos emitidos.

Una métrica bastante común es el dinero de colocación por empleado. Representa el número promedio de pasantías en las que debe participar cada empleado, definido como la relación entre el número total de pasantías y el número de empleados.

En principio, se espera que el impacto de este indicador sobre la delincuencia sea positivo. Sin embargo, esta relación no está clara, ya que el aumento de los depósitos por empleado genera tasas de

incumplimiento más altas hasta que el empleado supera el punto de saturación crediticia, que puede controlarse eficazmente, es decir, después de alcanzar una determinada cantidad de depósito este empleado puede aumentar o mantener la efectividad del control y en algún momento puede comenzar la pérdida de efectividad del control debido al gran volumen a monitorear.

Existe incertidumbre sobre la relación entre las tasas de incumplimiento y las garantías, ya que la teoría tradicional sostiene que los prestamistas principales están dispuestos a ofrecer más garantías para indicar que son menos riesgosos y, a su vez, mayor es la cantidad de garantías proporcionadas, lo que limita las opciones de los prestamistas.

Sin embargo, las teorías desarrolladas muestran una relación positiva, pues confirman que la existencia de garantías reduce los incentivos de las instituciones para realizar un adecuado seguimiento crediticio, al tiempo que crea un excesivo optimismo entre los prestatarios (Soto, 2006).

En el sistema financiero peruano las garantías de crédito se clasifican y publican según su capacidad de ser cumplidas en el menor tiempo posible. Por tanto, existen garantías de ejecución lenta, garantías de ejecución rápida y otras garantías no confidenciales.

Sin embargo, como reconocen Murrugarra y Ebentreich (1999), en el caso de las microfinanzas este indicador no es tan preciso ya que no refleja el uso generalizado de otros tipos de garantías (por ejemplo, garantías) para diversos tipos de préstamos emitidos y garantías personales que difieren en naturaleza de las garantías verdaderas.

d) Indicadores de morosidad:

Corresponde a los indicadores de calidad de activos publicados por el Servicio de Supervisión Bancaria y de Seguros del Perú (Glosario SBS); informó lo siguiente:

- 1.- Activos productivos/Activos totales (%): Esta relación mide la proporción de activos que generan ingresos financieros.
2. Cartera Morosa/Crédito Directo (%): Porcentaje de crédito directo que se encuentra vencido o en cobranza judicial.
3. Cartera no renta MN / Crédito directo MN (%): Intereses y Crédito directo en moneda local para cobros vencidos o legítimos.
4. Cartera Morosa ME/Préstamos Directos ME (%): Porcentaje de préstamos directos en moneda extranjera que se encuentran vencidos o cobrados legalmente.
5. Crédito refinanciado y reestructurado/crédito directo (%): porcentaje del crédito directo que ha sido refinanciado o reestructurado.
6. Devengo/Saldo Vivo (%): El porcentaje del monto vivo cubierto por el título.

e) Tipos de créditos:

Según la Resolución SBS N° 11356-2008, la cartera de créditos de una institución financiera será clasificada en ocho (8) tipos.:

a- Préstamos empresariales: estos préstamos se otorgan a personas jurídicas cuya facturación anual sea superior a S/. 200 millones durante los últimos dos (2) años según las últimas cuentas anuales auditadas del deudor. Si el deudor no ha auditado las cuentas, el crédito no puede considerarse como tal.

Si posteriormente las ventas anuales del deudor disminuyen a un nivel que no exceda de S/. 200 millones durante dos (2) años consecutivos, el préstamo debe reclasificarse a un préstamo comercial mayor.

Además, se considerarán empresas constituidas conforme a la ley el crédito gubernamental, el crédito emitido a bancos multilaterales de desarrollo, entidades públicas, intermediarios de valores, empresas del sistema financiero, activos de seguros de crédito autónomos y fondos de garantía.

b - Préstamos para grandes empresas: son préstamos concedidos a personas jurídicas

El monto de ventas anuales supera los S/. 20 millones, pero no más de S/. 200 millones durante los últimos dos (2) años según las últimas cuentas anuales del deudor.

Los deudores continuaron emitiendo instrumentos de deuda en los mercados de capital el año pasado.

Si posteriormente las ventas anuales del deudor superan el umbral de S/. Cuando el crédito de un deudor alcanza los \$200 millones durante dos (2) años consecutivos, debe reclasificarse como crédito comercial si se presentan estados financieros auditados.

Asimismo, si el deudor no ha mantenido una emisión vigente de instrumentos de deuda durante el último año y el volumen de ventas de ese año ha disminuido a un nivel no superior a S/. Préstamos de hasta 20 millones

de soles durante dos (2) años consecutivos se reclasifican como préstamos a mediana empresa, pequeña empresa o microempresa, respectivamente, con base en el nivel de endeudamiento total del sistema financiero en los últimos (6) meses.

c- Préstamos para medianas empresas: Estos préstamos se otorgan a personas jurídicas del sistema financiero cuyo endeudamiento total sea mayor a S/. 300,000 préstamos en los últimos seis (6) meses y no califica como préstamo comercial o préstamo comercial grande.

Cuando alcancen los USD 20 millones durante dos (2) años consecutivos o el deudor haya emitido en los mercados de capitales, el préstamo del deudor deberá reclasificarse como un préstamo corporativo o grande corporativo, respectivamente.

Además, una de las siguientes características: La deuda total del deudor en el sistema financiero se reduce entonces a un nivel no mayor a S/. \$300,000 por seis (6) meses consecutivos, el préstamo debe reclasificarse como un préstamo para pequeñas empresas o microempresas según el nivel de deuda. También se consideran préstamos a medianas empresas los otorgados a personas físicas cuya deuda total con el sistema financiero (excluyendo créditos para vivienda) es mayor a S/. 300.000 en endeudamiento en los últimos seis (6) meses, si parte de la deuda califica como crédito a pequeñas empresas o microempresas, en caso contrario se seguirá clasificando como crédito de consumo.

Si posteriormente se reduce la deuda total del deudor en el sistema financiero (excluidos los créditos hipotecarios) a un nivel que no exceda los 300 000 soles en seis (6) meses consecutivos, el préstamo debe reclasificarse como préstamo de consumo (revolvente y/o no rotativo) y préstamo para pequeñas empresas o microempresas dependiendo del nivel de deuda y el destino del préstamo, como el caso puede ser.

d- Préstamos para pequeñas empresas: estos préstamos están destinados a financiar actividades de producción, comercialización o servicios y se otorgan a personas naturales o jurídicas cuyo pasivo total en el sistema financiero (excluidos los créditos para vivienda) sea superior a S/. 20,000, pero no más de S/. 300.000 personas en los últimos seis (6) meses.

Si posteriormente la deuda total del deudor en el sistema financiero (excluidos los créditos para vivienda) excede los S/. Un préstamo de \$300,000 por seis (6) meses consecutivos debe reclasificarse como préstamo para mediana empresa. Asimismo, si la deuda total del deudor en el sistema financiero (excluidos los créditos para vivienda) disminuye posteriormente a un nivel no mayor a S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, el préstamo debe reclasificarse como un préstamo para pequeñas empresas.

e- Créditos a microempresas: Estos créditos están destinados a financiar actividades de producción, comercialización o servicios y se otorgan a personas naturales o jurídicas cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (excluyendo créditos para vivienda) no exceda los S/. 20.000 en los últimos seis (6) meses.

Si posteriormente la deuda total del deudor en el sistema financiero (excluidos los créditos para vivienda) excede los S/. 20,000 durante seis (6) meses consecutivos, el préstamo debe reclasificarse al tipo de préstamo apropiado según el nivel de deuda.

f- Crédito revolvente al consumo: crédito revolvente otorgado a una persona natural para pagar bienes, servicios o gastos no comerciales. Si el deudor tiene otros créditos para pequeñas empresas y la deuda total del sistema financiero (excluyendo créditos para vivienda) es mayor a S/. Un préstamo de \$300,000

por seis (6) meses consecutivos debe reclasificarse como préstamo para mediana empresa.

Lo dispuesto en el párrafo anterior no se aplica a los préstamos otorgados a personas físicas que tengan únicamente préstamos de consumo (renovables y/o no renovables) y/o hipotecarios, los cuales aún deben clasificarse como préstamos de consumo (renovables y/o no renovables) y/o préstamos para vivienda (según sea el caso).

g- Préstamos de consumo no renovables: Son préstamos no renovables que se otorgan a personas físicas para pagar bienes, servicios o gastos que no están relacionados con el negocio.

Si el deudor tiene otros créditos para pequeñas empresas y la deuda total del sistema financiero (excluyendo créditos para vivienda) es mayor a S/. Un préstamo de \$300,000 por seis (6) meses consecutivos debe reclasificarse como préstamo para mediana empresa.

Lo dispuesto en el párrafo anterior no se aplica a los préstamos otorgados a personas naturales que tengan únicamente préstamos de consumo (renovables y/o no renovables) y/o préstamos hipotecarios, los cuales aún deben clasificarse como préstamos de consumo (renovables y/o no renovables) y/o préstamos para vivienda (según sea el caso).

h- hipotecas: son préstamos otorgados a personas naturales para la compra, construcción, renovación, reconstrucción, ampliación, mejoramiento y subdivisión de su vivienda, siempre que dichos préstamos se otorguen con una hipoteca debidamente registrada; ya sea que estos préstamos se concedan mediante un sistema de crédito hipotecario tradicional, un título de hipoteca o cualquier otro sistema de características similares.

Esta categoría también incluye los préstamos obtenidos para la compra o construcción de casa propia, que no entran en esta categoría a la fecha de operación por ser activos futuros, activos en proceso independiente o activos en registro de propiedad. Pueden estructurarse como hipotecas personales con origen en el crédito otorgado.

Para determinar el nivel de endeudamiento del sistema financiero se tendrá en cuenta la información de los últimos seis (6) Informes Crediticios Integrales (RCC) enviados por los reguladores.

El RCC final a considerar es el que está disponible el primer día del mes. Si el deudor no cuenta con historial crediticio, el nuevo historial crediticio se utilizará como criterio para determinar el nivel de endeudamiento del sistema financiero.

De igual forma, si el deudor tiene historial crediticio, pero el historial crediticio del deudor no ha sido presentado en todas las RCC enviadas por la autoridad de control durante los últimos seis (6) meses, solo se reportará información de la mencionada RCC donde se encuentre el deudor.

#### **Créditos por categoría de riesgo del deudor:**

- **crédito de categoría ordinaria:** en el caso de los préstamos comerciales, el crédito concedido a las grandes y medianas empresas corresponde a deudores con posiciones financieras líquidas, un bajo nivel de endeudamiento de capital y un crédito adecuadamente estructurado y relacionado con su capacidad de obtener beneficios; y cumplir con sus obligaciones a tiempo.

Para préstamos a pequeñas empresas, microempresas y consumidores, corresponde a préstamos de deudores que han pagado las cuotas pactadas o pospuestas por un período de hasta 8 días naturales.

En el caso de los préstamos para vivienda, esto incluye préstamos de deudores que han reembolsado el préstamo de conformidad con el acuerdo o han aplazado el pago hasta por 30 días naturales.

- **Préstamos de categoría CPP (posibles problemas):** en cuanto a los préstamos comerciales, los préstamos para grandes y medianas empresas son adecuados para prestatarios con buena situación financiera y rentabilidad, deuda de capital moderada y suficiente liquidez de efectivo: reembolso de capital e intereses de la deuda. , aunque sus flujos de caja pueden verse reducidos para cubrir el reembolso, o pueden experimentar ocasionalmente pequeños impagos en los puntos de pago, pero no superiores a 60 días naturales.

Los préstamos a pequeñas empresas, microempresas y consumidores incluyen préstamos a deudores con aplazamientos de pago de 9 a 30 días naturales. En créditos para vivienda, corresponde a créditos en los que el deudor presenta un atraso de 31 a 60 días naturales.

- **Crédito categoría de pobreza.** En el caso de los préstamos comerciales, los préstamos a grandes y medianas empresas, incluidos prestatarios con malas condiciones financieras y flujos de efectivo insuficientes para cubrir todo el capital y los intereses, no están sujetos a proyecciones de liquidez que mejoran con el tiempo y son muy sensibles a los cambios en variables materiales y no pueden obtener ganancias ni registrar retrasos en el pago de préstamos de 61 a 120 días calendario.

En el caso de pequeñas empresas, microempresas y créditos de consumo, los deudores cuyo plazo de amortización esté entre 31 y 60 días naturales deberían considerar obtener un préstamo.

En el caso de los préstamos para vivienda, esto incluye los préstamos a deudores que aplazan el pago del préstamo entre 61 y 120 días naturales.

- **préstamo en categoría cuestionable:** para préstamos comerciales, préstamos para grandes y medianas empresas, incluidos préstamos para deudores con liquidez insuficiente que no pueden pagar el monto principal o los intereses y que indican una situación financiera grave con un alto nivel de deuda de capital.

Se registraron grandes atrasos entre 121 y 365 días. Para los créditos a empresas de menor tamaño, microempresas y consumidores se consideran créditos a deudores con un atraso en el pago de 61 a 120 días calendario, mientras que para créditos para vivienda corresponde a créditos a deudores con un atraso en el pago de 121 a 121 días calendario. 365 días naturales.

- **Préstamos incobrables:** préstamos comerciales, préstamos a grandes y medianas empresas, incluidos préstamos a deudores con liquidez insuficiente para cubrir costes, suspensiones de pagos o deudores en quiebra.

Declaración de quiebra o registro retrasado por más de 365 días. Los créditos a pequeñas empresas, microempresas y consumidores consideran los créditos de deudores con más de 120 días calendario de mora, mientras que los créditos para vivienda incluyen los créditos de deudores con más de 120 días calendario de mora. 365 días naturales.

### **Cartera De Clientes Con Morosidad**

Para tener éxito en el mundo de las cobranzas, primero se debe saber escuchar a los clientes. Ya que cuando una persona escucha, no solamente es oír, sino que se debe poner atención para dar solución al problema. Además, se debe tener en cuenta los diversos factores que se presentan en el campo de las cobranzas.

## Pasos importantes a seguir en una cobranza

**Admitir deuda:** El primer paso para el cobro de la deuda es que nuestro cliente admita la deuda, aunque esto pueda parecer fácil, si la deuda es demasiado grande puede suceder que el cliente se niegue a admitir que nos debe a nosotros y por tanto la deuda. posible recoger. Aunque es extremadamente difícil, el origen y el monto de la deuda deben probarse con absoluta certeza.

**Aceptación:** Una vez que se cumplan los objetivos anteriores, nosotros, como administradores eficaces, debemos permitir que el cliente acepte la cuenta. Si la cuenta está muy vencida, es posible que el cliente nos haya dicho que nunca pagará, por lo que es muy importante que el cliente demuestre que está dispuesto a pagar.

**Monto:** Es importante tener un saldo exacto y documentado porque si le proporcionamos a un cliente un saldo incorrecto, le permitiremos finalizar nuestros esfuerzos de cobro de inmediato.

**Tiempo:** Una vez hecho lo anterior, debemos definir claramente la fecha de pago de la cuenta. Muy a menudo, los clientes cumplen con todas las condiciones anteriores, pero no indican la fecha de pago, porque creen que con esa actitud pueden retrasar el pago. No se requiere pago:

Ejecución y Monitoreo: Una vez que hayamos logrado los objetivos anteriores, será fácil brindar asesoramiento de pago a los clientes. No consideremos este documento como un acuerdo o una promesa de pago, porque el cliente puede negarse a entregarlo porque afirma que si no tiene que firmar este documento en primer lugar, no puede firmarlo en este momento. tiempo.

Morosidad: Es muy importante hacer de este proceso de cobro una negociación, por lo que es importante que tengamos un amplio conocimiento de todos los aspectos del cobro que queremos hacer con estos clientes, y estemos preparados para responder objetivamente a cualquier objeción que pueda surgir. surgir. Presentado a nuestros clientes durante las negociaciones.

Actitudes ante las objeciones:

- Se deben aceptar sin ningún problema
- Admitir la lógica de estas
- No escapar de ellas
- Separar cada una
- Entender su significado antes de responder
- Si en caso no conoce el significado, se resuelve luego
- No confiarse
- Ser concreto
- No sienta miedo
- Sinceridad ante todo
- Tener mucha paciencia
- No burlarse de otros clientes.

## **Sistema Financiero Peruano**

El sistema financiero peruano regulado por la SBS está compuesto por 66 instituciones financieras: 17 bancos, 12 empresas financieras, 12

Cajas de Ahorro y Crédito Municipales (“CMAC”), 9 Cajas de Ahorro y Crédito Rurales (“CRAC”), 11 Unidades de Fomento de la Pequeña Empresa (EDPYMES), 2 Empresas de Arrendamiento Financiero (también conocidas como Empresas de Arrendamiento), 1 Corporación de Factoraje y 2 Sociedades Hipotecarias Empresas (“EAH”).

Además, existe una gran cantidad de entidades que no están reguladas por el VRS, como las Organizaciones No Gubernamentales Proveedoras de Financiamiento Crediticio y las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COOPAC), que están reguladas por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito. Perú (“FENACREP”). El número de entidades financieras en nichos de negocio específicos continúa aumentando, atraídas por los resultados del negocio crediticio y las oportunidades de crecimiento en las carteras bancarias y crediticias. Los procesos de liquidación de entidades financieras (CMAC Pisco y CRAC Señor de Luren en mayo de 2014 y junio de 2015, respectivamente) fueron hechos aislados y no tuvieron un impacto significativo en el funcionamiento general del sistema financiero y sus perspectivas futuras. Además de la supervisión del Servicio de Supervisión de Banca, Seguros y AFP (SBS), las instituciones financieras están sujetas a la supervisión del Banco Central de Reserva (BCR) y del Servicio de Supervisión del Mercado de Valores (SMV) con sus respectivas autoridades.

En el período reciente, el crecimiento del sistema financiero del Perú se ha desacelerado y los indicadores de calidad de la cartera se han deteriorado,

principalmente para las empresas y entidades más pequeñas que operan en mercados limitados por factores como la intensa competencia, el exceso de crédito y el excesivo endeudamiento de los clientes. Junto con la baja vitalidad de la economía nacional y su impacto en la demanda de crédito y los riesgos crediticios. El sistema financiero nacional está altamente concentrado y los bancos comerciales representan el 90,93% del total de los activos del sistema financiero bajo supervisión de la SBS, mientras que los cuatro grandes bancos (Banco de Crédito, BBVA Continental, Scotiabank e Interbank) representan el 75,95% del total. los activos totales del sistema financiero El crédito representa el 74,22% del total de la cartera y el 74,97% del total de los depósitos.

Las normas de supervisión bancaria y la vigilancia por parte de los organismos supervisores, así como la aplicación de medidas cautelares como el riesgo crediticio, la gestión de la liquidez y la solvencia patrimonial en el sistema financiero, contribuyen a la adopción de políticas económicas sostenibles por parte del gobierno central y a la preservación de la macroeconomía. fundamentos y objetivos económicos importantes.

Los indicadores se encuentran en un nivel controlado, lo que reduce el impacto de la situación financiera internacional.

En el primer semestre del año fiscal 2015, los activos totales del sistema financiero nacional aumentaron 6,93% con respecto al cierre de 2014 (aumento anual de 13,41% respecto a junio de 2014) (S/. 353 650 millones vs. S/. 330,73 mil millones de dólares (considerando valores constantes), lo que corresponde a la tasa de crecimiento promedio anual del sistema financiero en 2010-2014 (12,31%), lo que significa un buen desempeño en comparación con otros sectores de la industria manufacturera y la economía de servicios.

La expansión del sistema financiero es de 2,5 a 3 veces mayor que el PIB del país (aumento en los últimos 12 meses desde junio de 2015 – 1,96%). Este es el resultado de una política expansiva, que se refleja en las medidas correctivas tomadas por la mayoría de las instituciones financieras internacionales en la gestión de riesgos, fortaleciendo la supervisión de los bancos nacionales, ajustando la solvencia del capital a los estándares internacionales y reduciendo las normas de reserva de depósitos bancarios y tasas de referencia, las medidas tomadas por el BCR para reducir el valor en dólares de los préstamos (que incluyen metas y sanciones por incumplimiento), y la necesidad de aumentar la exposición de los bancos a la economía, entre otros factores.

### **Financiera Confianza:**

Financiera Confianza es una entidad perteneciente al grupo BBVA, que es un conjunto de empresas cuya especialidad es el desarrollo económico, social, sostenible e inclusivo de las personas menos favorecidas de la sociedad.

En 2014, el Fondo de Microfinanzas BBVA continuó profundizando en las áreas de mayor necesidad con 7.472 empleados y 488 oficinas en siete países, a través de ocho unidades de microfinanzas especializadas en financiación responsable y productiva: Banco de Microfinanzas de Colombia Bancamía; Financiera Confianza, Perú; Banco Adopem, República Dominicana; Startup Microfinance y Fondo Esperanza en Chile; Microfinanzas Contigo, Argentina; Microservicios, Panamá; y la Corporación de Microfinanzas de Puerto Rico.

A finales de 2014, el Fondo de Microfinanzas BBVA atendió a 1.544.929 clientes, el 59% de los cuales eran mujeres, de las cuales el 96% lograron éxito en sus carreras para evitar la pobreza.

Desde su creación, el Fondo ha concedido préstamos por valor de 6.642 millones de dólares a 4,7 millones de empresarios de bajos ingresos para el desarrollo de actividades productivas (2007-2014). Actualmente es la iniciativa solidaria de mayor impacto social en América Latina. Llega a 6,2 millones de vidas.

Además de brindar un apoyo integral a todos los clientes, la fundación continuó capacitando a sus emprendedores durante 2014 para mejorar sus habilidades productivas e impulsar su desarrollo empresarial.

Este ejercicio, la fundación capacitó a más de 250.000 clientes en programas de capacitación y educación en habilidades y competencias relacionadas con su negocio o segmentos específicos, así como en educación financiera.

### **Desarrollo del sector microfinanciero**

En 2014, el Fondo continuó fortaleciendo su participación en diversas iniciativas, que forman parte de las medidas para el desarrollo de la industria de las microfinanzas. A finales de año, la fundación lanzó una revista digital trimestral "Progreso" sobre novedades jurídicas en el campo de las microfinanzas, que resume los logros legislativos y regulatorios más significativos en este

campo a nivel mundial, así como las innovaciones. en el campo. Administración de Empresas. Paralelamente, la fundación también celebró una nueva etapa del “Curso de Formación en Gestión Empresarial”.

"Institución de microfinanzas" en República Dominicana en cooperación con la Asociación de Cooperativas de Crédito y Crédito (Abancord). A través de este nuevo taller, más de 350 miembros de juntas directivas y directores de instituciones de microfinanzas han sido capacitados en América Latina desde el inicio del programa en 2011.

- **Tipos de Créditos:**

La propuesta de Financiera Confianza está orientada a todos aquellos emprendedores que no tienen muchos ingresos, y que se ven limitados en los créditos en el sistema financiero. Es por eso que esta financiera cuenta con una gran variedad de productos y servicios que satisfacen las expectativas de nuestros clientes, ya sean los actuales y los futuros, teniendo en cuenta las diversas etapas de desarrollo.

MYPE y crédito agrícola: Al cierre de 2014, estos préstamos representaron el 84% de nuestra cartera total. Ambos tipos de préstamos, ya sean para capital de trabajo o para activos fijos, son nuestra principal razón de ser, que es apoyar el desarrollo productivo. financiero.

Los microempresarios son considerados una prioridad para el desarrollo de nuestros productos, por lo que en 2014 hemos

trabajado arduamente para mejorar los procesos de enfoque, documentación y evaluación de riesgos en un esfuerzo por fortalecer la relación entre nuestros clientes y la agencia.

En 2015 nuestra propuesta de valor se basará en la proximidad al cliente. En este sentido, intentaremos atenderlos de manera más flexible y oportuna y mejorar nuestros productos y procesos.

En lo que respecta al sector agrícola, somos la primera institución de microfinanzas que otorga préstamos a este sector. En este sentido, continuaremos mejorando nuestros productos enfatizando los tipos de plantas, ubicaciones, capacidades de producción y mercados y haciendo que los términos de nuestros productos sean más flexibles a las características de la industria. Por lo tanto, la recolección continuará según las fechas de cosecha y venta, generalmente con pagos globales, pero los períodos de recolección pueden acortarse o ampliarse debido a las condiciones climáticas siempre impredecibles.

En este sentido, ofrecemos a nuestros clientes agrícolas seguros específicamente diseñados para protegerlos contra factores climáticos que afectan el crecimiento de los cultivos. Por lo tanto, somos una de las pocas instituciones financieras que ofrecen este tipo de productos a clientes agrícolas. En diciembre de 2014, el saldo de la cartera agrícola ascendía a 188 millones de chelines.

Préstamos para la construcción de viviendas: a medida que nuestros clientes crecen, necesitan financiamiento para mejorar sus viviendas, que a menudo tienen operaciones de fabricación. Los préstamos para la autoconstrucción satisfacen esta necesidad e inciden positivamente en su calidad de vida. El saldo de dicha

cartera de préstamos a diciembre de 2014 era de 140 millones de chelines. Inclusión:

En Financiera Confianza creemos que las mujeres peruanas son un pilar importante del desarrollo económico. Por ello, desde 2006 lanzamos un producto financiero llamado "Palabra de Mujer" para mujeres de bajos ingresos de zonas rurales y urbanas que se integran a grupos de ayuda mutua y reciben un "préstamo educativo".

Para integrar eficazmente a estas mujeres empresarias en el sistema financiero, se adopta un enfoque grupal confiable y de apoyo mutuo de 8 a 25 participantes con préstamos periódicos y capacitación (capacitación) en desarrollo humano y gestión empresarial. Estos préstamos les permiten construir un historial crediticio, facilitando mejores términos y montos crediticios en función de su comportamiento.

Una formación adecuada en las herramientas básicas de la gestión empresarial garantiza mejores resultados y asegura la sostenibilidad de la empresa. Además, el producto tiene un capital equivalente al 10% del monto del préstamo (pequeños ahorros) disponible al final del préstamo. En diciembre de 2014, el número de clientas atendidas era cercano a 30.000 con un saldo total de 24,4 millones de soles.

Crecimiento del ahorro: El ahorro de Financiera Confianza ha crecido de manera sostenida en los últimos años. Como resultado, los depósitos en 2014 aumentaron un 17% respecto al año anterior, alcanzando los 950 millones de Pandora.

Financiera Confianza también trabaja para promover el ahorro entre los grupos más vulnerables del Perú, convirtiéndose en la primera organización privada en ejecutar el programa Ahorro para

Todos en zonas rurales del país. El Recuadro 3 resume los objetivos y los resultados más importantes del programa nacional de ahorro de diciembre de 2014.

**Seguros y Servicios:** Como parte de nuestra propuesta de valor, nos asociamos con las principales compañías de seguros del mercado para ofrecer a nuestros clientes una amplia gama de coberturas de seguros que los protejan contra cualquier evento adverso que ocurra durante su vida. Iré a nuestra casa la próxima vez.

Las principales pólizas de seguro que ofrecemos a nuestros clientes son: Crédito Fiscal, Multirramo, Agropecuario, Seguro de Accidentes, Seguro de Vehículos de Motor y SOAT. En 2015, ampliaremos nuestros servicios a nuestros clientes integrando seguros agrícolas y nuevos productos especialmente diseñados para microempresarios.

- **Gestión de Créditos:**

En Financiera Confianza estamos enfocados en la mejora permanente de nuestro modelo de gestión de riesgos, diseñado e implementado bajo los parámetros normativos vigentes y la visión estratégica de la entidad, con el objetivo de asegurar la coherencia entre las políticas de riesgos y el perfil de riesgo objetivo. El marco corporativo integral comprende:

- Políticas prudentes para el control de riesgos.
- La difusión de políticas y el afianzamiento de la cultura de riesgos.
- Metodologías y sistemas orientados a una adecuada identificación, medición, seguimiento y control del riesgo crediticio, de mercado y liquidez, y operacional.

La información acerca de las posiciones de riesgos se reportan mensualmente al Directorio, Comité de Riesgo y AltaGerencia.

- **Cultura Corporativa**

En Financiera Confianza la cultura corporativa se consolidó durante todo el 2014. Los esfuerzos realizados se enfocaron principalmente en el campo, acompañando clientes, cumpliendo objetivos, teniendo identidad corporativa y con liderazgo. Todos estos factores tuvieron el adecuado soporte comunicacional, gracias a actividades simples y el compromiso de todos nuestros colaboradores gracias a los diversos canales que posee la institución.

Viviendo nuestra Misión:

Estamos orgullosos de tener una misión trascendente que trasciende el tiempo y el espacio: "Crear oportunidades para que las familias de bajos ingresos mejoren sus ingresos y calidad de vida a través de una economía responsable y productiva". También creemos que tenemos mucha responsabilidad en todos nuestros

aspectos. relaciones (principalmente con nuestros socios comerciales y clientes) para lograr este objetivo. Fue con este entendimiento que se implementó el proyecto "Vivir nuestra misión".

Este programa está diseñado para que los altos líderes de la organización conozcan de primera mano las actividades que dan forma a nuestras relaciones con los clientes para cumplir con nuestra misión de brindar oportunidades de vida a cada familia a través de una economía productiva.

En el proyecto participaron 45 colaboradores, entre subdirectores, gerentes regionales, gerentes, subgerentes y personal de apoyo, quienes además de participar en el comité de crédito, dieron seguimiento a nuestros diligentes asesores comerciales durante toda la jornada laboral. Está prevista una versión 2015 del programa que se extenderá a todos los nuevos directivos que ingresen a la organización.

Estamos satisfechos con los resultados de este programa, reflejados en los testimonios de los participantes, su renovada motivación y, lo más importante, la apreciación del grado en que su trabajo ha afectado la cristalización de nuestra misión y la vida de nuestros clientes. y para el desarrollo de nuestro país.

Este año se avanzó en la profundización del liderazgo compasivo, un modelo que comprende la esencia de cómo somos, hacemos y nos relacionamos unos con otros y con los demás; sus dos pilares: la gentileza y la caballerosidad. En ambos casos, nuestras acciones se toman desde un lugar de grandeza que se alinea con la visión, misión y valores que forman la esencia de la cultura de nuestra organización.

Como resultado, 22 de nuestros gerentes participaron en la fase introductoria del programa de gestión en 2013; hicieron lo mismo en la fase de profundización en 2014.

El desarrollo en ese momento se centró en el autoconocimiento y dejó atrás la metodología de sustentabilidad, la cual será implementada durante 2015.

Nuestra institución continuará implementando este importante programa en los siguientes niveles de nuestra estructura organizacional, incluidas las actividades anteriores a 2017.

#### Finanzas Responsables:

Gracias a nuestras habilidades comerciales, nuestra agencia brinda a los clientes financiamiento y asesoramiento financiero para administrar sus deudas de manera responsable y prudente con la ayuda de nuestros asesores comerciales.

Esto significa que todos los que trabajamos en Financiera Confianza también debemos ser responsables de la gestión y el cumplimiento oportuno de la deuda.

Promover una cultura de responsabilidad en nuestras finanzas personales y familiares. Como resultado, en noviembre de 2014 se realizó simultáneamente en todo el país el encuentro organizacional “Economía responsable”, en el que participaron más de 2.000 empleados.

#### Mi Vocación para tu Crecimiento:

Para enfatizar la importancia de compartir experiencias valiosas con los clientes, en 2014 solicitamos a uno de nuestros mejores

clientes participar en el comité de crédito de la agencia, donde pudo evaluar la seriedad y responsabilidad de la agencia en la aprobación de operaciones crediticias.

A continuación, nuestro cliente propuesto les cuenta a los empleados de la agencia sobre su experiencia en el campo de las microfinanzas; y el impacto de nuestros servicios en su negocio, familia y vida.

La influencia crece a nivel de cliente y en todos los equipos de nuestra agencia, fortaleciendo nuestra misión y cultura de agencia.

En 2014 se realizaron un total de 30 eventos, siendo la primera vez que todos ellos se realizaron en las instituciones de la región Norte, los planes se prevé implementar en toda la institución durante el año 2015.

Cultura de respeto a los procesos y procedimientos:

En 2014, de la mano de Sistemática Empresarial, se fortaleció significativamente la cultura de respeto a los procesos y procedimientos.

Este programa refuerza las buenas prácticas que nuestra organización ha aprendido a lo largo del tiempo; estandarización de protocolos y flujos de trabajo simples para redes comerciales.

También crea su identidad a través de una forma sencilla de hacer las cosas.

En definitiva: una cultura de liderazgo corporativo sustentada en nuestros estándares y valores. Reconociendo que la cultura institucional tiene un impacto directo en el liderazgo, los resultados

y el cumplimiento de la misión, 2015 se centrará en acciones que integren los esfuerzos de todas las partes de la empresa.

#### Comunicación Corporativa:

En 2014, la agencia creó por primera vez un departamento de comunicación y gestión de imagen que, además del desarrollo e implementación de estrategias de comunicación externa, juega un papel importante en la gestión del cambio y la transferencia de la cultura institucional de la empresa, una de las cuales es la presentación de nuestra nueva imagen corporativa y el inicio del proceso de posicionamiento de nuestra nueva marca.

Con el inicio de la creación de un sistema organizado de comunicación interna y el inicio de nuevas actividades de posicionamiento de marca, se llevaron a cabo diversas actividades cuyo punto de partida fue medir la percepción de los socios sobre el estado de la comunicación interna de la empresa. organizar.

Esta es la base sobre la cual fijamos los objetivos de este año y se utilizará para comparar el progreso de la industria en esta área en el futuro.

Para ello, se crearon nuevos canales de comunicación interna: se reorganizó el sistema de correo electrónico interno, se creó el boletín institucional Noticias Confianza, del cual se publican 25 números durante el año (julio a diciembre), y se crearon 10 páginas de inicio.

Estos espacios son aptos para diferentes áreas de la empresa y actúan como páginas web internas o blogs. De esta manera, los contribuyentes tienen a su disposición una fuente de información

útil, visualmente dinámica y constante, así como datos de contacto de los responsables de estas áreas. Asimismo, se creó el buzón [tehareamos@confianza.pe](mailto:tehareamos@confianza.pe), cuenta de correo electrónico para recibir dudas, consultas y sugerencias sobre diversos temas de colaboradores de todo el Perú.

La estrategia interna también cambió, priorizando los contenidos audiovisuales, creando así un sistema permanente de grabación y animación de videos (tutoriales, videos explicativos, informes generales de gestión), que permite una transferencia de información flexible y eficiente a los socios.

En materia de comunicación externa, por primera vez se recogieron y registraron en videos los casos de éxito de algunos clientes para ayudarles a progresar, superar dificultades y mejorar la calidad de vida de ellos y sus familias.

En su informe describen cómo el apoyo de Financiera Confianza ha ayudado a fortalecer su crecimiento. Estos videos de historias de éxito nos ayudan a comunicar y expresar mejor el verdadero significado de nuestra misión en diferentes lugares como medios de comunicación, conferencias de prensa, presentaciones de gerencia general, academias de consultoría, etc.

Durante el 2014, como parte de la estrategia de relanzamiento de la nueva marca, realizamos diversas actividades, como reuniones con directores de medios y líderes de opinión.

Se rediseñó completamente el canal Confianza y se crearon programas audiovisuales para su transmisión en todas nuestras instituciones del país.

Ya está lista una nueva identidad gráfica para las dos primeras ferias, donde también incluimos casos de éxito de clientes y algo de publicidad sobre nuestros productos.

Otro aspecto a destacar es que hemos creado cuentas en las principales redes sociales como Twitter, Facebook y LinkedIn para potenciar el posicionamiento de nuestra marca.

En 2015, continuaremos mejorando los canales de comunicación internos y externos para transmitir mejor mensajes importantes y fortalecer nuestra empresa y cultura.

### **Gestión del riesgo crediticio**

Durante 2014, Financiera Confianza tomó varias medidas para fortalecer la gestión del riesgo crediticio. Estos incluyen la separación funcional y consolidación de los departamentos de prevención y seguimiento del riesgo de crédito, el desarrollo e implementación de aplicaciones para apoyar la entrega y la gestión temprana de la deuda, y la consolidación de aplicaciones de acceso (pre-evaluadores).

Desarrollar una nueva plataforma tecnológica específica para colecciones. Además, se han fortalecido los sistemas de presentación de informes de gestión que apoyan la toma de decisiones, se han revisado y ajustado a lo largo del tiempo las políticas crediticias en función de las necesidades del negocio y se han desarrollado planes de acción destinados a monitorear las carteras de inversión sensibles.

La evaluación de riesgos comienza con un análisis exhaustivo del perfil y la solvencia del cliente por parte de un consultor de crédito que es responsable de hacer recomendaciones financieras al comité de crédito y otras autoridades de aprobación apropiadas.

La evaluación se sustenta en los evaluadores anteriores, cuyos resultados permiten un análisis rápido y preciso del historial crediticio y comercial de los clientes y demás participantes en los centros de

riesgo disponibles dentro de los parámetros establecidos en la política crediticia.

La gestión de riesgos pone especial énfasis en el seguimiento y control adecuados de diversas fuentes de riesgo crediticio, incluidos niveles excesivos de endeudamiento, pruebas de sensibilidad de la solvencia de los deudores en caso de eventos adversos y evaluación y concentración de riesgos clave de la cartera.

El grupo de seguimiento y prevención del riesgo de crédito es responsable de monitorear la red institucional y ayudar en la gestión del riesgo. Dispone de un completo sistema de seguimiento, sistema de alerta temprana y gestión temprana de impagos.

Esta unidad ha desarrollado e implementado una variedad de herramientas tales como: informes de rendimiento, semáforos apalancados, segmentación de cartera por nivel de riesgo del cliente, análisis de cuadrantes de deuda, calificaciones de agencias y herramientas de gestión de morosidad y acumulación que nos permiten evaluar y monitorear el cumplimiento de supervisión de la cartera con nuestro riesgo. política de forma rápida y flexible.

El objetivo de la gestión de cobranza es asegurar el cumplimiento de las obligaciones de los clientes y mantener una cartera de inversiones estable y rentable, para ello hemos desarrollado estrategias de cobranza diferenciadas en función del perfil de riesgo y grado de criminalidad del cliente.

Estas estrategias tienen como objetivo validar la relación del cliente con la empresa utilizando diferentes herramientas y acciones en diferentes etapas del cobro. La gestión de la recuperación se divide principalmente en dos etapas:

- Administración extrajudicial: proceso de cobranza que utiliza herramientas administrativas y la negociación de alternativas para recuperar las deudas crediticias sin necesidad de acudir a los tribunales.

- Administración judicial: incluye procesos de recuperación judicial, cuyo objetivo es recuperar los créditos vencidos, para los cuales se ha decidido iniciar un proceso judicial. La recuperación judicial incluirá costas, honorarios y costas judiciales.

Actualmente contamos con una nueva plataforma tecnológica dedicada a la gestión de la gestión de cobranza en todas sus etapas, que nos permite registrar y sistematizar las actividades de cobranza, generar información oportuna para monitorear de cerca las carteras de riesgo y formular medidas estratégicas para su gestión.

- **Gestión del riesgo de mercado y de liquidez**

Financiera Confianza está expuesta al riesgo de mercado en sus operaciones normales, aunque este riesgo es relativamente bajo. Se utiliza un enfoque de valor en riesgo (VaR) para evaluar el riesgo cambiario utilizando modelos tanto regulatorios como internos. Además, Financiera Confianza cuenta con un sistema de alertas que mantiene un adecuado equilibrio entre las posiciones activas y pasivas en moneda extranjera; sin embargo, el riesgo cambiario es mínimo.

El riesgo de tasa de interés se mide y controla con base en la fecha de revisión de precios o la fecha de vencimiento utilizando un análisis de calce de activos y pasivos. También se han establecido

límites internos, incluidas medidas de rentabilidad-riesgo y valor del capital-riesgo, para mantener una mayor proporción de activos y pasivos con tipos de interés fijos.

Para gestionar el riesgo de liquidez es necesario buscar una adecuada correspondencia entre los periodos de liquidación de las posiciones activas y pasivas. Para ello se ha creado un sistema con límites internos y advertencias sobre la posible concentración de vencimientos, depositantes y divisas. También realizamos periódicamente simulaciones de escenarios de estrés para desarrollar planes de contingencia que nos permitan responder a necesidades inusuales de liquidez que puedan surgir. Los resultados se presentan al Comité de Activos y Pasivos, al Comité de Liquidez y al Comité de Riesgos.

### **Gestión del riesgo operacional**

Financiera Confianza ha implementado un modelo integral de gestión del riesgo operacional que cubre todas las áreas de negocio y soporte y está adaptado a estándares internacionales. Este modelo se centra en el Comité de Riesgo Operacional, el cual es responsable del seguimiento continuo de las fuentes clave de riesgo y fomenta la participación del personal de gestión de riesgo operacional de cada unidad de negocio y soporte. El objetivo es fortalecer la cultura de gestión de riesgos mediante el desarrollo de políticas, herramientas y procedimientos para identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear los riesgos operacionales con el apoyo del Comité de Riesgo Operacional.

En 2014 se tomaron diversas medidas para reducir los riesgos operativos (relacionados con el riesgo de crédito):

- Implementar un protocolo antifraude (fomentar una cultura de denuncia de actividades inusuales).
- Crear un área de seguimiento y prevención del riesgo de crédito.
- Crear zonas de inspección. - Crear un comité de lucha contra el fraude.
- Reforzar las medidas de seguimiento y

Supervisión de oficinas en base al desarrollo de métodos y herramientas:

- Sistemas de alerta temprana (responsables de agencias y consultores)
- Pagos vencidos e instrumentos de garantía
- Herramientas gratis
- Análisis de cultivos
- Programa Global de Prevención de Fraude. • Fortalecer la supervisión comercial.

En el 2014, se celebró un día de capacitación para cubrir el riesgo de todas las organizaciones. Además, también se elaboró una gran

matriz de riesgos de procesos para incorporar cambios significativos en el entorno empresarial, operativo y de TI a la gestión del riesgo operacional, y se dio seguimiento a planes de acción para mitigar los riesgos identificados.

Durante el 2014, continuó el movimiento hacia la introducción de requisitos a medio plazo en relación con el método estándar alternativo para el cálculo del capital social efectivo del riesgo operacional. De acuerdo con las normas de gestión del riesgo operacional, se ha creado una base de datos de eventos de pérdidas para identificar y cuantificar el impacto financiero de los riesgos operacionales de acuerdo con cálculos contables.

- **Desempeño Financiero:**

Las colocaciones de Financiera Confianza aumentaron 2,0%, elevando su cartera total a \$1.353 millones (\$453 millones), ocupando el tercer lugar en el ranking de colocaciones del sistema de la Corporación Financiera (EF), consolidando su novena posición. El campo de las microfinanzas.

En consonancia con la misión, se cerraron algunas ubicaciones, principalmente en áreas urbanas, mientras que otras se abrieron en áreas suburbanas y rurales para estar más cerca de los clientes objetivo. Cabe destacar nuestro alto nivel de especialización en créditos de financiamiento productivo, impulsado por la

introducción del producto MYPE (micro y pequeñas empresas), que logró un crecimiento del 9,6% en 2014, a través del cual desembolsamos exitosamente 238.654 créditos a los siguientes sectores : equivalente a 1.535 millones de chelines (514 millones de dólares), lo que representa el 85,8% de los costos totales en 2014. Por otro lado, continúa el fenómeno de El Niño (riesgo climático) y la liberación de subproductos (principalmente consumo). Estas estrategias neutralizan el crecimiento y dinamismo alcanzado por los productos MYPE.

La cartera de crédito estaba distribuida entre 207.019 clientes, de los cuales el 51,6% eran mujeres, mientras que la cartera de depósitos estaba compuesta por 405.099 ahorristas, resultando en una base neta total de clientes de 544.522 al cierre de 2014 (37.927 clientes adicionales) respecto al año 2013.

Balance General de Activos a Diciembre del 2013

BALANCE GENERAL – SALDO PUNTUAL CIFRAS EN MILES DE PEN	DIC-13 (*)	DIC-14	DIC-14 (mill. USD)	Variación Abs. (PEN)	Variación %
DISPONIBLE	293,727	164,886	55.2	-128,841	-43.9%
INVERSIONES	37,827	64,821	21.7	26,994	71.4%
CARTERA DE CRÉDITOS NETA	1,318,626	1,325,263	443.8	6,637	0.5%
CARTERA DE CRÉDITOS BRUTA	1,325,775	1,353,403	453.2	27,628	2.1%
PROVISIONES	-56,142	-60,471	-20.3	-4,329	7.7%
ACTIVOS FIJO	44,494	42,920	14.4	-1,574	-3.5%
INTANGIBLE	53,621	47,519	15.9	-6,102	-11.4%
OTROS ACTIVOS	31,007	36,116	12.1	5,109	16.5%
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>1,779,302</b>	<b>1,681,525</b>	<b>563.1</b>	<b>-97,777</b>	<b>-5.5%</b>
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	767,158	913,332	305.9	146,174	19.1%
DEPOSITOS DEL SF	66,127	61,186	20.5	-4,941	-7.5%
ADEUDADOS A CORTO Y LARGO PLAZO	654,299	413,483	138.5	-240,816	-36.8%
CUENTAS POR PAGAR	23,552	23,578	7.9	26	0.1%
OTROS PASIVOS	7,315	7,499	2.5	184	2.5%
<b>PATRIMONIO</b>	<b>260,851</b>	<b>262,448</b>	<b>87.9</b>	<b>1,597</b>	<b>0.6%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>1,779,302</b>	<b>1,681,525</b>	<b>563.1</b>	<b>-97,777</b>	<b>-5.5%</b>

(\*) Estados Financieros Auditados Reexpresados

Fuente: Financiera Confianza - 2014

## Activos

Financiera Confianza tenía activos totales de 1.682 millones de chelines (563 millones de dólares) al final del año fiscal 2014, lo que la convierte en la tercera entidad más grande del sistema de entidades financieras por activos.

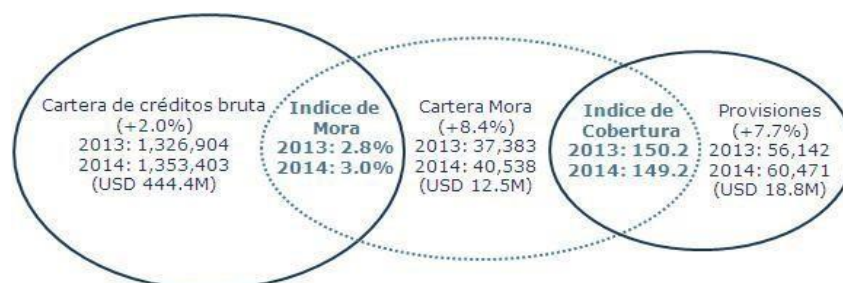
La estructura de activos rentables ha mejorado y el principal activo sigue siendo la cartera de préstamos, que representa el 78,8%. Confianza se mantiene en el top ten del ranking de colocaciones en el sector de microfinanzas con una participación de mercado de colocación de 5,0% (estadísticas de la SBS de noviembre de 2014), lo que le otorga un lugar

destacado en el ranking en un contexto agresivo. Reducir la competencia y las brechas.

El volumen disponible disminuyó un 43,9%, debido principalmente a la disminución de la demanda de fondos disponibles, ajustando progresivamente el ratio de cobertura de liquidez a los requerimientos de liquidez. La gestión financiera busca maximizar la rentabilidad de los rendimientos disponibles y al mismo tiempo cumplir con los requisitos regulatorios de liquidez, por lo que invierte en certificados de depósito del BCRP y bonos del gobierno peruano, que representan riesgo para el gobierno.

Los activos intangibles disminuyeron en Sh6,1 millones (\$2,0 millones) debido a una mayor amortización en el período relacionada con el período de amortización más corto de la plataforma tecnológica, así como a consideraciones del auditor externo en el cálculo de la plusvalía y la aplicación de informes financieros internacionales. estándares.

#### Calidad De La Cartera (En Miles De Pen)



Fuente: Area de Finanzas

La evolución favorable de la cartera de préstamos se refleja en el mayor tamaño de la cartera actual, de 1.296 millones de chelines (434 millones de dólares), que actualmente representa la mayor parte de la cartera total en comparación con el sistema de doce Corporaciones Financieras (EF), incluidas las instituciones financieras. (según estadísticas de VNS de noviembre de 2014).

La tasa de morosidad a finales de año era inferior a la de los conglomerados financieros (5,6%) y a la del sector de las microfinanzas (6,2%).

### **Pasivos**

Los pasivos totales ascendieron a 1.149 millones de chelines (475 millones de dólares), un 6,5% menos que a finales del año pasado debido a las menores necesidades de liquidez, el desapalancamiento y la sustitución de los requisitos de liquidez por la recaudación de depósitos.

Los depósitos aumentaron un 17,2% hasta los 950 millones de chelines (318 millones de dólares), convirtiéndose en la principal fuente de financiación. El crecimiento de los depósitos fue impulsado por depósitos a plazo de Sh79,7 millones (\$26,7 millones) y CTS de Sh54,1 millones (\$18,1 millones). Cabe señalar que el rendimiento de los depósitos de La Financiera CTS es el cuarto más alto del mercado.

Problemas de saldo de deuda Reducción de PEN

284 millones de chelines (\$95,1 millones), hasta 352 millones de chelines (\$118 millones) relacionados con cancelaciones de préstamos y financiamiento de reemplazo mediante la emisión de 57,1 millones de chelines (\$19,1 millones) de certificados de depósito negociables.

mercado capital. En cuanto a las fuentes de financiamiento, el 88,0% provino de empresas nacionales, mientras que el 22,0% restante provino de empresas extranjeras. La estructura de deuda está compuesta por un 93,2% de deuda prioritaria y un 6,8% de deuda subordinada.

### **Patrimonio**

El patrimonio contable se situó en 262 millones de chelines (88 millones de dólares). Mientras tanto, el patrimonio efectivo fue de 286 millones de dólares (96 millones de dólares) y los activos ponderados por riesgo fueron de 1.812 millones de dólares (607 millones de dólares). En este sentido, el ratio de capital alcanzado es del 15,8%, igual que en los parámetros

### **Hipótesis**

La Evaluación Crediticia Influye directamente en la reducción de una Cartera Morosa, en la entidad Financiera Confianza de la Ciudad de Huaraz, en el periodo 2014.

### **Objetivos**

#### **Objetivo general:**

Determinar la influencia de la evaluación crediticia en la reducción de una cartera morosa, en la entidad financiera Confianza de la ciudad de Huaraz, en el periodo 2014.

**Objetivos específicos:**

- a) Conocer cómo se aplica la evaluación de créditos en la entidad financiera Confianza de la ciudad de Huaraz, en el periodo 2014.
  
- b) Evaluar el nivel de morosidad en la entidad financiera Confianza de la ciudad de Huaraz, en el periodo 2014.

## II. METODOLOGÍA

### **Tipo y diseño de investigación:**

El estudio de investigación se basó en el diagnóstico orientado a determinar la influencia de la Evaluación Crediticia en la reducción de una cartera morosa de la entidad financiera Confianza de la Ciudad de Huaraz.

En tal sentido, el tipo y diseño de la investigación se caracteriza por ser de:

- Método : Relacional
- Tipo : Aplicada
- Diseño : No experimental, transversal.

### **Población y Muestra**

La población tomada para el presente estudio ha sido en su totalidad a los trabajadores de la entidad financiera confianza de la ciudad de Huaraz, la cual está constituida por 17 personas.

La muestra tomada fue del 100% de la población de los trabajadores de la entidad financiera confianza de la ciudad de Huaraz

### **Técnicas e Instrumentos de recolección de datos:**

Las técnicas que se utilizaron fueron: La revisión bibliográfica para recolectar información teórica acorde a la temática de las fuentes primarias. La entrevista para la opinión de los trabajadores de la entidad financiera.

Los instrumentos que se aplicaron fueron: La fichas textuales y de resumen para recolectar información teórica. El cuestionario para obtener la opinión de los trabajadores sobre la evaluación crediticia aplicada a cada uno de los clientes en morosidad de la entidad financiera confianza de la ciudad de Huaraz.

### **Procedimiento y análisis de la información:**

Validado técnicamente el cuestionario, se procedió a su aplicación en la muestra de la entidad financiera confianza de la ciudad de Huaraz

La aplicación de cuestionario se realizó en forma directa a la muestra de la entidad financiera confianza de la ciudad de Huaraz, a efecto de cuidar la fidelidad en el recojo de la información.

Se recogió el cuestionario aplicado, procediéndose a la codificación de los reactivos correspondientes y su ingreso en la base de datos diseñada en MS Excel 2013; con el cual se procedió a utilizar las técnicas estadísticas en la investigación:

### III. RESULTADOS

**Tabla 1:**

*Accesibilidad al Crédito*

¿Cómo es la Accesibilidad al Crédito en la Entidad Financiera Confianza, de la ciudad de Huaraz, 2014?	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	2	12
Buena	15	88
Regular	0	0
Mala	0	0
Muy Mala	0	0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, setiembre 2015.

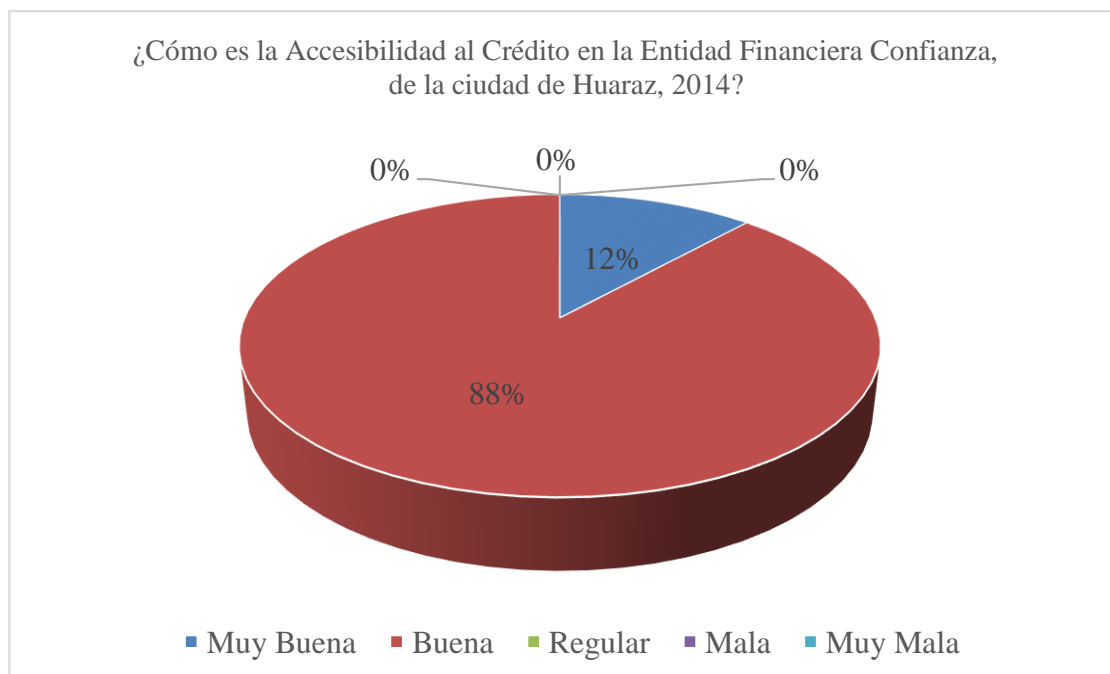


Figura 1:

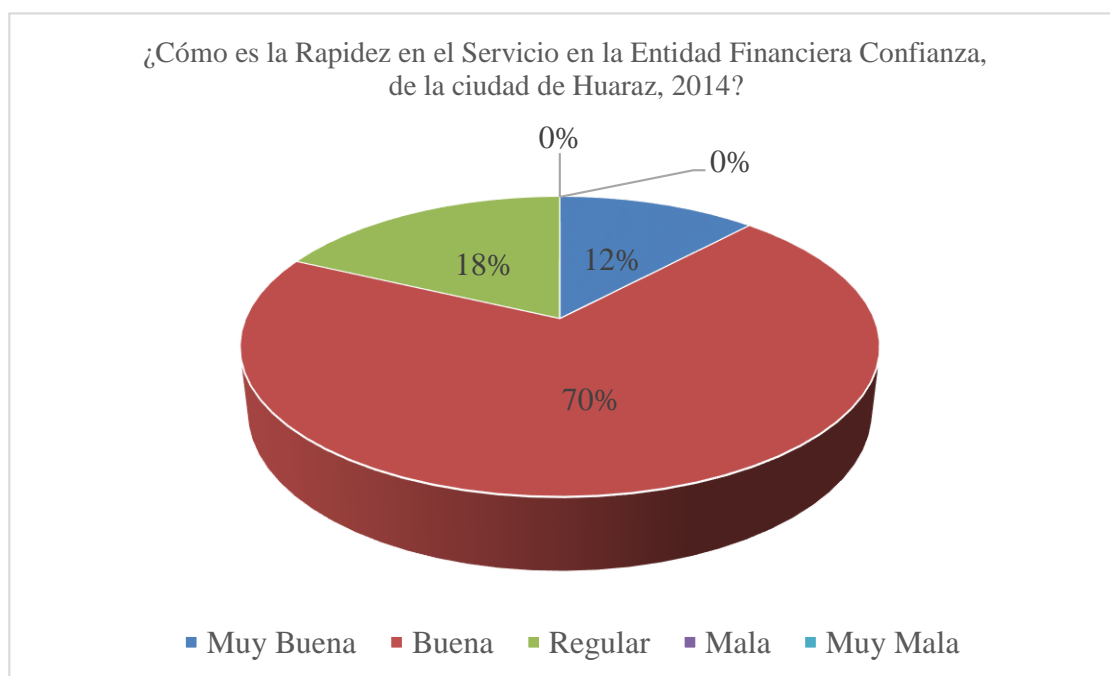
Del total de encuestados, el 88% de la Población indica que la Accesibilidad al Crédito es buena, y hay un 12% que indica que es muy buena.

**Tabla 2:**

*Rapidez en el Servicio*

¿Cómo es la Rapidez en el Servicio en la Entidad Financiera Confianza, de la ciudad de Huaraz, 2014?	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	2	12
Buena	12	70
Regular	3	18
Mala	0	0
Muy Mala	0	0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, setiembre 2015.



**Figura 2**

Del total de encuestados, el 70% de la Población indica que la Rapidez en el Servicio es buena, el 18% señala que es regular y el 12% que indica que es muy buena

**Tabla 3:**

*Metodología Crediticia*

¿Cómo es la Metodología Crediticia en la Entidad Financiera Confianza, de la ciudad de Huaraz, 2014?	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	1	6
Buena	13	76
Regular	3	18
Mala	0	0
Muy Mala	0	0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, setiembre 2015.

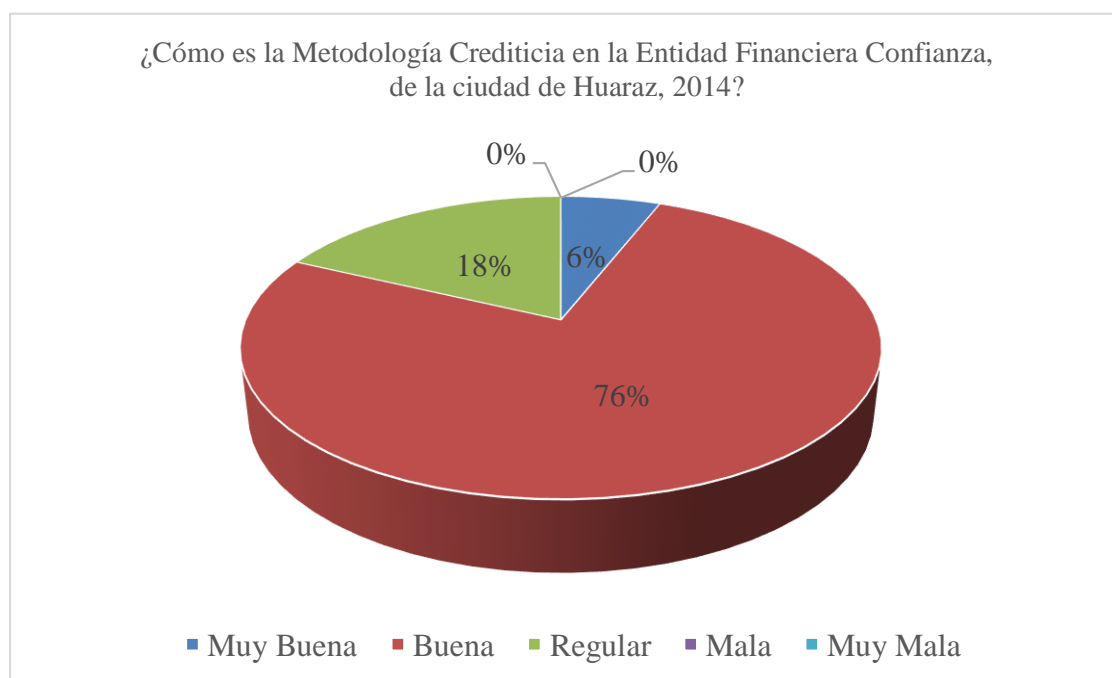


Figura 3

Del total de encuestados, el 76% de la población indica que la metodología crediticia es buena, el 18% señala que es regular y el 6% que indica que es muy buena.

**Tabla 4:**

*Voluntad de Pago*

¿Cómo es la Voluntad de Pago en la Entidad Financiera Confianza, de la ciudad de Huaraz, 2014?	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	0	0
Buena	12	71
Regular	5	29
Mala	0	0
Muy Mala	0	0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, setiembre 2015.

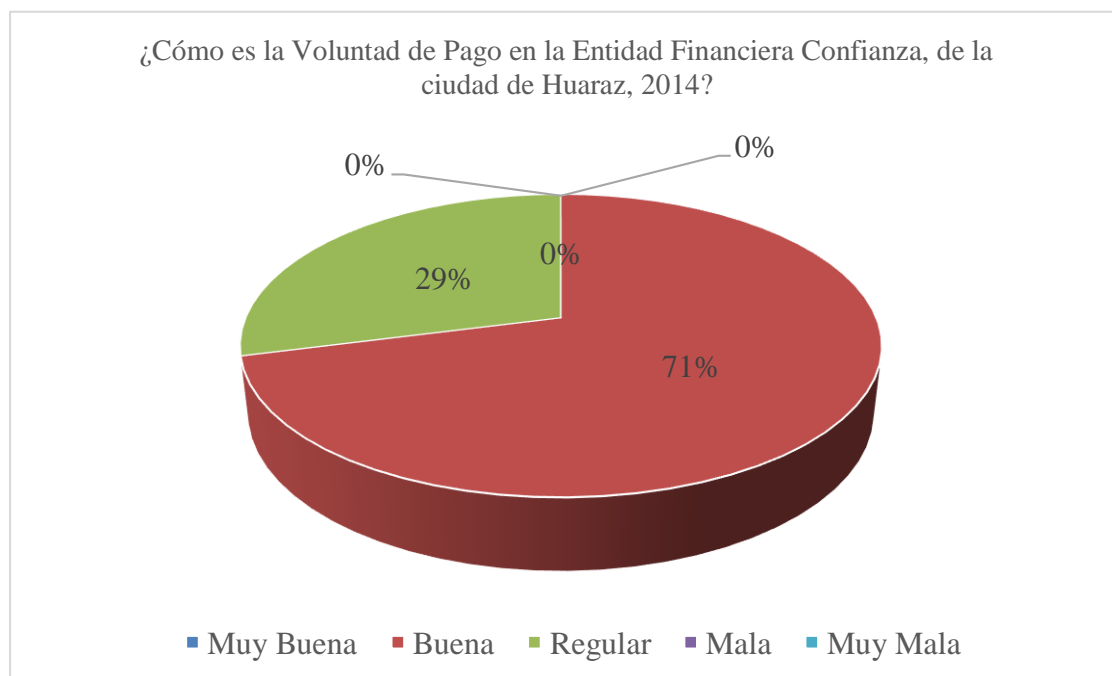


Figura 4

Del total de encuestados, el 71% de la población indica que la voluntad de pago es buena, y el 29% indica que es regular

**Tabla 5:**

*Capacidad de Pago*

¿Cómo es la Evaluación de la Capacidad de pago en la Entidad Financiera Confianza, de la ciudad de Huaraz, 2014?	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	3	18
Buena	9	53
Regular	5	29
Mala	0	0
Muy Mala	0	0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, setiembre 2015.

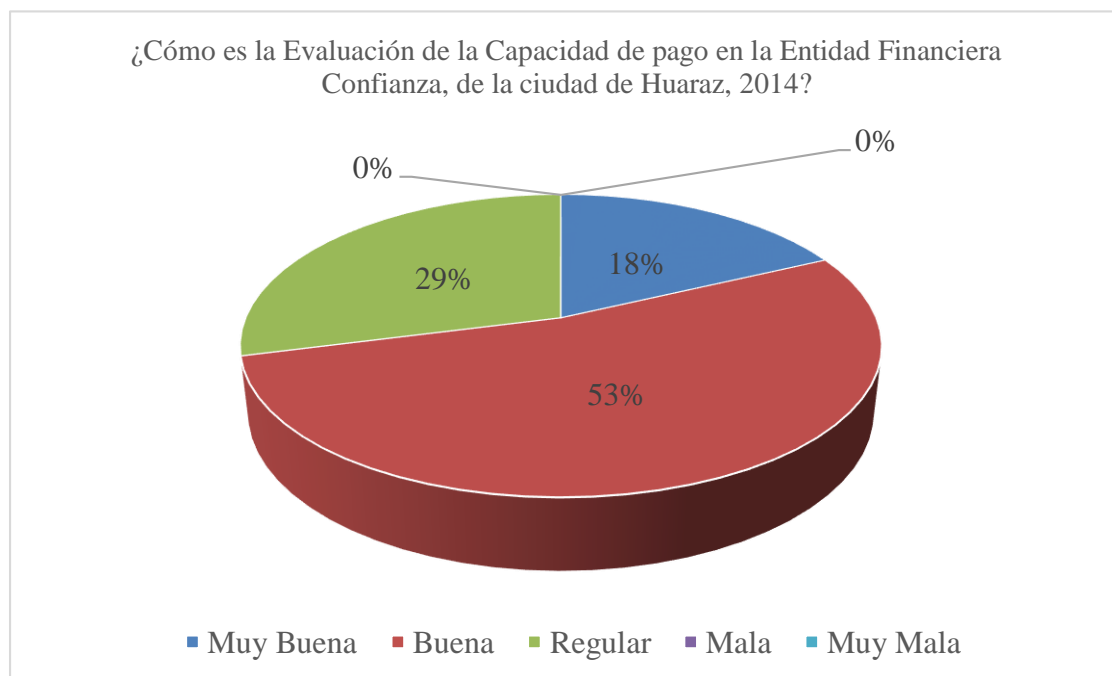


Figura 5

Del total de encuestados, el 53% de la población indica que la capacidad de pago es buena, el 29% indica que es regular y el 18% indica que es muy buena

**Tabla 6:**

*Factores Macroeconómicos*

¿Cómo son los Factores Macroeconómicos en la Entidad Financiera Confianza, de la ciudad de Huaraz, 2014?	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	0	0
Buena	12	71
Regular	5	29
Mala	0	0
Muy Mala	0	0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, setiembre 2015.

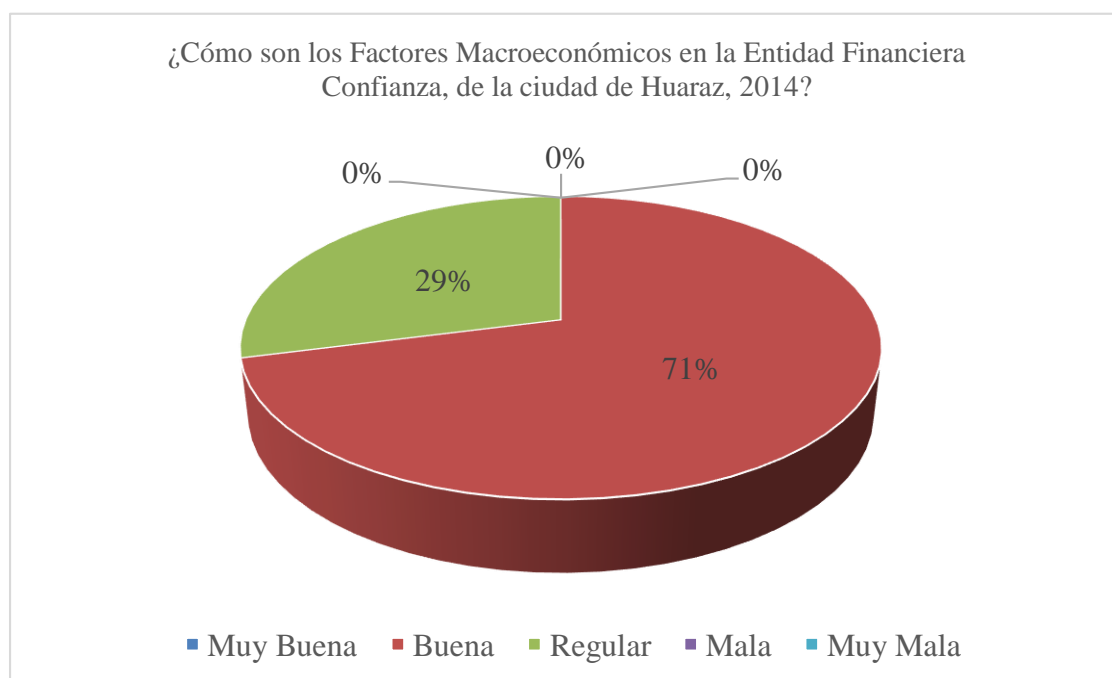


Figura 6

Del total de encuestados, el 71% de la población indica que los factores macroeconómicos en la financiera confianza es buena, y el 29% indica que es regular.

**Tabla 7:**

*Factores Microeconómicos*

¿Cómo son los Factores Microeconómicos en la Entidad Financiera Confianza, de la ciudad de Huaraz, 2014?	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	3	18
Buena	9	53
Regular	5	29
Mala	0	0
Muy Mala	0	0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, setiembre 2015.

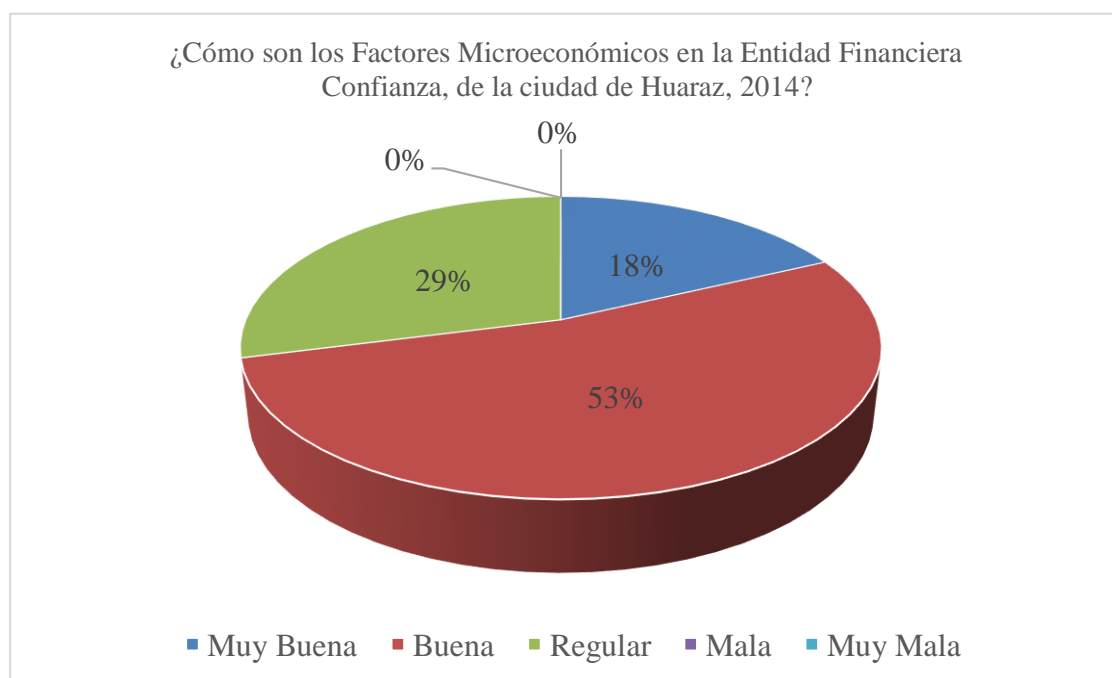


Figura 7

Del total de encuestados, el 53% de la población indica que los factores microeconómicos en la financiera confianza es buena, el 29% indica que es regular, y el 18% indica que es muy buena

**Tabla 8:**

*Cartera de Créditos*

¿Cómo es la Cartera de Créditos en la Entidad Financiera Confianza, de la ciudad de Huaraz, 2014?	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	3	18
Buena	9	53
Regular	5	29
Mala	0	0
Muy Mala	0	0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, setiembre 2015.

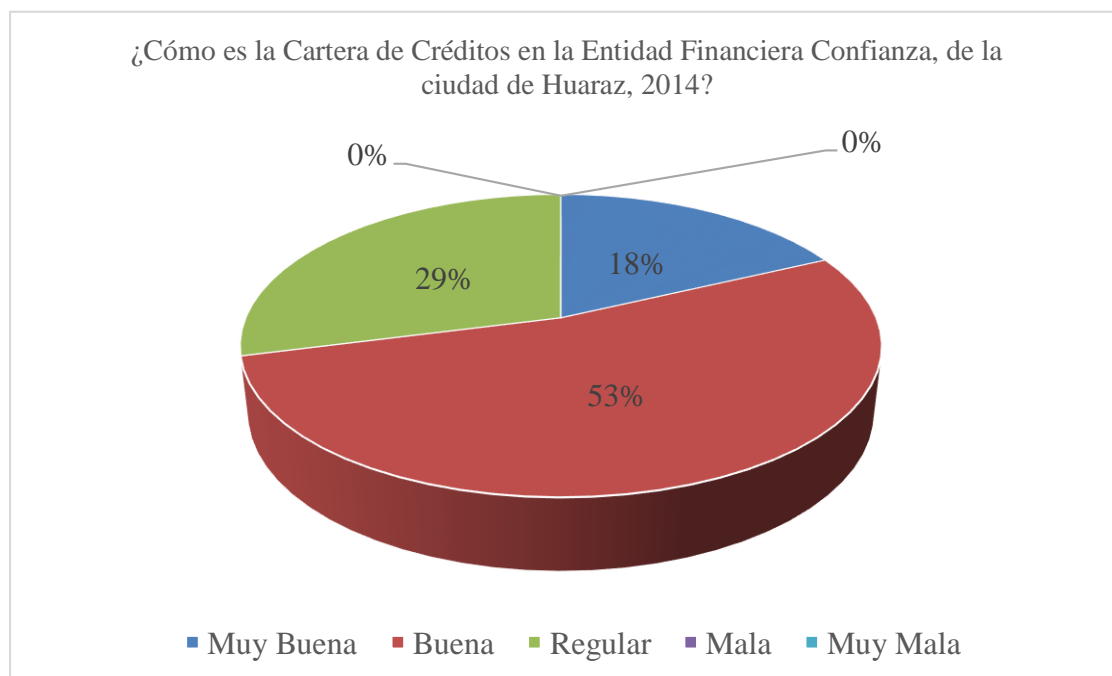


Figura 8

Del total de entrevistados, el 53% de la población indica que la cartera de créditos en la entidad financiera es bueno, el 29% indica que es regular, y el 18% indica que es muy bueno.

**Tabla 9:**

*Exigencia de Provisiones*

¿Cómo es la Exigencia de Provisiones en la Entidad Financiera Confianza, de la ciudad de Huaraz, 2014?	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	2	12
Buena	13	76
Regular	2	12
Mala	0	0
Muy Mala	0	0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, setiembre 2015.

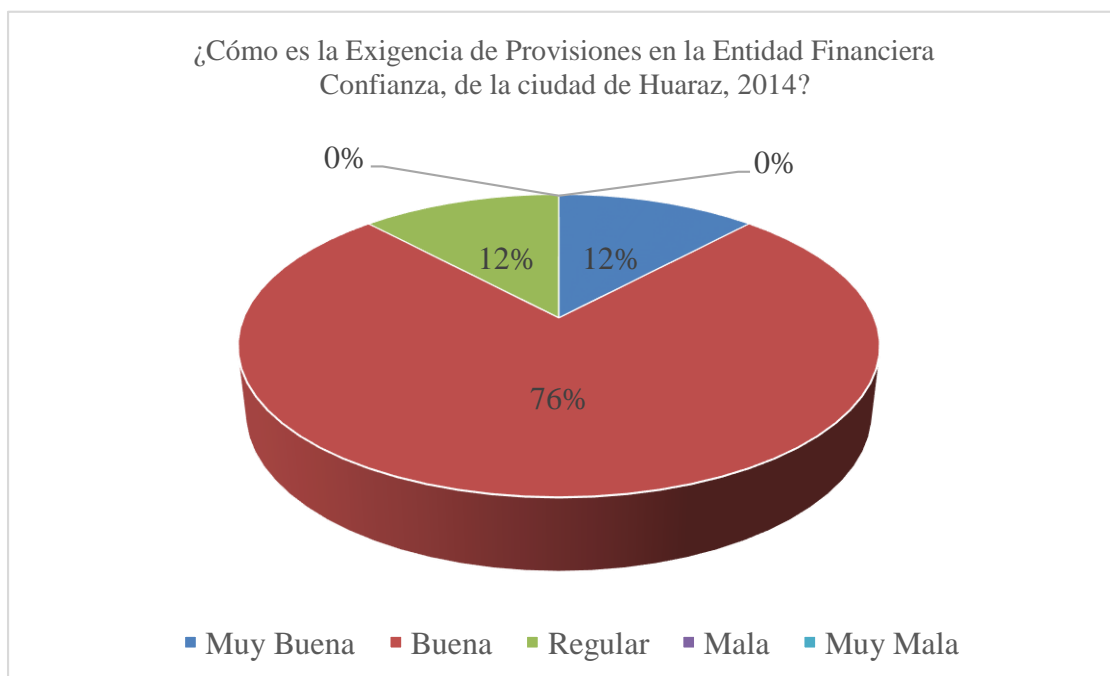


Figura 9

Del total de entrevistados, el 76% de la población indica que la exigencia de provisiones en la entidad financiera confianza es bueno, el 12% indica que es muy bueno, y el otro 12% indica que es regular.

**Tabla 10:**

*Disposiciones Generales y Específicas*

¿Cómo son la Disposiciones Generales y Específicas en la Entidad Financiera Confianza, de la ciudad de Huaraz, 2014?		Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena		2	12
Buena		12	70
Regular		3	18
Mala		0	0
Muy Mala		0	0
Total		17	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, setiembre 2015.

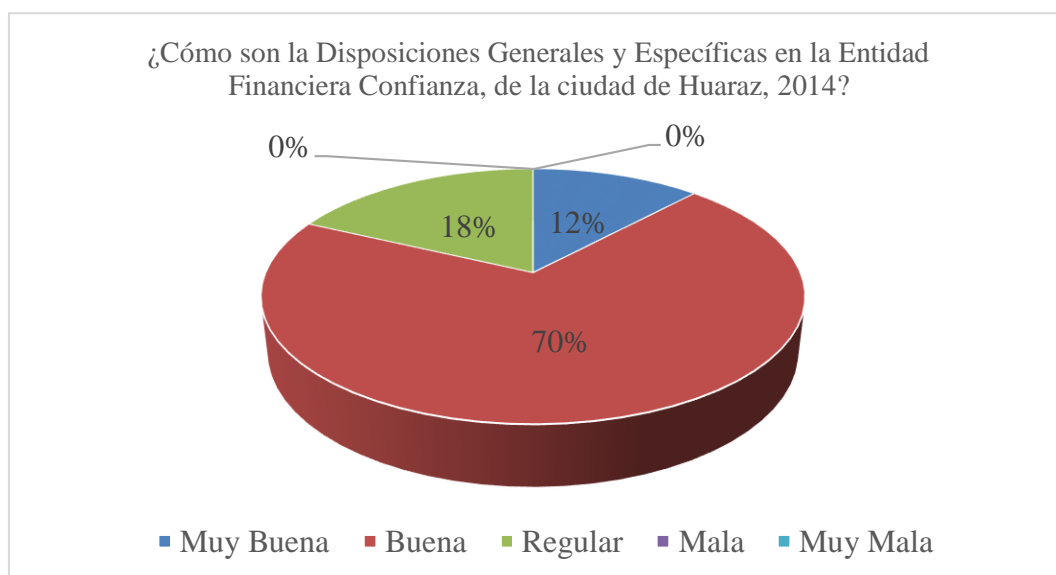


Figura 10

Del total de encuestados, el 70% de la población indica que las disposiciones generales y específicas de la entidad financiera confianza es bueno, el 12% indica que es muy bueno, y el 18% indica que es regular.

#### IV. ANÁLISIS Y DISCUSION

La capacidad de pago de los clientes de la Entidad Financiera Confianza de la Ciudad de Huaraz 2014, según señala la encuesta el 53% de la Población indica que la Capacidad de Pago es Buena, lo cual nos permite conocer hay una buena política para otorgar créditos y que el personal desempeña una buena evaluación crediticia. El 29% indica que es Regular lo cual nos da a entender que existen algunas políticas crediticias que no se adecúa a la realidad de sus potenciales clientes. Y el 18% indica que es Muy Buena, por lo que llegamos a determinar que hay un grupo de encuestados que entienden y aplican asertivamente las políticas de pago obteniendo como resultado que los clientes son entes cooperantes para el desarrollo económico de la entidad Financiera Confianza. La cartera de créditos de la Entidad Financiera Confianza señala del total de Entrevistados, el 53% de la Población indica que la cartera de Créditos en la Entidad Financiera Confianza es Bueno, lo que nos ayuda a identificar que la Entidad Financiera tiene buenos clientes y que son fieles pagadores y cumplen con sus responsabilidades en el momento oportuno. El 29% indica que es Regular, dándonos a conocer que aún hay deficiencia en la fidelización de los clientes. Y el 18% indica que es Muy Bueno, lo cual nos permite saber que la entidad financiera maneja una buena cartera de créditos. En contraste con esta afirmación, Baltodano Tejada, Rosa Lisbet, concluye que la política de crédito son los pasos, requisitos y demás normativas privadas establecidas por las empresas para otorgar un crédito, si la política de crédito no es la adecuada, es claro que la empresa tendrá grandes posibilidades de quebrar. Por lo que concluimos que en la entidad Financiera Confianza en forma general se observa que los Trabajadores cumplen asertivamente con las políticas y demás disposiciones estipuladas en los reglamentos de la empresa con la finalidad de cumplir con las metas de otorgar un crédito, reduciendo al mínimo la posibilidad de caer en morosidad, por lo que concluimos que cuanto más exhaustiva es la evaluación crediticia, tanto más es la reducción de una Cartera Morosa.

Respecto a la accesibilidad de créditos en la Entidad Financiera Confianza, señalamos que del total de encuestados, el 88% de la Población indica que la Accesibilidad al Crédito es Buena, lo cual nos permite saber que para los trámites para obtener un crédito no son demasiado engorrosos y que éstas no son un impedimento para otorgar un crédito. Hay un 12% que indica que es Muy Buena, El cual demuestra que no existe demoras para otorgar un crédito, en contraste con ésta afirmación, Castañeda Muñoz, Elvis Efrain, Y Jenny Johana Tamayo Bocanegra, Concluyen y nos alertan La morosidad tuvo un impacto negativo en el alcance de los objetivos, pues el incremento de la morosidad provoca menos colocaciones; deterioro de la cartera; provisiones; rotación de los colaboradores y por ende poca rentabilidad; gastos y pérdidas en la Ag. Real Plaza lo cual se corroboró en la encuesta y entrevista realizada a los colaboradores y administradora de la agencia en estudio. Por lo que concluimos que en la entidad financiera Confianza, la accesibilidad al crédito es bastante favorable, dándonos a conocer que la entidad tendrá un crecimiento perdurable en el tiempo, cuanto más créditos se otorguen tanto mejor será el crecimiento de la empresa.

## V. CONCLUSIONES

De acuerdo al objetivo general se concluye que la evaluación crediticia, sí influye directamente en la reducción de una cartera morosa, esto nos demuestra que si se hace una buena evaluación al cliente, es más certero que el cliente pague sus compromisos en el momento solicitado, y por ende estaremos reduciendo en gran medida una cartera morosa. Debido a que los créditos son un medio por los cuales los clientes son beneficiados financieramente en un momento dado, se torna tentativo el acudir a un préstamo, muchas veces insinuando tener buena capacidad de pago; para ello, los trabajadores de la Entidad Financiera Confianza, otorgan los préstamos previa evaluación crediticia basados en las políticas de la empresa

De acuerdo a los objetivos específicos se concluye que:

La entidad Financiera Confianza realiza una evaluación crediticia asertiva, los mismos que le permiten tener clientes fieles y que cumplen con sus obligaciones financieras en el momento indicado, en el presente informe demostramos claramente que tanto la empresa como los clientes están satisfechos en sus relaciones sociales y laborales.

El nivel de morosidad en la entidad Financiera Confianza es baja, lo que nos permite conocer que es una empresa sólida y estable y su proyección en el mercado es prometedora.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda realizar un trabajo profesional al momento de otorgar un préstamo, enfocándose siempre en una excelente evaluación crediticia, siguiendo rigurosamente con las políticas de evaluación de créditos de la entidad financiera de tal manera que el crecimiento de la entidad financiera Confianza se torne sostenible y rentable.
2. Se recomienda a la gerencia de la entidad financiera Confianza, tener actualizada su nivel de cartera morosa, con fines de afrontar cualquier eventualidad en el futuro, tomando decisiones oportunas en tiempos oportunos así mismo tener en claro el nivel de endeudamiento del cliente que asumen al momento de ser parte del otorgamiento de un crédito financiero, para que de esta manera no se vean afectados por las eventualidades futuras en la entidad financiera.
3. De acuerdo al análisis de resultados sería importante crear mayor conciencia en los trabajadores sobre la preocupación del conocimiento de la morosidad de la cartera de crédito dentro de su entidad financiera, puesto que no todos los trabajadores tiene conocimiento sobre el nivel de morosidad, debiendo tener amplio conocimiento sobre la política de recuperación que utiliza su institución para contrarrestar el crecimiento de la morosidad en su entidad financiera.

## **VII. AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a Dios, por guiarme por el camino del bien, dándome sabiduría, inteligencia para culminar con éxito una etapa más de mi vida, y poder servir a la sociedad con mis conocimientos.

A mis padres, que con su apoyo incondicional, me han enseñado que nunca se debe dejar de luchar por lo que se desea alcanzar, A mi hija quien es el principal motivo para seguir luchando por mis metas como profesional.

**Karina Osorio Morales.**

A mis padres que son las personas que han formado parte de mi vida profesional, me encantaría agradecerles sus consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

**Janeth Cochachin Morales**

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar Andía, G., & Camargo Cárdenas, G. (2014). Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú. Recuperado de <http://lanic.utexas.edu/project/laoap/iep/ddt133.pdf>

Álvarez Alburquerque, E. A. (2012). *Análisis de la morosidad de las Instituciones Microfinancieras en el Perú 2002:01 - 2011:12*. Recuperado de [https://joseordinolaboyer.files.wordpress.com/2012/04/alvarezalburquerque\\_rev.pdf](https://joseordinolaboyer.files.wordpress.com/2012/04/alvarezalburquerque_rev.pdf)

Baltodano, T., Rosa L.(2012) *Las Políticas de Crédito en el Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana En La Ciudad De Chepen Año 2012*. Tesis Para Optar Título De Contador Público, Trujillo: Universidad Nacional De Trujillo, 2012.

Briceño Garcia, A. (2012). *Incidencia de la cartera de morosidad en la rentabilidad de la banca universal venezolana periodo 2005- 2010*. (Tesis de Grado, Universidad de Zulia). Recuperado de [http://tesis.luz.edu.ve/tde\\_busca/archivo.php?codArchivo=5188](http://tesis.luz.edu.ve/tde_busca/archivo.php?codArchivo=5188)

Caballo, A. (2013). *Medición de Riesgo de Crédito*. (Tesis de Grado, Universidad Pontificia Comillas). Recuperado de <http://www.casadellibro.com/libromedicion-de-riesgo-de-credito/9788484684787/2200656>

Castañeda E., Tamayo Y. (2013) *El Desarrollo Financiero en América Latina y el Caribe El Camino por Delante*. Tesis para optar El Título Profesional De Contador Público, Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego, 2013.

De la torre, Ize y Schmukler (2013) *La Morosidad y su Impacto en el Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal De Ahorro y Crédito de Trujillo 2010- 2012*. Recuperado de

[https://books.google.com.pe/books?id=RYHUExMyosC&pg=PA270&lpg=PA270&dq=De+la+torre,+Ize+y+Schmukler&source=bl&ots=gMyUPduqEu&sig=t9bVL43-T1J-gBPQE\\_8Lk0PTBvM&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwihxvT1jbnJAhWBQSYKHQzODsAQ6AEIPDAE#v=onepage&q=De%20la%20torre%2C%20Ize%20y%20Schmukler&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=RYHUExMyosC&pg=PA270&lpg=PA270&dq=De+la+torre,+Ize+y+Schmukler&source=bl&ots=gMyUPduqEu&sig=t9bVL43-T1J-gBPQE_8Lk0PTBvM&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwihxvT1jbnJAhWBQSYKHQzODsAQ6AEIPDAE#v=onepage&q=De%20la%20torre%2C%20Ize%20y%20Schmukler&f=false)

González Pascual, J., & García Remacha, C. (2012). *La morosidad; un problema colateral de la crisis económica*. Recuperado de <http://congreso.pucp.edu.pe/iberoamericano-contabilidad/pdf/024.pdf>

Jiménez, G. & Saurina, J. (2015). *Ciclo crediticio, riesgo de crédito y regulación prudencial*. Recuperado de <http://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/InformeBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/06/Fic/estfin10.pdf>

Mesta G. (2010) *Determinantes del Crédito de Consumo por Tipo de Institución Financiera en el Perú*. Tesis para optar El Título de Licenciado en Economía y Finanzas, Piura: Universidad De Piura, 2010.

Santillán Flores, N. T. (2015). *La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito del santa s.a. caso distrito de Huarmey*. (Tesis Pre Grado, Universidad Nacional Agraria de la Selva). Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/125918924/Tesis-de-Maestria-HSP2006#scribd>

Talledo Sánchez, J. (2013). *La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y su relación con la competencia*. Recuperado de [http://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/ddt\\_ano2014/20140902](http://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/ddt_ano2014/20140902)  
SBSDT-001-2014\_JTalledo.pdf

# **ANEXOS**

## Anexos

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

#### Influencia de Evaluación Crediticia en la Reducción de una Cartera Morosa- Financiera Confianza, Huaraz 2014

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables
<p><b>Problema Principal:</b></p> <p>¿Cómo influye la Evaluación Crediticia en la Reducción de una Cartera Morosa, en la entidad Financiera Confianza de la Ciudad de Huaraz, en el periodo 2014?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p><b>P1.-</b> ¿Cómo se aplica la Evaluación de Créditos en la entidad Financiera Confianza de la Ciudad de Huaraz, en el periodo 2014?</p> <p><b>P2.-</b> ¿Cuál es el Nivel de Morosidad en la entidad Financiera Confianza de la Ciudad de Huaraz, en el periodo 2014?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la Influencia de la Evaluación Crediticia en la Reducción de una Cartera Morosa, en la entidad Financiera Confianza de la Ciudad de Huaraz, en el periodo 2014.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p><b>O1.-</b> Conocer la forma aplicativa de la Evaluación de Créditos en la entidad Financiera Confianza de la Ciudad de Huaraz, en el periodo 2014.</p> <p><b>O2.-</b> Conocer el Nivel de Morosidad en la entidad Financiera Confianza de la Ciudad de Huaraz, en el periodo 2014.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>La Evaluación Crediticia Influye directamente en la reducción de una Cartera Morosa, en la entidad Financiera Confianza de la Ciudad de Huaraz, en el periodo 2014.</p>	<p><b>Variable independiente:</b></p> <p>EVALUACIÓN CREDITICIA</p> <p><b>Variable dependiente:</b></p> <p>CARTERA MOROSA</p>

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones
Variable independiente: Evaluación Crediticia	Una definición posible es que la tecnología crediticia de microcréditos está referida a un conjunto de principios, procedimientos y políticas aprendidos y desarrollados por una institución que se propone penetrar en el mercado financiero de la microempresa.	<p>Capacidad de Pago</p> <hr/> <p>Voluntad de Pago.</p> <hr/> <p>Riesgo de Crédito.</p>
Variable dependiente: Cartera Morosa	La cartera morosa se conceptúa como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente. Este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento	<p>Clientes</p> <hr/> <p>Políticas de Pago</p>

### **Anexo 3:**

## **CUESTIONARIO**

**Universidad Privada San Pedro**

**Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**

**Escuela Profesional de Contabilidad**

Objetivo: la presente encuesta tiene por objeto determinar la influencia de la evaluación crediticia en la reducción de una cartera morosa, en la entidad financiera confianza de la ciudad de Huaraz, en el periodo 2014. Por lo que se le pide contestar las preguntas con la sinceridad pertinente.

### **Preguntas:**

1. ¿Cómo es la Accesibilidad al Crédito en la Entidad Financiera Confianza, de la ciudad de Huaraz, 2014?
  - a. Muy Buena.
  - b. Buena.
  - c. Regular.
  - d. Mala.
  - e. Muy Mala.
  
2. ¿Cómo es la Rapidez en el Servicio en la Entidad Financiera Confianza, de la ciudad de Huaraz, 2014?
  - a. Muy Buena.
  - b. Buena.
  - c. Regular.
  - d. Mala.

- e. Muy Mala.
3. ¿Cómo es la Metodología Crediticia en la Entidad Financiera Confianza, de la ciudad de Huaraz, 2014?
- a. Muy Buena.
  - b. Buena.
  - c. Regular.
  - d. Mala.
  - e. Muy Mala.
4. ¿Cómo es la Voluntad de Pago en la Entidad Financiera Confianza, de la ciudad de Huaraz, 2014?
- a. Muy Buena.
  - b. Buena.
  - c. Regular.
  - d. Mala.
  - e. Muy Mala.
5. ¿Cómo es la Evaluación de la Capacidad de pago en la Entidad Financiera Confianza, de la ciudad de Huaraz, 2014?
- a. Muy Buena.
  - b. Buena.
  - c. Regular.
  - d. Mala.
  - e. Muy Mala.
6. ¿Cómo son los Factores Macroeconómicos en la Entidad Financiera Confianza, de la ciudad de Huaraz, 2014?
- a. Muy Buena.
  - b. Buena.
  - c. Regular.

- d. Mala.
  - e. Muy Mala.
7. ¿Cómo son los Factores Microeconómicos en la Entidad Financiera Confianza, de la ciudad de Huaraz, 2014?
- a. Muy Buena.
  - b. Buena.
  - c. Regular.
  - d. Mala.
  - e. Muy Mala.
8. ¿Cómo es la Cartera de Créditos en la Entidad Financiera Confianza, de la ciudad de Huaraz, 2014?
- a. Muy Buena.
  - b. Buena.
  - c. Regular.
  - d. Mala.
  - e. Muy Mala.
9. ¿Cómo es la Exigencia de Provisiones en la Entidad Financiera Confianza, de la ciudad de Huaraz, 2014?
- a. Muy Buena.
  - b. Buena.
  - c. Regular.
  - d. Mala.
  - e. Muy Mala.
10. ¿Cómo son la Disposiciones Generales y Específicas en la Entidad Financiera Confianza, de la ciudad de Huaraz, 2014?
- a. Muy Buena.
  - b. Buena.
  - c. Regular.

- d. Mala.
- e. Muy Mala.

## REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
OSORIO MORALES KARINA LILIANA		43592366	Lilianeom0366@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Trabajo Académico
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional <sup>1</sup>			
<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	Título Profesional
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Título Segunda Especialidad
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Maestría
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
INFLUENCIA DE EVALUACIÓN CREDITICIA EN LA REDUCCIÓN DE UNA CARTERA MOROSA- FINANCIERA CONFIANZA, HUARAZ 2014.			
5. Programa Académico			
Escuela de Contabilidad.			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público <sup>3</sup> (info:eu-repo/semantic/openAccess)		<input type="checkbox"/>
			Acceso restringido <sup>4</sup> (info:eu-repo/semantic/restrictedAccess) (*)
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

### A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

### B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS <sup>5</sup>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. <sup>6</sup>



Huella Digital

Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	17	11	2023

#### Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, Inciso 8.2.
- Ley N° 30035. Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM.
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización Internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el Inciso 12.2, del artículo 129 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales prestando al son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

Nota: - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3).

## Influencia de evaluación crediticia en la reducción de una cartera morosa- Financiera Confianza, Huaraz 2014

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>28%</b>	<b>26%</b>	<b>%</b>	<b>17%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>www.gestiopolis.com</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>www.iep.org.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>tesis.usat.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>www.financieraconfianza.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>documents.bvl.com.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional de Trujillo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.unap.edu.pe</b> Fuente de Internet	

		1 %
10	<a href="http://www.salud.gob.mx">www.salud.gob.mx</a> Fuente de Internet	1 %
11	<a href="http://repositorio.unamba.edu.pe">repositorio.unamba.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
12	<a href="http://revistas.uladech.edu.pe">revistas.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
13	Submitted to UNILIBRE Trabajo del estudiante	1 %
14	<a href="http://repositorio.unp.edu.pe">repositorio.unp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
15	<a href="http://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
19	<a href="http://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://repositorio.unh.edu.pe">repositorio.unh.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

21	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
22	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
23	www.consortio.org Fuente de Internet	<1 %
24	joseordinolaboyer.files.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to Universidad Senor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
26	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.uaustral.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	www.banxico.org.mx Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
32	www.scribd.com	

Fuente de Internet

<1 %

---

33 repobib.ubiobio.cl  
Fuente de Internet

<1 %

---

34 Submitted to Pontificia Universidad Catolica  
del Peru  
Trabajo del estudiante

<1 %

---

35 editoresweb.upcomillas.es  
Fuente de Internet

<1 %

---

36 Submitted to Universidad de Huanuco  
Trabajo del estudiante

<1 %

---

37 pirhua.udep.edu.pe  
Fuente de Internet

<1 %

---

38 Submitted to Universidad de Lima  
Trabajo del estudiante

<1 %

---

39 tesis.pucp.edu.pe  
Fuente de Internet

<1 %

---

40 Submitted to unsaac  
Trabajo del estudiante

<1 %

---

41 Submitted to Universidad Panamericana  
Trabajo del estudiante

<1 %

---

42 Submitted to Universidad Privada San Pedro  
Trabajo del estudiante

<1 %

---

43 repositorio.unheval.edu.pe  
Fuente de Internet

<1 %

44

1library.org

Fuente de Internet

<1 %

45

documents.mx

Fuente de Internet

<1 %

46

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

<1 %

47

kupdf.net

Fuente de Internet

<1 %

48

repositorio.unsa.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

49

www.ccoo.org

Fuente de Internet

<1 %

50

www.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

51

Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

52

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

53

repositorio.unas.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

54	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1 %
55	<a href="http://prezi.com">prezi.com</a> Fuente de Internet	<1 %
56	<a href="http://www.colac.com">www.colac.com</a> Fuente de Internet	<1 %
57	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
58	<a href="http://publicaciones.usanpedro.edu.pe">publicaciones.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
59	<a href="http://www.bgeneral.com">www.bgeneral.com</a> Fuente de Internet	<1 %
60	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	<1 %
61	<a href="http://idoc.pub">idoc.pub</a> Fuente de Internet	<1 %
62	<a href="http://documentop.com">documentop.com</a> Fuente de Internet	<1 %
63	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
64	<a href="http://www.nacion.com">www.nacion.com</a> Fuente de Internet	<1 %

65	<a href="http://virtual.urbe.edu">virtual.urbe.edu</a> Fuente de Internet	<1 %
66	<a href="http://gem.univalle.edu.co">gem.univalle.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
67	<a href="http://p.se-todo.com">p.se-todo.com</a> Fuente de Internet	<1 %
68	<a href="http://www.jove.com">www.jove.com</a> Fuente de Internet	<1 %
69	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
70	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1 %
71	<a href="http://ideas.repec.org">ideas.repec.org</a> Fuente de Internet	<1 %
72	<a href="http://archive.org">archive.org</a> Fuente de Internet	<1 %
73	<a href="http://dspace.unitru.edu.pe">dspace.unitru.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
74	<a href="http://repositorio.up.edu.pe">repositorio.up.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
75	<a href="http://repositorio.usmp.edu.pe">repositorio.usmp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
76	<a href="http://investigaciones.uniatlantico.edu.co">investigaciones.uniatlantico.edu.co</a>	

Fuente de Internet

<1 %

77 repositorio.ug.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

78 www.plazalinux.com

Fuente de Internet

<1 %

79 www.voteromanreyna.com

Fuente de Internet

<1 %

80 academica-e.unavarra.es

Fuente de Internet

<1 %

81 doku.pub

Fuente de Internet

<1 %

82 inmobiliare.com

Fuente de Internet

<1 %

83 issuu.com

Fuente de Internet

<1 %

84 repositorio.unasam.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

85 repositorio.utesup.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

86 repositoriodigital.itstena.edu.ec:8080

Fuente de Internet

<1 %

87 www.editorialudea.com

Fuente de Internet

<1 %

88 [www.nacion.co.cr](http://www.nacion.co.cr) <1 %  
Fuente de Internet

---

89 [www.smv.gob.pe](http://www.smv.gob.pe) <1 %  
Fuente de Internet

---

90 [www.theibfr.com](http://www.theibfr.com) <1 %  
Fuente de Internet

---

91 [www.uy.computrabajo.com](http://www.uy.computrabajo.com) <1 %  
Fuente de Internet

---

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo