

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA
EN LA CARTERA MOROSA DE UNA EMPRESA DEL
RUBRO FINANCIERO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

AUTOR:

AGUIRRE ILLA EDWAR IVAN
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-3495-9071

ASESOR: Mg.

CASTILLO PEBES ROBERTO JAVIER
CÓDIGO ORCID: 0000-0003-2764-189

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: TRIBUTACIÓN Y AUDITORÍA

LIMA, PERÚ

DICIEMBRE, 2021

Resumen

En el presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la cartera morosa de la empresa ABC, banco de la Microempresa S.A., Agencia Canto Grande, en el periodo 2019. Tiene como finalidad proponer nuevos procedimientos operativos y de control para los riesgos de crédito en la empresa, aplicando las todas las metodologías de gestión y control, analizando las herramientas de evaluación. La investigación es de tipo descriptivo se realizó mediante el método Inductivo-deductivo. Los resultados muestran que, si existen una relación entre una buena gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la cartera morosa de la empresa ABC, banco de la Microempresa S.A., Agencia Canto Grande, en el periodo 2019. Se ha desarrollado como bases teóricas la metodología que aplica la institución financiera, mismas metodologías que se especifican con el fin de que puedan ser tomados como otros trabajos de investigación e implementación en las demás instituciones financieras dedicados al rubro.

Palabras claves: Gestión, Riesgo Crediticio, Morosidad

Abstract

The main objective of this research work is to determine the relationship between credit risk management and its incidence on the delinquent portfolio of company ABC, Banco de la Microempresa SA, Agencia Canto Grande, in the period 2019. Its purpose is to propose new operating and control procedures for credit risks in the company, applying all management and control methodologies, analyzing evaluation tools. The research is descriptive and carried out using the inductive-deductive method. The results show that there is a relationship between good credit risk management and its incidence in the delinquent portfolio of the company ABC, Banco de la Microempresa SA, Agencia Canto Grande, in the period 2019. The methodology has been developed as theoretical bases applied by the financial institution, the same methodologies that are specified so that they can be taken as other research and implementation works in the other financial institutions dedicated to the field.

Keywords: Management, Credit Risk, Delinquency

Tabla de contenido

Resumen	ii
Abstract	iii
Tabla de contenido	iv
I. Introducción	1
II. Marco teórico.....	2
2.1. Antecedentes de la investigación.....	2
III. Bases teóricas	6
3.1. Definición	6
3.2. La Morosidad.....	9
3.3. La clasificación crediticia del deudor	10
3.4. Manual y metodología crediticia	11
3.5. Segmentación de riesgo.	12
3.6. Políticas de Admisión de Créditos.....	13
3.7. Requisitos para Atención de Clientes.	16
3.8. Documentos de Domicilio	17
3.9. Documentos del negocio e ingreso.....	18
3.10. Garantías	21
IV. Conclusiones	26
V. Aporte de la investigación	27
VI. Recomendaciones.....	28
Referencias	29

I. Introducción

La presente investigación se llevó a cabo con el propósito de identificar la relación que tiene la gestión crediticia y su incidencia en la cartera morosa en la entidad bancaria ABC, Banco de la Microempresa S.A., el cual se desarrollara aplicando nuevas políticas de crédito y herramientas de evaluación, aportando pautas y bases teóricas para el desarrollo de futuras investigaciones de la gestión de los riesgos crediticios con el fin de disminuir la cartera morosa y maximizar la rentabilidad en la empresa.

Uno de los principales factores que con lleva a una cartera Morosa en una institución financiera es que el personal encargado de otorgar el crédito no aplica de manera eficiente las políticas y metodología crediticia que cada institución posee, desarrollando en la presenta investigación metodologías de evaluación que rigen el proceso de otorgamiento de créditos y facilitan el acceso, se ha considerado según el marco normativo de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) entidad normalizador del sistema financiero, enfatizando en la gestión del riesgo de crédito, operacional y en el cumplimiento de los resultados de la empresa.

En el desarrollo de la investigación se utilizó fuentes diversos fuentes bibliográficas y electrónicas. Al elaborar la investigación se encontró algunas limitaciones y la más distinguida fue lo escasas de información bibliográfica.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.2. A nivel internacional

Lopez (2016) “El riesgo de crédito en la cartera de consumo y su relación con el sobreendeudamiento, Guayaquil – Ecuador” (Tesis de Posgrado), Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Económicas. Su objetivo es analizar el riesgo de crédito en la cartera de consumo y su relación con el sobreendeudamiento, tipo de investigación es descriptiva, su método de investigación es encuestas y muestreos al cierre del año 2014, tiene como población el segmento específico análisis de los bancos privados quien tiene mayor participación de mercado, como muestra considerado únicamente los bancos privados grandes debido a que en esta fracción se concentra aproximadamente el 70% de créditos de consumo al cierre del 2014.

Como conclusiones: Las fuentes de información crediticia, no muestran información integra del riesgo de crédito real al que están expuestas las instituciones financieras, con relación a cada participante, ya que a estas fuentes no son tomados en cuentas el consumo de las tarjetas de crédito cuyo producto son las más utilizadas

Rodríguez, Rodríguez y Tercero (2017), “Mora en cooperativas de Nicaragua – Nicaragua”, argumentan que los principales problemas de las empresas son la falta de generar estrategias de políticas crediticias. Al no haber una normativa y políticas de créditos originan un incremento en la morosidad, teniendo como resultado un portafolio de clientes endeudados con cuentas impagas. Para los autores las razones son la falta de reglamentos que puedan fiscalizar los procesos de colocación de créditos y tener un perfil detallado de clientes, con los se pueda diferencias con segmentación según las características que estos cumplan.

Como conclusiones: La falta de una implementación de una buena política, Manuel y metodología crediticia darán como resultado en el corto y mediano una cartera negativa con indicadores de morosidad sobre encima del apetito de riesgo.

Nuñez, F. (2017). “Evaluación de las tecnologías crediticias de las cooperativas del segmento 3 de la ciudad de Quito - Ecuador y su incidencia en los principales indicadores financieros de riesgo: morosidad, liquidez y solvencia”. Tesis para Pregrado. Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador. El autor realiza un análisis a las Cooperativas del segmento 3, consideradas según leyes Ecuatorianas desde el 2015, son consideradas mediana empresas según el nivel de sus activos por debajo de los 20 Millones; el estudio financiero inicia desde las estrategias para atraer y captar posibles socios, los procesos que emplean cuando los califican para verificar si son aptos a créditos; los medios utilizados en cada una de las fases que implica dar un crédito tratando de disminuir los riesgos, la recuperación en la forma pactada y sobre todo en condiciones favorables tanto para los socios y la cooperativa.

Como conclusiones: A pesar de que las empresas ecuatorianas en el segmento 3 no estén sólidamente organizadas administrativamente demostrados en las visitas en campo, están constante crecimiento manteniéndose en el ambiente financiero, por lo general son apalancados máximo por tres instituciones del sistema financiero, con los productos de créditos grupales con intervinientes no mayores a 10 individuos. Según el estudio realizado los créditos grupales el índice de morosidad es baja, puesto que todos los intervinientes asumen la deuda en si.

2.2.2. A nivel nacional

Tafur (2017) “El control del riesgo crediticio y su incidencia en la gestión financiera de las empresas procesadoras de té en Lima Metropolitana 2014- 2016” (Tesis de Post Grado),

Universidad de San Martín de Porres, Lima – Perú, La presente tesis tiene como objetivo aportar una serie de controles en el riesgo crediticio, reforzado en una metodología de gestión crediticia. Diagnosticar como así el control de riesgo crediticio influye en la gestión financiera de las empresas procesadoras de té en Lima Metropolitana 2014 al 2016. La investigación es método descriptivo, se realizaron técnicas de encuestas, entrevistas a funcionarios de las áreas de cobranza, finanzas, jefes de contabilidad, gerentes de ventas. Es una investigación no experimental, cuyo diseño metodológico es el transaccional correlacional. La población de los distritos de Lima, muestra de 40 funcionarios entre contadores, abogados, economistas, jefes de finanzas, entre hombres y mujeres de las empresas procesadoras de té y derivados ubicados en los distritos de Lima.

Las conclusiones: En un modelo de control de riesgos, la política de control de crédito permite una adecuada asignación de las líneas de crédito con montos asignados sean al acorde de la realidad del individuo, en las empresas de Lima Metropolitana.

Según Figueroa (2017) “Buenas Prácticas Financieras en la Gestión del Riesgo de Crédito de Empresas del Sector Bancario, tesis de post grado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima – Perú”, La presente investigación dentro de sus principales objetivos analizar y detallar las buenas prácticas financieras en la gestión con el fin de mitigar riesgos en el sector financiero, debido a la gran participación que tiene estas en el sistema financiero, en la economía nacional y global. Se tomó la decisión de realizar un trabajo de investigación cualitativa, descriptiva, como metodología el estudio de casos múltiples, y en cada caso se hizo una entrevista a profundidad, culminando así con información secundaria recopilada de las instituciones financieras e involucrados, La demografía de la investigación son las instituciones que integran el sector financiero peruano, entendiéndose por institución financiera a aquellas empresas dedicadas a la

intermediación financiera, Como principales medios son de captar recursos y luego colocarlos como créditos a terceros, en lo que tiene amplia injerencia la gestión del riesgo de crédito.

Las conclusiones: En el entorno de la globalización y nuevos métodos tecnológicos que la ciencia ha podido crear de pasos agigantados, el método clásico de evaluar a un cliente quedo atrás, teniendo que generar nuevas metodologías crediticias.

Z. Cobián (2016) “Riesgo crediticio y las causas que influncian la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de Cajabamba año – 2016”, tesis de post grado, Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú, posee como objetivo general manifestar la influencia de las causas del riesgo crediticio en la liquidez de la cooperativa. Es una investigación cuantitativa de tipo descriptivo explicativa con un diseño transversal descriptivo explicativo. Para la presente investigación la población está conformada por el personal que trabaja en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la provincia de Cajabamba, que hacinden a 25 trabajadores, la muestra en la investigación ha estado conformada por los 5 analistas y el gerente.

Como conclusiones: Es importante que una institución financiera muestre una percepción de solvencia, a través de buenas disposiciones gerenciales, que cuente con un plan de contingencia que permitan fortalecer la imagen institucional. Dicho ello se evidencia que la Cooperativa Señora del Rosario existe alto índice de morosidad,

III. Bases teóricas

3.1. Definición

Para la elaboración de las bases teóricas tomaremos los diversos temas que derivan del tema de trabajo de investigación.

“Gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la cartera morosa de la empresa ABC, banco de la Microempresa S.A., Agencia Canto Grande – 2019”

3.1.1. Gestión de Riesgo Crediticio

Definición de Gestión del Riesgo de Crédito, según la norma proporcionado de la SBS: “El proceso que mantiene el riesgo de crédito dentro de los rangos aceptables, señalados en las políticas y instrucciones internos aprobados por el directorio de la empresa con la finalidad de mitigar riesgos y obtener mayores rentabilidades, disminuir provisiones en la empresa”.

Como otro concepto también se puede decir que es la probabilidad de pérdidas por el incumplimiento de las obligaciones contractuales o falta de voluntad de los deudores.

Existen muchas definiciones acerca de riesgo de crédito, pero la mayoría coinciden en que se trata la posibilidad de incumplimientos contractuales originados en una fecha determinada (Leal, Aranguiz & Gellejos, 2018). Asimismo, existen diferentes directrices, comités, plan de estudios que ayudan a mantener las buenas prácticas de gestión crediticio.

El gobierno con el propósito de cuidar tanto las instituciones financieras y los que participan dentro de ellas se ha tenido que crear leyes y organismos centralizados que puedan supervisar a las entidades bancarias, como medida de control salvaguardando los intereses de ambas partes.

En los últimos años, el proceso de gestión del riesgo de crédito tuvo un efecto transitorio, donde paso de tener un enfoque más a la banca tradicional a enfoques de los aspectos generales de las microempresas los cuales representan un mayor porcentaje en el mercado peruano.

El riesgo crediticio se agranda en muchos perímetros de las actividades empresariales. La gestión de cuentas por pagar o cobrar, por ejemplo, es una forma de crédito en una empresa.

La situación financiera de una empresa permite saber a un banco y segmentar cuál es su nivel de riesgo, y a partir de esta investigación habrá que tomar decisiones sobre las colocaciones de un producto financiero. De ahí la importancia de una gestión adecuada del propio riesgo.

De acuerdo con Saavedra y Saavedra (2016), este riesgo de crédito se analiza desde tres aspectos, incumplimiento, que es la posibilidad de que no se ejecute una obligación contractual; exposición, es la inseguridad de los principales riesgos que una empresa pueda tener; recuperación, es el importe probable de recobro con métodos de cobranza utilizando la garantía o aval que se haya presentado en la aprobación del producto, en el caso de que se llegue al incumplimiento.

Córdova (2018), “Función Financiera y Objetivo Financiero”: La función financiera es de gran importancia para la empresa y debe estar ubicada en el nivel ejecutivo de su organización. Igualmente es la encargada de evaluar las asignaciones de fondos o reasignaciones que se producen en la propia área de finanzas o en las otras áreas de la empresa, tendientes a contemplar los objetivos básicos de toda empresa.

Función financiera. Se establece que “La función financiera está íntimamente relacionada con la economía y la contabilidad, su complejidad depende en gran parte del tamaño de la empresa. En empresas pequeñas la función financiera la lleva acabo normalmente el área de contabilidad y a medida que esta crece, generalmente, surge el departamento, subgerencia o vicepresidencia

financiera como unidad autónoma, vinculada al presidente de la compañía”. La función financiera cabe su importancia para que la empresa pueda operar con eficiencia y eficacia. Es la actividad por la cual un administrador prevé, planea, organiza y controla su actuar.

Según (Vela & Caro, 2015), define a gestión de riesgo crediticio como: Es el proceso de identificar, evaluar, seguimiento, control del riesgo de crédito; definiéndose también como aquella probabilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contraparte, o terceros obligados, los cuales corresponden aspectos cualitativos y cuantitativos. Es decir, la probable pérdida que se puede sufrir el prestador si las cláusulas contractuales del crédito ue fueron pactados con el prestatario son quebrantadas por este, incluso si terceros obligados (avales o fiadores solidarios), también incumplen.

3.1.2. Riesgo Crediticio

Es la posible falta de cumplimiento del deudor o la contraparte de un contrato financiero quebrante las condiciones del contrato. (Según glosario de la Ley 26702. SBS).

3.1.3 Riesgo Empresarial

Es la imposibilidad de garantizar resultados ciertos en la explotación comercial. Un riesgo de mercado; es decir que los pronósticos de venta no se cumplan; por ejemplo. Cuando la oferta y demanda actuó de manera inadvertido.

Un riesgo financiero, es otro riesgo que incurre la empresa y que toma vigencia toda vez no satisface la rentabilidad requerida, sino que recurre a fuentes externas de financiación. En este caso el riesgo es la imposibilidad de poder asegurar la obtención de los fondos en la cantidad y en el momento preciso.

3.1.4 Riesgo Político

El riesgo político se podría decir que es la probabilidad de que un evento gubernamental resulte en pérdidas para una empresa determinada. Coexisten numerosas variedades de riesgo político, las cuales pueden dividirse en riesgos extralegales y riesgos legales gubernamentales.

3.1.5. Riesgo de Insolvencia

El riesgo de insolvencia está coligado a la organización de financiación de una compañía y, en definitiva, a la situación continuada de pérdidas contables que van mermando los recursos de la empresa

3.1.6. Riesgo de Liquidez

Este riesgo se produce cuando los activos líquidos o convertibles en liquidez a corto plazo son insuficientes para hacer frente a las obligaciones de corto plazo.

3.1.7. Riesgo de Mercado

Es el riesgo de tener desfases en posiciones dentro y fuera de zona de atención, derivadas de movimientos en los precios de mercado. En este riesgo se incluye generalmente los instrumentos de colocación y en su mayoría la aplicación de tasas de interés, riesgo cambiario, cotización de las acciones, "commodities", y otros. (Según glosario de la Ley 26702- SBS).

3.2. La Morosidad

Según L. Cordova (2018) “Análisis de morosidad de la agencia de la Coopac Nuestra Señora del Rosario de la ciudad de Cajabamba 2018”; el diseño de la investigación es No Experimental; porque a la variable de morosidad no se ha realizado ninguna modificación y de tipo

es transversal porque los datos de la morosidad ha sido medidos en un periodo determinado; y el tipo de investigación es de tipo descriptivo porque se ha descrito por la variable de morosidad; para el estudio de la variable se tomando distintas mediad de evidencias, asi como documentos del balance general estado de resultados de la institucion, reporte de los créditos vigentes y morosos;.

Se ha concluido que las consecuencia de la Morosidad de la cooperativa los créditos cuyas obligaciones no fueron cumplidas, disminuyen los ingresos financieros repercutiendo en la baja liquidez, generando gastos adicionales de provisiones por carteras de incumplimiento de pagos.

Según A.Ujalde (2018) nos dice que es de suma importancia de generar nuevas estrategias de cobranzas y asi poder disminuir la cartera morosa.

A.Ujalde (2018) “La gestión de cobranza y su influencia en los índices de morosidad crediticia en ABC S.A., agencia Ancón – Lima, 2018”. Tesis para optar el grado de título. El objetivo primordial fue comprobar la relación de una gestión mediante mecanismos de cobranza y su incidencia en los indicadores de mora en la empresa.

3.3. La clasificación crediticia del deudor

Clasificación de morosidad La clasificación de la morosidad según la SBS (2008), Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos a pequeñas empresas, a microempresas, de consumo revolvente y consumo no revolvente.

- Normal (0): Deudores cuyos pagos de sus créditos son asumidos con puntualidad con un atraso máximo de hasta ocho (8) días calendario.
- Problemas potenciales – CPP (1): Deudores que registran atraso en el pago de cuotas de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario.

- Deficiente (2): Deudores que registran atraso en el cumplimiento de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.
- Dudosa (3): Deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.
- Pérdida (4): Deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario.

3.3.1. Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos Hipotecarios para vivienda

- Normal (0): Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta treinta (30) días calendario.
- Problemas potenciales (1): Deudores que muestran atraso de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.
- Deficiente (2): Deudores que muestran atraso de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.
- Dudosa (3): Deudores que muestran atraso de ciento veintiunos (121) a trescientos sesenta y cinco (365) días calendario.
- Pérdida (4): Deudores que muestran atraso de más de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario

3.4. Manual y metodología crediticia.

Como parte de una buena gestión de riesgo crediticio es importante tener un manual y metodología de evaluación que rigen el proceso de otorgamiento de préstamos y facilitan el acceso al crédito.

Este manual establece los procedimientos que determinan y regulan todas las operaciones del servicio de crédito de la institución. Es así que se establece el proceso de otorgamiento de créditos.

El personal de negocios tiene el compromiso de dar calidad y veracidad de la información que recabe en las evaluaciones realizadas, así como también de la gestión completa la admisión, evaluación, seguimiento y recuperación, de la cartera que se le asignara así como también evitar el sobreendeudamiento del cliente. La institución se preocupa por mantener un buen nivel de riesgo de nuestros clientes, para el buen cumplimiento de sus obligaciones.

En el proceso de evaluación y aprobación de crédito, se deberá dar cumplimiento a las políticas y a las medidas definidas para cada sucursal; a fin de asegurar la identificación y mitigación de riesgos incurridos en el segmento en el que se trabaja.

Todo crédito otorgado a persona natural deberá estar cubierto con un seguro de desgravamen o de vida, de no ser así tendrá la opción de presentar un seguro emitido por otra compañía, de su elección, a favor de la empresa; cumpliéndose con las exigencias mínimas requeridas.

3.5. Segmentación de riesgo.

Es la categorización del cliente por nivel de riesgo según a ello se le dará una valorización de su segmentación, basada en el comportamiento de determinadas variables, la cual proporciona apoyo al personal para complementar la evaluación y aprobación del crédito. La segmentación determinadas darán un perfil de atención al cliente.

- ❖ Riesgo muy bajo (RMB): Mejor segmento, evaluación resumida, sin documentación

- ❖ Riesgo bajo (RB): Buen Segmento, evaluación resumida, documentaciones a criterio del ADN
- ❖ Riesgo moderado (RM): Segmento Moderado, evaluación detallada, documentación completa
- ❖ Riesgo alto (RA): Segmento de Riesgo alto, evaluación a detalle, documentación completa
- ❖ Riesgo muy alto (RMA): Segmento restringido para una posible atención

3.6. Políticas de Admisión de Créditos.

3.6.1. Perfil del Cliente según su naturaleza

Serán sujetos a una atención de crédito las personas naturales o jurídicas las siguientes condiciones establecidas por la institución:

Categoría	Precisión	Independiente	Dependiente
Definición	N.A.	Dedicado a actividades empresariales y genera ingresos económicos.	<p>Dependiente Formal: Individuo con ingresos periódicos, que tiene su origen en un sueldo fijo o inconstante (sustentado con boletas de pagos) y se encuentra registrado en planilla. También se. Cuando emite Recibos por Honorarios a más de un empleador se debe considerar como independiente.</p> <p>Dependiente Informal: Individuo que dispone de un flujo de ingresos periódicos, con ingresos fijo o variable de una o más fuentes de ingresos y no se encuentra en planilla (ejemplos: Chofer palanca o que alquila vehículo de taxi,</p>

			mototaxi, etc., amas de casa, jornaleros, etc.).
Edad persona natural	Mínima	20 años NOTA: - 23 años para el producto Crédito Mujer. - 25 años para los productos agrícola y ganadero.	23 años
	Máxima	71 años 11 meses 29 días	
	Condiciones para atender con excepción de límites de edad: <ul style="list-style-type: none"> - Al no cumplir la edad mínima, deberá presentar un aval. - Al no cumplir la edad máxima, se dará atención con las siguientes formas: <ul style="list-style-type: none"> • Póliza de vida externa por compañía de seguros. • El cónyuge/conviviente o hijos serán titulares, siempre que se validando que sea de la sociedad conyugal o familiar y que el Titular firme como aval. • Atención de Titular y/o participante > 80 años: previo a la generación de la solicitud; se debe solicitar el desbloqueo al área de Servicios Centrales, con ticket OPE-“XXXX” en Jira. Luego se procede a crear la solicitud y aplica las excepciones o tratamiento por superar el límite de atención establecido en ABC. 		
Tiempo mínimo de funcionamiento o de actividad económica / Antigüedad laboral	Persona Natural (PN) / Persona Jurídica (PJ)	En el caso de: <ul style="list-style-type: none"> - Persona Natural tiempo mínimo 06 meses - Persona Jurídica tiempo mínimo 12 meses Para actividades pecuarias el tiempo mínimo determinado es de 02 años.	En el caso de PN: <ul style="list-style-type: none"> - Mín. 12 meses: Hasta S/ 10,000 - Mín. 18 meses: Hasta S/ 30,000 Tener en cuenta lo siguiente: - Se desembolsará solo en moneda nacional.
Categoría	Precisión	Independiente	Dependiente

Máximo número de entidades (considerando la institución)	Para todos los integrantes	Sera definido según la segmentación del cliente, las instituciones acreedoras y las reportantes		
		Segmento	Acreedoras	Reportantes
		RMB	No Aplica	
		RB	Máximo 04	Máximo 06
		RM/ RA	Máximo 03	Máximo 06
Récord crediticio	Registrar un buen récord crediticio	- Deberán contar con un récord crediticio aceptable (calificación SBS), en los 03 últimos meses:		
		Segmento	Riesgo Total <= S/ 5,000	Riesgo Total > S/ 5,000
		RMB/RB	Hasta 100% CPP	100% Normal
		RM / RA	100% Normal	
		- No deberán reportar deudas morosas, con castigos o en cobranza judicial sea directa o indirectamente. De ser el caso:		
		- Persona natural: Titular, cónyuge, codeudor, avales o fiadores cónyuges.		
		- Persona jurídica: Titular, sus representantes legales y accionariado (que tengan una participación individual \geq al 4%).		

3.6.2. Modalidades de Crédito

Categoría	Precisión	Cliente Independiente	Cliente Dependiente
Crédito Nuevo	N. A	Primer crédito otorgado por la institución.	
Créditos Recurrentes	N.A.	<p>Son de 2 modalidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recurrente Sin Saldo: Monto recibido no da efecto de cancelación a otro crédito vigente. Créditos otorgados a clientes que retornan o se encuentran en deserción. 2. Recurrente Con Saldo: Crédito a recibir tiene como efecto principal cancelar el saldo vigente. Son créditos ampliados. 	

Créditos Paralelos	N. A	<p>Dependerá de la capacidad de pago y evaluación podrá tener como máximo 03 créditos en paralelo</p> <p>Para clientes con deuda congelada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si no tiene crédito Congelado: máximo 3 préstamos vigentes - Si tiene 1 crédito Congelado: máximo 4 préstamos vigentes - Si tiene 2 créditos Congelados: máximo 5 préstamos vigentes
Líneas de Crédito	Exclusivos	Créditos de libre disposición, solo será evaluado la primera disposición. Se genera un cronograma por cada disposición efectuada, son créditos no revolventes

3.7. Requisitos para Atención de Clientes.

3.7.1. Documentos de Identificación

Identificación de Persona:	Cliente	Documento	Estado	RIESGO MUY BAJO (RMB)	RIESGO BAJO (RB)	RIESGO MODERADO (RM)	RIESGO ALTO (RA)
Natural	Nuevo	DNI o C E	Vigente	De los involucrados:			
	Recurrente		Vencido	<ul style="list-style-type: none"> - Titular. - Cónyuge o conviviente - Aval y cónyuge o conviviente - Testigo a Ruego 			
	Nuevo y Recurrente	DNI	Perdido	Monto Hasta S/ 3,500 con ticket de renovación e impresión de consulta Reniec /	Monto de a otorgar - Hasta S/ 3,500 con ticket de renovación y Certificado C4.	Por monto de crédito a otorgar - Hasta S/ 1,000 con ticket de renovación y ficha C4 Reniec	

				Mayor a S/3,500: Presentar DNI.	- Mayor a S/ 3,500: Presentar DNI.	
					El certificado C4 de Reniec es tramitado por el cliente.	
Jurídica	Nuevo	Varios	Vigente o Vencido	Se solicita fotocopias de: <ul style="list-style-type: none"> - DNI de los representantes legales. - DNI garante (a criterio). - Testimonio de Constitución de la empresa. - Vigencia de Poderes de Representante Legal, detalladamente las facultades de solicitar y contratar créditos 		
	Recurrente	Varios		Se renovarán de ser el caso: <ul style="list-style-type: none"> - Variación de representantes legales, plazos, montos y/o Vigencia de Poderes de Representante Legal. - Cambio de accionariado. 		

3.8. Documentos de Domicilio

Documentos de:	Tipo de Cliente	Cliente	RIESGO MUY BAJO (RMB)	RIESGO BAJO (RB)	RIESGO MODERADO (RM)	RIESGO ALTO (RA)
----------------	-----------------	---------	-----------------------	------------------	----------------------	------------------

Domicilio Titular y Aval	Independiente	Nuevo	<p>Se considera por Riesgo Total</p> <ul style="list-style-type: none"> - Montos hasta S/ 90,000: copia de recibo de servicio con vigencia no mayor a 3 meses - Montos mayores a S/ 90,000: Adjuntar documentos como Requisitos para Clientes con segmento RM 	<p>Aplica para todos los montos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia de recibo de servicio de luz (o agua). - Propietario: Original o copia del documento que confirme la titularidad del bien <p>Alojado: Documento otorgado por el analista donde firmara el propietario o responsable del bien inmueble.</p> <p>Inquilino:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Fotocopia del contrato de alquiler vigente o tres últimos comprobantes de pago
		Recurrente	<p>Se renovarán documentos si existe cambio de domicilio.</p>	<p>Habrá de renovar documentos cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Propietario: Nuevo domicilio. - Alojado: supera los 24 meses de vigencia o cambio de domicilio. - Inquilino: contrato vencido o cambio de domicilio.

3.9. Documentos del negocio e ingreso

Documentos de:	Tipo de Cliente	Cliente	RIESGO MUY BAJO (RMB)	RIESGO BAJO (RB)	RIESGO MODERADO (RM)	RIESGO ALTO (RA)
----------------	-----------------	---------	-----------------------	------------------	----------------------	------------------

Negocio e Ingresos	Independiente	Cientes nuevo y Recurrente hasta S/ 90,000	<p>Cliente Nuevo</p> <p>Recibo de servicios, sólo si el local es desigual al domicilio. De no contar con dichos recibos, adjuntar recibos de otro servicio u otro documento que de dirección del local.</p> <p>Cliente Recurrente: Se actualizará si existen cambios.</p>	<p>Cliente Nuevo y Recurrente</p> <p>1. Recibo de Servicios, si el local es diferente al domicilio. Si el local no cuenta con dichos recibos, adjuntar recibos de otro servicio u otro documento que identificar la dirección del local.</p> <p>2. Documento sustento del negocio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ficha RUC - Pagos a SUNAT - Licencia de funcionamiento o Boletas de compras - Cuadernos de Registro de Ventas. <p>Si por naturalidad del giro no adjunta documentación, se adjuntará fotos del negocio en toma selfie donde se enfoque el negocio y el analista. Su aplicación, En comité se determinará según giro de negocio.</p> <p>Para evaluaciones remotas a clientes recurrentes con 12 meses de inactividad, adicionalmente debe presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Foto selfie del cliente y su negocio. + Foto y/o video de mercadería y activos fijos. Este último presentado en Comité.
		Nuevo y Recurrente mayor a S/ 90,000	<p>Considerar por el Riesgo Total</p> <p>Igual que Requisitos para Clientes de Riesgo Moderado.</p>	

			<p>Cliente Recurrente: se deberá de renovar la documentación.</p> <p>En cuanto a Persona Jurídica, se requiere adicionalmente: DJ de Renta Anual (Régimen General), y 03 últimos PDTs o reporte tributario</p>
	Dependiente	Nuevo Recurrente	<p>Cientes Formales: El empleador 100% Normal últimos 03 meses (excepto entidades públicas).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Boletas Mensuales: 03 últimas - Boletas Semanales: Como mínimo la 1era boleta con meses consecutivos.
			<ul style="list-style-type: none"> - También aplica Evaluación Remota para casos que se encuentren en la base de tácticos. <p>Informal: Empleador 100% calificación Normal últimos 03 meses.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para el caso de dependiente informal el monto Máx. del crédito a otorgar con sustento de DJ o Constancia de Trabajo es de S/ 3,000 para nuevos y S/ 5,000 para retornos. No aplica considerar este tipo de ingreso, como OTROS INGRESOS en una evaluación principal de Dependientes. - En una evaluación de ingreso principal como Dependiente Informal, solo aplica evaluar un ingreso con DJ de Ingresos o Constancia de Trabajo. - Sustento de la actividad: DJ de Ingresos/ Constancia de Trabajo y Foto selfie con herramientas de trabajo

3.10. Garantías.

3.10.1. Garantía personal

Toda garantía que recaerá las cualidades a la persona y no se registra en RRPP. Estas son:

a) La Fianza:

Figura en los Contratos del Crédito. La obligación del fiador se extingue si la deuda es nula y responde solamente por lo que expresamente se obligó. Goza del beneficio de exclusión, siempre que no exista la renuncia a tal beneficio.

El beneficio de exclusión es el derecho que tiene el fiador de oponerse a hacer efectiva la fianza en tanto el acreedor no haya ejecutado todos los bienes del deudor. Mediante el uso de este derecho el fiador le dice al acreedor que se dirija en primer término contra los bienes del deudor principal antes de dirigirse contra él

b) El Aval:

Deberá figurar en los Títulos Valores (Pagarés). La obligación del aval subsiste, aunque la deuda sea nula por cualquier causa, salvo que el vicio se produzca por la formalidad del título.

No goza del beneficio de excusión. La institución requiere necesariamente la participación de un aval o garante en función a los límites y criterios de riesgo detallados en este manual.

3.10.2. Garantía Real

Toda garantía que recaerá sobre el bien mueble e inmueble del propietario, teniendo que ser registrado en RRPP. Toda garantía será constituida de forma genérica (sábana) de acuerdo al contrato de constitución de garantía que el constituyente firma. Los cuales son:

a) Hipoteca:

Es la afectación de un bien inmueble inscrito en los Registros Públicos, cuyo derecho se constituye en garantía del cumplimiento de una obligación propia o de tercero. Lo cual no significa desposesión del bien de su propietario. Se constituye sobre el 100% de propiedad del inmueble.

b) Garantía Mobiliaria

Es la afectación de un bien mueble destinado a asegurar el cumplimiento de una obligación propia o de tercero. Se utilizará esta garantía sin desposesión del bien, considerando como depositario al mismo constituyente de la garantía.

Los tipos de garantía que se utilizarán son: vehículos, maquinarias, equipos y bienes sujetos o no sujetos a transformación y otros tipos de garantía mobiliaria permitidos por ley y que determine la institución.

3.10.3. Garantías simplificadas.

Es toda garantía cuyos bienes otorgados del titular o aval son declarados ante la institución mediante una Declaración Jurada (DJ) y/o entrega de documentos de propiedad sobre bienes aceptados por la institución para respaldar todo crédito colocado.

Se puede considerar como Declaración Jurada de bienes inmuebles aquellos bienes hipotecados con otra entidad (con pagos puntuales o cancelados). Tendrá un máximo de 4 operaciones, siempre que el importe de la garantía cubra el 150% de los créditos relacionados.

Se detalla todo bien considerado como Garantía Simple y sus referentes sustentos son:

<p>Artefactos: Con precio típico en el mercado.</p> <p>Documento sustento: Comprobante de compra.</p> <p>DJ firmado por el cliente.</p>	<p>Mercadería: Con valor de mercado.</p> <p>Se considera precio costo.</p> <p>sustento:</p> <p>DJ firmado por el cliente.</p>	<p>Muebles: Maquinaria o Equipo: Comprobante de adquisición o traspaso.</p> <p>DJ firmado por el cliente.</p> <p>Vehículo: Documento de titularidad.</p>	<p>Inmuebles: Todo documento que sustente titularidad del bien inmueble.</p> <p>Prima el documento de mayor valor que se haya generado.</p>
--	--	---	--

3.10.4. Garantías y sus coberturas

La garantía deberá cubrir el porcentaje del Riesgo Total requerido de las operaciones relacionadas.

Cuadro Nº 1 - Monto máximo a otorgar por tipo de garantía

MÁXIMOS SEGÚN GARANTÍA	RMB	RB	RM	RA
Declaración jurada	Hasta S/ 150,000	Hasta S/ 90,000	Hasta S/ 70,000	Hasta S/ 50,000
Tod bien mueble e inmueble				
Hasta S/ 5,000 / Cobertura: 100% Mayor a S/ 5,000 / Cobertura: 150%				

Garantía Real Mobiliaria (*) Mercadería, Maquinarias, Equipos y Vehículos Cobertura: 150%		Hasta S/ 150,000	Hasta S/ 90,000
Garantía Real (*) Hipoteca Cobertura: 120%		Mayor a S/ 150,000	Mayor a S/ 90,000

(*) La garantía real se requiere por segmento de riesgo y riesgo total; asimismo la garantía real hipotecaria es obligatoria cuando el plazo propuesto supere los siguientes límites:

- Para RMB: 48 meses
- Para RB: 36 meses
- Para RM / RA: 24 meses

3.10.5. Monto máximo a otorgar con declaración jurada

Para un mejor control es necesario contar con un modelo de parámetros sobre los montos máximos a otorgar con los distintos tipos de garantía.

Cuadro Nº 2 - Monto máximo a otorgar con DJ simple

ITEM	TIPO DE VIVIENDA	RMB	RB	RM (5)	RA (5)
DJ Artefactos Eléctricos o Mercadería	Inquilino	Hasta S/ 7,500	Hasta S/ 5,000	Hasta S/ 1,000	Hasta S/ 1,000
	Alojado (1)	Hasta S/ 10,000	Hasta S/ 7,500	Hasta S/ 3,500 (3)	
DJ Muebles (Mobiliario/ Maquinaria/ Vehículos)	Inquilino	Hasta S/ 90,000	Hasta S/ 75,000	Hasta S/ 1,000	
	Alojado (1)			Hasta S/ 3,500 (3)	

DJ Inmueble + Bien Mueble (Garantía con DJ Mixta)	Hasta S/ 90,000 (2)	Hasta S/ 30,000	
DJ Bien Inmueble del Titular (Casa o Local Propio)		Hasta S/ 50,000	Hasta S/ 5,000
DJ Bien Inmueble del Aval (Casa o Local Propio)	Hasta S/ 90,000	Hasta S/ 70,000 (4)	Hasta S/ 50,000

- (1) Al no cumplir definición de alojado, aplicará los montos indicados para arrendatario.
- (2) En RB el bien mueble adicional a considerar debe ser hasta S/30,000
- (3) Máximo 8 días de atraso de deuda.
- (4) Habrá de requerir Aval necesariamente
- (5) Riesgo Total (RT) > 1 mil hasta 5 mil en los servicios Mi casa y Mi préstamo Personal, es necesario presentar algún documento de propiedad sea del titular o aval.

IV. Conclusiones

1. Se ha concluido que para que una institución financiera dedicada a la captación y colocación de créditos es sumamente importante tener una serie de políticas de créditos, manuales y metodologías crediticias y que estas contribuyan a una mejor evaluación en el proceso de otorgamiento de créditos.
2. Se ha concluido que la Gestión de riesgo crediticio si incide en la cartera morosa en la empresa ABC, Banco de la Microempresa S. A. Agencia Canto Grande, periodo 2019,
3. La morosidad en la empresa ABC, Banco de la Microempresa S. A. Agencia Canto Grande periodo 2019, es mediana mente alta, llegando casia tope del apetito de riesgo que el banco pueda afrontar, esto se debe a que los intervinientes en el proceso de otorgamiento de crédito no están realizando sus funciones de manera eficiente, no están poniendo en prácticas las políticas y metodologías crediticias que el banco ha dispuesto.
4. Se ha concluido que los créditos otorgados carecen de un seguimiento post desembolso afín de determinar la veracidad de la evaluación del crédito, también se deduce que en la agencia no hay un personal directamente involucrado con el monitoreo a modo de una auditoria para dar una mayor seguridad del retorno del crédito y además recoger información de conformidad del cliente en cuanto al crédito obtenido.
5. Según la información obtenidas en el trabajo de investigación se ha concluido que el motivo principal de que los colaboradores no estén aplicando de manera correcta el proceso de otorgamiento de crédito se debe a que la institución ha dejado de lado la capacitación, evaluación de conocimiento y otros que ayuden a estar al corriente de las normativas del banco al personal.

V. Aporte de la investigación

Este trabajo de investigación, ha contribuido a que la gerencia de negocios, los gerentes de agencia y jefes de negocio quienes son los intervinientes finales en una aprobación de crédito tomen las medidas necesarias ante un incumplimiento de las normas y políticas de metodología crediticia que la institución ha puesto en disposición para el personal del banco.

Así mismo mediante el trabajo investigación el gerente de la agencia canto grande ha implementado nuevas metodologías de evaluación, revisión de documentación verídica, comités de de créditos en función a los montos otorgados y segmentación del cliente. Estas nuevas metodologías llevan el nombre de comité de créditos y cobranzas, comité de capacitaciones al Analista.

VI. Recomendaciones

1. Se sugiere que las instituciones financieras dedicados al rubro de captación y colocación de créditos tomen en cuenta los resultados obtenidos en la investigación, para que puedan efectuar estrategias de gestión de créditos y que solucionen las problemáticas de la mala evaluación de créditos y por consiguiente disminuir la morosidad.
2. Se recomienda que la empresa ABC, Banco de la microempresa S. A., haga una evaluación de manera cuatrimestral al personal involucrado en el otorgamiento de créditos.
3. Es importante recomendar que las instituciones financieras dedicados a la captación y colocación de créditos implementen nuevas metodologías de créditos y que estas a vez sean puestos en capacitaciones constantes al menos 1 vez al mes.
4. Los gerentes encargados de cada agencia de la empresa ABC, banco de la microempresa S. A., deberán de cumplir de manera exhaustiva su función principal que es la de supervisar las operaciones realizadas, implementando estrategias ya sean post desembolso y/o pre desembolso.
5. Se recomienda crear un comité de cobranzas de manera mensual se expongan todos los créditos cuyos días de atraso superan los 30 días, con el fin de poder identificar cuáles son las debilidades que el interviniente posee como medida de retroalimentación

Referencias

- Céspedes, C. (2018). *La Cartera Crediticia y su influencia en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda., de la ciudad de Jaén 2016.* (Tesis para Pregrado). Universidad Señor de Sipán, Jaén, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/4533>
- Changano, A. (2020). *La Morosidad de la Cartera y su influencia en las Cuentas por Cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Oficiales de la PNP Crnl. Humberto Flores Hidalgo* Tesis para Pregrado). Universidad Peruana de las Américas.
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1084>
- Lopez (2016) “*El riesgo de crédito en la cartera de consumo y su relación con el sobreendeudamiento, Guayaquil – Ecuador*” (Tesis de Post Grado) Universidad de Guayaquil facultad de Ciencias Económicas.
- Tejada, E. (2020) “*Gestión de la cartera de crédito y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica – Chiclayo*” (Tesis de Pregrado) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58436>
- Ipanaque L., L. (2014). “*La gestión de Riesgo Crediticio y su influencia en el nivel de morosidad*”. Trujillo- Peru: Universidad Nacional de Trujillo.
- Ibañes, P. y Pinillo, G. (2018) “*La gestión de Riesgo Crediticio y su influencia en el nivel de morosidad*” (Tesis de Pregrado), Universidad Privada del Norte.
<https://hdl.handle.net/11537/14050>
- Garcia, S. (2020) “*La gestión de créditos y su influencia en la morosidad de mi banco de la microempresa S. A., agencia Huánuco matriz, periodo 2019*” (Tesis para Pregrado), Universidad de Huánuco.
- Fernandez, M. (2019) “*Gestión del riesgo crediticio en mi banco – chota – 2017*” (Tesis para Pregrado), Universidad Señor de Sipán.
- Olamó, S. (2019) “*Riesgo de crédito y la morosidad en las Cajas Municipales del distrito de Villa el Salvador, 2018*” (Tesis para Pregrado) Universidad Cesar Vallejo.

- Cumpa, J. (2019) “*Políticas de créditos y su incidencia en la morosidad de la financiera ABC del distrito de Trujillo, 2017*” (Tesis para Pregrado), Universidad Nacional de Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13429>
- Quenaya y salas. E (2021) “*Influencia de los Productos Financieros en el Riesgo Crediticio en la Entidad Financiera de Mi Banco de la Ciudad del Cusco-2019*” (Tesis para Pregrado) Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64093>.
- Colmenares, K. y Yerren, M. (2019). *Evaluación de la morosidad*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2251>
- Dianderas, Y. y Gamarra, S. (2021) “*Gestión de riesgo crediticio y la morosidad en las microfinancieras del distrito de Perené, Junín-2018*” (Tesis de Pregrado) Universidad Peruana de los Andes. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/2142>
- Cervera, S y Lopez, R (2017). *Análisis y determinantes de la morosidad*. [Tesis. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/887>
- Buitron, L y De la Cruz, E (2017). *Análisis de los niveles de: morosidad*. [Tesis. Universidad Central de Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/11385>
- Bobadilla E.(2019) En el 2018 Aumento la Morosidad Crediticia en el Perú. Gestión Recuperado de: <https://gestion.pe/publireportaje/2018-aumento-morosidad-credicia-peru-255634-noticia/>
- Fernández, V. (2018). *Morosidad por préstamos personales y su impacto económico en clientes del Banco Interbank año 2017*. Recuperado de: http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9425/Tesis_59488.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Glosario de términos económicos. BCRP.
- Recuperado de: <http://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/glosario.html>