



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES**



**“LOS LINEAMIENTOS DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA  
PARA EL OTORGAMIENTO Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS  
A MICROEMPRESARIOS EN COMPARTAMOS  
FINANCIERA S.A. - AGENCIA PUNO  
PERIODO 2017”**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**SUSANA ISABEL AGUIRRE VERANO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**PUNO – PERÚ**

**2019**



## DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios por ser el principal inspirador y darnos vida, fuerza y salud para continuar.

A mis padres, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

A mis hermanos, sobre todo a mi hermana Rocío, por sus palabras de aliento, por el apoyo moral brindado acompañándome a lo largo de esta etapa de realización.

A mis hijos, Mathias y Lucia que son la razón de que me levante cada día para esforzarme por el presente y el futuro, ellos son mi principal motivación.



## AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios por permitirme vivir y disfrutar de cada día al lado de mi familia

A mis padres por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

A mi universidad, gracias porque me permitieron desarrollar mis habilidades cognitivas y por haberme concedido la gran oportunidad de formarme académicamente.



## ÍNDICE GENERAL

Pág.

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE TABLAS	
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	
RESUMEN .....	10
ABSTRACT.....	11

### CAPÍTULO I

#### INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	14
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....	14
1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.3.1. HIPÓTESIS GENERAL .....	15
1.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	15
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	15
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	17
1.5.1. OBJETIVO GENERAL .....	17
1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
2.2.	MARCO TEÓRICO .....	20
2.2.1.	MICROFINANZAS.....	20
2.2.2.	TECNOLOGÍA CREDITICIA .....	32
2.3.	MARCO CONCEPTUAL .....	49

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	55
3.2.	PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO.....	57
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO.....	57
3.3.1.	POBLACIÓN .....	57
3.3.2.	MUESTRA.....	58
3.4.	VARIABLES .....	58
3.4.1.	VARIABLES DE LA HIPÓTESIS GENERAL.....	58
3.4.2.	VARIABLES DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	58
3.5.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	60
3.6.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	60
3.7.	MÉTODOS .....	60
3.7.1.	MÉTODO DEDUCTIVO .....	60
3.7.2.	MÉTODO INDUCTIVO .....	61
3.7.3.	MÉTODO CUANTITATIVO.....	61
3.8.	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	61
3.9.	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	61



3.9.1. ENCUESTA.....	62
3.9.2. CUESTIONARIO .....	62
3.10. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS .....	62
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
4.1. RESULTADOS: .....	64
4.2. DISCUSIÓN: .....	103
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>108</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>110</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>111</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>114</b>

TEMA : Tecnología Crediticia  
ÁREA : Finanzas

FECHA DE SUSTENTACIÓN 07 DE JUNIO DEL 2019



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1:</b> Proceso de Otorgamiento de Créditos.....	36
<b>Figura 2:</b> Flujograma para Proceso de Otorgar Créditos.....	48
<b>Figura 3:</b> Ubicación de Agencias de Compartamos Financiera en el Perú .....	57
<b>Figura 4:</b> Lineamientos Generales de la Tecnología Crediticia .....	67
<b>Figura 5:</b> Lineamientos para la Evaluación de créditos por Perfil de Clientes .....	70
<b>Figura 6:</b> Lineamientos para el Tratamiento de Garantías .....	72
<b>Figura 7:</b> Lineamientos para Requisitos de Documentos por Tipo de Persona.....	74
<b>Figura 8:</b> Lineamientos para Supervisión de Créditos .....	76
<b>Figura 9:</b> Lineamientos para la Recuperación y Cobranza de Créditos .....	79
<b>Figura 10:</b> Lineamientos para el Tipo de Cobranza y Responsables.....	82
<b>Figura 11:</b> Lineamientos para la Estrategia de Recuperación .....	84
<b>Figura 12:</b> Resumen de Resultados .....	87
<b>Figura 13:</b> Resumen de Resultados por encuestado .....	89
<b>Figura 14:</b> Resumen de Resultados por encuestado en porcentaje (%).....	89
<b>Figura 15:</b> Resumen de Resultados .....	91
<b>Figura 16:</b> Resumen de Resultados .....	91
<b>Figura 17:</b> Distribución T (i) .....	100
<b>Figura 18:</b> Distribución T (ii) .....	101
<b>Figura 19:</b> Distribución T (iii) .....	103



## ÍNDICE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1:</b> Escala de Calificación .....	63
<b>Tabla 2:</b> Lineamientos Generales de Tecnología Crediticia.....	67
<b>Tabla 3:</b> Lineamientos para la evaluación de créditos por perfil de cliente .....	69
<b>Tabla 4:</b> Lineamientos para el Tratamiento de Garantías .....	71
<b>Tabla 5:</b> Lineamientos para Requisitos de Documentos por Tipo de Persona .....	73
<b>Tabla 6:</b> Lineamientos para Supervisión de Créditos .....	75
<b>Tabla 7:</b> Lineamientos para la Recuperación y Cobranza de Créditos.....	79
<b>Tabla 8:</b> Lineamientos para el Tipo de Cobranza y Responsables .....	81
<b>Tabla 9:</b> Lineamientos para la Estrategia de Recuperación.....	84
<b>Tabla 10:</b> Nivel de cumplimiento general .....	85
<b>Tabla 11:</b> Nivel de cumplimiento general en porcentaje (%).....	86
<b>Tabla 12:</b> Nivel de cumplimiento por encuestado .....	88
<b>Tabla 13:</b> Nivel de cumplimiento por pregunta.....	90
<b>Tabla 14:</b> Valoración (a).....	99
<b>Tabla 15:</b> Valoración (b).....	101
<b>Tabla 16:</b> Valoración (c).....	102





## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

<b>(ACCION)</b>	: Centro para la Inclusión Financiera en Acción
<b>(AFP)</b>	: Administración de Fondo de Pensiones
<b>(EDYPIME)</b>	: Empresas de Desarrollo de Pequeña y Microempresa
<b>(INEI)</b>	: Instituto Nacional de Estadística e informática
<b>(ONG)</b>	: Organización No Gubernamental
<b>(PBI)</b>	: Producto Bruto Interno
<b>(PEA)</b>	: Población Económicamente Activa
<b>(SA)</b>	: Sociedad Anónima
<b>(SBS)</b>	: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
<b>(SOAT)</b>	: Seguro Obligatorio de Accidentes de Transito



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación surge con el propósito de poder evaluar el nivel de cumplimiento de los Lineamientos de la Tecnología Crediticia en el proceso del otorgamiento y recuperación de un crédito y proponer alternativas que ayuden a que los Lineamientos de la Tecnología Crediticia se apliquen con eficiencia y eficacia en Compartamos Financiera, por tanto, la población será representada por el total de colaboradores de Compartamos Financiera S.A.- Agencia de Puno, y se toma como muestra a la totalidad de Asesores de Negocios (15) por ser finita, para lo cual, se ha empleado la Investigación Descriptiva, el Método deductivo – inductivo, cuantitativo, aplicándose un enfoque no experimental de corte transeccional descriptivo, realizada en base a la información obtenida de las técnicas que fueron la encuesta, el análisis documental y la observación, donde los resultados obtenidos se detallan en Tablas y Figuras. Llegando a la conclusión de que el nivel de cumplimiento de los Lineamientos de la Tecnología Crediticia es regular (52.92%) para el otorgamiento y recuperación de créditos a microempresarios en Compartamos Financiera – Agencia Puno. También podemos concluir que, para elevar el nivel de cumplimiento de los Lineamientos de la Tecnología Crediticia para el otorgamiento y recuperación de créditos, se debe contar con una serie de alternativas adecuadas, como son; la educación, el control, la motivación y mantenerlos comprometidos con los objetivos y propósito que se ha planteado Compartamos Financiera en este largo camino de competitividad.

**Palabras Clave:** Créditos, Lineamientos, Microempresarios, Recuperación, Tecnología Crediticia.



## ABSTRACT

The present investigation work arises with the purpose of being able to evaluate the level of compliance of the Guidelines of the Credit Technology in the process of the granting and recovery of a credit and to propose alternatives that help that the Guidelines of the Credit Technology are applied with efficiency and effectiveness in Compartamos Financier, the population will be represented by the total number of employees of Compartamos Financier SA- Agency Puno, and the totality of Business Advisors (15) will be taken as a sample because it is finite, for which, the Descriptive Research, the deductive - inductive, quantitative method has been used, applying a non - experimental approach of descriptive transectional cut, made based on the information obtained from the techniques that were the survey, the documentary analysis and the observation, where the results obtained are detailed in tables and figures. Arriving at the conclusion that the level of compliance with the Credit Technology Guidelines is regular (52.92%), for the granting and recovery of loans to microentrepreneurs in Compartamos Financier - Agency Puno. We can also conclude that in order to raise the level of compliance with the Credit Technology Guidelines for granting and recovering credits, a series of appropriate alternatives must be available, such as; education, control, motivation and keeping them committed to the objectives and purpose that Compartamos Financier has proposed in this long road of competitiveness.

**Key Words:** Credits, Guidelines, Microentrepreneurs, Recovery, Credit Technology.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Premio Nobel de Paz, Muhammad Yunus observó cerca de su universidad en Bangladesh, que las familias estaban sometidas al yugo de los agiotistas, pagaban tasas de interés anual del 14.0% (catorce mil por ciento). Por lo que concluyó que la reducción de esas expensas financieras les permitiría mejorar sus condiciones de vida. Nació así el concepto de las microfinanzas, créditos de pequeños montos y en condiciones especiales, de garantías, de plazos, de períodos de pago y de tasas de interés. (Ceballos, 2008)

A diciembre del 2017 el sistema financiero peruano estaba compuesto por 16 empresas de banca múltiple, 11 empresas financieras, 12 cajas municipales, 6 cajas rurales de ahorro y crédito, 9 entidades de desarrollo a la pequeña y microempresa (EDPYME), 1 empresa de arrendamiento financiero, Banco de la Nación y del Banco Agropecuario. Siendo Compartamos Financiera una de la 11 Empresas Financieras, que en base a la estructura por tipo de crédito establecida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, los créditos dirigidos a la Microempresa representan el 51.37% (53.14% en dic 2016) de la cartera de Compartamos Financiera, seguido por los créditos pertenecientes a la Pequeña Empresa que constituyen el 45.47%, un 3.09% restante al financiamiento de Consumo no Revolvente y el 0.07% restante es la suma de participaciones de los créditos a Medianas Empresas (0.06%) e Hipotecario (0.001%). Por tanto, podemos apreciar que el 95.99 % pertenecen al sector de la micro y pequeña empresa. Estos



esfuerzos los colocaron como la 2ª institución con mayor número de clientes microempresarios del sistema financiero.

Es así que Compartamos Financiera otorga microcréditos a la población más vulnerable y sub-atendida de la base de la pirámide, como bien sabemos hoy en día tiene gran importancia el hecho de acceder a un crédito, ya que se ha convertido en una de las herramientas más utilizadas en el Perú para combatir la pobreza; de esta manera la población de pequeños emprendedores puede alcanzar a adquirir bienes o capital de negocio, los cuales no serían fáciles de adquirir a corto plazo sin el financiamiento requerido.

Para que el proceso de otorgamiento de créditos se pueda concretar con el cliente y no represente un incremento del riesgo en la entidad financiera y se mantengan en niveles razonables que permitan buena rentabilidad de la misma, es necesario que el cliente cumpla con ciertos requisitos indispensables que han sido establecidos por la entidad financiera en función de numerosas variables, los cuales son definidos como lineamientos de la tecnología crediticia, el mismo que comprende “a quienes” y “como” se efectuara la evaluación del perfil del cliente solicitante. Es necesario considerar en la evaluación del crédito diferentes criterios que se pueden analizar con detenimiento, como son; información básica del cliente, el análisis de la unidad económica y familiar, verificar centrales de riesgo internas y externas, principios de capacidad de pago, garantías reales y otros, En este aspecto no todos los microempresarios logran cumplir con los lineamientos exigidos por la entidad financiera por diferentes factores que los hacen ser no aptos para un crédito; En este sentido los encargados del cumplimiento de los lineamientos de la



tecnología crediticia, son los Asesores de Negocios, quienes deben velar por el fiel y correcto seguimiento y aplicación de estos; el problema radica que por distintos factores vulneran la aplicación de los mismos, ocasionando así el posible incremento del riesgo crediticio acercándose a la posibilidad de que la entidad incurra en pérdidas y disminuya el valor de sus activos, y como consecuencia existe el peligro de que sus deudores fallen en el pago oportuno de sus obligaciones con la financiera, o cumplan imperfectamente los términos acordados en los respectivos contratos. Por lo tanto, toda la cartera de créditos estaría expuesta a un alto nivel de riesgo, en mayor o menor medida.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los Lineamientos de la Tecnología Crediticia para el otorgamiento y recuperación de créditos a microempresarios en Compartamos Financiera S.A. –Agencia Puno – periodo 2017?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- a) ¿Cómo influye el cumplimiento de los lineamientos de la tecnología crediticia en el otorgamiento de créditos a microempresarios en Compartamos Financiera S.A. – Agencia Puno – periodo 2017?
- b) ¿Cómo incide el cumplimiento de los lineamientos de la tecnología crediticia en la recuperación de los créditos otorgados a microempresarios en Compartamos Financiera S.A. – Agencia Puno – periodo 2017?



### **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. HIPÓTESIS GENERAL**

El nivel de cumplimiento de los Lineamientos de la Tecnología Crediticia es regular, en el otorgamiento y recuperación de créditos a microempresarios en Compartamos Financiera S.A. – Agencia Puno - periodo 2017.

#### **1.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

El cumplimiento de los lineamientos de la tecnología crediticia influye regularmente en el otorgamiento de créditos a microempresarios en Compartamos Financiera S.A. – Agencia Puno – periodo 2017.

El cumplimiento de los lineamientos de la tecnología crediticia incide regularmente en la recuperación de los créditos otorgados a microempresarios en Compartamos Financiera S.A. – Agencia Puno – periodo 2017.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

La ejecución correcta y oportuna de la tecnología crediticia en toda institución que otorga microcréditos está cimentada en 3 componentes esenciales: el recurso humano, los procesos y la tecnología; lo que provocara que los resultados sean exitosos durante todo el proceso de otorgamiento de un crédito, iniciando desde la fase de colocación hasta la recuperación de los recursos invertidos.

La competitividad siempre será un elemento fundamental en el éxito de toda institución dedicada a las microfinanzas, el recurso humano debe realizar



cada proceso de forma ideal para alcanzar un elevado nivel de eficiencia y eficacia. Siendo así necesario explicar que la tecnología crediticia no solo incluye el recurso tecnológico, sino que es la composición de factores tales como: la evaluación, condiciones de crédito y recuperación de los mismos. Esto implica el fortalecimiento de una metodología que busca un cambio importante en la institución, avances decisivos en la forma de operar y simultáneamente lograr la satisfacción de los clientes.

La investigación al estar concluida brindara aportes significativos en base a sugerencias y o recomendaciones, a mejorar las variables del estudio; en razón que las técnicas destinadas al acopio y procesamiento de la información demostraran si las hipótesis planteadas, se aceptan a cabalidad o no.

Por otro lado, los resultados de la investigación ayudaran a la formación y concientización del personal en el análisis y cumplimiento de los Lineamientos de la Tecnología de crédito que permitirá dar solidez al momento de emitir un criterio final para otorgar un crédito, que tendrá como consecuencia la mitigación de los riesgos de la institución financiera y así lograr mantener niveles razonables que permitan una buena rentabilidad a la misma.

También permitirán conocer a los interesados en la materia, el grado de complejidad que existe para un emprendedor acceder a la variedad de productos que ofrece la Financiera, lo cual permitirá afianzar el desarrollo de una política de créditos acertada que conlleve a un mejor nivel de accesibilidad de los productos crediticios destinados a microempresarios.





## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. OBJETIVO GENERAL**

Evaluar el nivel de cumplimiento de los Lineamientos de la Tecnología Crediticia para el otorgamiento y recuperación de créditos a microempresarios en Compartamos Financiera S.A. – Agencia Puno – periodo 2017.

### **1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Analizar la influencia del cumplimiento de los Lineamientos de la Tecnología Crediticia para el otorgamiento de créditos a microempresarios en Compartamos Financiera S.A. – Agencia Puno – periodo 2017.
- b) Determinar la incidencia del cumplimiento de los lineamientos de la tecnología crediticia en la recuperación de los créditos otorgados a microempresarios en Compartamos Financiera S.A. – Agencia Puno – periodo 2017.
- c) Proponer alternativas de mejora para elevar el nivel de cumplimiento de los Lineamientos de la Tecnología Crediticia para el otorgamiento y recuperación de créditos a microempresarios en Compartamos Financiera S.A. – Agencia Puno – periodo 2017.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

(Tejada Baltodano, 2012) los resultados obtenidos nos proporcionan evidencia para concluir que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana – año 2012 Tiene un 50% de trabajadores que si cumplen con las políticas, mientras que el 20% no cumple totalitariamente y el 30% a veces las cumplen y a veces no cumplen con las políticas de crédito de dicha institución con relación a los créditos para llevar a cabo de manera eficiente la evaluación del crédito, por otro lado el 70 % de los trabajadores si conocen las políticas de créditos, mientras el 30% desconocen las políticas de créditos. Entonces al ser la mayoría de los trabajadores que, si identifican y cumplen con las políticas de crédito, se minimiza la morosidad y la empresa resulta ser rentable.

(Quispe Gala, 2013) los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis a través de la tabla de contingencia (Políticas de Crédito) nos proporcionan evidencia para concluir que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda 582. Periodo 2013. Si se cumplen las políticas de crédito, entonces se minimiza la morosidad. El 80% de los trabajadores dicen que conocen las políticas de crédito, el 20% no las conocen. Solo el 10% dicen que las políticas de crédito son muy cumplidas, el 60% dice que se cumplen las políticas y un 30% dicen que son poco cumplidas.

(Villasante Salazar, 2015) en cuanto al cumplimiento de la normativa establecida por el Banco Scotiabank, un 60% de los funcionarios cumplen con las normas del proceso de otorgamiento de créditos, excepto el 10% que no cumple en algunos casos, sin embargo, el Banco tiene bastante influencia en el desempeño de



sus trabajadores ya que el trabajo está sujeto al cumplimiento de metas y al trabajo bajo presión, de igual forma les brinda cursos de capacitación y están sometidos a exámenes.

(Cosi Quispe, 2016) la gestión que desarrolla el Asesor de Negocios de Mibanco, está basada en las normativas de otorgamiento de créditos y demás procedimientos detallados en el presente informe que están establecidos por la institución que están debidamente estructurados de acuerdo al segmento del mercado al cual se enfoca Mibanco que son la micro y pequeña empresa, los cuales son cumplidos por los asesores en un 85%, lo cual es calificado como una regular gestión en el otorgamiento de créditos en la Agencia Túpac Amaru de la Ciudad de Juliaca en el año 2012. Se pudo determinar que en la Agencia Túpac Amaru de Mibanco, no se cumple al 100% con la aplicación de la normativa de Otorgamiento de créditos de Mibanco al momento de otorgar un crédito, ya que los asesores de negocios aplican solo el 85% de esta normativa de créditos y el 15% faltante lo asumen como un riesgo, el cual en el futuro podría generar pérdidas para la empresas.

(Pilco Huachalla, 2015) las políticas de crédito de la Financiera Edyficar, están debidamente estructuradas y van acorde al segmento de mercado al cual se enfocan, que son los micro y pequeños empresarios, sin embargo, el problema radica en el 50% de trabajadores que incumplen la aplicación de estas normas. Aparte solo se capacita a un 11% de trabajadores de forma anual sobre las políticas, la evaluación de créditos y valuaciones de activos. Si bien cumplen con las metas establecidas, no lo hacen respetando todas las pautas establecidas en la política de créditos.



(Huanca Duran, 2015) en cuanto a las políticas de crédito de Caja Municipal Arequipa Juliaca, un 52% de los trabajadores considera que están debidamente estructuradas y van acorde al segmento de mercado al cual se enfocan, que son los micro y pequeños empresarios, sin embargo, el problema radica en el 50% de trabajadores que no cumple con la aplicación de estas normas. Aparte que no se realiza capacitaciones al personal sobre las políticas, la evaluación de créditos y valuaciones de activos, solo el 12% recibe capacitación anual.

(Santa Cruz & Tacilla Rodríguez, 2018) después de aplicar las fichas de observación en la empresa Autonort Cajamarca S.A.C.; para evaluar el nivel de cumplimiento de los procedimientos de control interno de ventas al crédito; y después de haber procesado los resultados obtenidos, se determinó, que el nivel de cumplimiento tiene una valoración de 40.59%, correspondiéndole una calificación regular, dicha calificación se debió a fallas encontradas en los procedimientos de las ventas al crédito de la empresa y por lo tanto genera un índice de morosidad alto.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. MICROFINANZAS**

“Las Microfinanzas, se refieren a los servicios financieros en reducida escala –sobre todo crédito y ahorros- proporcionados a la gente que cultiva, pesca o cría animales; que opera empresas pequeñas o microempresas donde se producen, se reciclan, reparan o venden mercancías; que proporcionan servicios; que ganan un ingreso por alquileres de pequeñas parcelas de tierra, vehículos, animales de trabajo o maquinaria y herramientas; y a otros individuos y grupos en el ámbito local de países



en vías de desarrollo, tanto en áreas rurales y urbanas. Muchos de éstos tienen múltiples fuentes de ingreso”. (Centellas, 2010)

“Son servicios financieros que se refieren a préstamos, ahorros y seguros enfocados en individuos y grupo de personas con bajos recursos debido que no tienen ingreso a la banca tradicional. Se encargan de brindar a las personas de escasos recursos la posibilidad de formar, emprender o impulsar negocios de pequeña escala para que generen sus propios ingresos”. El auge de este sector permite que muchas instituciones otorguen información relevante sobre términos financieros como tasa de interés, riesgo crediticio, con la finalidad de reducir la brecha del analfabetismo financiero. (Microfinanzas Global, 2017)

Son aquellos servicios financieros orientados hacia el desarrollo de las pequeñas economías, en especial las microempresas. “En el marco de la globalización, las Microfinanzas se han acuñado con un enfoque de las finanzas que apuntan a motivar la inclusión y la democratización de los servicios financieros para aquellos sectores generalmente excluidos por la banca comercial tradicional,” (Orellana, 2009) y que comprenden el microcrédito, la prestación de servicios de ahorros, pensiones, servicios de pago, préstamos para vivienda, seguros, emergencias y otros prestamos privados, para personas de bajos ingresos y para las empresas micro, pequeña y mediana. Por tanto, las Microfinanzas incluyen los productos y servicios financieros y no financieros que proporcionan las entidades a las personas de bajos ingresos que no han sido incluidas en el sistema financiero



formal, para el desarrollo de actividades productivas, de comercio o servicios.

En la actualidad existe confusión de conceptos con el término microcrédito, es por ello que haremos una breve definición para aclarar dicho concepto:

### **2.2.1.1. MICROCRÉDITO**

Inicialmente fue muy estrechamente vinculado con microfinanzas, pero en realidad microcrédito se encuentra incluido en éste. Entonces se refiere al otorgamiento de pequeños préstamos para desarrollar proyectos o en todo caso para mejorar la operatividad o la capitalización del negocio. El microcrédito se origina porque la banca o el sistema financiero formal no permiten acceder a un crédito a un sector de la población de bajos recursos, los cuales recurren a los microcréditos para cubrir sus necesidades de financiamiento. Además, sirven para generar historial crediticio para que posteriormente, dependiendo de la puntualidad de sus pagos y crecimiento de su negocio, puedan acceder a la banca formal. En la actualidad, se ha convertido en un instrumento financiero que apoyo el desarrollo económico, ya que mejora sustancialmente la calidad de vida de las personas de bajos recursos, incluso disminuyendo las ratios de pobreza a nivel mundial. (Microfinanzas Global, 2017)

Un microcrédito es un pequeño préstamo ofrecido a una persona sin recursos que no dispone de ningún aval o garantía de devolución, por un banco u otra institución financiera. Los clientes potenciales de las entidades que ofrecen microcréditos están normalmente bajo el umbral de pobreza;



muchos son campesinos, artesanos, mujeres solteras, cabezas de familia, pensionistas, etc. (Pérez, 2013)

Por lo tanto, no estamos hablando de un colectivo con estudios superiores que pretende levantar una gran empresa; se trata de personas, muchas de ellas analfabetas, que necesitan crear un negocio de autoempleo y que, por lo tanto, deben aprender a gestionar el crédito pedido para levantar su proyecto.

#### **2.2.1.1.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS MICROCRÉDITOS**

Por ser pequeños préstamos, suelen otorgarse con poca documentación, como por ejemplo sin documentos que comprueben las fuentes de ingreso. Quienes otorgan estos préstamos, suelen solicitar documentación que acredite domicilio e identificación de ciudadanía. En la mayoría de los casos no se requiere de avales. Se otorgan bajo las siguientes modalidades o tipos de microcréditos:

- Individual: Su mismo nombre lo dice es cuando se le otorga el crédito a un solo individuo, siendo el mismo individuo o titular quien garantiza el crédito, además de ser responsable de los pagos del capital más intereses. Dependiendo de la entidad, se otorgan con una garantía que puede ser sueldos, propiedad, y en todo caso se requiera de garantes
- Grupo Solidario: Son los créditos solicitados por un grupo de personas conformado entre 3 a 8 personas, que asumen la deuda entre todos ellos de manera solidaria. Por ejemplo, en caso uno



de los miembros no pueda asumir la deuda, el resto del grupo solidario asume responsabilidad del pago.

Usualmente en los créditos grupales el cronograma de pagos es semanal y quincenal en un plazo entre tres a doce meses, además no se requiere garantía alguna.

Esta modalidad suele otorgarse con frecuencia en América Latina y lo más importante es que el colectivo el grupo sirve como presión de pago para el resto de los integrantes.

Y por último los bancos comunales conformado por entre 30 a 50 personas que se avalan recíprocamente. Son una especie de asociaciones presididas por la misma comunidad, con la finalidad de mejorar el acceso crediticio y a los servicios financieros a los integrantes de la comunidad. Ejemplos de estos bancos comunales son las cooperativas y mutuales de microcrédito. (Microfinanzas Global, 2017).

#### **2.2.1.1.2. Beneficios de los Microcréditos**

- Mejora los niveles de ingresos a personas de bajos recursos.
- Mejora la inclusión social, y por ende, la reducción de los niveles de pobreza en el mundo.
- Fomenta la autosuficiencia de generación de ingresos, ya que les permite mejorar la capitalización de los pequeños negocios para obtener mayores utilidades.





- Cubren de manera inmediata la necesidad de capital de los pequeños negocios, debido a que el trámite es rápido y simple.

### **2.2.1.2. EVOLUCIÓN DE LAS MICROFINANZAS**

Las microfinanzas surgieron paralelamente en Asia y Latinoamérica. Sin duda, la experiencia más conocida es la de Grameen Bank, en Bangladesh, pero más por las energías que ha dedicado Mohamed Yunus (Premio Nobel de la Paz en 2006) en difundirla que porque haya sido la primera experiencia en este campo. Como quiera que sea, el nacimiento de las microfinanzas está asociado en Asia a Grameen Bank y en Latinoamérica a los programas de microcrédito impulsado por la organización estadounidense ACCION Internacional. Ambas entidades compartieron la creencia de que la pobreza no es sinónimo de insolvencia y de que, para dar acceso a los pobres a los servicios financieros, el principal escollo que hay que resolver es tecnológico. Simplemente, la tecnología de la banca convencional no se ajusta a las necesidades de esta población (o mejor: de estos clientes).

Sin embargo, y en realidad, los intentos de facilitar financiación a los pobres siempre han existido, sobre todo, en el sector rural. En los años sesenta y setenta del siglo XX surgieron muchos bancos públicos y cooperativas con esa finalidad, aunque con un enfoque equivocado, ya que se trabajó bajo la figura del subsidio, lo que hizo económicamente inviables a las instituciones prestamistas.

El gran acierto de las instituciones microfinancieras fue creer que los pobres podían ser excelentes clientes. Esa convicción les hizo desarrollar



una tecnología crediticia basada no en las garantías monetarias, sino en la información del “negocio” del microempresario, información que es levantada por los “oficiales de crédito” mediante visitas, y analizada en comités de crédito donde se examina la voluntad y capacidad de pago de los prestatarios. Uno de los secretos de las microfinanzas es no sobre endeudar a los clientes, por lo que se analiza exhaustivamente su capacidad de pago y se va aumentando la cuota progresivamente. También resulta importante con vistas a la sostenibilidad de las instituciones conseguir escala, un volumen de clientes importante. A partir de estas innovaciones, en los años ochenta, estas instituciones fueron creciendo y especializándose. Iniciaron procesos de profesionalización de su personal, desarrollaron mecanismos propios de evaluación de riesgo para esta clientela, sistemas de información propios y, sobre todo, ampliaron la oferta de nuevos productos. Ya no se limitaban a ofrecer préstamos productivos, sino créditos para vivienda, educación, microleasing, seguros, remesas y productos de ahorro. Por último, a finales de los años noventa, una serie de organizaciones decidió regularizarse, es decir, convertirse en bancos. Dos motivos impulsaron esta decisión. El primero fue la necesidad de acceder a los grandes mercados de capitales, deseo que sólo se podía hacer efectivo si estas instituciones se sometían a un marco legal –si bien adaptado a las condiciones y necesidades de sus clientes– y la supervisión de las autoridades monetarias. El segundo fue su deseo de captar depósitos del público (ahorro) tanto para ampliar la oferta de sus productos como para financiar su crecimiento. En la actualidad se puede hablar de una auténtica “industria de las microfinanzas”, con multitud de instituciones que operan en diversas escalas y con la banca



convencional, que empieza a mirar con mucho interés este mercado. Aunque resulta difícil estimar con exactitud la demanda potencial, las estimaciones más conservadoras apuntan a que existe una demanda no atendida de 18 millones de personas (otros apuntan a 50 millones) en Latinoamérica, frente a los 3 millones que acceden en la actualidad a los servicios microfinancieros. (Cavanna, 2007)

### **2.2.1.3. CARACTERÍSTICAS DE LAS MICROFINANZAS**

- Servicios financieros orientados a personas de escasos recursos que no pueden acceder sistema financiero formal.
- Créditos de menor escala o pequeños a personas auto empleadas que no cuentan con las garantías que se requieren en el sistema bancario tradicional.
- Respaldan sus créditos con garantía de responsabilidad solidaria o en todo caso en forma conjunta acceden al denominado crédito grupal.
- Cartera crediticia atomizada con alta concentración en algunos sectores.
- Préstamos generalmente otorgados a plazo no mayor a 12 meses e incluso con cronograma de pagos en forma semanal o quincenal.
- Elevados gastos de personal debido que se emplean técnicas intensas en obtención masiva de información.
- Lo indicado en puntos anteriores, se refleja en el incremento de las tasas de interés, por eso es necesario que se apliquen nuevas tecnologías y mejores prácticas con el objetivo de reducir los costos.



#### **2.2.1.4. VENTAJAS DE LAS MICROFINANZAS**

- Abre el mercado financiero a personas con pocos medios económicos.
- Permite que personas con pocos medios económicos puedan hacer frente a proyectos más allá de sus posibilidades.
- Permite el desarrollo a personas con pocos medios económicos.
- Como los que más se benefician son las mujeres, están especialmente dirigidos a ayudar los más desfavorecidos y desamparados de la sociedad.
- Como las mujeres suelen ayudar a su familia y a su entorno inmediato, ayudan al desarrollo en los barrios más desfavorecidos.
- Como son préstamos para usos concretos, cada desembolso implica la creación directa de desarrollo.
- Los banqueros que ofrecen microcréditos provienen de la comunidad local, conocen su ambiente y están cerca para ayudar.
- Aunque las microfinanzas cobran intereses, los niveles están muy por debajo de los cobrados por las otras alternativas, normalmente irregulares o ilegales.
- La posibilidad de las microfinanzas protege a los más desfavorecidos de las garras de los que se aprovechan los que tienen más necesidades.
- Trae dentro de la red de crecimiento a estratos de la sociedad tradicionalmente marginada (Matus, 2016).

#### **2.2.1.5. DESVENTAJAS DE LAS MICROFINANZAS**

- Tomar el microcrédito como una oportunidad crediticia para conseguir otros créditos a veces se convierte en un error caro.



- La modalidad funciona así: la persona hace el préstamo, lo paga oportunamente, queda registrado con buen historial crediticio y utiliza esa información para solicitar otro microcrédito en dos entidades al mismo tiempo, incluso en más bancos, hasta llegar al punto de sobre endeudarse y no poder pagar.
- Otra desventaja que surge es cuando las microfinanzas dan un propósito contrario al principal. Algunas personas cuando cumplen con los requisitos para que les desembolsen el préstamo lo invierten en pagar deudas personales, cosa que no le generara utilidades solo se endeuda.

#### **2.2.1.6. OBJETIVOS DE LAS MICROFINANZAS**

Habiendo surgido inicialmente con la finalidad de generar posibilidades de autoempleo para los más necesitados, a lo largo del tiempo las microfinanzas y las instituciones que brindan estos servicios han combinado el objetivo del acceso al crédito con otros de diversa índole. Uno de los primeros al que apuntaron estas instituciones fue el de lograr un desempeño financiero óptimo, lo que en la práctica se tradujo en alcanzar la autosostenibilidad financiera. Este objetivo fue impulsado en parte por la situación financiera internacional, la cual, tras sucesivas crisis financieras, redujo los fondos de cooperación internacional hacia el sector. Las instituciones de nuestro país no fueron una excepción, y a aquella situación internacional, se le sumó la necesidad de encontrar soluciones a la crisis inflacionaria de los ochenta que liquidó el valor de los portafolios. Así, con la colaboración de donantes, organismos internacionales, instituciones de microfinanzas y expertos financieros, se desarrollaron herramientas,



medidas e indicadores de desempeño que han sido probados, revisados y estandarizados para toda la industria microfinanciera.

A fines de los noventa se comenzó a esbozar la idea de que toda empresa microfinanciera no sólo debería mostrar buenos resultados económicos, sino también mostrar indicadores positivos de desempeño en términos de impacto social. A este concepto se le llamó el double bottom line o doble evaluación de resultados. Este concepto, incluido en la teoría de la responsabilidad social corporativa, ha sido adoptado por una buena parte de las corporaciones de países desarrollados, pero es difícilmente aplicado por las empresas de países en desarrollo. Al interior de la industria de microfinanzas, los principales actores vienen trabajando en la elaboración de indicadores estandarizados de desempeño social que sean comparables a nivel internacional y que permitan obtener resultados en temas como la ayuda a la superación de la pobreza.

En los últimos años ha surgido un nuevo elemento de análisis, también incluido en la teoría de responsabilidad social corporativa y en el concepto de contabilidad de costos para el sector público: la triple bottom line o triple evaluación de resultados. Según este concepto, la evaluación de una empresa no sólo se debería considerar el desempeño económico y social sino también su desempeño en términos del impacto que sus operaciones producen sobre el medio ambiente. En el contexto de los cambios climáticos que experimenta nuestro planeta y teniendo en cuenta el impacto que las actividades de autoempleo en países en desarrollo, sería recomendable incluir en el corto plazo el objetivo de sostenibilidad medioambiental en los



sistemas de gestión y en las políticas de crédito de las instituciones microfinancieras. (Inga, 2016)

### **2.2.1.7. INSTITUCIONES MICROFINANCIERAS**

En América Latina se ha desarrollado con mucho éxito, y sin lugar a duda el Perú es el país que lidera en el continente latinoamericano.

Desde el año 2008 hasta el 2015 fue el único líder consecutivo en la región, y en el año 2016 también fue líder, pero compartió liderato con nuestro vecino país de Colombia según el Microscopio Global 2016: Análisis del entorno para la inclusión financiera.

Las razones del éxito peruano son porque cuenta con una excelente labor de la SBS (Superintendencia de Banca y Seguros) para cumplir con la regulación, transparencia y cumplimiento de las normas con el objetivo de tener un mercado financiero competitivo, neutral y transparente.

Además, existen filtros internos y centrales de riesgos externas sólidas, así como el fomento de la educación financiera. Cabe recalcar que la estabilidad de la economía peruana sustentada en sólidos fundamentos macroeconómicos también jugó un rol muy importante.

La oferta de entidades financieras en el Perú es numerosa y variada como ONGs, Edypmes, Cooperativas de ahorro y créditos, Financieras, Cajas Municipales, y algunos Bancos, siendo MIBANCO en el año 2016 el líder en el otorgamiento de créditos en micro financiamiento.

Además, puedes complementar información con el artículo sobre la evolución de las microfinanzas en el Perú. (Microfinanzas Global, 2017)



### 2.2.2. TECNOLOGÍA CREDITICIA

Comúnmente se asocia a la tecnología, con la informática o sistemas computarizados, sin embargo, la tecnología crediticia se puede definir como un conjunto de procedimientos diseñados para analizar solicitudes de clientes potenciales, enmarcados dentro de una política, encaminados a la minimización del riesgo crediticio y a la vez que proporcionen, agilidad, sencillez, y satisfacción en el servicio prestado.” (Oñate, 2017)

“La Tecnología crediticia, es un conjunto de acciones, técnicas y procedimientos necesarios para el diseño y construcción de un modelo de gestión para la promoción y selección, evaluación y aprobación, seguimiento y recuperación del crédito.” (PROEMPRESA, 2011)

“Tecnología Crediticia puede definirse como el conjunto de procedimientos diseñados para analizar solicitudes de clientes potenciales, enmarcados dentro de una política, encaminados a la minimización del riesgo crediticio y a la vez que proporcionen, agilidad, sencillez, y satisfacción en el servicio prestado. Proceso de promoción, información, selección, evaluación, colocación, seguimiento y recuperación del crédito poco convencional, intensivo en el empleo de recursos humanos y, por tanto, intensivo en el costo asociado a cada una de las transacciones.” (Hernández, Cruz, & Bellorín, 2015)

En este sentido podemos concluir que es el conjunto de acciones y procedimientos (metodología) que utilizan las instituciones dedicadas a las microfinanzas, cuyo objetivo es obtener información que sustente el análisis de una empresa que se va a financiar.





### **2.2.2.1. OBJETIVO DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA**

Es identificar, analizar, cuantificar y minimizar los riesgos cualitativos y cuantitativos a los que están expuestos los créditos a otorgarse, basado en el conocimiento de la actividad y el entorno económico, con una oferta de productos apropiados de acuerdo a sus características y perfiles del sector donde opera nuestro mercado objetivo, asegurando la sostenibilidad y continuidad de la entidad financiera para lograr una relación duradera con el cliente.

### **2.2.2.2. IMPORTANCIA DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA**

- La tecnología crediticia es determinante del éxito institucional por la incidencia sobre:
- La cobertura del mercado objetivo.
- La viabilidad económica de la entidad. (Arriola Bonjour, 2002)

### **2.2.2.3. CARACTERÍSTICAS DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA**

Toda entidad financiera otorga créditos con calidad y seguridad de recuperación, para esto debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Facilitar y agilizar el proceso
- Contemplar un costo adecuado
- Contribuir a la reducción de costos
- Generar respuestas rápidas hacia el cliente de aceptación o rechazo
- Proporcionar información rápida para una evaluación razonable del sujeto de crédito, de su capacidad y de su voluntad
- Diseñar productos financieros acordes a las demandas de los grupos



- Agiliza la revisión, desembolsos y seguimiento del crédito
- Garantice la recuperación en el plazo pactado
- Genere rentabilidad para la institución
- Contribuya al desarrollo local

Adaptable a los requerimientos y evolución de los mercados.  
(Microcrédito y Crédito Rural - Asociación para la Diversificación y Desarrollo Agrícola Comunal) (Hernández, Cruz, & Bellorín, 2015)

#### **2.2.2.4. LA TECNOLOGÍA CREDITICIA DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL CLIENTE OBJETIVO**

Considera los siguientes temas:

- Facilidad de acceso: información, modelo de análisis y exigencia de garantías.
- Oportunidad: tiempo de respuesta a su necesidad.
- Flexibilidad: determinación de las condiciones del crédito, monto, plazo, frecuencia, etc.
- Costos: Intereses, comisiones, seguros y otros conceptos asociados.

#### **2.2.2.5. FACTORES CLAVES DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA**

Requiere que los Asesores de Negocio cumplan con las normas y procedimientos establecidos por la entidad, debiendo contemplarse los siguientes temas:

- Elegibilidad del solicitante.
- Evaluación y aprobación del crédito.
- Condiciones del crédito.



- Procesos de seguimiento y recuperación del crédito. (PROEMPRESA, 2011)

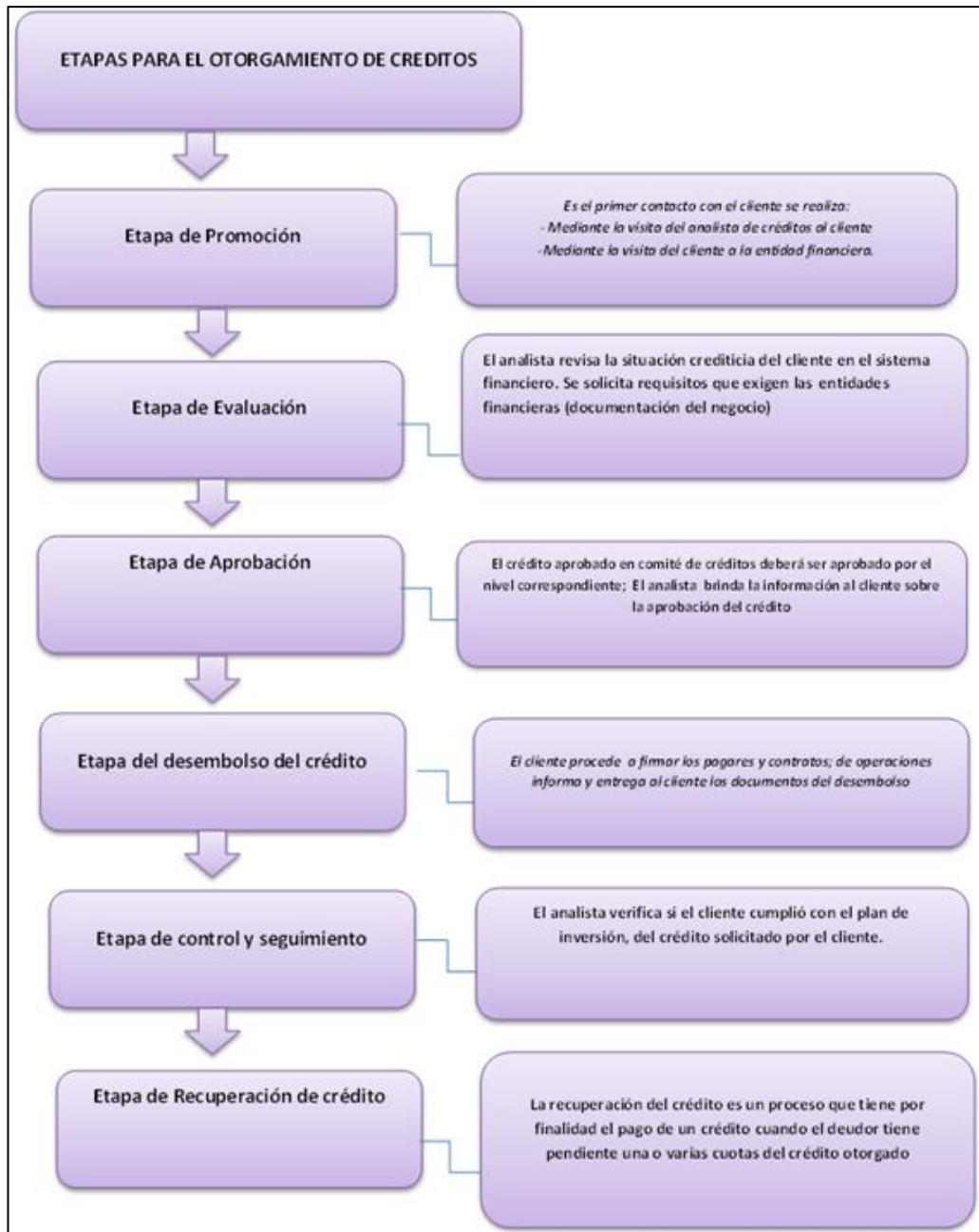
#### **2.2.2.6. VENTAJAS DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA**

- Permite una atención personalizada y de confianza, con un horizonte a largo plazo por el grado de conocimiento alcanzado con el cliente.
- Se ofertan productos adaptables a las necesidades de los clientes, estableciéndose campañas y promociones diferenciadas que permiten la retención y fidelidad de los clientes.

#### **2.2.2.7. EVALUACIÓN EN LA TECNOLOGÍA CREDITICIA.**

El desempeño de la tecnología aplicada permite observar a través de algunos indicadores que deben ser compartidos con los obtenidos en las entidades de la misma industria, entre los principales se tiene lo siguiente:

- Productividad del Ejecutivo de Negocios: en saldos administrados en su cartera y número de clientes por ejecutivo, según el nivel de experiencia.
- Eficiencia en costos operativos sobre volumen de cartera y número de clientes atendidos.
- Calidad en la gestión de cartera, evaluando y comparando el grado del nivel de la cartera atrasada, cartera refinanciada, cartera castigada, cobertura de cartera atrasada, y provisiones, con entidades de similares tamaños y especialización de producto. (PROEMPRESA, 2011)



**Figura 1:** Proceso de Otorgamiento de Créditos

FUENTE: CPC. Gladys Macedo Condori

### 2.2.2.8. LINEAMIENTOS DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA

#### Clasificación del crédito

Según la Resolución N° 11356 – 2008 los créditos se pueden clasificar en:



- Créditos Pequeña Empresa, Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a los S/ 20,000 pero no mayor a los S/ 300,000 en los últimos seis meses.
- Créditos Microempresa, son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) no es mayor a S/ 20,000 en los últimos seis meses.

### **Lineamientos para la Admisión de Clientes**

Titular y cónyuge o conviviente no pueden tener créditos individuales vigentes a la vez.

No se podrá atender a clientes que:

- No residan en el país
- No cuenten con negocio estable
- Desarrollen actividades estacionales
- Cuenten con incapacidad civil
- Sean fiadores solidarios de créditos vigentes
- Cuenten con créditos castigados o en cobranza judicial

### **Lineamientos para la Evaluación de Créditos en Campo**

- La evaluación de la unidad económica y familiar



- La verificación in situ del cliente
- Verificación de centrales de riesgos internas y externas
- Principios de capacidad de pago, voluntad de pago y condiciones del crédito
- Referencias de 2 personas sobre el solicitante del crédito
- La elaboración del flujo de caja proyectado
- Garantía de inmueble

### **Lineamientos para la Evaluación de Créditos por Perfil de Cliente**

- Riesgo Cambiario crediticio
- Edad del cliente
- Días de atraso del cliente
- Riesgo de sobreendeudamiento
- Esquema de aceptación
- Riesgo único por garantía, por dirección, por participación
- Novación de crédito
- Calificación en el sistema financiero del titular, cónyuge y fiador solidario
- Principio de escalonamiento
- Número de entidades en el sistema financiero
- Participación del crédito
- Opinión sobre solicitudes de alto riesgo

#### **2.2.2.9. REGLAMENTOS DE PRODUCTOS**

- a) Producto Súper Fácil: Dirigido a microempresarios emprendedores que tienen necesidad de financiamiento de mercaderías para



- incrementar su capital de trabajo, maquinarias, locales comerciales o viviendas destinadas a ser usadas para el negocio.
- b) **Producto Pyme:** Dirigido a empresarios que desarrollan una actividad económica de comercio, producción o servicios y tienen necesidad de incrementar capital de trabajo a través del financiamiento de mercaderías, materias primas, insumos o materiales.
  - c) **Producto Fijo:** Dirigido a empresarios que tienen necesidad de financiamiento para compra, repotenciación y/o mantenimiento de bienes muebles (maquinarias, equipos, vehículos, mobiliario, etc.)
  - d) **Producto Agro:** Dirigido a empresarios dedicados a actividades agrícolas y/o pecuarias, que tienen la necesidad de incrementar el capital de trabajo a través de financiamiento para el pago de jornales, abonos, compra de insumos, riego, cosecha y/o engorde de ganado; financiamiento de activo fijo, compra de terrenos, maquinarias y/o implementos agrícolas.
  - e) **Producto Construye:** Dirigido a empresarios que tienen necesidad de financiamiento para compra, construcción, adquisición o remodelación de locales comerciales o viviendas destinadas a ser usadas para el negocio.
  - f) **Producto Consolidación de Deuda:** Dirigido a empresarios que desarrollan una actividad económica de comercio, producción o servicios y que deseen consolidar sus deudas.
  - g) **Producto Crédito Empresario:** Dirigido a empresarios que desarrollan una actividad económica de comercio, producción o servicios y tienen necesidad de:



- Incrementar capital de trabajo a través del financiamiento de mercaderías, materias primas, insumos o materiales
  - Financiamiento para compra, repotenciación y/o mantenimiento de bienes muebles
  - Financiamiento para compra, construcción o remodelación de locales comerciales o viviendas destinadas a ser usadas para el negocio.
- h) Producto Vivienda: Dirigido a trabajadores dependientes formales (con boleta de pago) o personas con negocio que tienen necesidad de financiamiento para compra, construcción o remodelación de vivienda.
- i) Producto Cash: Dirigido a buenos clientes de Compartamos Financiera que tengan créditos vigentes y/o pasivos por un periodo menor o igual a 59 días y tengan necesidad de incrementar capital de trabajo a través del financiamiento de mercaderías, materias primas, insumos o materiales y/o atender algún imprevisto.
- j) Producto Vuelve: Dirigido a buenos clientes de Compartamos Financiera con créditos cancelados o pasivos por un periodo mayor o igual a 60 días y menor o igual a 24 meses y tengan necesidad de incrementar capital de trabajo a través del financiamiento de mercaderías, materias primas, insumos o materiales.

### **Tipos de Clientes**

- Clientes Nuevos: es aquel que no tuvo ningún crédito vigente en crédito individual.





- Clientes Recuperados: Es aquel que no tuvo créditos por un periodo mayor a 15 días.
- Cliente Recurrente: Es aquel cliente activo o pasivo por un periodo menor o igual a 15 días que tiene créditos dentro de ese periodo.

### **Tipos de Deudor**

- Deudor Minorista: Persona natural o jurídica que cuenta con créditos directos o indirectos clasificados como consumo (Revolvente y no Revolvente), microempresa, pequeña empresa o hipotecario para vivienda.
- Deudor no Minorista: Persona natural o Jurídica que cuenta con créditos directos o indirectos clasificados como corporativos, grandes empresas o medianas empresas.

### **Tipos de Créditos**

- Créditos Ordinarios: Es aquel crédito otorgado a clientes que no cuentan con ningún crédito vigente o que han comprometido a cancelación todos sus créditos vigentes para el otorgamiento de este último.
- Créditos Paralelo: Es aquel crédito otorgado a clientes que cuentan con créditos vigentes.
- Crédito Refinanciado: Es aquel crédito que reemplaza todos los créditos cuyo plazo y/o monto del contrato original van a hacer modificados, debido, principalmente.



### **Destino del Crédito de la Microempresa**

- Capital de trabajo: Crédito destinando a la compra de materia prima, insumos, mercadería, mano de obra o servicios con el fin de mantener o incrementar la actividad y operatividad del negocio.
- Activo Fijo: Créditos destinados a la adquisición, remodelamiento, mantenimiento y/o repotenciación de bienes muebles (maquinaria, equipo mobiliario, vehículo) y otros bienes y otros bienes inmuebles destinados a ser usados en el negocio (local comercial, taller-vivienda, etc.)

### **Condiciones del Crédito**

- Monto: La primera condición es determinar la capacidad máxima de pago del empresario que permite establecer el monto del préstamo que el negocio puede recibir. El análisis del capital de trabajo permite apreciar el monto del préstamo más realista que puede manejar el negocio. De otro lado el análisis de endeudamiento (evitar el sobreendeudamiento), es otra variable que en conjunto ayuda a establecer el monto del crédito más adecuado.
- Frecuencia de pago: El análisis de movimiento y estructura comercial es la principal variable para determinar la frecuencia de pago más consistente; se agrega a esto, el análisis de rotación de inventarios y el análisis de liquidez. Debe considerarse, en forma marginal, también la periodicidad de los otros ingresos familiares y la composición de los gastos.



- **Plazo:** El plazo está relacionado con los ciclos del negocio: pero influye en el mismo, la estrategia de mercado que tiene el solicitante; es decir sus expectativas y perspectivas. El plazo debería acondicionarse al requerimiento del cliente, considerando el ciclo y giro del negocio y dejando la probabilidad de amortizar extraordinariamente sobre los saldos deudores. Para el efecto introducimos el plazo de gracia en el pago del préstamo como característica adicional de producto.
- **Cuota:** Es resultado del préstamo, plazo y frecuencia recomendada la misma debe estar debidamente cubierta por el resultado neto mensual. Todo este proceso se desarrolla dentro de los parámetros establecidos por nuestra política de créditos.

### **Score de Evaluación**

**Score de Aceptación:** es aquel que mide el nivel de riesgo que representa un cliente al momento de solicitar un crédito.

**Score Comportamental:** Es aquel que mide el nivel del riesgo que presenta un cliente, de acuerdo con el comportamiento que haya mostrado tanto en el sistema financiero como en Compartamos Financiera.

### **Plazo del Crédito**

- **Primera Fecha de Vencimiento:** días que transcurren entre la fecha de desembolso hasta la fecha de vencimiento de la primera cuota del crédito.



- Periodo Libre: Periodo de tiempo transcurrido a partir de la fecha de desembolso durante los cuales se calcula interés, pero no se programa el pago de cuotas.
- Periodo de Gracia: Cuotas iniciales en las cuales se programa solo el pago de intereses.
- Periodo Gratis: Días transcurridos a partir de la fecha de desembolso durante los cuales no se calculan intereses.

### **Condición de Vivienda**

- Familiar: Vivienda propiedad de los abuelos, padres, hijos o hermanos de titular o conyugue del crédito.
- Alojado: Vivienda propiedad de personas no consideradas en el punto anterior pudiendo ser amigos, conocidos, tíos, primos, etc.
- Alquiler: Vivienda donde el titular o conyugue realizan pagos periódicos al dueño de esta de preferencia con un contrato vigente.
- Anticresis: Vivienda donde el titular o conyugue realizo un pago único que será devuelto al transcurrir un determinado tiempo estipulado.
- Propia: Vivienda donde el titular o conyugue posee un documento que acredite la propiedad sobre está de acuerdo con la relación de documentos permitida por la institución.

### **Garantías**

- Financiamiento Máximo: Valor de garantía: Es el monto máximo para otorgarse como porcentaje del valor comercial, valor de factura, valor de compraventa o del valor de realización del bien adquirir.



- Garantía Mobiliaria: es la afectación de un bien mueble mediante un acto jurídico, destinada a asegurar el cumplimiento de una obligación.
- Impuesto a la Renta: se obtiene de gravar las rentas de capital, del trabajo y de la aplicación conjunta de ambos factores que provengan de una fuente durable y susceptible de generar ingresos periódicos.
- Impuesto Predial: es el que grava el valor de los predios urbanos o rústicos. Están obligadas al pago de este impuesto las personas naturales y jurídicas que sean propietarias de un predio el 1° de enero de cada año.

#### **Tipos de Instancias de Aprobación**

- Instancia ampliada: es aquella instancia de aprobación de créditos: Conformada por 4 miembros como mínimo (incluido el presidente y quien propone).
- Instancia Simple: es aquella instancia de aprobación de créditos conformado por dos miembros como mínimo.

#### **2.2.2.10. LINEAMIENTOS PARA LA EJECUCIÓN DE SUPERVISIONES:**

- Todas las supervisiones deberán contar con el sustento correspondiente para poder ser registradas como terminadas en el sistema
- Todas las supervisiones deberán contar con un informe de supervisión realizado por el Asesor de Negocios Crédito Individual.
- La instancia de aprobación deberá validar que el informe entregado cumpla con el objetivo de la supervisión correspondiente, caso contrario



deberá observar dicha supervisión y solicitar al Asesor de Negocios Crédito Individual que realice la supervisión nuevamente.

#### **2.2.2.11. LINEAMIENTOS PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CRÉDITOS**

Se debe priorizar las visitas de supervisión para seguimiento y control en aquellas agencias que presentan:

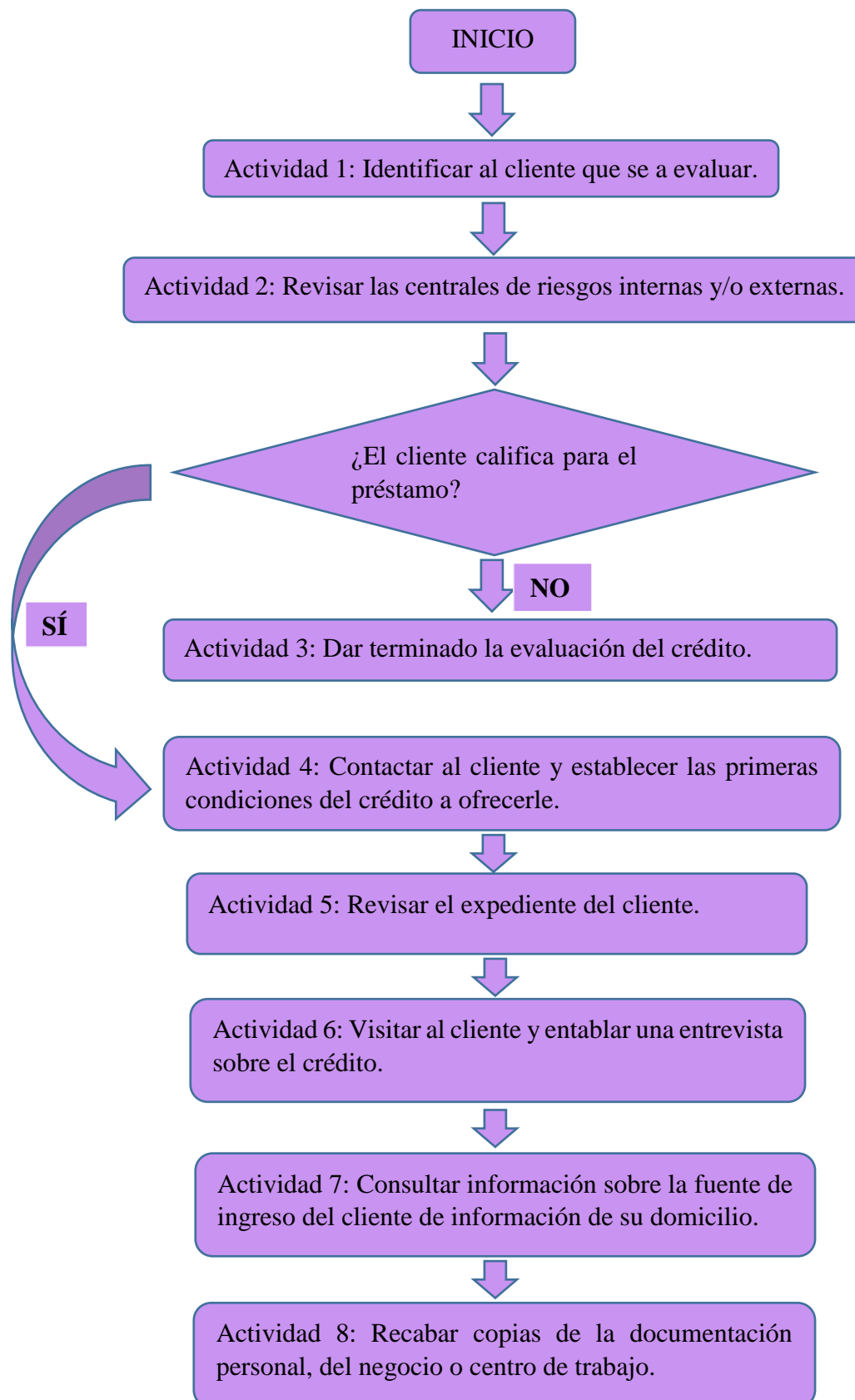
- Crecimientos bruscos o comportamientos atípicos o inesperados
- Clientes con mala calificación
- Indicadores de mora superior al promedio de la institución
- El seguimiento y control de créditos deberá constar de dos partes, revisión en oficina y revisión en campo.

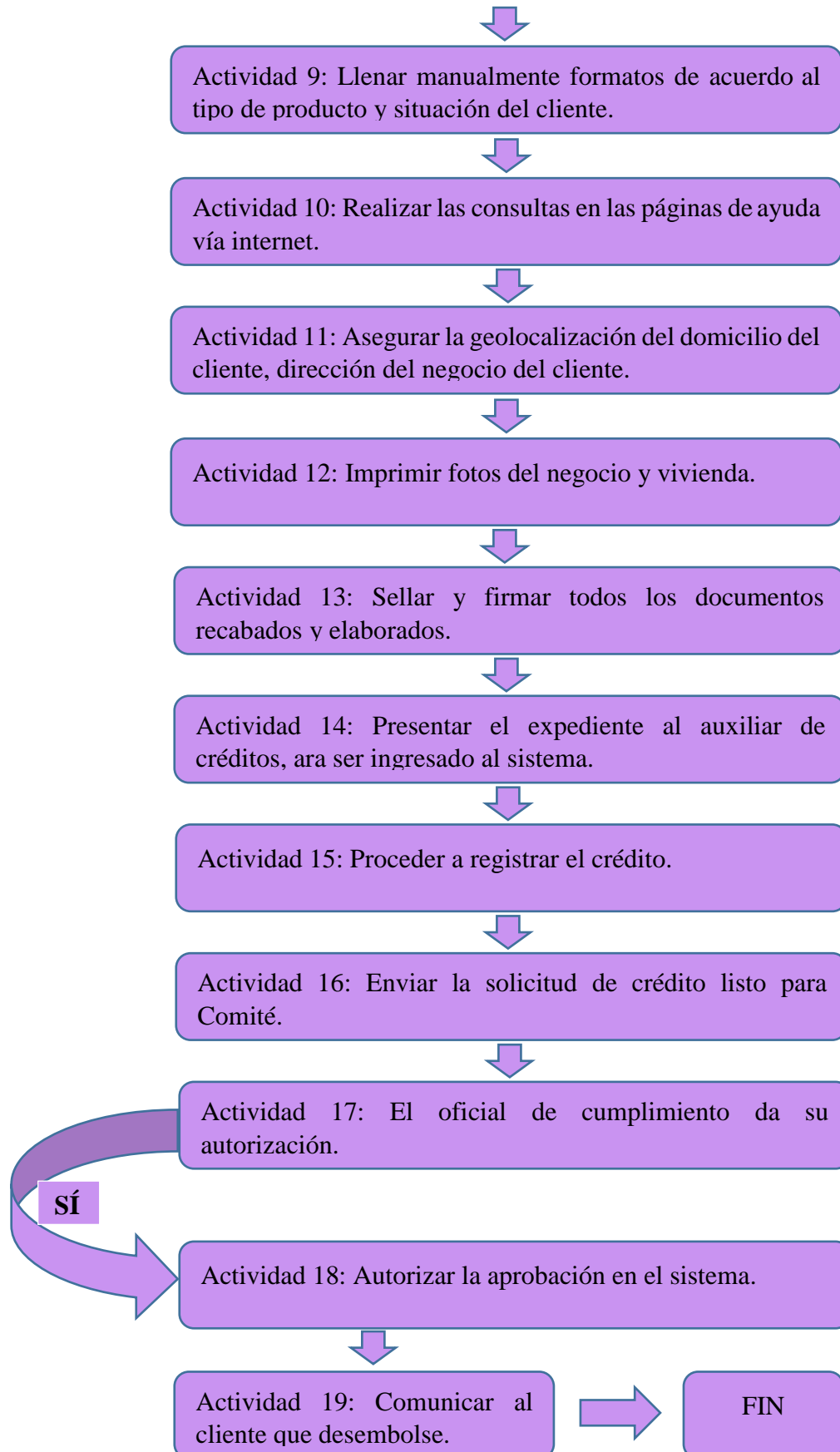
#### **2.2.2.12. LINEAMIENTOS PARA LA RECUPERACIÓN Y COBRANZA DE CRÉDITOS**

Las estrategias de cobranza utilizadas deberán aplicarse de forma paulatina de acuerdo con los días de atraso del cliente y al riesgo que implique el mismo.

El Asesor de Negocios de Crédito Individual deberá realizar el seguimiento diario a su cartera morosa (con más de cero días de atraso) y realizar llamadas telefónicas o visitas a los participantes de los créditos correspondientes priorizando los casos con mayor dificultad o riesgo de recupero. Así mismo deberá hacer llegar a los clientes las cartas que correspondan según su nivel de morosidad (catas autorizadas por Compartamos Financiera) de acuerdo con los procedimientos vigentes.

## Flujograma del Procedimiento de la Evaluación del Microcrédito





**Figura 2:** Flujograma para Proceso de Otorgar Créditos

FUENTE: Compartamos Financiera





### **2.2.2.13. CLASIFICACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO PARA MICROEMPRESAS**

- Normal: Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo con lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario.
- Con problemas potenciales: Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario.
- Deficiente: Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario. 13
- Dudoso: Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.
- Pérdida: Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario.
- Relación Crediticia a Largo Plazo: Esta relación se establece cuando el prestatario (microempresario) ha recibido crédito varias veces en la misma institución financiera, generando un clima de confianza entre la institución financiera y el cliente.

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA-MYPE**

Según la ley N° 28015, la Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.



## **CRECIMIENTO MICROEMPRESARIAL**

Consideramos al crecimiento empresarial de la MYPE para nuestro estudio, como el aumento en la compra de inmueble, maquinaria y equipos en la MYPE, es decir un aumento en los activos fijos de la unidad económica, así como un aumento del volumen de venta de sus productos e incremento de la rentabilidad o ingresos percibidos.

## **SECTOR COMERCIAL**

Las empresas comerciales son aquellas que compran producto terminado, que se mantienen en inventario o stock hasta que se procede a la venta de dicha mercadería a consumidores o a otras empresas, funcionan como intermediarios entre el productor y el consumidor.

## **ASPECTOS LEGALES**

La ley N°3005, ley del impulso al Desarrollo Productivo y Crecimiento Empresarial, publicada el 02 de julio del 2013, es una ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Destacando para nuestra investigación el artículo N° 05 (características de las micro pequeñas empresas), donde se indica que la definición del tamaño de la empresa será por el volumen de las ventas, eliminándose el número máximo de trabajadores como criterio de categorización.

## **ACCESIBILIDAD**

Es el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas,



cognitivas o físicas. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener. (www.e-economic.com, s.f.).

## **ACTIVO FIJO**

Los activos fijos son aquellos que no varían durante el ciclo de explotación de la empresa (o el año fiscal). Por ejemplo, el edificio donde una fábrica monta sus productos es un activo fijo porque permanece en la empresa durante todo el proceso de producción y venta de los productos. Un contra ejemplo sería una inmobiliaria: los edificios que las inmobiliarias compran para vender varían durante el ciclo de explotación y por tanto forma parte del activo circulante. Al mismo tiempo, las oficinas de la inmobiliaria son parte de su activo fijo. (www.e-economic.com, s.f.).

## **CAPITAL DE TRABAJO**

En gestión financiera, se entiende como fondo de maniobra (también denominado capital de trabajo, capital circulante, capital corriente, fondo de rotación o capital de rotación), a la parte del activo circulante que es financiada con recursos de carácter permanente. Es una medida de la capacidad que tiene una empresa para continuar con el normal desarrollo de sus actividades en el corto plazo. (Calleja, 2008).



## **CRÉDITO**

Según Martínez (1996 p. 20) la palabra crédito proviene del latín creditus (sustantivación del verbo credere: creer), que significa "cosa confiada". Así "crédito" en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza. Se considerará crédito, el derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora una cantidad en numerario para otros. El crédito, según algunos economistas, es una especie de cambio que actúa en el tiempo en vez de actuar en el espacio.

## **CRÉDITO A MICROEMPRESA**

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses. Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, s.f.).

## **EXCLUSIÓN FINANCIERA**

Una persona se considera económicamente excluida cuando él/ella no tiene acceso a alguno o a ninguno de los servicios ofrecidos por las instituciones financieras en su país de residencia o cuando no hace uso de ellos. Se hace una distinción entre el acceso a los servicios de las instituciones financieras y el acceso



a los servicios de las instituciones informales. Los servicios financieros están incursos en las siguientes cuatro áreas: las transacciones bancarias, el ahorro, el crédito y los seguros.

## **INCLUSIÓN FINANCIERA**

La inclusión financiera puede definirse como el "acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población"<sup>1</sup>. Esta facilita el acceso de la población a servicios financieros sostenibles y seguros, contribuye al incremento del ingreso y a reducir la pobreza, lo cual genera crecimiento económico y estabilidad financiera. (Esan, s.f.).

## **INGRESOS**

En economía, los ingresos totales son los ingresos que recibe una empresa procedente de la venta de sus productos o servicios. Se calcula como el resultado de multiplicar el precio de venta por el número de unidades de productos vendidas. (McIver, 2014).

## **INVERSIÓN**

Desde una consideración amplia, la inversión es toda materialización de medios financieros en bienes que van a ser utilizados en un proceso productivo de una empresa o unidad económica, y comprendería la adquisición tanto de bienes de equipo, como de materias primas, servicios etc. Desde un punto de vista más estricto, la inversión comprendería sólo los desembolsos de recursos financieros destinados a la adquisición de 64 instrumentos de producción, que la empresa va a utilizar durante varios periodos económicos. (Larraín, s.f.).



## **RIESGO CREDITICIO**

Riesgo de que la contraparte no cumpla con el pago de su deuda en el plazo oportuno (Shireff, 2008).

## **MICROFINANZAS**

Es la provisión de servicios financieros para personas en situación de pobreza, microempresas o clientes de bajos ingresos, incluyendo consumidores y auto empleados. El término también se refiere a la práctica de proveer estos servicios de manera sostenible. El Microcrédito no debe ser confundido con las microfinanzas, las cuales se dirigen a un amplio rango de necesidades financieras de parte de personas en situación de pobreza y, por tanto, abarcan a los microcréditos, pero son mucho más que esto. (Ledgerwood & Murrillo, 2010).

## **PERIODO DE CUOTA**

En este tipo de préstamos, el prestatario se compromete a devolver todos los períodos la misma cantidad de capital, esto es, la cuota de amortización ( $A_k$ ) se mantiene constante durante todo el préstamo. Considerando que el importe del préstamo es Capital, con un tipo de interés constante  $i$  y amortizable en  $n$  períodos.

## **LINEAMIENTOS**

Es el programa o plan de acción que rige a cualquier institución. De acuerdo con esta aceptación, se trata de un conjunto de medidas, normas y objetivos que deben respetarse dentro de una organización. Si alguien no respeta estos lineamientos, estará en falta e incluso puede ser sancionado, dependiendo de la gravedad de su acción.



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en la Región de Puno; está ubicada en la sierra sudeste del país, en la meseta del Collao a: 13°00'66"00" y 17°17'30" de latitud sur y los 71°06'57" y 68°48'46" de longitud oeste del meridiano de Greenwich. Limita por el Sur, con la región Tacna. Por el este, con la República de Bolivia y por el oeste, con las regiones de Cusco, Arequipa y Moquegua. Se encuentra en el altiplano entre los 3,812 y 5,500 msnm y entre la ceja de selva y la selva alta entre los 4,200 y 500 msnm. Cabe mencionar que la capital del departamento es la ciudad de Puno y está ubicada a orillas del lago Titicaca.

La región concentra gran parte de su PBI en el sector primario, llámense actividades extractivas como la minería, ganadería, agricultura, esta última sobre todo tiene subsistencia en las áreas con menos accesibilidad y con menor índice de desarrollo humano, es el primer productor nacional de: estaño, fibra de alpaca, papas, carne de ovino, lana, quinua, representando en la mayoría de los casos más del 40% de la producción total del país.

La Población Económicamente Activa (PEA) es de aproximadamente 749,5 miles, existe una tasa de desempleo de 1,9%, y una Población Económicamente Inactiva de 163.0 miles personas todo esto según datos del INEI para el año 2009. Del total de la PEA el 49.5% pertenece al sector primario (actividades extractivas), el 14,4% a el comercio, 8,1% a la manufactura, 6,7% a transporte y comunicaciones, 3% a la construcción, 18,3% a otros servicios.



En la región Puno, según el último censo Económico del INEI existe un total de 37 663 establecimientos comerciales, de los cuales el 41% se halla en la provincia de San Román, el 22,6% en la provincia de Puno, y el porcentaje restante es dividido entre las demás provincias de la región. El PBI de la Región Puno es para el año 2009 de 3754,3 mil millones de nuevos soles.

En la ciudad de Puno se encuentra una de las 79 Agencias que Compartamos Financiera S.A tiene a nivel nacional. Compartamos Financiera S.A. se constituyó en la ciudad de Arequipa mediante Escritura Pública del 5 de noviembre de 1997, otorgada ante el Notario Dr. Javier Rodríguez Velarde, bajo la denominación de “Edpyme Créditos de Alcance Regional Arequipa S.A.”. Mediante acuerdo adoptado por Junta General Extraordinaria de Accionistas de fecha 20 de setiembre de 2005, los accionistas aprobaron por unanimidad la conversión de la Sociedad de una EDPYME a una Empresa Financiera. Posteriormente, con fecha 18 de agosto de 2009, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, mediante Resolución SBS N° 11057-2009 otorgó la respectiva autorización de funcionamiento por conversión a Empresa Financiera.

En abril del 2013 la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP autoriza mediante Resolución SBS B° 2253 - 2013 el cambio de denominación social de Financiera Crear a Compartamos Financiera, con lo cual el 22 mayo de ese mismo año es lanzada oficialmente la marca Compartamos Financiera S.A. en el mercado peruano.

Compartamos Financiera culminó el año 2017 con 79 agencias ubicadas en los departamentos de Ancash, Arequipa, Cusco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima, Moquegua, Puno, Piura, Tacna, Tumbes y una oficina administrativa en la ciudad de Lima.





**Figura 3:** Ubicación de Agencias de Compartamos Financiera en el Perú

FUENTE: Compartamos Financiera

### 3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El periodo empleado para la realización del estudio fue 4 meses, en este tiempo se plantearon distintas etapas que se tuvieron que superar, con la recolección, procesamiento, análisis, contrastación y revisión de la información necesaria que coadyuvaron a llegar a los objetivos planteados.

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

#### 3.3.1. POBLACIÓN

La población de estudio está representada por los Asesores de Negocios de Compartamos Financiera S.A.; es una institución financiera que atiende a la base de la pirámide a través del acceso a productos de crédito, seguros, ahorro y medios de pago, en la cual laboran 15 Asesores



de Negocios en la Agencia de Puno, por lo que se utilizara a la totalidad de la población.

### 3.3.2. MUESTRA

Para desarrollar la investigación se considera a los 15 Asesores de Negocios que laboran en forma permanente, ello por ser finito.

## 3.4. VARIABLES

### 3.4.1. VARIABLES DE LA HIPÓTESIS GENERAL

- **Variable independiente**

Lineamientos de la tecnología crediticia

- **Indicadores**

Índice de cumplimiento de los lineamientos de la tecnología crediticia

- **Variable dependiente**

Otorgamiento y recuperación de créditos

- **Indicadores**

Eficiencia en la evaluación para el otorgamiento de créditos

Grado de cumplimiento los parámetros para la recuperación de créditos

### 3.4.2. VARIABLES DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

#### **Hipótesis específica 1**

- **Variable independiente**

Lineamiento de la tecnología crediticia para el otorgamiento de créditos

- **Indicadores**

Cumplimiento de los lineamientos generales de la tecnología crediticia



Cumplimiento de los lineamientos para la evaluación de créditos por perfil de cliente

Cumplimiento de los lineamientos para el tratamiento de garantías

Cumplimiento de los lineamientos para requisitos de documentos por tipo de persona

Cumplimiento de los lineamientos para Supervisión de Créditos

- **Variable dependiente**

**Otorgamiento de créditos**

- **Indicadores**

Cumplimiento de metas en el otorgamiento de créditos

**Hipótesis específica 2**

- **Variable independiente**

**Lineamientos de la tecnología crediticia para la recuperación de créditos**

- **Indicadores**

Cumplimiento de los lineamientos para la recuperación y cobranza de créditos

Cumplimiento de los lineamientos para el tipo de cobranza y responsables

Cumplimiento de los Lineamientos Para la Estrategia de Recuperación

- **Variable dependiente**

Recuperación de créditos

**Indicadores**

Índice de reducción de la morosidad de la cartera crediticia.



### **3.5. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Se efectúa una investigación básica de tipo descriptiva, básica porque se buscó profundizar y obtener conocimientos científicos respecto a un problema vigente en las instituciones financieras como es la aplicación de los lineamientos de la tecnología crediticia para el otorgamiento y recuperación de créditos a microempresarios en Compartamos Financiera S.A. - Agencia Puno, y descriptiva porque busca especificar, las características y los perfiles importantes de este fenómeno que se someta a un análisis.

### **3.6. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño que se utilizó para la investigación es de No experimental, debido a que este permite extender los conocimientos y precisar los lineamientos de la tecnología crediticia para el otorgamiento y recuperación de créditos a microempresarios en Compartamos Financiera S.A. - Agencia Puno, y transversal porque se estudia una realidad observable, partiendo de una sola muestra en un tiempo determinado.

### **3.7. MÉTODOS**

El trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo de corte longitudinal, es de tipo no experimental, para lo cual se utilizaron los siguientes métodos:

#### **3.7.1. MÉTODO DEDUCTIVO**

Se utiliza el método deductivo, debido a que parte de una premisa general para obtener las conclusiones de un caso particular, es decir permite elaborar los resultados y conclusiones de la investigación.



### **3.7.2. MÉTODO INDUCTIVO**

Se utiliza el método inductivo, debido a que permite analizar solo casos particulares, cuyos resultados son tomados para extraer conclusiones de carácter general. A partir de las observaciones sistemáticas de la realidad se descubre la generalización de un hecho y una teoría.

### **3.7.3. MÉTODO CUANTITATIVO**

Asimismo, se necesita del método cuantitativo; el cual ayudara a seguir un proceso secuencial y probatorio, en el que prima el orden riguroso. Es útil para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación.

## **3.8. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Se utiliza la técnica de análisis documental, la cual permite formular la revisión bibliográfica o el marco teórico del trabajo de investigación el cual se extrae información de cartera de créditos vigente y vencidas, normas legales, memorias anuales de las financieras, libros de especialidad, artículos, revistas, tesis e informes.

## **3.9. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Los instrumentos de recolección de datos son los medios físico o virtual que utiliza el investigador para recolectar datos que conllevan a medir una o más variables, en ese sentido es que se requiere lo siguiente:

### **3.9.1. ENCUESTA**

Mediante esta técnica se logrará obtener información de una muestra de 15 colaboradores. Dicha técnica consiste en la formulación de preguntas estandarizadas con el objetivo de conseguir resultados cuantitativos sobre una numerosa cantidad de características objetivas y subjetivas relacionadas con cuestiones cotidianas.

En estas encuestas se colocan, para una determinada pregunta, distintos grados de intensidad.

### **3.9.2. CUESTIONARIO**

Es un instrumento de acopio de datos compuesto por un conjunto de interrogantes formulados por escrito que sirve para medir una o más variables. Se utilizó un instrumento validado y codificado los cuales permitieron recoger los datos para efectuar las comparaciones correspondientes. Se ha desarrollado la encuesta dirigida a los Asesores de Negocio de la entidad. Así mismo se utilizó la escala de medición ordinal de tres puntos de Likert, para esto se utiliza 3 alternativas y a cada una se le proporcionara un valor para poder hallar el puntaje de cada encuesta:

- Si (siempre) = 2, No (nunca) = 0, A veces = 1

## **3.10. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS**

La calidad de una investigación depende en gran medida de la calidad de los instrumentos y técnicas utilizados por el investigador.

Se tabulan los datos a partir de la información recopilada, haciendo uso de programas computacionales (Excel), se realizan análisis de Tablas y Figuras.

Se utiliza la media poblacional y la Distribución T de Student para saber la relación que existen entre los Lineamientos de la Tecnología Crediticia para el otorgamiento y recuperación de créditos a microempresarios. Permite estimar la media de una población normalmente distribuida cuando el tamaño de la muestra es pequeño, la cual nos ayuda para llevar a cabo la prueba de hipótesis.

$$T_c = \frac{\bar{x} - \mu_o}{s_{\bar{x}} / \sqrt{n}}$$

Dónde:

$\mu_o$  : Valor Poblacional

$\bar{x}$  : Media Muestral

$s_{\bar{x}}$  : Desviación Estándar

$n$  : Número de Asesores de Negocios

Para la medición de los resultados, se utiliza una serie de calificación de acuerdo con la escala de Likert, considerándose: Bueno, Regular y Bajo.

El valor de “n” de la Tabla 1, varía conforme a la cantidad de preguntas por lineamientos.

**Tabla 1:** Escala de Calificación

<b>Rango</b>	<b>Calificación</b>
2n-3n	Bueno
n-2n	Regular
0-n	Bajo



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS:

De acuerdo a los objetivos planteados en la presente investigación titulada: “Los Lineamientos de la Tecnología Crediticia para el Otorgamiento y Recuperación de Créditos a Microempresarios en Compartamos Financiera-Agencia Puno – Periodo 2017”; se desarrollara el análisis de los resultados del trabajo de investigación, para lo cual se efectuara en dos partes, en la primera parte se analizará la influencia del cumplimiento de los Lineamientos de la Tecnología Crediticia para el otorgamiento créditos; en la segunda parte se determinara la incidencia del cumplimiento de los lineamientos de la tecnología crediticia en la recuperación de los créditos otorgados, todo esto se efectuó basándose en la información que se obtuvo de los Asesores de Negocios, mediante encuestas y observaciones. Todo ello con el fin de proponer alternativas de mejora para elevar el nivel de cumplimiento de los Lineamientos de la Tecnología Crediticia para el otorgamiento y recuperación de créditos.

##### 4.1.1. PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Analizar la Influencia del Cumplimiento de los Lineamientos de la Tecnología Crediticia para el Otorgamiento de Créditos a Microempresarios en Compartamos Financiera – Agencia Puno – Periodo 2017.

Los Lineamientos de la Tecnología Crediticia de Compartamos Financiera están hechos para la inclusión del sector de la población en vías de desarrollo. Los cuales dan la pauta y los estándares a los Asesores de Negocios, así como la utilización correcta de estos estándares para la toma





de decisiones en el proceso de otorgar un crédito y desarrollar fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de créditos, de esta manera la correcta aplicación y cumplimiento de cada uno de los aspectos de los Lineamientos de la Tecnología Crediticia es importante para la administración exitosa de la cartera de créditos de cada Asesor de negocios.

De acuerdo con la observación realizada, cada asesor de negocios realiza una evaluación de crédito a su modo, pero dentro de lo establecido en los Lineamientos, resultando así un proceso no muy homogéneo. En algunos casos empiezan por analizar el score crediticio y otros inician con la verificación in-situ, para luego presentar los requisitos documentarios, cabe mencionar que debido a la informalidad de los negocios a los que se atiende, es difícil diferenciar los ingresos y egresos del cliente y del negocio, de modo que se evalúa la unidad familiar, paralelamente se evalúa cualitativamente al cliente para determinar la solvencia moral o voluntad de pago y los motivos del crédito, en caso de que el crédito sea para la compra de un activo fijo, inyección de capital, etc.

En cuanto al seguimiento del crédito, no se realiza constantemente solo en caso de que el crédito represente un riesgo muy alto, se hacen verificaciones personalizadas por el jefe de crédito y/o Gerente de Agencia. También cabe mencionar que la labor del asesor de negocios inicia muy temprano con la promoción y/o evaluación a posibles clientes, continúa durante el día haciendo labor de campo, es decir, verificación de nuevos clientes y/o clientes recurrentes, y culmina por la noche con la preparación de expedientes para llevarlos a comité, y la elaboración de informe sobre su desempeño del día y su proyectado para el día siguiente.



Para el desarrollo de este objetivo se analizará el cumplimiento de los lineamientos de la tecnología crediticia, por lo cual se agrupo en 5 temas resaltantes que nos ayudaran a entender mejor los efectos de aplicar correctamente los lineamientos, para ello se aplicó una encuesta dirigida a los colaboradores (Asesores de Negocios). Según la aplicación de los instrumentos de investigación podemos apreciar lo siguiente:

**a) Lineamientos Generales de la Tecnología Crediticia**

Para la selección de clientes la entidad ha establecido claramente lineamientos que contienen criterios para la admisión de clientes como también para la evaluación de créditos en campo, ciertamente todos estos están dirigidos a atender a microempresarios.

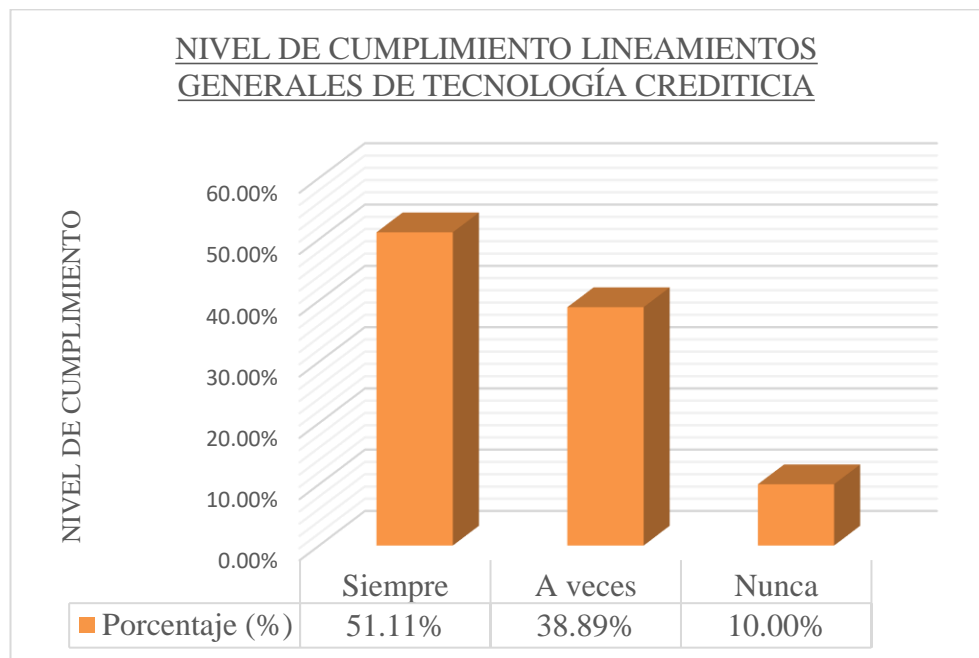
- Para la admisión de la solicitud de cualquier crédito el asesor de negocios debe cumplir con examinar si es un cliente nuevo no puede atenderlo si no radica en el país, si sus actividades son estacionales o si tiene alguna discapacidad civil, en el caso de ser recurrente no serán atendidos si presentan un historial de pagos negativo.
- Para la evaluación de créditos en campo el asesor de negocios debe de cumplir con hacer un análisis de la unidad económica y familiar, para pasar a realizar la verificación in situ del domicilio y negocio, paralelamente hacer un estudio de la capacidad y voluntad de pago, para luego realizar la verificación de centrales de riesgo tanto internas como externas, también debe tomar las referencias del cliente de por lo menos 2 personas.

Debemos presentar algunas interrogantes para poder saber si conocen de los lineamientos y que tanta importancia les dan a estos.

**Tabla 2:** Lineamientos Generales de Tecnología Crediticia

Descripción	Frecuencia			Total
	Siempre	A veces	Nunca	
Cuestionario de los Lineamientos				
Generales de Tecnología Crediticia	46	35	9	90
Puntuación obtenida de cumplimiento				
Total	51.11%	38.89%	10.00%	100%

FUENTE: ANEXO 1



**Figura 4:** Lineamientos Generales de la Tecnología Crediticia

FUENTE: Tabla 2



Como podemos observar en la Figura 4, tenemos un 51.11% de Asesores de Negocios, que evidencian conocer los lineamientos generales de la tecnología crediticia dándole el debido valor para su correcta aplicación, por otro lado, se tiene al 38.89% de Asesores de Negocios que en ocasiones aplican los lineamientos generales de la tecnología crediticia y un 10% de ellos desconoce uno o varios elementos de estos lineamientos. Obteniendo un puntaje de 46, por lo que los lineamientos generales de la tecnología crediticia de los 15 Asesores de Negocios de la Financiera Compartamos es **regular**.

#### **b) Lineamientos para la Evaluación de Créditos por Perfil de Cliente**

Cada asesor de negocios debe considerar algunos aspectos respecto al perfil de un posible cliente como por ejemplo la edad, mínimo 18 años y máximo antes de cumplir 80 años, por otro lado debe tener en cuenta los días de atraso en el pago de un crédito, siendo aceptable como mínimo de 1 a 5 días de atraso y calificando como no viable un atraso de más de 8 días, lo que cuenta como un referente para medir la voluntad de pago del posible cliente, también debe medir el nivel de sobreendeudamiento de un posible cliente y de esta manera puede ver el endeudamiento en el sistema financiero, en caso sea excesivo con respecto a su patrimonio e ingresos entonces se debe aplicar el esquema de aceptación, el cual le permitirá medir el nivel de riesgo de la solicitud de crédito, paralelamente el asesor de negocios debe de indagar sobre la calificación en el sistema financiero tanto del titular como del cónyuge o fiador, quienes no podrán mostrar condición de castigo, posteriormente según sea el caso se debe aplicar el principio de



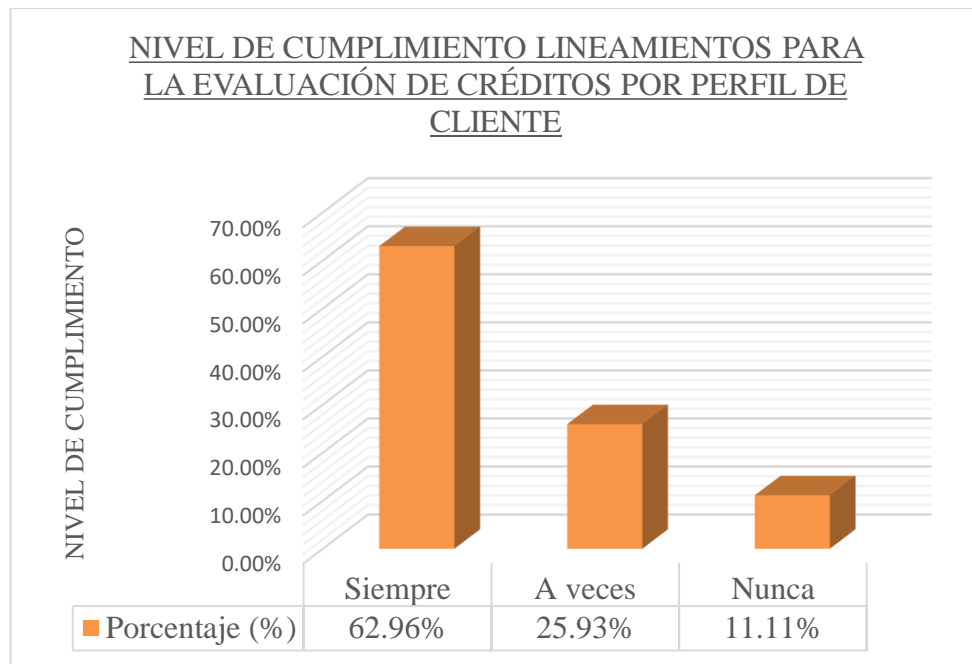
escalonamiento, que consiste en el incremento gradual del monto y plazo del crédito de acuerdo al comportamiento del historial de pagos, también se debe considerar el número de entidades en el sistema financiero que presenta el cliente, para esto Compartamos Financiera podrá ser como máximo la cuarta entidad en otorgarle un crédito a un cliente, para el caso de los participantes del crédito es obligatorio que se incluya en la operación del crédito al cónyuge o conviviente, salvo excepciones extraordinarias.

En este sentido debemos plantear las siguientes interrogantes dirigidas a los Asesores de Negocios:

**Tabla 3:** Lineamientos para la evaluación de créditos por perfil de cliente

Descripción	Frecuencia			Total
	Siempre	A veces	Nunca	
Cuestionario de lineamientos para la evaluación de créditos por perfil de cliente	85	35	15	135
Puntuación obtenida de cumplimiento		Regular		
Total	62.96%	25.93%	11.11%	100%

FUENTE: ANEXO 1



**Figura 5:** Lineamientos para la Evaluación de créditos por Perfil de Clientes  
FUENTE: Tabla 3

Como podemos observar en la Figura 5, presenta a un 62.96% de Asesores de Negocios que siguen las normas establecidas en los lineamientos para la evaluación de créditos por perfil de clientes, por otro lado, se tiene que a veces el 25.93% de Asesores de Negocios siguen las normas establecidas en este lineamiento y 11.11% no siguen las normas establecidas. Obteniendo un puntaje de 85, por lo que los lineamientos para la evaluación de créditos por perfil de clientes de los 15 Asesores de Negocios de la Financiera Compartamos es **regular**.

### c) Lineamientos para el Tratamiento de Garantías

Para el tratamiento de garantías el asesor de negocios debe saber qué tipo de garantías son aceptadas por Compartamos Financiera y estas son: garantía personal y garantía real (garantía hipotecaria y/o mobiliaria), para el caso de fiadores solidarios, este no debe superar la edad de 75 años, no



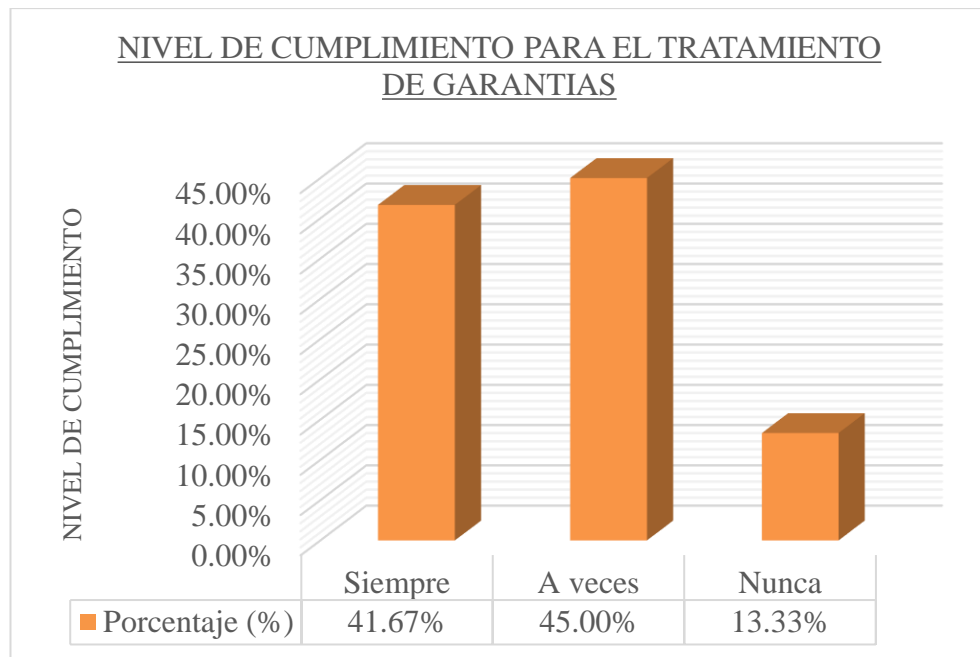
debe respaldar más de 2 créditos a la vez, tiene que sustentar un patrimonio e ingresos, para este último no debe coincidir con la misma fuente de ingresos, ni con el domicilio del titular; Por otro lado en caso de que un bien se deje en garantía, este debe estar libre de todo gravamen hipotecario y/o prendario.

Después de conocer algunas especificaciones debemos plantear las siguientes preguntas:

**Tabla 4:** Lineamientos para el Tratamiento de Garantías

Descripción	Frecuencia			Total
	Siempre	A veces	Nunca	
Cuestionario de lineamientos para el Tratamiento de Garantías	25	27	8	60
Puntuación obtenida de cumplimiento		Regular		
Total	41.67%	45.00%	13.33%	100%

FUENTE: ANEXO1



**Figura 6:** Lineamientos para el Tratamiento de Garantías

FUENTE: Tabla 4

Como podemos observar en la Figura 6, presenta un 41.67% de Asesores de Negocios que cumplen con aplicar en la práctica lo que indican los lineamientos para el tratamiento de garantías, por otro lado, en ocasiones el 45% de los Asesores cumplen en aplicar estos lineamientos y el 13.33% de los Asesores no aplican los lineamientos ya mencionados. Obteniendo un puntaje de 25, por lo que los lineamientos para el tratamiento de garantías de los 15 Asesores de negocios de la Financiera Compartamos es **regular**.

#### **d) Lineamientos para Requisitos de Documentos por Tipo de Persona**

Los requisitos documentarios indispensables para personas naturales con negocio son: DNI, sustento de dirección (recibo de servicios, constancia de alojado y/o contrato de alquiler, documento de propiedad de vivienda); Adicionalmente debe adjuntar los documentos que avalen la tenencia de un



negocio; Para el caso del financiamiento de un activo fijo el cliente debe presentar una proforma o presupuesto del activo fijo que se desea adquirir.

En la situación de que el cliente tenga un negocio de transporte de carga, de pasajeros y/o moto taxi, deberá presentar: SOAT, revisión técnica, tarjeta de circulación, la antigüedad máxima del vehículo no debe ser mayor a 15 años.

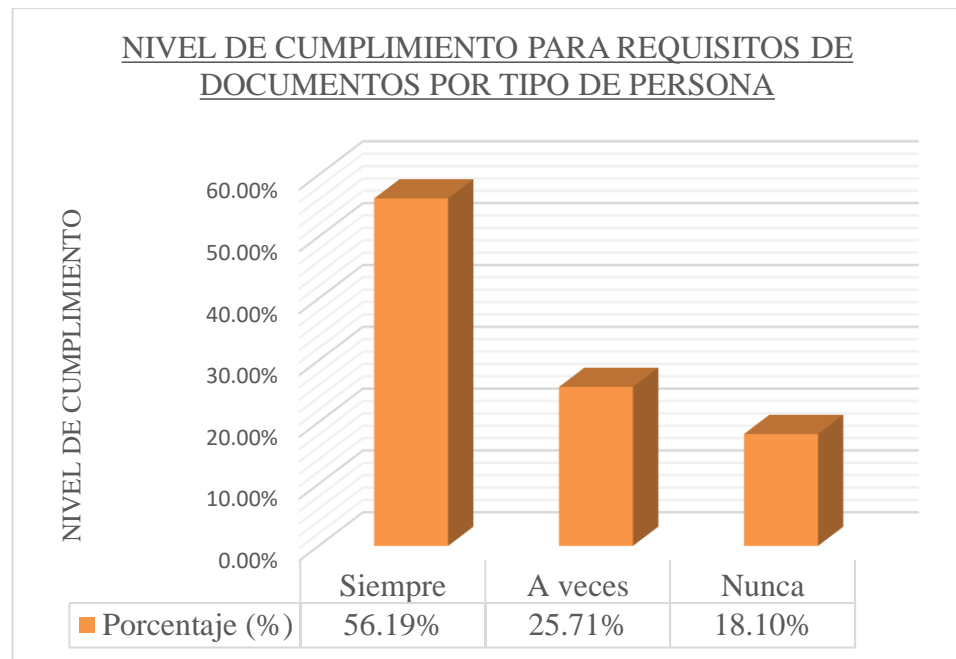
En el escenario de que un cliente manifieste un estado civil distinto al que indica su documento de identidad, el asesor de negocios deberá de verificar e indagar su estado civil a través de referencias tanto en el entorno de su vivienda como de su negocio, se considerara aceptable con un mínimo de 5 referencias.

En este sentido debemos plantear las siguientes interrogantes con el fin de demostrar la relevancia que se le da a la aplicación de los lineamientos para requisitos de documentos por tipo de persona en el proceso de evaluación.

**Tabla 5:** Lineamientos para Requisitos de Documentos por Tipo de Persona

Descripción	Frecuencia			Total
	Siempre	A veces	Nunca	
Cuestionario de lineamientos para Requisitos de Documentos por Tipo de Persona				
Puntuación obtenida de cumplimiento		Regular		
Total	56.19%	25.71%	18.10%	100%

FUENTE: ANEXO 1



**Figura 7:** Lineamientos para Requisitos de Documentos por Tipo de Persona

FUENTE: Tabla 5

Como podemos observar en la Figura 7, presenta un 56.19% de Asesores de Negocios que evidencian tener conocimiento acerca de los lineamientos para requisitos de documentos por tipo de persona, un 25.71% de los Asesores indican que en a veces aplican su conocimiento sobre este lineamiento y que un 18.10% de los Asesores desconocen uno de los cuestionamientos. Obteniendo un puntaje de 59, por lo que el cumplimiento de los lineamientos para requisitos de documentos por tipo de persona de los 15 Asesores de Negocios de la Financiera Compartamos es **regular**.

#### e) Lineamientos para Supervisión de Créditos

Cuando se menciona la supervisión de un crédito, se debe considerar dos casos: la supervisión para asegurar el destino del crédito y la supervisión para el seguimiento y control del crédito después del desembolso; para el



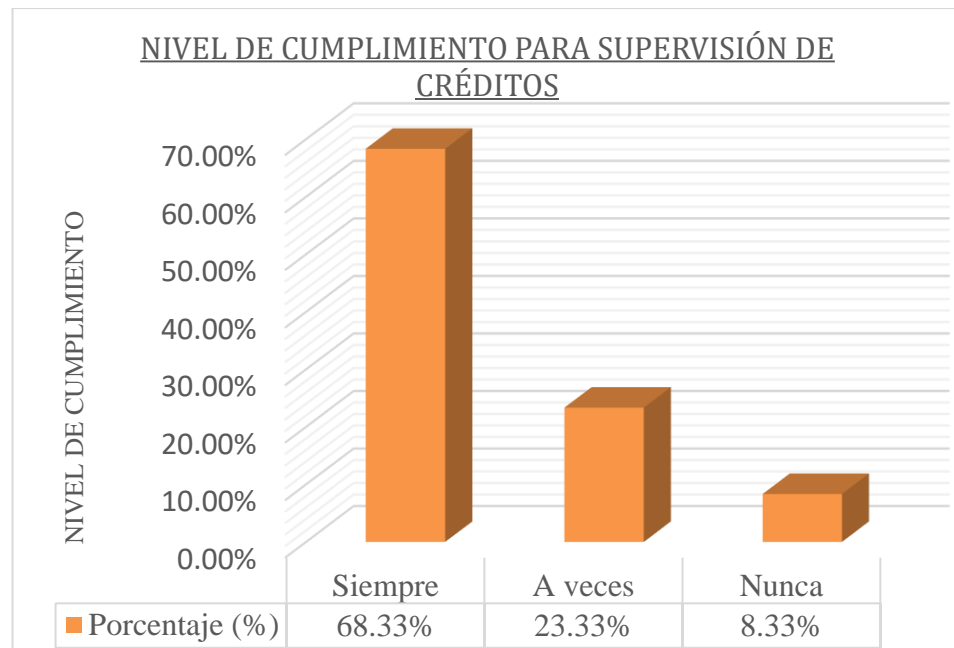
primer caso se puede distinguir dos tipos de supervisión, la obligatoria (para créditos que tiene como destino la compra de un activo fijo) y opcional (según lo considere necesario el comité de aprobación); Para el segundo caso se efectúa las supervisiones a aquellos créditos que fueron aprobados con un nivel alto de riesgo crediticio, de manera tal que se asegure el cumplimiento de los pagos puntualmente.

La ejecución de las supervisiones deberá tener un sustento documentario proporcionado por el cliente, de modo tal que el asesor de negocios deberá adjuntarlo con un informe indicando si se efectuó el propósito del crédito para ser validado por el comité.

**Tabla 6:** Lineamientos para Supervisión de Créditos

Descripción	Frecuencia			Total
	Siempre	A veces	Nunca	
Cuestionario de los lineamientos para supervisión de créditos	41	14	5	60
Puntuación obtenida de cumplimiento		Bueno		
Total	68.33%	23.33%	8.33%	100%

FUENTE: ANEXO 1



**Figura 8:** Lineamientos para Supervisión de Créditos

FUENTE: Tabla 6

Como podemos observar en la Figura 8, presenta un 68.33% de Asesores de Negocios que consideran importante cumplir con los lineamientos para la supervisión de créditos, un 23.33% de los Asesores considera que a veces es importante cumplir con este lineamiento y un 8.33% no considera importante el lineamiento. Obteniendo un puntaje de 41, por lo que el cumplimiento de los lineamientos para supervisión de créditos de los 15 Asesores de negocios de la Financiera Compartamos es **Bueno.**

#### 4.1.2. PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Determinar la Incidencia del Cumplimiento de los Lineamientos de la Tecnología Crediticia en la Recuperación de los Créditos Otorgados a Microempresarios en Compartamos Financiera – Agencia Puno – Periodo 2017.



Una vez que el crédito ha sido desembolsado el asesor de negocios comienza el manejo de la cartera de créditos, en esta parte de la tecnología crediticia se tiene que determinar aquellos aspectos que van de la mano de algún acontecimiento sucedido después del desembolso, asimismo es controlado de periodo en periodo adelantándonos al riesgo que va a significar para la entidad, evaluando periódicamente la situación y el riesgo de cada uno de los clientes a través del seguimiento, para esto se debe realizar una remediación del riesgo que muestra si se ha cumplido con el destino del crédito, como ha sido su historial de pagos, sus ingresos actuales y otros aspectos que cambian la información básica del cliente. La Recuperación está orientada a aquellos créditos considerados problema, por lo que se debe estudiar las condiciones en las cuales se podrá recuperar los créditos que, por supuesto no son las condiciones inicialmente pactadas, por lo tanto, si existe un estándar para el proceso de recuperación y cobranza de un crédito, pero no todos los Asesores de Negocios los aplican homogéneamente.

Según se pudo observar los Asesores de Negocios inician con la cobranza preventiva con llamadas telefónicas para recordar y/o advertir al cliente la fecha del pago de sus obligaciones, en el caso de que la fecha de pago del crédito haya expirado el asesor procede con la visita al domicilio y/o negocio del cliente, de esta manera el asesor persevera con llamadas telefónicas o con el alcance de cartas de cobranza autorizadas por la entidad, y/o constantes visitas solo o acompañado del jefe de crédito y/o del gerente de agencia, todo esto para lograr el objetivo que es recuperar el crédito.



Así mismo podemos mencionar que cada fin de mes se realiza el análisis y evaluación de la calidad de cartera de créditos y dado que existen incentivos para los Asesores de Negocios que logren reducir la morosidad de las carteras de créditos que administran, el proceso de visitas se intensifica diez días antes de llegar al final del mes.

Para el desarrollo de este objetivo se aplicó una encuesta a los colaboradores (Asesores de Negocios).

Según la aplicación de los instrumentos de investigación podemos apreciar lo siguiente:

a) **Lineamientos para la Recuperación y Cobranza de Créditos**

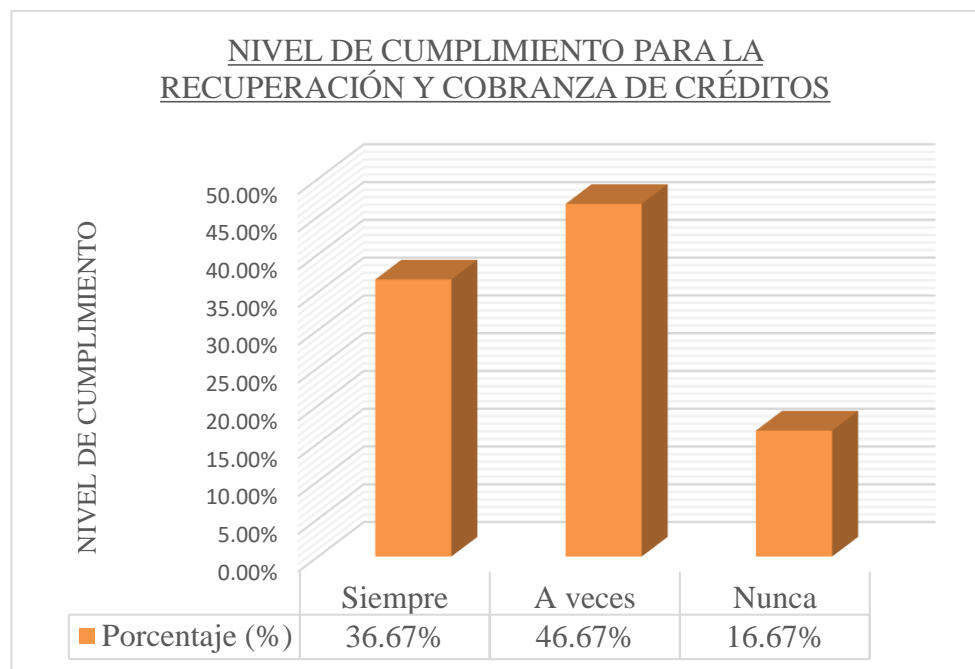
Incentivar la generación de cultura de cobro en los Asesores de Negocios, implica que deben ser personas persistentes con acciones direccionadas a generar en los clientes cultura de pago, entonces comienzan con llamadas frecuentes durante los primeros días de vencido el crédito insistiendo con el pago de la deuda y la persuasión al cliente para poder determinar cuál es la causa por la que no cancela su cuota. Sin embargo, en este tema se debe ir midiendo la presión, lo importante es cuando y en qué medida ejercerla, se debe, entonces, estratificar los clientes y diferenciar el tipo de presión a ejercer en cada estrato. A través de la negociación es posible llegar a un acuerdo siempre y cuando el cliente tenga voluntad de pago, si en la negociación no se llega a un acuerdo o el cliente no tiene predisposición a negociar, se inician las acciones legales correspondientes.

En este sentido planteamos el siguiente cuestionario a los Asesores de Negocios:

**Tabla 7:** Lineamientos para la Recuperación y Cobranza de Créditos

Descripción	Frecuencia			Total
	Siempre	A veces	Nunca	
Cuestionario para la Recuperación y Cobranza de Créditos	33	42	15	90
Puntuación obtenida de cumplimiento	Regular			
Total	36.67%	46.67%	16.67%	100%

FUENTE: ANEXO 1



**Figura 9:** Lineamientos para la Recuperación y Cobranza de Créditos

FUENTE: Tabla 7

Como podemos observar en la Figura 9, presenta un 36.67% de Asesores de Negocio siempre cumplen el lineamiento para la recuperación y cobranza de créditos, el 46.67% de los Asesores a veces cumple con dicho



lineamiento y el 16.67% de los Asesores no cumple con la aplicación de este lineamiento. Obteniendo un puntaje de 33, por lo que el cumplimiento de los lineamientos para la recuperación y cobranza de créditos de los 15 Asesores de Negocios de la Financiera Compartamos es **regular**. Es importante mencionar que se encuentra al límite de tener un cumplimiento **bajo**.

#### b) **Lineamientos para el Tipo de Cobranza y Responsables**

Las tácticas de cobranza utilizadas por los Asesores de Negocios tendrán que ser aplicadas de forma paulatina, es decir según el número de días de atraso en los pagos de los créditos y también según el nivel de riesgo que implique cada crédito, ya que los créditos difieren por el monto y el plazo. Para esto el asesor de negocios deberá comenzar con la recuperación preventiva (-2 a 0 días de atraso) de su cartera, continuando así con la recuperación temprana (de 2 a 14 días de atraso) de su cartera, en ambos casos reciben apoyo de un Call Center; Por otro lado en los casos que el cliente tenga un atraso de 15 a 30 días el seguimiento le corresponde netamente al asesor de negocios, realizando llamadas telefónicas y/o visitas a los participantes de los créditos correspondientes priorizando los casos con mayor dificultad de recupero.

En el caso de que se hayan acumulado de 31 a 60 días de atraso del impago del crédito el asesor de negocios debe hacer llegar a los participantes del crédito las cartas correspondientes a su nivel de morosidad las cuales están autorizadas por la entidad de acuerdo con los procedimientos vigentes, paralelamente debe coordinar con el área de normalización para realizar el



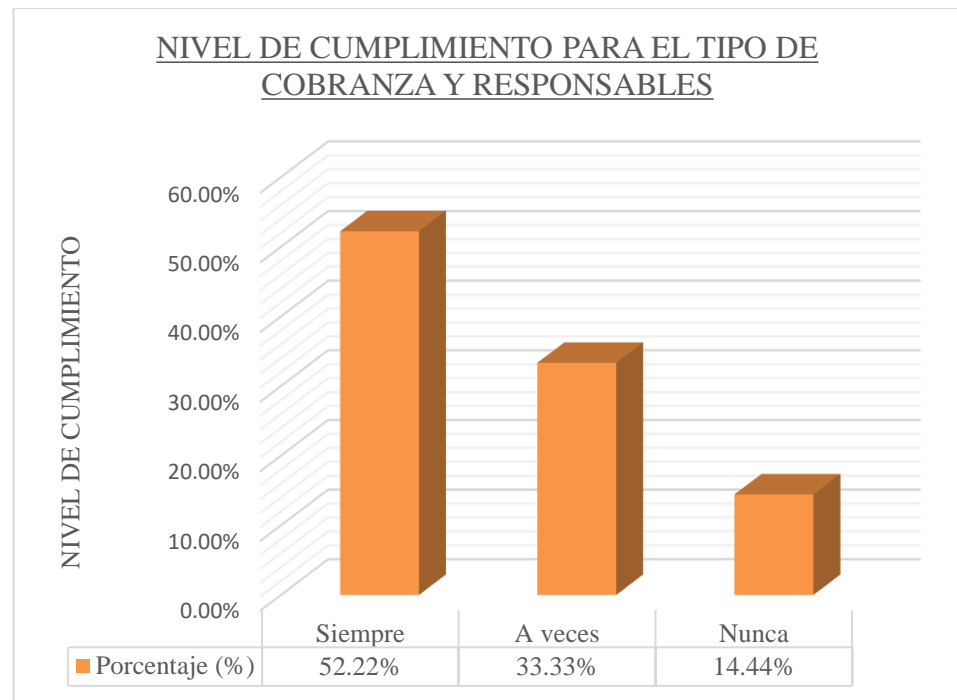


trámite de pre – judicial. Por lo tanto, efectuar una recuperación y cobranza oportuna, agotando todo tipo de negociación con el cliente, garantiza el logro de aminorar los índices de morosidad, para tal efecto presentamos las siguientes interrogantes dirigidas a los Asesores de Negocios.

**Tabla 8:** Lineamientos para el Tipo de Cobranza y Responsables

Descripción	Frecuencia			Total
	Siempre	A veces	Nunca	
Cuestionario lineamientos para el tipo de cobranza y responsables	47	30	13	90
Puntuación obtenida de cumplimiento		Regular		
Total	52.22%	33.33%	14.44%	100%

FUENTE: ANEXO 1



**Figura 10:** Lineamientos para el Tipo de Cobranza y Responsables

FUENTE: Tabla 8

Como podemos observar en la Figura 10, podemos apreciar que un 52.22% de Asesores de Negocio demuestran que siempre aplican los lineamientos para el tipo de cobranza y responsables, el 33.33% de los Asesores a veces aplican este lineamiento y el 14.44% de ellos no lo aplican. Obteniendo un puntaje de 47, por lo que el cumplimiento de los lineamientos para la recuperación y cobranza de créditos de los 15 Asesores de Negocios de la Financiera Compartamos es **regular**. Es importante mencionar que la mayoría de los Asesores de Negocios deberían tener un nivel de cumplimiento bueno debido a que es útil en el momento de plantear la proyección de mora diaria, ya que se toma en cuenta el nivel de riesgo que representa el crédito para la entidad.



### c) **Lineamientos Para la Estrategia de Recuperación**

Para aplicar las estrategias de recuperación en la gestión de cobranza se debe seguir un proceso en el cual exista la interacción con los clientes, que inicia a partir de un análisis de la situación del cliente y un oportuno y frecuente contacto con el cliente, ofreciendo en el proceso de negociación alternativas de solución para cada caso y tomando en cuenta las acciones planificadas para realizar un seguimiento continuo y el control del cumplimiento de los acuerdos negociados. Las estrategias deben estar direccionadas a un objetivo esencial el cual es adelantarse a los hechos de incumplimiento de pago, apuntando a no dejar que surja la mora. La visita a los clientes inmediatamente después de producida la mora genera un mensaje claro sobre la importancia del cumplimiento del pago oportuno.

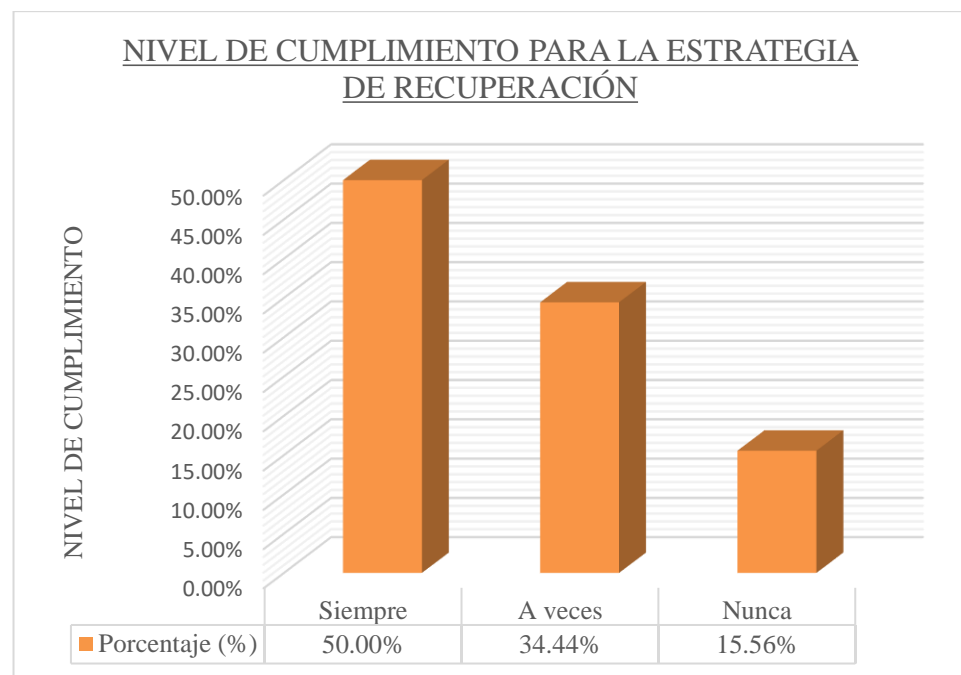
Mantener comunicación con el aval del crédito como método de presión resulta eficaz para poder lograr un compromiso explícito del aval para el pago de la deuda en caso de atraso del titular de la deuda. Por otro lado, los Asesores de Negocios deberán instruir al cliente que, dependiendo del tiempo de atraso en sus pagos, su nombre figurara en alguna central de riesgos con una mala calificación en su score crediticio, lo que le impedirá en el futuro acceder a un nuevo préstamo en cualquier entidad financiera, además del riesgo de que se le inicie una posible acción judicial.

Para tal caso hemos planteado el siguiente cuestionario para identificar el grado de importancia y conocimiento que presentan los Asesores de Negocios:

**Tabla 9:** Lineamientos para la Estrategia de Recuperación

Descripción	Frecuencia			Total
	Siempre	A veces	Nunca	
Cuestionario para la Estrategia de Recuperación	45	31	14	90
Puntuación obtenida de cumplimiento	Regular			
Total	50.00%	34.44%	15.56%	100%

FUENTE: ANEXO 1



**Figura 11:** Lineamientos para la Estrategia de Recuperación

FUENTE: Tabla 9

Como podemos observar en la Figura 11, podemos apreciar que un 50% de Asesores de Negocio indican que siempre cumplen el lineamiento de estrategia de recuperación, el 34.44% de ellos indican que a veces lo

realizan, indicando que depende de los montos a recuperar y el 15.56% de los Asesores no lo aplican debido a la alta carga laboral de otorgamiento de créditos. Obteniendo un puntaje de 45, por lo que el cumplimiento de los lineamientos para la recuperación y cobranza de créditos de los 15 Asesores de Negocios de la Financiera Compartamos es **regular**.

#### 4.1.3. CUMPLIMIENTO GENERAL DE LOS LINEAMIENTOS DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA

A continuación, en las Tablas 10 y 11, se muestra el cumplimiento general de los lineamientos de la tecnología crediticia para el otorgamiento y recuperación de créditos a Microempresarios en Compartamos Financiera – Agencia Puno – Periodo 2017.

**Tabla 10:** Nivel de cumplimiento general

N°	Lineamientos	Total			Total
		Siempre	A veces	Nunca	
1	Generales de tecnología crediticia	46	35	9	<b>90</b>
2	Evaluación de créditos por perfil de cliente	85	35	15	<b>135</b>
3	Tratamiento de garantías	25	27	8	<b>60</b>
4	Requisitos de documentos por tipo de persona	59	27	19	<b>105</b>
5	Supervisión de créditos	41	14	5	<b>60</b>
6	Recuperación y Cobranza de créditos	33	42	15	<b>90</b>
7	Tipo de Cobranza y Responsables	47	30	13	<b>90</b>
8	Estrategia de recuperación	45	31	14	<b>90</b>
	<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>241</b>	<b>98</b>	<b>720</b>

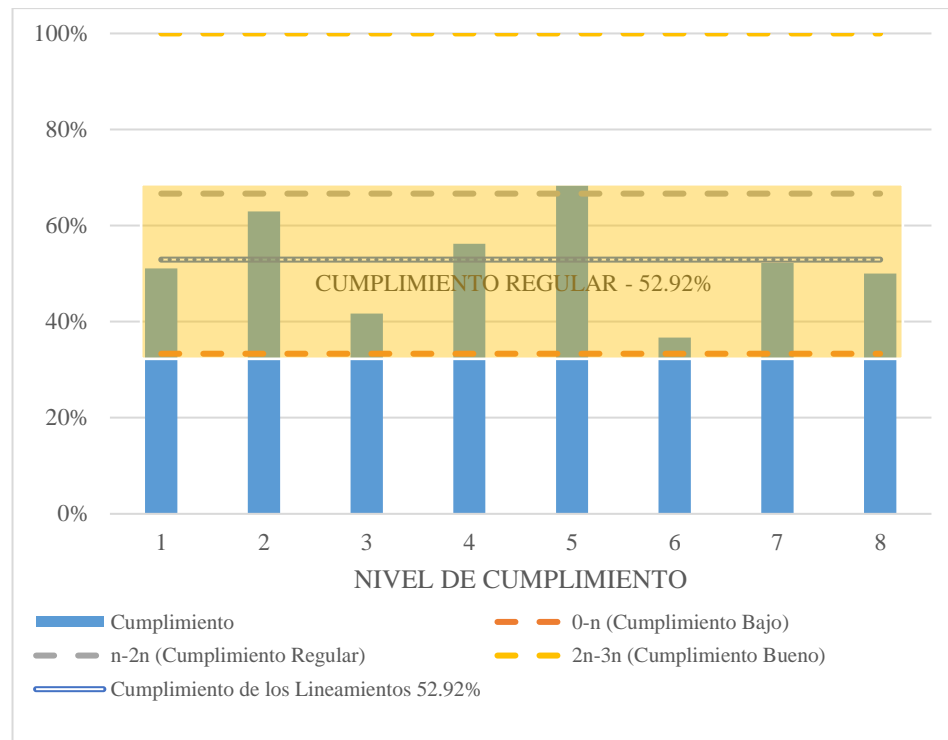
FUENTE: Tablas 2 – 9

**Tabla 11:** Nivel de cumplimiento general en porcentaje (%)

N°	Lineamientos	Porcentaje			Total
		Siempre	A veces	Nunca	
1	Generales de tecnología crediticia	51.11%	38.89%	10.00%	<b>100%</b>
2	Evaluación de créditos por perfil de cliente	62.96%	25.93%	11.11%	<b>100%</b>
3	Tratamiento de garantías	41.67%	45.00%	13.33%	<b>100%</b>
4	Requisitos de documentos por tipo de persona	56.19%	25.71%	18.10%	<b>100%</b>
5	Supervisión de créditos	68.33%	23.33%	8.33%	<b>100%</b>
6	Recuperación y Cobranza de créditos	36.67%	46.67%	16.67%	<b>100%</b>
7	Tipo de Cobranza y Responsables	52.22%	33.33%	14.44%	<b>100%</b>
8	Estrategia de recuperación	50.00%	34.44%	15.56%	<b>100%</b>
	<b>Total</b>	<b>52.92%</b>	<b>33.47%</b>	<b>13.61%</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Tablas 2 – 9

En la Figura 12, se aprecia el resultado general del cuestionario aplicado a los Asesores de Negocio de la Financiera Compartamos de la Agencia Puno. El resultado obtenido es que el 52.92% respondió que siempre cumple los lineales de la tecnología crediticia para el otorgamiento y recuperación de créditos a microempresarios. El resultado general de la aplicación del cuestionario es de un **Cumplimiento Regular**.



**Figura 12:** Resumen de Resultados

FUENTE: Tabla 11

#### 4.1.4. CUMPLIMIENTO DE LINEAMIENTOS POR ENCUESTADO

La puntuación máxima que se puede obtener por cada evaluado o encuestado es de 96 puntos, en sentido se dividirá el grado de cumplimiento de acuerdo con la siguiente escala:

- Los resultados del 0 al 24 implicarían incumplimiento general.
- Los resultados del 25 al 48 implicarían incumplimiento respecto a ciertas características.
- Del 49 al 72, Cumplimiento regular.
- Del 73 al 96, Cumplimiento general.

En la Tabla 11, se muestra el cumplimiento de los lineamientos de la Tecnología Crediticia para el Otorgamiento y Recuperación de Créditos a Microempresarios en Compartamos Financiera – Agencia Puno – Periodo 2017, por cada Asesor de Negocios.

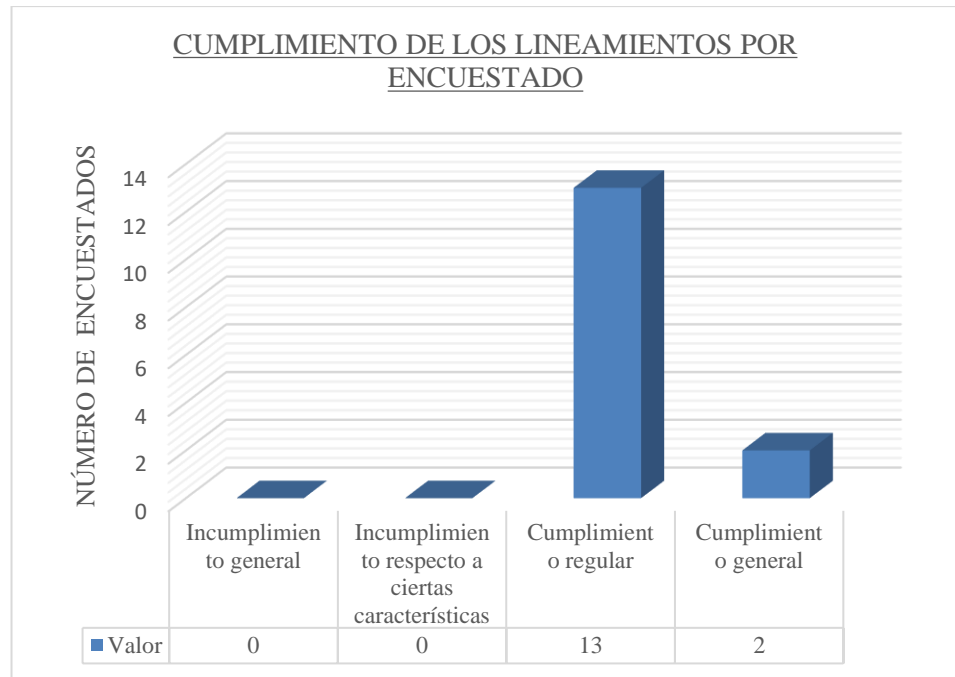


**Tabla 12:** Nivel de cumplimiento por encuestado

N°	Sujeto	Valor por Encuestado	Puntuación Obtenida
1	Encuestado 1	70	Cumplimiento Regular
2	Encuestado 2	64	Cumplimiento Regular
3	Encuestado 3	68	Cumplimiento Regular
4	Encuestado 4	74	<b>Cumplimiento General</b>
5	Encuestado 5	68	Cumplimiento Regular
6	Encuestado 6	71	Cumplimiento Regular
7	Encuestado 7	62	Cumplimiento Regular
8	Encuestado 8	60	Cumplimiento Regular
9	Encuestado 9	68	Cumplimiento Regular
10	Encuestado 10	68	Cumplimiento Regular
11	Encuestado 11	64	Cumplimiento Regular
12	Encuestado 12	61	Cumplimiento Regular
13	Encuestado 13	63	Cumplimiento Regular
14	Encuestado 14	74	<b>Cumplimiento General</b>
15	Encuestado 15	68	Cumplimiento Regular
	<b>Promedio</b>	<b>66.87</b>	
	<b>Moda</b>	<b>68</b>	

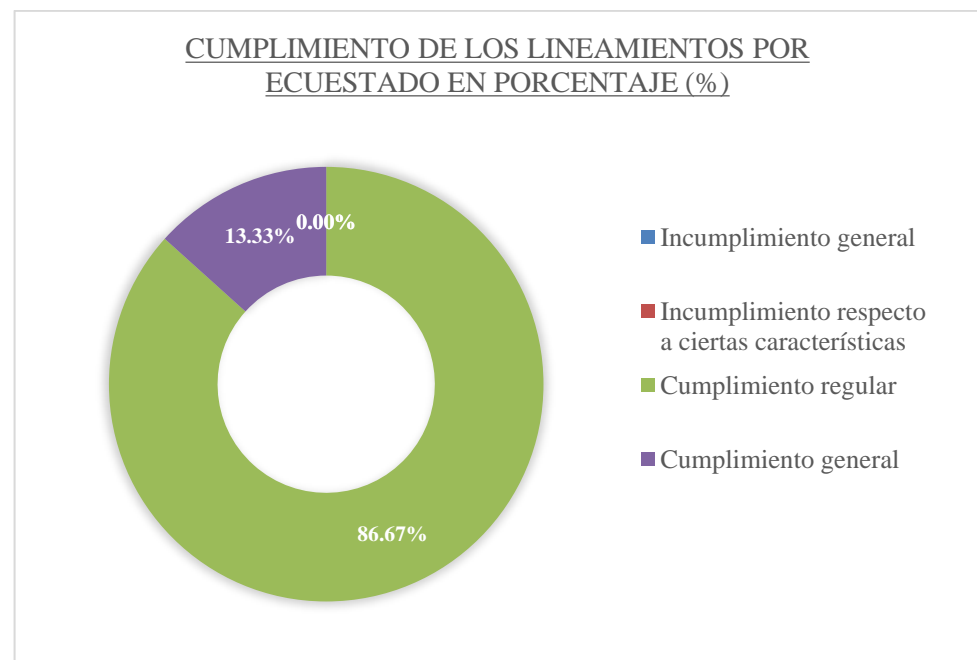
FUENTE: Resultados ANEXO 1





**Figura 13:** Resumen de Resultados por encuestado

FUENTE: Tabla 12



**Figura 14:** Resumen de Resultados por encuestado en porcentaje (%)

FUENTE: Tabla 12

En la Figura 13, se observa que 13 Asesores tienen un cumplimiento Regular y 2 Asesores tienen un cumplimiento general. En cuanto a porcentajes en la Figura 14, se afirma que el 86.67% y 13.33% tienen un



cumplimiento regular y general, respectivamente, con respecto a incumplimientos tanto general y ciertas características no se registra valores.

#### 4.1.5. CUMPLIMIENTO DE LINEAMIENTOS POR PREGUNTA

La puntuación máxima que se puede obtener por cada pregunta respondida por evaluado es de 30 puntos, en sentido se dividirá el grado de cumplimiento de acuerdo con la siguiente escala:

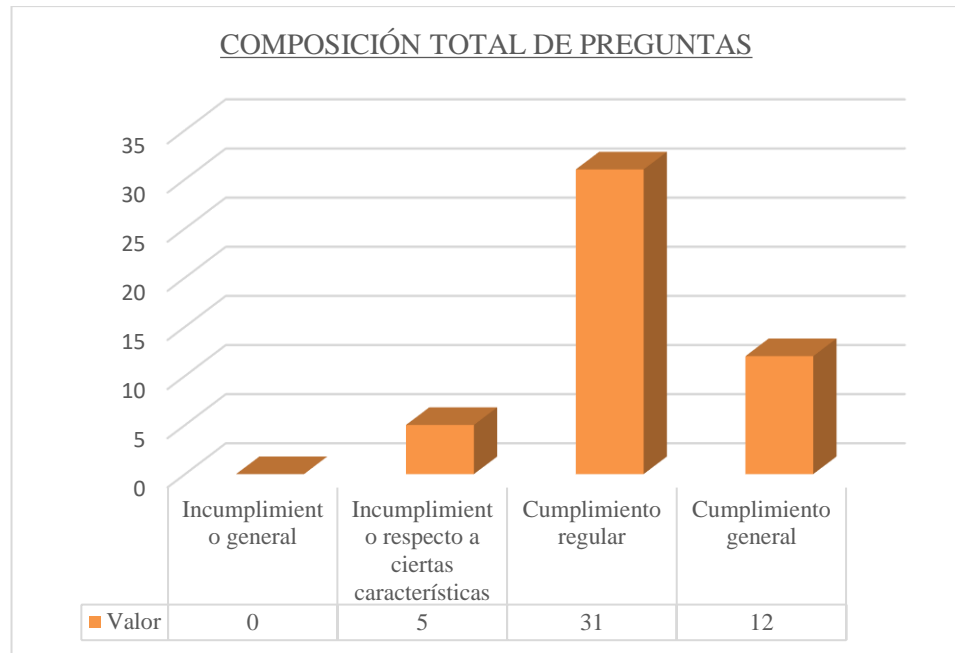
- Los resultados del 0 al 7 implicarían incumplimiento general.
- Los resultados del 8 al 15 implicarían incumplimiento respecto a ciertas características.
- Del 16 al 23, Cumplimiento regular.
- Del 24 al 30, Cumplimiento general.

En la Tabla 13, se muestra el cumplimiento de los lineamientos de la Tecnología Crediticia para el Otorgamiento y Recuperación de Créditos a Microempresarios en Compartamos Financiera – Agencia Puno – Periodo 2017, por cada pregunta a cada Asesor de Negocios.

**Tabla 13:** Nivel de cumplimiento por pregunta

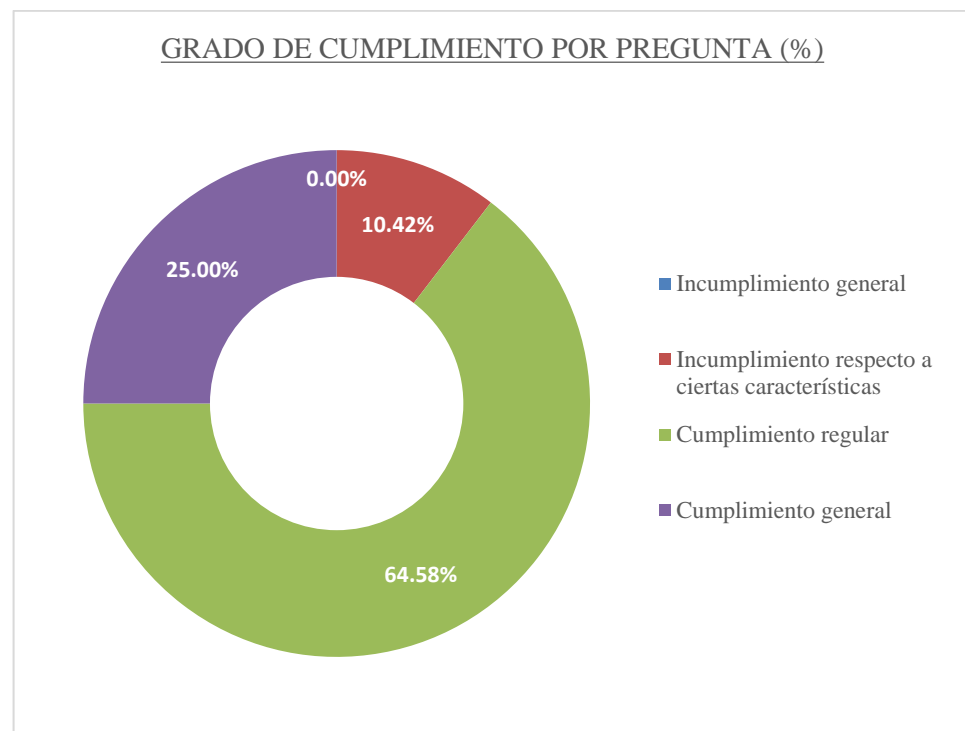
N°	Composición total de preguntas	Valor	Porcentaje (%)
1	incumplimiento general	0	0.00%
2	incumplimiento respecto a ciertas características	5	10.42%
3	Cumplimiento regular	31	64.58%
4	Cumplimiento general	12	25.00%
	<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Resultados ANEXO 1



**Figura 15:** Resumen de Resultados

FUENTE: Tabla 13



**Figura 16:** Resumen de Resultados

FUENTE: Tabla 13



En la Figura 15, se observa que 5 preguntas tienen un incumplimiento respecto a ciertas características, 31 preguntas tienen un cumplimiento regular y 12 preguntas tienen un cumplimiento general. En términos porcentuales se muestra en la Figura 14, siendo el de mayor porcentaje el cumplimiento regular que asciende a 64.58%, seguido de un cumplimiento general de 25% y de 10.42% de incumplimiento respecto a ciertas características.

#### **4.1.6. PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 3**

Proponer Alternativas de Mejora para Elevar el Nivel de Cumplimiento de los Lineamientos de la Tecnología Crediticia para el Otorgamiento y Recuperación de Créditos a Microempresarios en Compartamos Financiera – Agencia Puno – Periodo 2017.

Desde un principio los lineamientos y procedimientos están acorde al mercado al que se dirige, de modo tal que la estructura operacional de la entidad permite que el desenvolvimiento de los colaboradores sea el adecuado, formando parte de una cultura interna mediante la cual se proyecta una imagen de progreso y desarrollo. Sin embargo, no siempre es así, suelen haber casos donde por una u otra razón los colaboradores no tienen una buena relación con la normativa o con la manera y orden de realizar los procedimientos dentro de la entidad, por tal motivo debemos preguntarnos ¿Qué hacer cuando no se cumplen en su totalidad los lineamientos de la tecnología crediticia en Compartamos Financiera?



#### **4.1.6.1. PROPUESTA PARA ELEVAR EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA EN COMPARTAMOS FINANCIERA S.A.**

Para desarrollar las alternativas necesarias encaminadas a elevar el nivel de cumplimiento de los lineamientos de la tecnología crediticia, debemos tomar en cuenta 4 factores claves: “educación, control, motivación y compromiso”

Educación, aunque también podemos llamarla concientización, pero el término “educación” abarca muchísimos más aspectos, lo que lo hace más completo; Es en este punto donde se puede sensibilizar a los Asesores de Negocios sobre la importancia de pertenecer a un equipo de trabajo que tiene posibilidad de dar oportunidad de desarrollo a miles de microempresarios y para esto deben estar bien preparados, permitiéndoles evolucionar profesionalmente y adquirir nuevos conocimientos para complementar su formación y que puedan aplicarlos en el desempeño de sus funciones, en este sentido se aplicara lo siguiente:

Establecer de forma periódica calendarios para dar charlas y talleres, sin afectar las horas de trabajo:

- Implementar un programa de inducción dirigido a ingresantes y promovidos.
- Implementar programas de actualización dirigidos a los Asesores de Negocios según la exigencia de cada categoría.
- Implementar un programa de capacitación virtual, en donde se les capacite sobre los nuevos productos y servicios que se efectúen.



Evaluar la comprensión y conocimiento de los lineamientos de la Tecnología Crediticia, acompañadas de un proceso de retroalimentación que permita crear estrategias para aprovechar las oportunidades de mejora identificadas y cerrar las brechas de cada uno de los miembros del equipo. Esto le permitirá al asesor de negocios tener una idea sólida de su nivel de cumplimiento y de los ajustes que debe realizar para optimizar su trabajo, se evaluará según los siguientes indicadores:

- Incremento de colocaciones
- Reducción de mora
- Mejora de la calidad de servicio
- Cumplimiento de los lineamientos
- Iniciativa para oportunidades de mejora
- Orientación a los Asesores de Negocios sobre calidad de servicio y el fortalecimiento de sus relaciones personales.
- Actualizar y perfeccionar los conocimientos y las habilidades de los Asesores de Negocios, elevando sus niveles de desempeño.
- Explicar la aplicación y alcance de los lineamientos de la Tecnología Crediticia.
- Afianzar y sensibilizar sobre ideas rectoras de la entidad como un foco de desarrollo, promotora de la asociatividad e inclusión financiera.

Control, para tener un resultado óptimo del programa de concientización en el cual incluye las charlas y talleres que se realizan periódicamente y se mantiene un proceso constante de educación a los Asesores de Negocios adoptando las medidas y controles pertinentes y requeridos en las diferentes fases del trabajo lograremos que los riesgos ya



definidos no se materialicen. Para velar por el cumplimiento de los lineamientos de la tecnología crediticia se deben establecer mecanismos para medir el cumplimiento:

- Constante supervisión y estudio del funcionamiento y comportamiento de la aplicación de los procesos.
- Constante revisión de la medición de los indicadores que la entidad haya realizado según sus necesidades para controlar la productividad de los colaboradores.
- Medir y alentar la efectividad y eficiencia en cada proceso, lo cual constituye una forma de contribuir al logro de los objetivos del control.
- Y lo más importante de esto, es hacerles un seguimiento constante a todos los procesos, ya que en muchas ocasiones la falta de seguimiento conlleva a caer nuevamente en los hábitos poco seguros por parte de los Asesores de Negocios.

Motivación, es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la entidad, condicionado por la necesidad de satisfacer algunas necesidades individuales. Es una herramienta de vital importancia para los Asesores de Negocios a la hora del desarrollo de cada proceso y para aumentar su desempeño, esta herramienta se basa en mantener a los empleados con un alto estímulo en el cual ellos puedan desarrollar actitudes positivas, las cuales puedan optimizar su desempeño en el trabajo de campo. Es necesario que se implemente actividades que fomenten un mejoramiento en el rendimiento y el cumplimiento adecuado de las labores de los colaboradores:



- Desarrollo profesional; Los colaboradores tienen como objetivo ascender y mejorar su posición en la entidad, tanto por profesionalidad como por el aumento salarial. Saber que poseen la formación que les ayuda a hacer las cosas mejor, más eficientemente, y con más calidad, les motiva. Y al hacerlo, comprenden que también pueden ascender si llegan a un nivel de conocimiento y práctica adecuado.
- Otorgar reconocimientos a aquellos que sobre salgan por su gran esmero, las personas no trabajan solamente por dinero, también quieren sentir que su trabajo es valioso, que su esfuerzo es valorado y compensado.
- La conciliación familiar; Para la mayor parte de la sociedad es importante disponer de tiempo para la familia. Es indispensable que los padres puedan disponer de tiempo para sus hijos y que la jornada laboral les permita conciliar.
- Trabajar en un buen ambiente, un buen ambiente laboral es un hecho fundamental por el que muchas personas deciden o no trabajar en una empresa, se debe asegurar un lugar en el que los colaboradores se lleven bien entre ellos para que el equipo funcione; organiza afterworks o pequeñas actividades para después del trabajo.
- Poder aportar sugerencias, propuestas, soluciones, esta podría ser una manera de hacer sentir importante a los colaboradores dentro de un equipo. Podrán aportar ideas y posibles soluciones que podrán ayudar y además ellos se sentirán útiles y también se sentirán al mismo nivel que los demás y no sentirá que los dejan atrás.





- El mejoramiento del área de trabajo desde el mantenimiento hasta la renovación de instrumentos y/o herramientas de trabajo, dado que los cambios en el diseño del trabajo dan como resultado una mayor y una mejor productividad en el empleado.

Compromiso, el compromiso de los colaboradores es el elemento más importante según muchos expertos es la clave para optimizar la productividad de una organización y es el mejor camino para alcanzar un nivel de competitividad que permita afrontar los retos de un mercado globalizado como en el que vivimos actualmente. Detrás del término “éxito” tenemos a un equipo de colaboradores comprometido que evidencian fácilmente en el día a día el crecimiento del negocio, de la productividad, de la eficiencia y de la cohesión de los equipos de trabajo que son los principales efectos de consolidar el compromiso y la satisfacción de las personas que conforman una organización. El compromiso nace del interior y aporta un extra que conduce a la excelencia, pues implica poner en juego todas las capacidades y hacer más de lo esperado.

Para promover el compromiso de los colaboradores tenemos las siguientes alternativas.

- Interactuar con los jefes, cuando existe una comunicación abierta con los jefes, los colaboradores pueden intercambiar ideas, recibir feedback y alinearse con las expectativas de desempeño de la entidad.



- Centrarse en los puntos fuertes de los colaboradores, cuando los jefes se centran en los puntos fuertes de los colaboradores, estos se sienten más comprometidos, porque sienten que su contribución importa y marca la diferencia en el lugar de trabajo, aunque los puntos débiles de los trabajadores no deben pasarse por alto, es importante que todos los jefes centren su atención en lo que los empleados hacen bien, y que fomenten esos aspectos para los que tienen un talento natural.
- Los colaboradores deben conocer los objetivos, la visión y el propósito de la empresa, no hay nada más poderoso que tener un propósito en el que basarse cada día, especialmente si éste se puede relacionar con el propósito de la entidad en la que se trabaja.
- Confianza. Cuando un profesional se siente respaldado por la empresa muestra una actitud más proactiva y refuerza el vínculo emocional con la entidad.
- Desafíos. Introducir nuevos retos hace que los colaboradores incrementen su entusiasmo y adopten una actitud más innovadora y creativa, al tiempo que se sienten agradecidos con la entidad por darles la posibilidad de desarrollarse profesionalmente.
- Satisfacción. Mejorando los aspectos laborales detonantes de la satisfacción laboral, también repercute en la optimización del compromiso laboral. Al estar felices en su puesto de trabajo, aumentan sus ganas por contribuir al éxito de la entidad.

El compromiso es un camino de doble vía entre entidad y colaborador; Poner esfuerzo en mejorar el compromiso laboral es una gran

oportunidad para lograr colaboradores y clientes felices y plenos lo cual reportará una mejora de la reputación de la entidad y en la productividad. A pesar de que este tipo de procesos de transformación suelen ser complejos y con impacto a mediano plazo merece la pena apostar por ello.

#### 4.1.7. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Se realiza la prueba de hipótesis con el fin de validarlas, para lo cual se emplea la prueba estadística de la Distribución T de Student.

##### 4.1.7.1. Contrastación de Hipótesis General

El nivel de cumplimiento de los lineamientos de la tecnología crediticia es regular para el otorgamiento y recuperación de créditos a microempresarios en Compartamos Financiera – Agencia Puno - periodo 2017.

Para lograr desarrollar la prueba de hipótesis general, se ha tomado en consideración los resultados de los objetivos específicos:

**Tabla 14:** Valoración (a)

INTERVALOS	NIVELES
45 – 49	Bajo
50 – 54	Regular
55 – 58	Bueno

FUENTE: Elaboración propia

$$T_c = \frac{\bar{x} - \mu_o}{s_{\bar{x}} / \sqrt{n}}$$

Dónde:

$\mu_o$  = Valor Poblacional

$H_o : \mu = 55$

$\bar{X}$  = Media Muestral

$H_a : \mu < 55$

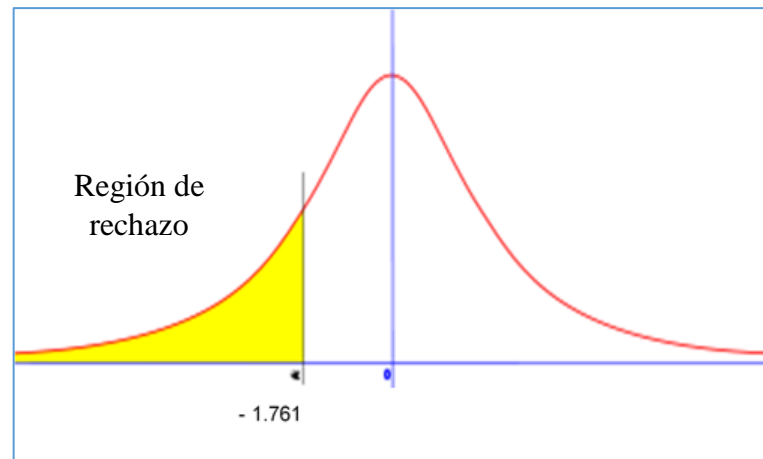
$S_{\bar{x}}$  = Desviación Muestral

$\alpha = 0.05$

$n = 15$  Asesores

$T_{14, 0,95} = - 1.761$

$$T_c = \frac{51.53 - 55}{3.8334 / \sqrt{15}} = -3.51 \quad T_c = -3.51 \in R.R. < T_T = -1.761$$



**Figura 17:** Distribución T (i)

FUENTE: Elaboración Propia

Por lo tanto, se acepta la  $H_a$ . En conclusión, se puede afirmar que el nivel de cumplimiento de los Lineamientos de la Tecnología Crediticia para el otorgamiento y recuperación de créditos es Regular, por lo que se acepta la Hipótesis General.

#### 4.1.7.2. Contrastación de Hipótesis Específica 1

El cumplimiento de los lineamientos de la tecnología crediticia influye regularmente en el otorgamiento de créditos a microempresarios en Compartamos Financiera – Agencia Puno, periodo 2017.

Para lograr desarrollar la prueba de hipótesis específica 1, se ha tomado en consideración los resultados de los objetivos específicos:

**Tabla 15:** Valoración (b)

INTERVALOS	NIVELES
0 - 21	Bajo
22 – 45	Regular
46 – 60	Bueno

FUENTE: Elaboración propia

$$T_c = \frac{\bar{x} - \mu_o}{s_{\bar{x}} / \sqrt{n}}$$

Dónde:

$\mu_o$  = Valor Poblacional

$s_{\bar{x}}$  = Desviación Muestral

$n = 15$  Asesores

$\bar{X}$  = Media Muestral

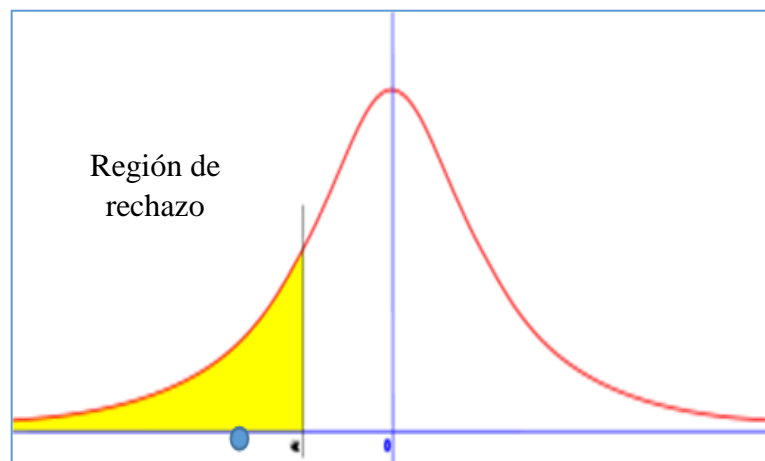
$H_o : \mu = 46$

$H_a : \mu < 46$

$\alpha = 0.05$

$$T_c = \frac{43.4 - 46}{4.0785 / \sqrt{15}} = -2.469$$

$$T_c = -2.469 \in R.R. < T_T = -1.761$$



**Figura 18:** Distribución T (ii)

FUENTE: Elaboración propia

Por lo tanto, se acepta la Ha. Por lo que podemos concluir que el Cumplimiento de los Lineamientos de la Tecnología Crediticia influye de manera regular en el otorgamiento de créditos a microempresarios en Compartamos Financiera S.A. Agencia - Puno, periodo 2017, entonces la Hipótesis Especifica 1 se acepta.

#### 4.1.7.3. Contrastación de Hipótesis Específica 2

El cumplimiento de los lineamientos de la tecnología crediticia incide regularmente en la recuperación de los créditos otorgados a microempresarios en Compartamos Financiera, Agencia Puno, periodo 2017.

**Tabla 16:** Valoración (c)

INTERVALOS	NIVELES
19 – 22	Bajo
23 – 26	Regular
27 – 30	Bueno

FUENTE: Elaboración propia

$$T_c = \frac{\bar{x} - \mu_o}{s_{\bar{x}} / \sqrt{n}}$$

Dónde:

$\mu_o$  = Valor Poblacional

$\bar{X}$  = Media Muestral

n = 15 Asesores

$s_{\bar{x}}$  = Desviación Muestral

$\alpha = 0.05$

$H_o : \mu = 27$

$H_a : \mu < 27$

$$T_c = \frac{24.2-27}{3.5085/\sqrt{15}} = -3.09 \quad T_c = -3.09 \in R.R. < \quad T_T = -1.761$$



**Figura 19:** Distribución T (iii)

FUENTE: Elaboración propia

Por lo tanto, se acepta la  $H_a$ . Entonces podemos concluir que el cumplimiento de los lineamientos de la tecnología crediticia incide de manera regular en la recuperación de los créditos otorgados a microempresarios en Compartamos Financiera – Agencia Puno – periodo 2017, por lo que la Hipótesis Especifica 2 se acepta.

#### 4.2. DISCUSIÓN:

En función a los resultados obtenidos se determina que se acepta las hipótesis planteadas, las cuales son discutidos a continuación:

El objetivo general es; evaluar el nivel de cumplimiento de los lineamientos de la tecnología crediticia para el otorgamiento y recuperación de créditos a microempresarios en Compartamos Financiera S.A. – Agencia Puno –



periodo 2017, de acuerdo con los resultados se pudo evidenciar que la aplicación de los lineamientos de la tecnología crediticia incide tanto en el otorgamiento de créditos como en la recuperación de créditos en Compartamos Financiera S.A. – Agencia Puno. Es importante acotar que la responsabilidad del cumplimiento de dichos lineamientos también es responsabilidad de los superiores de los Asesores de Negocio.

El primer objetivo específico es analizar la influencia del cumplimiento de los lineamientos de la tecnología crediticia para el otorgamiento de créditos a microempresarios en Compartamos Financiera - Agencia Puno. Obteniendo que el otorgamiento de crédito se lleva a cabo mediante una serie de procedimientos ordenados encaminados a brindar un crédito de una manera segura, interconectados al desenvolvimiento económico y financiero, orientados a cumplir los objetivos específicos que la entidad se planteó.

Dentro de los resultados obtenidos, en la Figura 4, el 51.11% de Asesores de Negocios cumplen los Lineamientos Generales de la Tecnología Crediticia y un 38.89% no le dan la debida importancia a su correcta aplicación y un 10% no lo cumplen, ya que no reciben una capacitación constante, esto repercute en la disminución de la calidad de portafolio que fue de 4.63% en enero del 2017 a 4.14% en diciembre del 2017 (según la Memoria Anual de Compartamos Financiera – 2017). Mientras que en el trabajo de investigación de (Tejada Baltodano, 2012) en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana el 70 % de los trabajadores si conocen las políticas de créditos y el 30% desconocen las políticas de créditos. Entonces al ser la mayoría de los trabajadores que si identifican y cumplen con las políticas de crédito, se minimiza la morosidad y la empresa resulta tener mejores números de rentabilidad.





Conforme a la Figura 5, la mayoría de los Asesores de Negocios realizan la evaluación del crédito según lo establecido en los Lineamientos para la Evaluación de Créditos por Perfil de Cliente, esto influye en el nivel de cumplimiento de los mismos, ya que el 62.7% de Asesores cumplen con este lineamiento, mientras que 25.93% cumplen en ocasiones y 11.11% lo incumplen. Desde otra perspectiva en la investigación de (Villasante Salazar, 2015) Banco Scotiabank, un 60% de los funcionarios cumplen con las normas del proceso de otorgamiento de créditos, excepto el 10% que no cumple en algunos casos, sin embargo, el Banco tiene bastante influencia en el desempeño de sus trabajadores ya que el trabajo está sujeto al cumplimiento de metas y al trabajo bajo presión, de igual forma les brinda cursos de capacitación y están sometidos a exámenes”.

Dentro de los resultados obtenidos, en la Figura 6 los Asesores de Negocios tienen conocimiento acerca de los Lineamientos para el Tratamiento de Garantías, pero su correcta aplicación no es constante, lo que repercute en que el 41.67% de Asesores tenga un buen nivel de cumplimiento, en cambio el 45% tiene un nivel regular, y el 13.33% tiene un nivel de cumplimiento bajo, en cambio, en la investigación de (Quispe Gala, 2013) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda 582, solo el 10% dicen que las políticas de crédito son muy cumplidas, el 60% dice que se cumplen las políticas y un 30% dicen que son poco cumplidas.

Por otro lado, acerca del cumplimiento de las normas establecidas en los lineamientos de la Tecnología Crediticia, según (PROEMPRESA, 2011) uno de los Factores claves de la Tecnología crediticia, requiere que los Asesores de Negocio cumplan con las normas y procedimientos establecidos por la entidad, debiendo contemplarse los siguientes temas: Elegibilidad del solicitante,



evaluación y aprobación del crédito, condiciones del crédito, procesos de seguimiento y recuperación del crédito.

A partir del estudio de la Tecnología Crediticia podemos sugerir la importancia del compromiso que deben tener los Asesores de Negocios para cumplir de forma ideal los lineamientos de créditos de la entidad, es decir que debe contar con la capacidad de manejar, estudiar y aplicar las cinco fases para otorgar un crédito :Planificación, Promoción, Evaluación, Aprobación y Recuperación, de tal manera que se pueda conservar la calidad de la cartera y evitar en gran medida el riesgo en los créditos, lo que conllevaría a la posibilidad de que los clientes no cumplan sus obligaciones y como consecuencia la entidad sufriría pérdidas.

El segundo objetivo específico es determinar la incidencia del cumplimiento de los lineamientos de la tecnología crediticia en la recuperación de los créditos otorgados a microempresarios en Compartamos Financiera S.A. – Agencia Puno – periodo 2017. Se pudo determinar que el nivel de aplicación de este lineamiento tiene un cumplimiento regular. Es importante mencionar que una vez que el crédito ha sido desembolsado el asesor de negocios comienza el manejo de la cartera de créditos, en esta parte de la tecnología crediticia se tiene que determinar aquellos aspectos que van de la mano de algún acontecimiento sucedido después del desembolso, asimismo es controlado de periodo en periodo adelantándose al riesgo que va a significar para la entidad, evaluando periódicamente la situación y el riesgo de cada uno de los clientes a través del seguimiento, para esto se debe realizar una remediación del riesgo que muestra si se ha cumplido con el destino del crédito, como ha sido su historial de pagos, sus



ingresos actuales y otros aspectos que cambian la información básica del cliente, sin embargo se evidencia en los resultados que ello no se viene cumpliendo.

Es importante destacar que la recuperación está orientada a aquellos créditos considerados problema, por lo que se debe estudiar las condiciones en las cuales se podrá recuperar los créditos que, por supuesto no son las condiciones inicialmente pactadas, por lo tanto, si existe un estándar para el proceso de recuperación y cobranza de un crédito, pero no todos los Asesores de Negocios los aplican homogéneamente.



## V. CONCLUSIONES

Luego de haber expuesto y analizado los resultados alcanzados de los objetivos y contrastado las hipótesis planteadas, se llegaron a las siguientes conclusiones:

**PRIMERA:** Se concluye los Lineamientos de la Tecnología Crediticia para el otorgamiento y recuperación de créditos a Microempresarios en Compartamos Financiera no ha sido aplicados de manera consistente en el periodo de estudio, tal es así que los Asesores de Negocios tienen un cumplimiento del 52.92% (Tabla 11) valorándose un cumplimiento regular, lo cual demuestra que a pesar de que la mayoría de Asesores de Negocios conocen la Tecnología Crediticia no le dan la importancia pertinente, es así que les brindan créditos a clientes que no cumplen con el perfil que corresponde o por la presión que ejercen los superiores y/o por la vehemencia de colocar créditos. Por otro lado, si observamos el cumplimiento de los lineamientos por Asesor de negocios, solo el 13.33% de ellos tiene un cumplimiento general y el 86.67% restante un cumplimiento regular, validándose las conclusiones expuestas.

**SEGUNDA:** También podemos afirmar que la naturaleza del negocio crediticio es desembolsar y recuperar los créditos otorgados, y en tal proceso es inevitable hablar de los atrasos o morosidad de los clientes y por ello según lo revelado por los resultados de la investigación, podemos concluir que el cumplimiento de los Lineamientos de la Tecnología Crediticia incide regularmente con respecto a la recuperación de créditos a microempresarios en Compartamos Financiera, teniendo un cumplimiento del 36.67% haciéndose una valoración de cumplimiento regular en el límite de cumplimiento bajo, revelando así que los Asesores de Negocios no están completamente comprometidos con los objetivos y metas institucionales referentes a lineamiento.



**TERCERA:** Podemos concluir que, para elevar el nivel de cumplimiento de los Lineamientos de la Tecnología Crediticia para el otorgamiento y recuperación de créditos, se debe contar con una serie de alternativas adecuadas, como son; la educación, el control, la motivación y mantenerlos comprometidos con los objetivos y propósito que se ha planteado Compartamos Financiera en este largo camino de competitividad, con el fin de que los Asesores de Negocios se desempeñen asertivamente en sus labores.



## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Compartamos Financiera puede seguir y comprobar la efectividad de los lineamientos y procedimientos, usando una sencilla documentación. De tal manera que cuando no se cumpla un lineamiento o procedimiento se adopten medidas inmediatas para corregir la falla o incumplimiento. Medidas disciplinarias o Reconocimientos

**SEGUNDA:** Supervisar la realización de sus procesos internos de seguimiento y de la verificación Post- Desembolso a todos los créditos desembolsados y monitoreo de sus clientes, de manera concienzuda y responsable, para comprobar que estos cumplan con el destino del crédito proporcionado y con el pago oportuno de su obligación para con la financiera. Evaluar exhaustivamente el comportamiento de la mora y el contexto en el que se desarrollan las colocaciones con el fin de evitar el deterioro de la cartera de manera escrupulosa que signifiquen, en el corto y mediano plazo, la recuperación de los créditos.

**TERCERA:** Tomar en consideración “Las alternativas de mejora para elevar el nivel de cumplimiento de los Lineamientos de la Tecnología Crediticia para el otorgamiento y recuperación de créditos”, la aplicación de dicha propuesta ayudara para que los Asesores de Negocios tengan una mejor predisposición a cumplir con los lineamientos de manera que se minimice el riesgo crediticio que surge al momento del otorgamiento de créditos, logrando de esta manera un mejor desempeño para el logro de los objetivos y propósitos de Compartamos Financiera.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arango, M. d. (2016). "Las TIC como herramienta para la mejora del servicio a usuarios de microfinanzas". *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana - eumednet*.
- Baanante, M. J., & Valdivia, N. (2005). *Las Políticas Para el Financiamiento de las PYMES en el Perú*. Lima.
- Cavanna, J. M. (2007). Del microcredito a las microfinanzas. *Revista de Empresa*, 99-100.
- Ceballos, M. (2008). Las mimicrofinanzas. ¿Solución para la financiación de las MIYPES y de las empresas de base universitaria? *Criterio Libre, Universidad Libre, Bogotá, D.C.*, 51 - 55.
- Centellas, R. V. ( 2010). *Introduccion a las Microfinanzas*. Buenos Aires: CAFIN - Centro Intermacional de apoyo a las Innovaciones Financieras.
- Concha, E. T. (2009). Microfinanzas: diagnóstico del sector de la micro y pequeña empresa y su tecnología crediticia. *Contabilidad y Negocios*, 23 - 32.
- Cosi Quispe, N. C. (2016). Evaluación de la Gestión del Otorgamiento de Créditos en MIBANCO, Banco de la Microempresa S.A. Agencia Tupac Amaru - Juliaca, 2012. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Goiria, J. G. (Abril de 2009). Microfinanzas y desarrollo:situación actual, debates y perspectivas. España: Lankopi, S.A.
- Hernández, C., Cruz, G., & Bellorín, M. (2015). *Impacto de la tecnología crediticia en el desarrollo de la cartera de crédito de Caritas Diocesana – Estelí, en los años 2013 y 2014*. Esteli.



- Huanca Duran, M. A. (2015). Análisis de la Gestión en el Otorgamiento de Créditos de Caja Municipal Arequipa Agencia Juliaca Periodos 2013 -2014. (*Tesis de pregrado*). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Littlefield, E. &. (2004). Las microfinanzas y los pobres. Finanzas & Desarrollo.
- Oñate, F. N. (2017). *Evaluación de las tecnologías crediticias de las cooperativas del segmento 3 de la ciudad de Quito y su incidencia en los principales indicadores financieros de riesgo: morosidad, liquidez y solvencia*. Quito.
- Orellana, E. (2009). Las Finanzas Sociales y Solidarias en el Ecuador: verdades y desafíos. Quito, Ecuador: Swisscontact.
- Pilco Huachalla, H. (2015). Evaluación de la Gestión del Otorgamiento de Créditos en la Financiera EDYFICAR Oficina Especial Huancané Periodo 2013 - 2014. (*Tesis de pregrado*). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- PROEMPRESA. (2011). *Guía de Tecnología Crediticia en Micro créditos*.
- Quispe Gala, M. D. (2013). Administración del Riesgo Crediticio y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y credito Huancavelica LTDA. 582, Periodo 2013. (*Tesis de pregrado*). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica.
- Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la Investigación: Diseño y Ejecución*. Bogota: Ediciones de la U.
- Sampieri, D. R., Collado, D. C., & Lucio, D. M. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico D.F.: McGRAW-HILL /Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Sampieri, D. R., Collado, D. C., & Lucio, D. M. (2010). *Metodologia de la Investigacion - Quinta Edicion*. Mexico D.F.: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Santa Cruz Vargas , A., & Tacilla, R. A. (2018). Nivel de Cumplimiento de los Procesos de Control Interno de la Ventas al Credito y su Incidencia en la Morosidad de la





Empresa Autonort Cajamarca S.A.C. Año 2017. (*Tesis de pregrado*). Universidad Privada del Norte, Cajamarca.

Tejada Baltodano, R. L. (2012). Las Politicas de Credito en el Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Credito de Sullana en la Ciudad de Chepen año 2012. (*Tesis de pregrado*). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.

Villasante Salazar, Y. (2015). Evaluación de la Gestión del Otorgamiento de Créditos del Banco SCOTIABANK Agencia Puno - Periodo 2012. (*Tesis de pregrado*). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.



## ANEXOS

### ANEXO 1: Encuesta Aplicada en Compartamos Financiera (Agencia Puno)

#### Encuesta aplicada en Compartamos Financiera (Agencia Puno)

#### Universidad Nacional del Altiplano

#### Facultad de Ciencias Contables y Administrativas

#### Escuela Profesional de Ciencias Contables

#### ENCUESTA

Para el desarrollo de la investigación se necesita de su amable colaboración.

Por tanto, le solicitamos contestar con la mayor sinceridad posible.

Muchas Gracias.

#### Instrucciones:

- Lea cuidadosamente cada una de las preguntas.
- Marque con una equis (x) el casillero que representa la alternativa más apropiada según su criterio.
- Conteste todas las preguntas aquí formuladas.

#### Cuestionario a Colaboradores

Nº	CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA	SI	NO	A VECES
	<b>Lineamientos Generales de Tecnología Crediticia</b>			
1	¿Usted conoce el concepto de Tecnología Crediticia?			
2	¿Compartamos Financiera promueve la capacitación de los lineamientos de la tecnología crediticia?			
3	¿Usted conoce a qué tipo de clientes no debe de atender?			
4	¿En el caso de clientes de Compartamos Financiera que cuenten con créditos vigentes refinanciados y/o castigados, usted cumple con indicarles que no es viable su solicitud de crédito?			
5	¿Considera usted que es determinante para otorgar un crédito, realizar la verificación in situ del cliente?			
6	¿Usted realiza la actualización conscientemente del resumen socioeconómico, cada vez que se ingresa una nueva solicitud?			
	<b>Lineamientos para la evaluación de créditos por perfil de cliente</b>			



N°	CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA	SI	NO	A VECES
7	¿Está usted informado que, para atender una solicitud de crédito, la edad mínima del cliente debe ser 18 años y la edad máxima antes de cumplir 80 años?			
8	¿Usted averigua sobre el número de días de atraso en los pagos del cliente con otras entidades, antes de viabilizar la solicitud de crédito?			
9	¿Para otorgar un crédito a un cliente, usted mide su nivel de endeudamiento en el sistema financiero?			
10	¿Considera importante para otorgar un crédito, medir el nivel de riesgo de la solicitud, por medio del esquema de aceptación?			
11	¿Es determinante para otorgar un crédito que el cónyuge y/o fiador solidario del cliente, no presente condición de castigado en el sistema financiero en los últimos 24 meses?			
12	Para la atención de un cliente recurrente, usted aplica el principio de escalonamiento, ¿para brindarle el crédito?			
13	¿Toma usted en cuenta el número de entidades con las que el cliente mantiene una deuda en el sistema financiero?			
14	¿Usted tiene conocimiento de que Compartamos Financiera podrá ser como máximo la 4° entidad en otorgarle un crédito a un mismo cliente?			
15	¿Usted exige la participación del cónyuge o conviviente del cliente en la operación de crédito?			
	<b>Lineamientos para el Tratamiento de Garantías</b>			
16	¿Conoce usted los tipos de garantías que son aceptadas por Compartamos Financiera?			
17	¿Para el otorgamiento del crédito, usted se cerciora que el fiador solidario tenga menos de 75 años y que no respalda más de 2 créditos en Compartamos Financiera?			
18	¿Para otorgar un crédito, usted se toma el tiempo de verificar que el fiador solidario cuente con una fuente de ingreso y un patrimonio que constituya una 2° fuente de repago?			
19	¿Al momento de que el cliente deje un bien como garantía, usted se cerciora de que esté libre de todo gravamen hipotecario y/o prendario o embargo alguno?			



N°	CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA	SI	NO	A VECES
	<b>Lineamientos para Requisitos de Documentos por Tipo de Persona</b>			
20	¿Para el otorgamiento de un crédito, el cliente debe de cumplir todos los requisitos, sin omitir ninguno?			
21	¿Considera importante recibir del cliente el sustento de su domicilio (recibo de servicios, constancia de alojado, contrato de alquiler o documento de propiedad de vivienda)?			
22	¿Para brindar un crédito usted verifica la autenticidad de los documentos del negocio que sustenta los ingresos del cliente?			
23	¿En caso de que el crédito que solicita el cliente sea destinado para financiar un activo fijo, usted exige al cliente la presentación de una proforma y/o plan de inversión?			
24	¿En caso de clientes que tengan como fuente de ingreso el transporte, usted solicita la presentación de: SOAT, ¿tarjeta de circulación y que la antigüedad máxima del vehículo sea de 15 años?			
25	¿En el caso que el cliente manifieste ser soltero, usted se da el tiempo para verificar su estado civil a través de referencias del entorno del negocio y de su vivienda			
26	¿Usted sabe cómo proceder en el caso que, en el DNI del cliente, su estado civil sea casado, pero el mismo indica que es divorciado?			
	<b>Lineamientos para supervisión de Créditos</b>			
27	¿Considera indispensable la supervisión del destino del crédito para cuidar el deterioro de la cartera?			
28	¿En el caso del financiamiento de un activo fijo mayor a S/. 10000, usted realiza la supervisión obligatoria después del desembolso del crédito?			
29	¿En el caso de que la supervisión del financiamiento del activo fijo sea opcional, usted cree que es importante programar después del desembolso, la verificación de este?			
30	¿Para el momento de la ejecución de las supervisiones, usted solicita al cliente el sustento que corresponde a la adquisición del activo fijo?			
	<b>Lineamientos para la Recuperación y Cobranza de Créditos</b>			



N°	CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA	SI	NO	A VECES
31	¿Usted realiza visitas constantemente al domicilio y negocio de los participantes del crédito priorizando los casos con mayor riesgo de recupero?			
32	¿Para hacer uso de las cartas de cobranza autorizadas por la entidad, usted toma en cuenta el nivel de morosidad del cliente?			
33	¿Usted toma en cuenta el nivel de riesgo de recupero de un crédito con días de atraso para planificar las acciones de cobranza?			
34	¿Usted realiza el seguimiento diario, realizando llamadas telefónicas o visitas a los participantes de los créditos con mayor riesgo de recuperar?			
35	¿Al momento de realizar las visitas a los clientes morosos, usted hace uso de las cartas autorizadas por la entidad para el cobro del crédito?			
36	¿Considera importante aplicar de forma paulatina las estrategias de cobranza, establecidas por la entidad, según los días de atraso en los pagos del crédito?			
	<b>Lineamientos para el Tipo de Cobranza y Responsables</b>			
37	¿Usted se ocupa de la recuperación preventiva (-2 a 0 días de atraso) de su cartera?			
38	¿Considera importante la aplicación de la recuperación temprana (de 2 a 14 días de atraso) de su cartera?			
39	¿Usted persevera en la recuperación de los créditos que tienen un atraso de 15 a 30 días?			
40	¿Cuándo un cliente tiene un atraso de 30 a 60 días, usted realiza la cobranza con ayuda del área de normalización?			
41	¿Cuándo un cliente presenta un atraso de 31 a 60 días, usted tiene conocimiento que debe iniciarse con la gestión pre - judicial?			
42	¿Usted tiene conocimiento que cuando un cliente tiene un atraso de 120 días a más la gestión de cobranza la realiza un abogado externo?			
	<b>Lineamientos Para la Estrategia de Recuperación</b>			
43	¿Compartamos Financiera premia el pago oportuno y castiga el atraso de un crédito?			



N°	CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA	SI	NO	A VECES
44	¿El asesor de negocios quien coloca el crédito posteriormente se involucra al 100% en la recuperación del crédito?			
45	¿Usted hace uso oportuno de la información brindada por el sistema de cobranzas?			
46	¿Usted considera importante la elaboración de la lista de créditos por vencer o ya vencidos?			
47	¿Considera importante la comunicación con el participante del crédito ya vencido para poder lograr una promesa de pago, máximo de 3 días?			
48	¿Usted realiza una proyección diaria de recupero de los créditos para cobranza y obtener mejores resultados?			



## ANEXO 2: Fichas o Guías de observación

### FICHAS O GUÍAS DE OBSERVACIÓN

<b>TEMA</b>	
<b>LUGAR</b>	
<b>FUENTE</b>	
<b>FECHA</b>	



### ANEXO 3: Solicitud de Crédito

Compartamos  
Financiera



#### SOLICITUD DE CRÉDITO

Fecha :

##### DATOS DEL CLIENTE

DNI  CE  RUC  Nombres y Apellidos / Razón Social

##### DATOS DEL CRÉDITO

Producto  Monto  Moneda  Plazo  Fecha Pago

##### SEGURO PROTECCIÓN (en caso el cliente se afilie al seguro)

Cliente desea afiliarse al Seguro Protección:

Plan Protección Individual  Plan Protección Económico

Nombre(s) de beneficiario(s)	Apellidos(s) de beneficiario(s)	Vínculo con titular
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

##### REFERENCIAS

Nombre o Razón Social	Dirección	Teléfono	Comentarios
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

##### DETALLE CONSOLIDACIÓN DE DEUDA (en caso el cliente solicite producto Consolidación de Deuda)

Entidad financiera destino	Destino del crédito	Moneda	Monto
<input type="text"/>	<input type="text"/>	S/ \$	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	S/ \$	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	S/ \$	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	S/ \$	<input type="text"/>

\_\_\_\_\_  
Firma Asesor Negocios

##### RESOLUCIÓN DE COMITÉ

Aprobado Monto Aprobado  Plazo  Tasa  Fecha

Denegado

Firma participantes (comité ampliado)	Comentarios
Presidente	<input type="text"/>
Participante	<input type="text"/>
Participante	<input type="text"/>
Participante	<input type="text"/>
Participante	<input type="text"/>







## ANEXO 5: Solicitud de Crédito

**Compartamos**  
Financiera

**SOLICITUD DE CRÉDITO** Fecha :

---

**DATOS DEL CLIENTE**

DNI  CE  RUC   Nombres y Apellidos / Razón Social

---

**DATOS DEL CREDITO**

Producto  Monto  Moneda  Plazo  Fecha Pago

---

**SEGURO PROTECCIÓN (en caso el cliente se afilie al seguro)**

Cliente desea afiliarse al Seguro Protección:

Plan Protección Individual  Plan Protección Económico

**Nombre(s) de beneficiario(s)** **Apellidos(s) de beneficiario(s)** **Vinculo con titular**

--	--	--

---

**REFERENCIAS**

Nombre o Razón Social	Dirección	Teléfono	Comentarios

---

**DETALLE CONSOLIDACIÓN DE DEUDA (en caso el cliente solicite producto Consolidación de Deuda)**

Entidad financiera destino	Destino del crédito	Moneda	Monto
		S/ \$	
		S/ \$	
		S/ \$	
		S/ \$	
		S/ \$	

\_\_\_\_\_  
Firma Asesor Negocios

---

**RESOLUCIÓN DE COMITÉ**

Aprobado  Monto Aprobado  Plazo  Tasa  Fecha

Denegado

**Firma participantes (comité ampliado)** **Comentarios**

Presidente	
Participante	
Participante	
Participante	
Participante	



**ANEXO 6:** Declaración Jurada de Bienes

**Compartamos**  
*Financiera.*

**DECLARACIÓN JURADA DE BIENES**

Titular       Aval

**NOMBRE:** \_\_\_\_\_ **DOI** \_\_\_\_\_ **R.U.C.** \_\_\_\_\_

**CÓNYUGE:** \_\_\_\_\_ **DOI** \_\_\_\_\_ **R.U.C.** \_\_\_\_\_

**DOMICILIO LEGAL:** \_\_\_\_\_

<b>RELACIÓN DE BIENES</b>	<b>VALOR EN US\$</b>																														
<b>Inmueble(s) (descripción, dirección, área construida)</b>																															
_____	_____																														
_____	_____																														
_____	_____																														
<b>SUB TOTAL</b>	_____																														
<b>Vehículo (s) (descripción, marca, año, Nro. de placa)</b>																															
_____	_____																														
_____	_____																														
_____	_____																														
<b>SUB TOTAL</b>	_____																														
<b>Maquinaria y Equipos</b>																															
<table border="0" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left; width: 20%;"><u>Descripción</u></th> <th style="text-align: left; width: 15%;"><u>Nro. Serie</u></th> <th style="text-align: left; width: 15%;"><u>Marca</u></th> <th style="text-align: left; width: 15%;"><u>Año de fabr.</u></th> <th style="text-align: left; width: 15%;"><u>Estado</u></th> <th style="width: 20%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>_____</td> <td>_____</td> <td>_____</td> <td>_____</td> <td>_____</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>_____</td> <td>_____</td> <td>_____</td> <td>_____</td> <td>_____</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>_____</td> <td>_____</td> <td>_____</td> <td>_____</td> <td>_____</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: right;"><b>SUB TOTAL</b></td> <td>_____</td> </tr> </tbody> </table>	<u>Descripción</u>	<u>Nro. Serie</u>	<u>Marca</u>	<u>Año de fabr.</u>	<u>Estado</u>		_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	<b>SUB TOTAL</b>					_____	
<u>Descripción</u>	<u>Nro. Serie</u>	<u>Marca</u>	<u>Año de fabr.</u>	<u>Estado</u>																											
_____	_____	_____	_____	_____	_____																										
_____	_____	_____	_____	_____	_____																										
_____	_____	_____	_____	_____	_____																										
<b>SUB TOTAL</b>					_____																										
<b>Otros (artefactos eléctricos, acciones, ctas. Ahorros, ctas. Ctes, etc.)</b>																															
<table border="0" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left; width: 20%;"><u>Descripción</u></th> <th style="text-align: left; width: 15%;"><u>Nro. Serie</u></th> <th style="text-align: left; width: 15%;"><u>Marca</u></th> <th style="text-align: left; width: 15%;"><u>Año de fabr.</u></th> <th style="text-align: left; width: 15%;"><u>Estado</u></th> <th style="width: 20%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>_____</td> <td>_____</td> <td>_____</td> <td>_____</td> <td>_____</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>_____</td> <td>_____</td> <td>_____</td> <td>_____</td> <td>_____</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>_____</td> <td>_____</td> <td>_____</td> <td>_____</td> <td>_____</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: right;"><b>SUB TOTAL</b></td> <td>_____</td> </tr> </tbody> </table>	<u>Descripción</u>	<u>Nro. Serie</u>	<u>Marca</u>	<u>Año de fabr.</u>	<u>Estado</u>		_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	<b>SUB TOTAL</b>					_____	
<u>Descripción</u>	<u>Nro. Serie</u>	<u>Marca</u>	<u>Año de fabr.</u>	<u>Estado</u>																											
_____	_____	_____	_____	_____	_____																										
_____	_____	_____	_____	_____	_____																										
_____	_____	_____	_____	_____	_____																										
<b>SUB TOTAL</b>					_____																										
<b>TOTAL</b>	_____																														





## ANEXO 8: Resumen Socio Económico y Financiero

<b>Compartamos</b> <i>Financiera</i>		<b>RESUMEN SOCIO ECONÓMICO Y FINANCIERO</b>			
		<b>PERSONA NATURAL CON NEGOCIO - PERSONA JURIDICA</b>			
		FECHA:			
<b>I. BALANCE GENERAL</b>					
<b>1. ACTIVO CORRIENTE (AC)</b>					
-Caja Bancos					
-Cuentas por Cobrar					
-Inventarios					
Mercaderías					
Productos Terminados					
Productos en Proceso					
Materias Primas					
Otros Inventarios					
-Otras Cuentas Activo Corriente					
<b>2. ACTIVO NO CORRIENTE</b>					
-Inmueble					
-Maquinaria					
-Otras Cuentas Activo No corriente					
<b>3. TOTAL ACTIVO (1+2)</b>					
<b>4. PASIVO CORRIENTE (PC)</b>					
-Cuentas por Pagar					
-Proveedores					
-Créditos Bancarios					
-Cuentas por pagar diversas					
-Otros Pasivos Corrientes					
<b>5. PASIVO NO CORRIENTE</b>					
-Deuda directa a largo plazo					
-Otras obligaciones a largo plazo					
<b>6. TOTAL PASIVO (4+5)</b>					
<b>7. PATRIMONIO</b>					
<b>8. TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO (6+7)</b>					
<b>II. FLUJO DE CAJA MENSUAL</b>					
<b>9. INGRESOS OPERATIVOS</b>					
-Ventas					
-Otros Ingresos:					
<b>10. EGRESOS OPERATIVOS</b>					
-Costo de Producción (Ventas)					
-Mano de Obra					
-Gastos de Administración					
-Gasto de Ventas					
-Pago Impuestos					
-Otros Egresos					
-Imprevistos					
<b>11. RESULTADO EMPRESARIAL (9 - 10)</b>					
<b>12. ASIGNACION FAMILIAR</b>					
-Alimentación					
-Servicios (Luz, Agua, Telefono)					
-Educación					
-Alquiler de vivienda					
-Otros gastos familiares					
-Salud					
-Vestimenta y calzado					
-Transporte					
-Imprevistos					
<b>13. RESULTADO NETO (11 - 12)</b>					
<b>14. CUOTAS COMPARTAMOS FINANCIERA</b>					
-Cuotas Deuda Directa Compartamos Financiera (Ptmos vigentes)					
-Cuotas Deuda Propuesta Compartamos Financiera					
<b>15. CUOTAS EN OTRAS INSTITUCIONES</b>					
-Cuotas Deuda Directa Otras Instituciones (Ptmos vigentes) (a)					
-Cuotas Potencial Otras Instituciones <sup>1</sup>					
<b>16. RESULTADO FINAL (13 - 14 - 15)</b>					
<b>III. INDICES FINANCIEROS</b>					
<b>17. INDICADORES DE LIQUIDEZ</b>					
-Capital de Trabajo (AC-PC)					
-Razón Corriente (AC/PC)					
<b>18. INDICADORES DE ACTIVIDAD</b>					
-Rotación (Inventarios/C.Producción. o C.Ventas) x 30 días					
-Fcto de capital de Trabajo / Capital de trabajo <= 1					
-Fcto de capital de Trabajo / Inventarios <= 1.5					
<b>19. INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO</b>					
-Cuota Deuda Total (14+15) / Resultado Neto <= 90%					
-Endeudamiento incluyendo crédito (T. Pasivo+Credito/ Patrimonio)					



## ANEXO 9: Constancia de Residencia

### CONSTANCIA DE RESIDENCIA

.....de..... del 20.....

Mediante el presente documento, Yo.....  
Identificado(a) con DOI N<sup>o</sup>..... Propietario del inmueble ubicado  
en.....comprensión del  
Distrito de.....

Doy fe que el Sr. (a).....  
identificado (a) con DOI N<sup>o</sup>....., reside en el domicilio  
indicado en el párrafo anterior desde.....

El presente documento se expide a solicitud del interesado y para la obtención  
de los créditos solicitados por el residente ante la institución COMPARTAMOS  
FINANCIERA.

-----  
FIRMA

Nombres y Apellidos:  
DOI:

VERSION 2.0



## ANEXO 10: Declaración Jurada de Ingresos

**Compartamos**  
Financiera.

### DECLARACIÓN JURADA DE INGRESOS

..... de..... del 20.....

Yo,.....  
identificado(a) con DOI N°....., domiciliado en.....  
.....comprensión del Distrito de.....:

Declaro bajo juramento que me dedico a la actividad empresarial  
de....., Actividad que inicie .....  
....., actualmente desempeñada en .....  
.....comprensión del Distrito  
de.....

Declaro que por dicha actividad percibo un INGRESO de S/ .....

El presente documento suscribo ante COMPARTAMOS FINANCIERA a  
solicitud del interesado y para la obtención de créditos ante la misma.

La presente declaración se realiza en honor a la verdad, sometiéndome a la  
sanción penal establecida en el Artículo 247 del Código Penal, en caso lo  
declarado fuere falso.

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL CLIENTE

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL ANALISTA DE CRÉDITO

Nombres y Apellidos:  
DOI:



## ANEXO 11: Declaración Jurada de Servicios

### DECLARACIÓN JURADA DE SERVICIOS

.....de.....de 20....

Yo.....,  
identificado (a) con DOI N°.....:

Declaro bajo juramento que actualmente **NO CUENTO CON SERVICIOS BÁSICOS DE:**....., razón por la cual, declaro bajo juramento que mi domicilio real se encuentra ubicado en..... comprensión del Distrito de.....

El presente documento se suscribe ante Compartamos Financiera a solicitud del interesado y para la obtención de créditos ante la misma.

La presente declaración se realiza en honor a la verdad, sometiéndome a la sanción penal establecida en el Artículo 247 del Código Penal, en caso lo declarado fuere falso.

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL CLIENTE

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL ANALISTA DE CRÉDITO

Nombres y Apellidos:

DOI:

**VERSIÓN 2.1**

F-CI-16/04.2015





## ANEXO 12: Informe de Supervisión

Compartamos <i>Financiera</i>		Informe de Supervisión	
Cod. Cliente:		Nombre del Cliente:	
Fecha de supervisión:		Encargado de Supervisión:	
Tipo de supervisión:	Asegurar destino del crédito	Seguimiento y control del crédito	
Resultado de supervisión:			
Sustento Supervisión:			
Nombre de la persona encargada de la supervisión y presenta el informe		Firma de quien realizó la supervisión	
Nombre de la persona que delega la supervisión (puede ser la misma persona que ejecuta)		Firma de quien delegó la supervisión	

Compartamos <i>Financiera</i>		Informe de Supervisión	
Cod. Cliente:		Nombre del Cliente:	
Fecha de supervisión:		Encargado de Supervisión:	
Tipo de supervisión:	Asegurar destino del crédito	Seguimiento y control del crédito	
Resultado de supervisión:			
Sustento Supervisión:			
Nombre de la persona encargada de la supervisión y presenta el informe		Firma de quien realizó la supervisión	
Nombre de la persona que delega la supervisión			



**ANEXO 13: Comité Ampliado**

**Compartamos  
Financiera**

**COMITÉ AMPLIADO**

AGENCIA  FECHA DE COMITÉ

Datos del Cliente		
Nombres y Apellidos	Fecha de Solicitud	Nº de Expediente

Datos del Analista
Nombres y apellidos

Crédito Solicitado		
Monto	Plazo	Tasa

Aprobación de Crédito			
Monto	Plazo	Tasa	Garantía
Condiciones			

Resolución del Comité			
Nº	Nombres y Apellidos del Presidente y Participantes del Comité	Firma del Presidente y Participantes del Comité	Comentarios y Recomendaciones
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			

Versión 2.0



## ANEXO 14: Solicitud y Aprobación (Formato Simplificado)

**Compartamos**  
*Financiera*

**SOLICITUD Y APROBACIÓN (FORMATO SIMPLIFICADO)**

TITULAR		APPELLIDO PATERNO	APPELLIDO MATERNO	NOMBRES	DOI	SEXO
CÓNYUGE						
LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO		TITULAR	DEPARTAMENTO		PROVINCIA	
		CÓNYUGE				
ESTADO CIVIL		SOL	CAS	OCCUPACIÓN/PROFESIÓN	CARGA FAM.	GRADO INSTRUCCIÓN
		VLU	DIV			SERVIDOR PÚBLICO
		DOMICILIO LEGAL		DISTRITO	PROVINCIA	DEPARTAMENTO
ZONA	COMITÉ	MANZANA	LOTE	URB. PL. AA.HH.		
TELÉFONO		RESIDE DESDE		COND. VIV.		
		DOMICILIO LEGAL		DATOS DEL NEGOCIO	DISTRITO	PROVINCIA
					PROVINCIA	DEPARTAMENTO
ZONA	COMITÉ	MANZANA	LOTE	URB. PL. AA.HH.		
CIUDAD		FECHA DE INICIO		COND. LOC.		
REFERENCIAS COMERCIALES (CLIENTES O PROVEEDORES)						
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL		DIRECCIÓN		TELÉFONO	COMENTARIOS	
REFERENCIAS PERSONALES						
NOMBRE		DIRECCIÓN		TELÉFONO	COMENTARIOS	
MONTO SOLICITADO		PLAZO				
DESTINO:						
SEGURO PROTECCIÓN (Completar en caso de afilia al Seguro)						
NOMBRE(S) DEL BENEFICIARIO		APELLIDOS DEL BENEFICIARIO		VINCULO CON EL TITULAR DEL SEGURO		
Fecha / /						
FIRMA DEL CLIENTE						
BALANCE				ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS		
Caja / Bancos				Ventas o ingresos del negocio		
Cuentas por cobrar				- Costo de producción o ventas		
Inventarios				- Gastos de administración y ventas		
Total Activo Corriente				- Otros gastos		
Inmueble, Maquinaria o Equipos				- Asignación familiar		
Total Activo No Corriente				Resultado Neto		
Total Activo				- Cuotas Compartamos Financiera		
Obligaciones a corto plazo				- Cuota propuesta Compartamos Financiera		
Total Pasivo Corriente				- Cuotas otras instituciones		
Obligaciones a largo plazo				- Cuotas potenciales otras instituciones		
Total Pasivo No Corriente				Resultado Final		
Total Pasivo				Indicadores Financieros		
Patrimonio				Fórmula de capital de Trabajo / Capital de trabajo <= 1		
MONTO PROPUESTO				Cuota Devuelta Total (Cuotas Compartamos + Cuotas otras instituciones) / Resultado Neto <= 50%		
INTERÉS						
DÍA DE PAGO						
COMENTARIOS Y RECOMENDACIONES (PARA SER LLENADO POR EL ASESOR)						
CENTRAL DE RIESGO (TITULAR Y CÓNYUGE)						
INSTITUCIÓN		MONTO		ESTADO ACTUAL		SAIDO A LA FECHA
Fecha / /						
FIRMA Y SELLO DEL ASESOR						
MONTO APROBADO		PLAZO		RESOLUCIÓN DE COMITÉ		
FIRMA PRESIDENTE DE COMITÉ		INTERÉS		DÍA DE PAGO		
		APROBADO		RECOMENDADO		
		OBSERVADO		DENEGADO		
				FECHA		
CONDICIONES U OBSERVACIONES:						

F-CI-2107 2018 - VERSIÓN 1.2



**ANEXO 15: Declaración Jurada – Seguro de Daños**

**RIMAC**

DECLARACION JURADA – SEGURO DE DAÑOS  
COMPARTAMOS FINANCIERA

DATOS DEL ASEGURADO TITULAR		
Nombres		Apellido Paterno:
Apellido Materno:		
Tipo Documento:	DNI CEX CIP	N° Doc.
UBICACION DEL CONTENIDO ASEGURADO		
Dirección:		
N° Exterior:	N° Interior:	Urb.:
Distrito:		Provincia:
Departamento:		
CARACTERISTICAS DEL INMUEBLE DONDE SE ENCUENTRA EL CONTENIDO ASEGURADO		
TIPO : Casa <input type="checkbox"/> Departamento <input type="checkbox"/>		
USO		
<input type="checkbox"/> 1. Vivienda/ Casa habitación	5. Taller	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 2. Oficina	6. Comercio	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 3. Centro educativo	7. Local Industrial/Almacenes Comerciales	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 4. Centro de salud	8. Otro: _____	<input type="checkbox"/>
TIPO DE ESTRUCTURA PREDOMINANTE		
<input type="checkbox"/> 1. Pórticos de concreto armado con placas (Ej. Edificios)		
<input type="checkbox"/> 2. Mampostería (Ladrillo y Cemento)(Casas)		
<input type="checkbox"/> 3. Estructuras Industriales / Comerciales (Centros Comerciales, Almacenes, Fabrica, Naves Industriales)		
<input type="checkbox"/> 4. Otros: _____		
GIRO Y OCUPACIÓN:		
Giro: _____		Ocupación: _____
DATOS ADICIONALES		
Año de Construcción: _____		Número de Pisos*: _____
		Número de Sótanos*: _____
(*) Se refiere al número de pisos y sótanos del edificio completo, independientemente de si están asegurados o no.		
DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO ASEGURADO		
Descripción de los bienes a asegurar según su contenido (mobiliario, maquinaria, equipos, accesorios, herramientas y existencias en general). Puede marcar las casillas en caso cuente con alguno de estos artefactos o listar aquellos que no se detallan en la lista, siempre indicando el valor declarado de cada uno.		
Item	Bienes	Valores Declarados S/.
1	Televisor <input type="checkbox"/>	
2	Refrigeradora <input type="checkbox"/>	
3	Cocina <input type="checkbox"/>	
4	Microondas <input type="checkbox"/>	
5		
6		
7		
8		
9		
10		
TOTAL S/.		

Para la validez del seguro DANOS es requisito obligatorio que se haya completado la totalidad de los campos consignados en la presente declaración jurada. El seguro DANOS será nulo en caso que los datos proporcionados no permitan determinar con exactitud la ubicación donde se encuentra el Contenido Asegurado  
En caso el titular sea iletrado o tenga imposibilidad física de suscribir este documento, deberá participar con un testigo a ruego. El titular deberá plasmar su huella digital y el testigo deberá firmar al lado incluyendo nombre, DNI y huella digital.

TESTIGO A RUEGO

ASEGURADO

RIMAC SEGUROS

