

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

“Plan de mejora para la recuperación de créditos otorgados en el distrito de Cajamarca por la entidad financiera CMAC PIURA SAC - OFICINA ESPECIAL EL QUINDE, 2022-2023”

Trabajo de suficiencia profesional para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Autores:

Daniel Alberto Rojas Rojas

Asesor:

Dr. Rafael Martel Acosta

<https://orcid.org/0000-0001-7067-8632>

Cajamarca - Perú

2024

Informe de Similitud



Página 2 of 42 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3114985938




19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

▸ Bibliografía

Fuentes principales

- 18%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Dedicatoria

A Dios por darme la fuerza
y sabiduría durante todo este
proceso de investigación, a mi
familia quienes siempre estuvieron
a mi lado con su apoyo, a mis
padres por su sacrificio y
dedicación para brindarme la mejor
educación posible

Agradecimiento

A mi familia que siempre estuvo apoyándome, al Dr. Rafael Martel Acosta por brindarme su asesoría, transmitiendo su sabiduría y conocimientos necesarios, a las personas que participaron y me ayudaron en el desarrollo del trabajo, mis amigos y compañeros de trabajo por brindarme todo su apoyo

Tabla de contenidos

Informe de Similitud.....	2
Agradecimiento.....	4
RESUMEN EJECUTIVO.....	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	10
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	18
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	20
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS.....	30

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo lleva por título Plan de Mejora para la recuperación de créditos otorgados en el distrito de Cajamarca por la entidad financiera CMAC PIURA SAC- OFICINA ESPECIAL EL QUINDE, 2022-2023, se desarrolló en Caja Piura Agencia Especial El Quinde. Distrito de Cajamarca, con el objetivo de determinar planes de mejora para la recuperación de créditos en los años 2022 – 2023. El diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo propositivo, la muestra que se tomaran son los clientes morosos de Cmac Piura entre los años 2022 y 2023 de la oficina especial El Quinde, criterios de inclusión / clientes morosos 2022 – 2023, criterios de exclusión – no clientes. Para la recolección de datos se tomaron en cuenta las estadísticas, tablas y datos de la financiera, sistema Sofia para saber el historial del cliente evaluado, sistema EXPERIAN para evaluar a los clientes sobre su score crediticio y otras deudas. Los resultados muestran que en los meses de enero a mayo en el 2022 la mora estuvo más alta comparada al 2023 y en los meses Junio a Diciembre la mora en el 2023 creció comparada al año pasado por lo tanto se obtiene que se deben de realizar más capacitaciones y brindar información de cómo llegar al cliente para que pueda realizar sus pagos en el tiempo pactado, así también realizar una evaluación exhaustiva al momento de otorgar un crédito, saber llegar al cliente con un mensaje preciso y contundente utilizando los diferentes medios de comunicación y esto reducirá la mora en la financiera y así obtener un crecimiento en la empresa aumentando sus clientes y reduciendo la mora. Y gracias a estas técnicas utilizadas generar un desarrollo positivo en la empresa.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

La economía pasa por un problema financiero muy fuerte, los países tratan de recuperarse de las diferentes variables que afectan la economía como la reducción de empleo, reducción de ventas, falta de acceso al servicio médico lo cual generó un gran problema financiero el todo el planeta tierra, un claro ejemplo es la pandemia de COVID-19 que provocó un problema mundial en la economía. (Vallejo y otros, 2021), según la (Superintendencia de Banca, 2022) esta situación ha traído consigo un crecimiento de créditos ya que la gente solicitaba préstamos para que puedan recuperar y restablecerse después de la pandemia con respecto al nivel prepandemia desde julio 2021 - febrero 2022 del 5.9% comparado con febrero del año 2020, según el informe que emitió la SBS del Perú sobre la estabilidad del sistema financiero peruano.

Esto trajo consigo que la morosidad cayera un 3.41% en marzo al 5.79% en noviembre del 2022 respecto a los préstamos otorgados, viéndose afectada por la económica en crisis provocando pérdidas considerables en trabajo, además, lo otorgado a otro grupo de organizaciones medianas y pequeñas (CCI, 2021)

Por otro lado, la situación se vio afectada de manera que no solo el sector financiero se vio afectado por la pandemia. Todos los sectores de alguna forma se vieron afectados por lo tanto los clientes hicieron uso de sus ahorros para confrontar la situación y los que no usaron sus ahorros tuvieron retrasos en sus pagos. Un punto positivo es que los empresarios se adaptan a los cambios. Es aquí donde Caja Piura institución en estudio refinanció alrededor de 5% la cartera, se otorgaron a los empresarios que tuvieron dificultades en los flujos de sus negocios. Y con respecto a las reprogramaciones en el 2022, se reprogramaron cerca del 52.82% de la cartera y ha ido disminuyendo por la

recuperación de varios negocios, por lo tanto, se ha cerrado a diciembre del 2021 en 21.39% con una tendencia a que siga disminuyendo.

Actualmente el problema del personal de créditos en la financiera, se encuentra en la falta de información de cómo llegar al cliente, obtener un trato parcial para ambas partes y pueda realizar un pago puntual y que este no pase a mora, en caso llegue a mora saber que hacer para que el cliente pueda pagar, las facilidades que tiene y que se pueda resolver sin llegar a temas judiciales. Uno de los principales problemas es la falta de capacitación del personal de forma permanente, falta de conocimiento de las estrategias a seguir para la recuperación de los créditos morosos y falta de aplicación de las herramientas de comunicación y análisis que nos permiten evaluar al cliente y otorgarle un crédito acorde a su situación, dándole consejos y seguimiento.

Formulación del Problema

¿Qué se requirió dentro del plan de mejora para la recuperación de créditos otorgados en el distrito de Cajamarca por la entidad financiera CMAC Piura SAC entre los años 2022-2023?

Objetivo General

Desarrollar el plan de mejora para la recuperación de créditos otorgados en el distrito de Cajamarca por la entidad financiera CMAC Piura SAC entre los años 2022-2023

Objetivos específicos

Identificar la situación de la recuperación de créditos otorgados en el distrito de Cajamarca por la entidad financiera CMAC Piura SAC entre los años 2022-2023.

Identificar la situación de la morosidad de la recuperación de créditos otorgados en el distrito de Cajamarca por la entidad financiera CMAC Piura SAC entre los años 2022-2023.

Identificar las estrategias para la recuperación de créditos otorgados en el distrito de Cajamarca por la entidad financiera CMAC Piura SAC entre los años 2022-2023.

Justificación

El siguiente trabajo se justifica de forma teórica, ya que, mediante teorías o resultados obtenidos sobre recuperación de créditos y morosidad, aplicarlos a la realidad de la financiera para poder diagnosticar los factores que puedan afectar en las operaciones para la recuperación de créditos y ayudando a implementar un plan de recuperación de créditos para que se obtenga un resultado positivo. Por este motivo, se desea aplicar lo obtenido para establecer los factores y planes estratégicos que aporten a lo estudiado.

Así también se justifica de manera práctica, porque los datos que se obtengan en el estudio servirán también para renovar estrategias crediticias para los microempresarios. También servirá para que los asesores de Caja Piura puedan evaluar a los clientes que quieran obtener un crédito y no se vean como morosos en el futuro.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Para profundizar en el problema se tomaron algunos antecedentes de estudio, con la intención de conocer otras realidades este es el caso de (Muñoa y otros, 2021) en Lima donde plantearon como objetivo recuperar préstamos castigados entre el 2017 a 2020. Se analizaron documentos y se recolectaron datos del, BCR del Perú, SBS y Administradora de Fondos de pensiones.

Por otro lado, en Lima (Palomino & Castro , 2022) plantearon “Plan para la recuperación de créditos otorgados del proyecto GAMARRA MODA PLAZA por la entidad financiera Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A.” , se desarrolla con la finalidad de optimizar la recuperación de los créditos otorgados a los clientes del proyecto GAMARRA MODA para ser efectivos en el compromiso de pago y reducir consecutivamente los niveles de morosidad, por esta razón la metodología del ciclo de Deming, se considera una herramienta para mejorar los procesos, sistemática y ordenada con objetivos claros de optimización y productividad. Finalmente se concluye que para Delfín y López (2018) para realizar una recuperación de los créditos de manera y exitosa, se requiere de instrumentos novedosos que respondan a las necesidades de los empresarios, tales como las líneas de créditos con tasas flexibles, garantías ajustadas y no convencionales, como la ayuda monetaria directa, que sirvan para alcanzar las metas de corto plazo y permitan a las financieras seguir cumplimiento los objetivos de financiación.

Así mismo en Junín de acuerdo a (Atencio, 2021), donde plantea como objetivo mejorar la recuperación de créditos vencidos en la entidad financiera MiBanco en el Tambo Centro, se utilizaron el manual de créditos y recuperaciones (MAN-NEG-038) y el Manual de cobranza extrajudicial (MAN-RIE-0234). El principal resultado hallado fue la

reducción considerable en la cartera de clientes deudores, recuperación en todos los tramos y diversos clientes en MiBanco, resolución de contención de cartera por tramos, evitando que la cartera vencida asignada pase a morosidad. Finalmente se obtiene la conclusión que el sistema bancario cuenta con una gestión de recuperación de atraso en los pagos, que son reserva de utilidad para hacer frente perdidas por deterioro de carteras crediticias. Y que el trabajo que se realiza es de suma importancia, ya que ayuda a contener la provisión al 100% de la cartera impaga.

Por último, en Cajabamba de acuerdo a (Rodriguez & Ramirez, 2020), tenemos el estudio de Rodríguez y Reyes (2020), donde plantea como objetivo buscar las estrategias financieras para mejorar la recuperación de créditos de la Financiera Credinka S.A., se encuestaron a 8 colaboradores de la empresa que están en el area de recuperación clientes morosos. El principal resultado fue diseñar un conjunto de pasos a seguir para la favorecer la recuperación de clientes morosos dando como resultado una disminución de morosidad en la caja. Finalmente se concluye que se los pasos y opciones para reforzar las actividades que ejecutan actualmente, son brindar charlas y capacitaciones con mayor ímpetu a los analistas encargados de las recuperaciones, así mismo tener una mayor preocupación por sus clientes y educarlos en el tema de la importancia del cumplimiento de sus compromisos, designar personal que se encargue netamente en gestionar la cobranza días antes del cierre del mes mediante los diferentes medios de comunicación. Para tener un mejor monitoreo de la morosidad y poder reducirla.

Internacionalmente tenemos el estudio de (Vallejo y otros, 2021) donde plantea la morosidad del sistema financiero por resultado de la pandemia se utilizó un método descriptivo que permitió evaluar las características de la morosidad, el principal resultado fue analizar los indicadores de morosidad y desempleo los cuales permitieron identificar

las razones por lo cual el índice de morosidad en el país aumentó. Finalmente se concluye que la curva de morosidad tiene una relación directa con el índice de desempleo ya que si es mal alto el índice de desempleo más alto será el índice de morosidad ya que los clientes no cuentan con una liquides suficiente para realizar los pagos.

Respecto al Marco Teórico, el estudio se centra en dos aspectos importantes, por un lado, la recuperación de créditos, que dentro de ella esta implícita la, morosidad que es el resultado de un mal manejo de cartera crediticia, podemos decir que la morosidad y la economía son conceptos que van de la mano. A mayor morosidad, peor situación económica. Un mayor desempleo, menor consumo y una situación económica desfavorable, está relacionada con un alto nivel de morosidad. El índice de morosidad es un indicador muy conocido ya que todos los bancos utilizan este indicador, se encarga de medir el nivel de créditos que se consideran como morosos, calculado sobre el total de préstamos y créditos que se concedieron a lo largo del tiempo, para calcular el índice de morosidad, se debe aplicar una fórmula que es dividir total de préstamos considerados morosos entre total de préstamos otorgados por la entidad financiera. (Collmorales, 2021)

Morosidad

Según (Jiménez, 2020), indica que la morosidad es el resultado donde el deudor no realiza el pago en la fecha indicada, sea préstamo, factura entre otros. De acuerdo a (Zamora, 2021) indica que la práctica de que un cliente, persona jurídica o física no realiza el pago puntual de sus créditos u obligaciones da como resultado una morosidad. En estos casos se conoce como moroso a dicho deudor.

Causa de la morosidad

La morosidad justificó durante mucho tiempo su carencia de pago debido a la falta de liquidez con cuatro excusas globales, tales como: aún no cobra de sus clientes y por eso no puede pagar, también ya no tiene las mismas ventas y sus ingresos disminuyeron, no cuenta con “cash Flow”, y por último bajo su margen de ganancia debido a la competencia y globalización. También (Brachfield, 2022) considera estas son retraso de pago, el deudor tiene muchas dificultades financieras, falta de administración del deudor.

Tipos de deudores o morosos:

(Sampaollesi, 2021) indica que hay 4 tipos de deudores, estos son:

Los deudores intencionales: Deudores que cuentan con las posibilidades de pagar, pero no lo hacen intencionalmente. Se dividen en 2 grupos, los que terminan pagando la deuda, aunque tarde; y los que no pagan nunca.

Seguido de los deudores Fortuitos: Aquellos que quieren pagar, pero no cuentan con la liquidez necesaria, pagarían si tuvieran los medios para hacerlo. Estos morosos finalmente pagan si se les concede plazos y facilidades de pago. Para estos casos es una buena estrategia llevar un control y mantenerlos informados y por último los deudores Negligentes: Son los que no se preocupan por saber cuánto deben, prefieren ocupar su tiempo en otras cosas, no se preocupan por realizar los pagos.

Estrategias Financieras:

Las estrategias deben estar en correspondencia con las estrategias generales de la organización, visión y misión. La estrategia abarca un conjunto de áreas tales como la inversión, estructura de capital, riesgos financieros, rentabilidad, manejo de capital de

trabajo y gestión del efectivo, todos ellos necesarios para lograr la competitividad y un crecimiento armónico (Cortes, 2021)

Así mismo, la recuperación de créditos está cada vez siendo más dificultosa ya que deben tomarse en cuenta ciertos factores para ser aceptadas con el menor riesgo para ambas partes: cliente y empresa. Cuando hablamos de créditos, hablamos de un compromiso entre dos partes, responsabilidades de pagos en las fechas pactadas. Un buen seguimiento y planificación requiere de estrategias competitivas y eficientes de parte de la empresa prestamista, lo que obliga a tener un mejor sistema para evaluar a las pequeñas, medianas y grandes empresas y poder así brindar los créditos sin ningún problema teniendo en cuenta la mayor precisión, análisis y eficiencia al momento de otorgar un crédito.

Según la (ESAN, 2017) en la gestión de créditos y cobranza, es importante aplicar una serie de criterios que permitan a las empresas desarrollar políticas de recuperación de créditos viables. Siendo a crédito la mayor parte de las ventas, no tener cuidado en este tema podría poner en un riesgo muy elevada la situación financiera de la empresa.

El crédito debe otorgarse en función a la capacidad de pago del cliente.

Seguidamente, se refiere que la capacidad de pago del cliente se determina a través de su situación económica financiera y de su flujo caja, poder de pagar la deuda, así como sus antecedentes crediticios.

Las siguientes variables nos ayudarán a identificar si el cliente contará con una estabilidad para poder realizar el pago continua mente. Estas variables son política de cobranza, es parte de la política de créditos e identifica las variables y formas de gestionar los pasos a realizar de acuerdo a las mismas. Como, por ejemplo: Etapa previa: Se lleva a cabo antes

de que el crédito pase a moroso, etapa administrativa: Se efectúa al momento que el crédito pasa a moroso. finaliza cuando no se realiza el pago dentro del acuerdo pactado de forma ampliada. Etapa judicial: se desarrolla cuando a pesar de todas las facilidades antes mencionadas, no se cumple el pago esto conlleva que pase a demanda judicial para seguir con el proceso del pago.

Finalmente señala que toda empresa que otorgue créditos debe poseer una política de créditos debidamente establecida. De esta manera los clientes tendrán bien definidos los términos y condiciones del crédito adquirido.

Hoy en día la gestión de cobranza es fundamental para poder medir la rentabilidad de la empresa. Mantener el flujo de caja es vital por eso es de suma importancia que el proceso de cobranza es muy importante dentro del ciclo financiero de la empresa por eso veremos los siguientes puntos:

¿Qué es una cartera vencida?

Se refiere a los préstamos que no fueron pagados en su totalidad dentro del plazo pactado por ambas partes, estos incluyen préstamos bancarios, tarjetas de crédito, hipotecas entre otros.

Esto afecta a los clientes y las empresas ya que ocasionan pérdidas financieras y rentabilidad del negocio.

¿Cómo gestionar la recuperación de cartera vencida?

Para poder gestionar la recuperación de cartera se tiene que seguir una serie de pasos por parte de los prestamistas e instituciones financieras.

En primer lugar, se tiene que establecer un sistema de seguimiento y recordatorio de pagos hacia los clientes, incluye envío de notificaciones en los diferentes canales de comunicación, también evaluar exhaustivamente a los clientes para ver su nivel de pago y evaluar la mejor estrategia de recuperación.

En segundo lugar, implementar medidas rigurosas a los clientes que no responden o no pueden pagar, como acordar extensiones de pago, acuerdos de pagos, o re financiamiento siempre y cuando sea viable y de beneficio para cliente y empresa. Una correcta gestión de cartera vencida puede ayudar a minimizar las pérdidas financieras y mantener un flujo positivo.

En tercer lugar, veremos 5 consejos para evitar carteras vencidas, estos son:

1. Realizar evaluaciones minuciosas de los clientes que solicitan los prestamos como examinar su historial crediticio, ingresos y egresos para poder saber si su liquides es suficiente para poder pagar a tiempo.
2. Establecer políticas claras de crédito para respetar el contrato de manera puntual.
3. Realizar seguimiento constante a los clientes implementando un sistema de recordatorio y notificaciones para ayudar al cliente y tenga una información clara de su préstamo, fechas y montos de pago, utilizando diferentes canales de comunicación.
4. Brindan opciones y facilitar el pago de cartera vencida, para clientes que por diferentes motivos se vieron afectados en su liquides y disminuyo su capacidad de pago.

5. Establecer un mecanismo de control y seguimiento de la cartera de préstamos. Mantener registro actualizado de pagos para identificar rápidamente a los clientes con problemas de pago y tomar las medidas respectivas tempranamente.

CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

En el siguiente trabajo se sara el enfoque – Cuantitativo que para (Ñaupas y otros, 2018) es cuando se utilizan técnicas y métodos cuantitativos, por ello tiene relación con la magnitud, medición, y observación de las muestras, estadísticas y unidades de análisis, por esto utiliza la recolección de datos para responder a las preguntas de investigación. También veremos el nivel - DESCRIPTIVO PROPOSITIVO, en el diseño - NO EXPERIMENTAL se utilizan varios símbolos que tienen un significado importante para poder entender, debidamente sustentada en cada aspecto.

La población según (Ñaupas y otros, 2018) es definida como la unidad de estudio, que cuentan con las características necesarias y requeridas para el estudio, tales como personas, conglomerados, hechos que tienen las características necesarias para la investigación. Esto de la mano con la definicion de la muestra como una parte de la población y por esto tiene que contar con las características necesarias para dicha investigación, y es conformada por una porcion de la población.

La muestra total de los que vamos a tomar son los clientes morosos de Cmac Piura entre los años 2022 y 2023 de la oficina especial El Quinde, criterios de inclusión - clientes de Cmac Piura / clientes morosos 2022 - 2023, criterios de exclusión - no cliente / clientes morosos antes del 2022 y después del 2023

La técnica será el registro de reportes financieros, y el instrumento las guías de score crediticio. En primer lugar, para obtener los datos se coordinó con el representante de Caja Piura para que me puedan brindar los datos necesarios mediante un correo electrónico, y al cabo de 6 días obtuve una respuesta positiva dando el visto bueno para la elaboración del trabajo. Así mismo también obteniendo una respuesta positiva de la administradora de la agencia El Quinde para poder realizar el trabajo.

Se utiliza el sistema SOFIA de la mano con el sistema EXPERIAN para la evaluación de los clientes ya que gracias a estas herramientas podemos filtrar a cada uno de los clientes obteniendo sus datos financieros como su nivel de pago, si tuvo algún otro crédito y pago puntual, si esta con un score crediticio del 100% y accede a un crédito, entre otra información.

Respecto a los principios éticos se consideró como el principal la confidencialidad, porque este principio nos permite resguardar la información de la institución y sus clientes, de manera que no quede expuesta y pueda atentar en contra de la organización y solo se mostrara resultados generales que no lleven a la empresa en ningún tema de situación perjudicial. También tenemos el principio de equidad el cual nos permite llevar a cabo un desarrollo de manera uniforme sin favorecer o agraviar a los involucrados en el desarrollo del trabajo como clientes y empresa, otro de los principios que tendremos será el de autonomía y permita realizar un desarrollo del trabajo de manera transparente dando a conocer que se está realizando de manera voluntaria sin ningún tipo de obligación para favorecer a la empresa.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

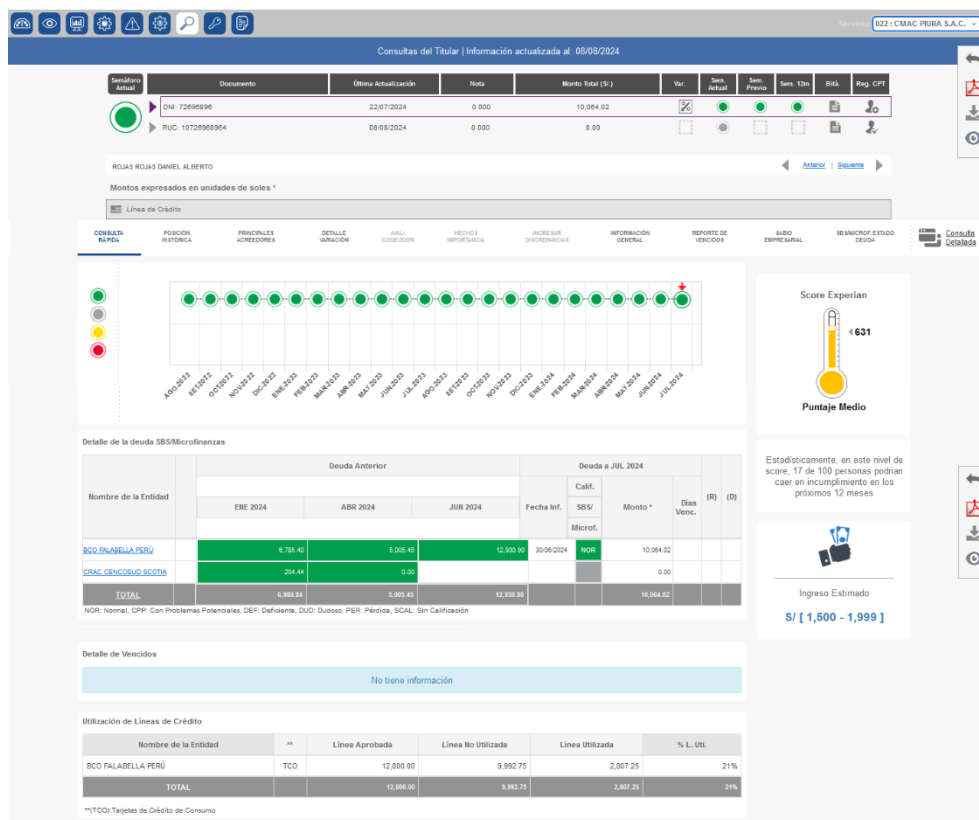
En el presente capítulo se mostrarán los resultados de acuerdo a los objetivos planteados.

Identificar la situación de la recuperación de créditos otorgados en el distrito de Cajamarca por la entidad financiera CMAC Piura SAC entre los años 2021-2022.

Identificar la situación de la morosidad de la recuperación de créditos otorgados en el distrito de Cajamarca por la entidad financiera CMAC Piura SAC entre los años 2021-2022.

Figura 1

Modelo de sistema EXPERIAN



Nota: Tomado del sistema EXPERIAN

Sistema EXPERIAN para poder evaluar a los clientes y saber su score crediticio y diferentes deudas en el sistema.

Figura 2

Modelo del sistema SOFIA

```

CMAC-PIURA S.A.C. R5801302 9/08/20
AGENCIA EL QUINDE 08:29:35
Sección : ***** C A R T E R A *****
Saldos del Reporte Crediticio Consolidado
Código-Deudor: 0119873576
ROJAS DANIEL ROJAS
DOI: 1 72696896 NIT:

```

Empresa del Sistema Financiero	T-Cre	Cta. Contable	D-M.	Saldo del Deudor	C
FINANCIERA CMR	CSMRE	14110302020000		2,807.25	0
FINANCIERA CMR	CSMRE	72150603000000		9,992.75	0
FINANCIERA CMR	CSMRE	81192301000000		12,800.00	0
FINANCIERA CMR	CSNRE	14110306030000		7,256.77	0
FINANCIERA CMR	CSNRE	14180300000000		6.77	0
FINANCIERA CMR	CSNRE	15150102000000		50	0

Nota: Tomado del sistema SOFIA

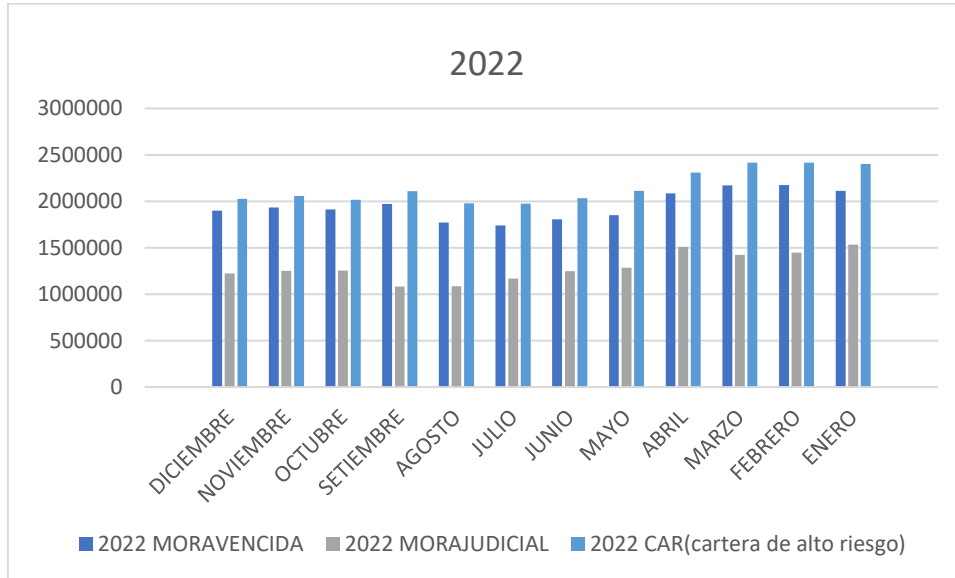
Sistema SOFIA para identificar si el cliente puede acceder a un crédito y en que otras instituciones tiene deudas y poder saber nivel de pago.

```

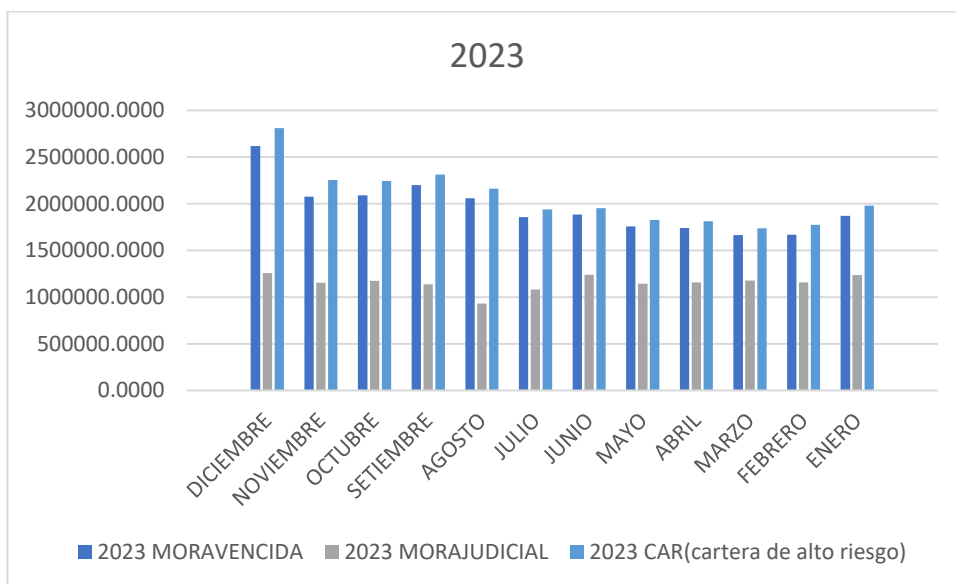
CMAC-PIURA S.A.C. R5801301 9/08/20
AGENCIA EL QUINDE 08:28:22
***** REPORTE CREDITICIO DE DEUDORES *****
Fecha del Reporte : J U N I O - 2024
DATOS DEL DEUDOR
Código SBS : 0119873576
Doc-Identidad : 1 - 72696896 DNI/LIBRETA ELECTORAL
Doc-Tributario: -
Clase Persona : NATURAL Tipo Empresa: OTRO Cant-Empresas: 001
Ap-Paterno: ROJAS
Ap-Materno: DANIEL
Pri-Nombre: ROJAS
DATOS DE LA CALIFICACION
Normal : 100.00 %
Con Problemas Potenciales: %
Deficiente : %
Dudoso : %
Pérdida : %
F04: Saldos F24 Imprimir

```

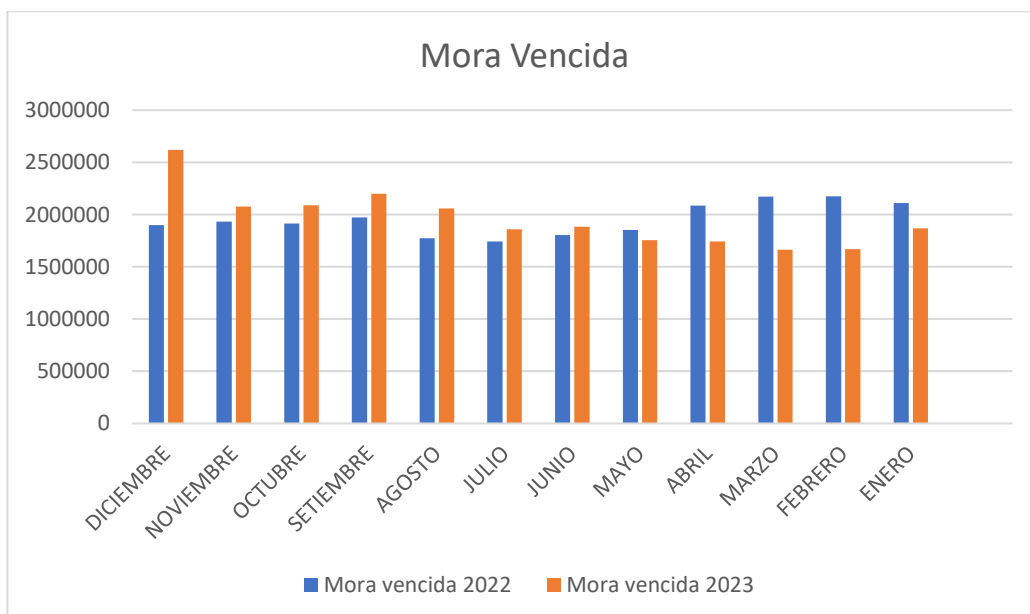
Identificar las estrategias para la recuperación de créditos otorgados en el distrito de Cajamarca por la entidad financiera CMAC Piura SAC entre los años 2022-2023.



En el año 2022 respecto a la mora vencida en los meses de febrero marzo y abril se generó un crecimiento mayor comparado a los otros meses ya que en estos meses fueron fechas de gastos y pagos, respecto a la mora judicial igual mente en los 3 meses, pero sin un crecimiento constante y finalmente el CAR o Cartera de alto riesgo, sobre paso a la mora vencida en todos los meses ya que siempre se encontraban clientes con un alto riesgo de pago.



En el año 2023 observamos el crecimiento de la mora vencida fue en diciembre llega casi al nivel que la cartera de alto riesgo así también en todos los meses y con picos en los meses de agosto a noviembre, a diferencia de la mora judicial que está en niveles bajos.



Cuando hablamos de mora vencida observamos que en los años enero, febrero, marzo, abril y mayo en el año 2023 se obtuvo una reducción comparada al 2022 pero en los meses junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre la mora vencida creció respecto al año 2022 por los motivos de que los clientes no tenían muchos ingresos, se atrasaban, no contaban con la liquidez necesaria para poder estar al día y otros gastos más para estar al día con sus pagos.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Se determinó que la constante capacitación del personal sobre temas relacionados no solo a recuperación de créditos genera un resultado positivo pese a las diferentes trabas que puede tener el cliente, ya que se puede otorgar diversas soluciones para que pague y este al día con su crédito ya que la mayoría de pagos atrasados es por la falta de comunicación con el cliente de su fecha de pago.

Se concluyo de los datos evaluados que las personas con pequeños negocios la mayoría son los préstamos no pagados por descuido, dejando como resultado la morosidad. Por otro lado, la financiera aplica las evaluaciones de los clientes mediante las herramientas como SOFIA y EXPIERIAN siempre que se quiere otorgar un crédito para no llegar al resultado negativo de morosidad midiendo su capacidad de pago, ingresos y egresos y si cuenta con otras deudas y podrá cubrir el pago mensual.

Se llego a la conclusión que las estrategias que la financiera emplea no estén solucionando del todo la recuperación de créditos ya que no se lleva una constante actualización de dichas estrategias y también la falta de capacitar al cliente de que lleve un control de sus finanzas. Por esta razón la financiera desarrollo políticas eficientes para mantener una morosidad baja, y para poder tener los resultados esperados se recomienda estar siempre actualizados.

Recomendaciones

Se recomienda que la parte administrativa y jefaturas lleven siempre capacitaciones para mantener informado a los asesores de las herramientas y técnicas nuevas que se pueden utilizar para otorgar un crédito de manera positiva y no llegar a mora.

Se recomienda a los asesores de créditos cumplir con las políticas y reglamentos al pie de la letra, gracias a esto no presentar observaciones y se pueda desembolsar de manera positiva. Utilizando todas las herramientas brindadas por la financiera.

Se recomienda al área administrativa y jefes de créditos tener una evaluación constantemente a los asesores para que sean eficientes en sus operaciones y mejorando siempre la gestión crediticia y logrando los objetivos de la Agencia Especial El Quinde.

Se recomienda siempre tener actualizadas las herramientas que se brinda a los asesores y también que ellos brinden una capacitación u orientación a sus clientes y estén siempre informados, con las fechas de pago, formas de pago, diferentes herramientas de pago y facilidades de pagos para que el cliente se sienta cómodo y sin presiones.

REFERENCIAS

- Atencio , M. (2021). *Gestion y Recuperacion de Creditos Vencidos de Mibanco en la cartera de cobranza de la oficina el Tambo Centro en el año 2019*. (M. A. Baquerizo Atencio , Intérprete) Huancayo, Huancayo, Huancayo.
- Brachfield, P. (22 de Julio de 2022). Cómo cobrar a un deudor moroso. *Brachfield Credit & Risk Consultants*, *I(1)*, 1. <https://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/como-cobrar-a-un-deudor-moroso/>
- Camara de comercio de Lima . (18 de enero de 2021). Morosidad de creditos de consumo subio a 5.79% por pandemia. *La camara*, *I(1)*, 1. <https://lacamara.pe/morosidad-de-creditos-de-consumo-subio-a-579-por-pandemia/>
- Camara de comercio de Lima . (14 de febrero de 2022). Caja Piura: Morosidad del sector microfinanciero disminuira el 2022. *La camara*, *I(1)*, 1. <https://lacamara.pe/caja-piura-morosidad-del-sector-microfinanciero-disminuira-el-2022/>
- Camara de comercio de Lima . (14 de febrero de 2022). Caja Piura: Morosidad del sector microfinanciero disminuira el 2022. *La camara*, *I(1)*, 1. <https://lacamara.pe/caja-piura-morosidad-del-sector-microfinanciero-disminuira-el-2022/>
- Coll morales , F. (1 de mayo de 2021). Indice de Morosidad. *Economipedia* , *I(I)*, 1. <https://economipedia.com/definiciones/indice-de-morosidad.html>
- Cortes , J. (Julio de 2021). Financial strategy, theories and models. *Mercados y Negocios* , *I(1)*, 1. <https://doi.org/10.32870>
- ESAN. (2017). Criterios básicos para la gestión de créditos y cobranzas. *conexionesan*, *I(1)*, 1. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/criterios-basicos-para-la-gestion-de-creditos-y-cobranzas>

- Jimenez , J. (5 de octubre de 2020). Morosidad: ¿Que es y que consecuencias tiene?
fintonicnews , 1(1), 1. <https://www.fintonic.com/blog/morosidad-que-es-y-que-consecuencias-tiene/>
- Morales Alcantara, R. M., Vicuña Huaynate , R. Y., & Ordoñez , L. J. (16 de Agosto de 2023). *Estrategia de recuperación de créditos y la morosidad de la cartera de clientes en el Programa Reactiva Perú - Mibanco*. (R. M. Morales Alcantara , R. J. Vicuña Huaynate , & J. T. Ordoñez Laura , Intérpretes) Huancayo, Huancayo, Huancayo, Huancayo.
- Muñoa , M., Vargas , L., Torres , J., & Gavidia , Y. (02 de Agosto de 2021). *Modelo de recuperación de créditos castigados y la generación de utilidades en el sistema bancario peruano 2017 al 2020*. Trujillo, Trujillo, Trujillo.
- Ñaupas , H., Valdivia , R., Palacios , J., & Romero, E. (2018). Metodología de la investigación, Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la tesis. *Ediciones de la U* , 5a, 560.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Palomino , R., & Castro , C. (Setiembre de 2022). *Plan de Mejora para la recuperación de créditos otorgados para la adquisición de stands en el proyecto GAMARRA MODA PLAZA por la entidad financiera caja rural de ahorros y créditos Raíz S.A.A. entre los años 2018 - 2021*. (G. R. Botello Palomino, & J. C. Flores Castro, Intérpretes) Lima, Lima, Lima.
- Rodriguez , R., & Ramirez , L. (2020). *Estrategias Financieras para mejorar la recuperación de créditos de la financiera Credinka S.A. Agencia Cajabamba*. (E. D. Rodriguez Boy , & E. L. Reyes Ramirez , Intérpretes) Chiclayo, Chiclayo, Chiclayo.
- Sampaollesi , L. (30 de marzo de 2021). Tipos de Deudores: Cuáles Existen y Por Qué Segmentarlos. *Aulicum*, 1(1), 1. <https://www.aulicum.com/blog/tipos-de-deudores/>
- Superintendencia de Banca, S. y. (Mayo de 2022). Sistema financiero: continua proceso

de recuperación. (1, Ed.) *SBS INFORMA* , 18(1), 1.

<https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/1216>

Vallejo , J., Torres , J., & Ochoa , M. (agosto de 2021). Morosidad del sistema Bancario producido por efectos de la pandemia. *ECA Sinergia* , 11(1), 24.

<https://www.revista.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia>

Vallejo z, J., Torres, D., & Ochoa, J. I. (Mayo - Agosto de 2021). Morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia. *Revista de investigaciones en Ciencias Administrativas y Economía*, VII(12), 8. <https://doi.org/10.33936/eca>

Zamora, N. (13 de julio de 2021). Qué es la morosidad y cómo se calcula. *RedClaimer*, 1(1), 1. <https://redclaimer.es/que-es-la-morosidad-y-como-se-calcula/>

ANEXOS

ANEXO 1

AGENCIA EL QUINDE



ANEXO 2

AGENCIA EL QUINDE



ANEXO 3

ATENCIÓN A CLIENTE PARA PAGO DE CUOTAS



ANEXO 4

DESEMBOLSO DE CREDITO A CLIENTE



ANEXO 5

DESEMBOLSO A CLIENTE



ANEXO 6

EQUIPO AGENCIA EL QUINDE



ANEXO 7

APOYO AGENCIA CAJAMARCA



ANEXO 8

APOYO AGENCIA CAJAMARCA Y CONVENIO CON MUNICIPALIDAD

