



**UNIVERSIDAD JOSE CARLOS MARIATEGUI**

**VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y  
PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**TESIS**

**“RIESGOS EN LA EVALUACIÓN DE CRÉDITOS  
AGROPECUARIOS REFERIDOS A FLUJO DE CAJA,  
RETRASO DE CUOTAS PACTADAS EN FINANCIERA  
CONFIANZA - OFICINA BN TARATA: 2017”**

**PRESENTADO POR**

**BACH. PABLO RICARDO ESPINOZA PACO**

**ASESOR**

**DR. TEOFILO LAURACIO TICONA**

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

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2020**

## INDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I.....	12
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	12
1.2. Definición del problema.....	13
1.3. Objetivos de la investigación.....	14
1.4. Justificación y limitaciones de la investigación.....	15
1.5. Variables.....	15
1.6. Hipótesis de la investigación.....	16
CAPÍTULO II.....	17
MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Antecedentes de la investigación.....	17
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	17
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	19
2.1.3. Antecedentes locales.....	21
2.2. Bases teóricas.....	23
2.2.1. Sistema Financiero.....	23
2.2.2. Productos Crediticios.....	23
2.2.3. Evaluación de Créditos.....	24
2.2.4. Evaluación Crediticia.....	24
2.2.5. Toma de decisiones crediticias.....	25
2.2.6. Control Crediticio.....	25
2.2.7. Proceso de análisis de Solvencia crediticia.....	25
2.2.8. Morosidad.....	26
2.3. Marco conceptual.....	27
CAPÍTULO III.....	29
MÉTODO.....	29
3.1. Tipo de investigación.....	29
3.2. Diseño de investigación.....	30
3.3. Población y muestra.....	30
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	31
CAPÍTULO IV.....	32
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	32
4.1. Presentación de resultados por variables.....	32
4.2. Contratación de hipótesis.....	41
4.3. Discusión de resultados.....	42
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	50
5.1. Conclusiones.....	50
5.2. Recomendaciones.....	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	53
ANEXOS.....	55

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	15
Tabla 2 Evaluación de Créditos.....	24
Tabla 3 Margen de ventas.....	34
Tabla 4 Los Resumen de margen de Ventas.....	36
Tabla 5 Gastos de negocio.....	37
Tabla 6 Seguimiento de Créditos.....	39
Tabla 7 Seguimiento de creditos.....	39
Tabla 8 Retraso de cuotas pactadas.....	40
Tabla 9 Registro de cuotas.....	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Expedientes de crédito.....	57
Figura 2 Enumeración de expedientes.....	58
Figura 3 Expedientes físicos.....	59
Figura 4 Formato de evaluación de crédito.....	60
Figura 5 Formato de seguimiento y control de crédito.....	61

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, analizar las principales debilidades relacionadas a ingresos y egresos en la evaluación de créditos agropecuarios, seguimiento y retraso en las cuotas pactadas de los créditos otorgados por Financiera Confianza en la Oficina BN de Tarata periodo 2017.

La población estuvo conformada por 180 expedientes, gracias a las facilidades que la financiera nos otorgó, ya que según Fassio, Pascual, & M Suárez (2004), indica “Se debe incluir como muestra a los casos que se tiene acceso y disponible” El modelo que se empleó en la presente investigación es el enfoque mixto, diseño transversal no experimental, método deductivo-analítico, tipo de investigación descriptiva, técnica de investigación documental.

El proceso de obtención de datos se realizó por medio de la revisión y análisis de los expedientes de crédito, a través de los resultados alcanzados, se observó que las debilidades de la evaluación de créditos se concluyen en que se considera ingresos sobreestimados e ingresos subestimados y que los asesores de negocio no hacen seguimiento constante; es por ello que se presentan retrasos en las cuotas entre la entidad financiera y los prestatarios, lo cual incrementa la cartera de morosidad del cliente. Por ello, se propone lineamientos para mejorar la evaluación y seguimiento de los créditos agropecuarios.

Palabras claves: Evaluación de créditos agropecuarios, seguimiento de créditos agropecuarios, retraso de cuotas pactadas.

## ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the main weaknesses related to income and expenses in the evaluation of agricultural loans, monitoring and delay in the agreed installments of the loans granted by Financiera Confianza in the BN Office of Tarata period 2017.

The population was made up of 180 files, thanks to the facilities that the financial institution granted us, since according to Fassio, Pascual, & M Suárez (2004), it indicates "The cases that have access and are available should be included as a sample". The model used in this research is the mixed approach, non-experimental cross-sectional design, deductive-analytical method, type of descriptive research, documentary research technique.

The data collection process was carried out through the review and analysis of the credit files, through the results achieved, it was observed that the weaknesses of the credit evaluation are concluded in that it is considered over-estimated income and underestimated income and that business advisors don't do constant follow-up; That is why there are delays in the installments between the financial institution and the borrowers, which increases the client's delinquency portfolio. Therefore, guidelines are proposed to improve the evaluation and monitoring of agricultural loans.

Keywords: Evaluation of agricultural loans, monitoring of agricultural credits, delay of agreed quotas.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad nuestro país va camino al desarrollo social, económico y financiero, y para conseguir este fin es necesario que las organizaciones fortalezcan aún más su participación en el desarrollo económico.

Capítulo I, presenta el Problema de la investigación; resalta la problemática, objetivos, justificación y la hipótesis de la investigación;

Capítulo II, presenta el Marco Teórico de la investigación; resalta los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y el marco conceptual;

El Capítulo III, está referido a la Metodología de la investigación; resalta el tipo y diseño de la investigación presentación, la población y muestra, así como también las técnicas, instrumentos de recolección y procesamiento de datos

El Capítulo IV, presenta el análisis e interpretación de los expedientes revisados; la Contratación y Verificación de los Objetivos Planteados e Hipótesis de la investigación,

Finalmente en el Capítulo V se presenta las Conclusiones, Recomendaciones y luego la bibliografía y los Anexos del trabajo de investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Hoy en día en el Perú Actualmente las instituciones financieras tienen una importante participación en el mercado financiero y están orientados principalmente al financiamiento de segmentos de bajos recursos económicos, en especial las instituciones dedicadas a otorgar créditos individuales como al sector agropecuario y sector Pyme que generan sus ingresos.

Financiera Confianza desarrolla sus operaciones en la ciudad de Tarata otorgando créditos y captando ahorristas; en el transcurso del tiempo han surgido problemas como: retraso de cuotas, refinanciamientos y aumento de la morosidad, es por ello que esta situación ha ido perjudicando a la Financiera Confianza. Y se ha identificado problemas en la evaluación de créditos financieros al usuario y el inadecuado seguimiento del mismo.

## 1.2. Definición del problema

### **Problema Principal:**

¿Cuáles son los principales riesgos referidos al flujo de caja en la evaluación de créditos agropecuarios, su seguimiento y el retraso en el pago de las cuotas pactadas de los créditos otorgados por la Financiera Confianza en la Oficina BN de Tarata periodo 2017?

### **Problemas Secundarios:**

- a. ¿De qué manera la evaluación de documentos influye como principales riesgos referidos al flujo de caja en la evaluación de créditos agropecuarios, su seguimiento y el retraso en el pago de las cuotas pactadas de los créditos otorgados por la Financiera Confianza en la Oficina BN de Tarata periodo 2017?
- b. ¿De qué manera la revisión del historial crediticio influye como principales riesgos referidos al flujo de caja en la evaluación de créditos agropecuarios, su seguimiento y el retraso en el pago de las cuotas pactadas de los créditos otorgados por la Financiera Confianza en la Oficina BN de Tarata periodo 2017?
- c. ¿De qué manera el seguimiento de los créditos influye como principales riesgos referidos al flujo de caja en la evaluación de créditos agropecuarios, su seguimiento y el retraso en el pago de las cuotas pactadas de los créditos otorgados por la Financiera Confianza en la Oficina BN de Tarata periodo 2017?

### 1.3. Objetivos de la investigación

#### **Objetivo general:**

Analizar los principales riesgos referidos al flujo de caja en la evaluación de créditos agropecuarios, su seguimiento y el retraso en el pago de las cuotas pactadas de los créditos otorgados por la Financiera Confianza en la Oficina BN de Tarata periodo 2017.

#### **Objetivos específicos:**

- a. Determinar de qué manera la evaluación de documentos influye en los riesgos referidos al flujo de caja en la evaluación de créditos agropecuarios, su seguimiento y el retraso en el pago de las cuotas pactadas de los créditos otorgados por la Financiera Confianza en la Oficina BN de Tarata periodo 2017.
- b. Determinar de qué manera la revisión del historial crediticio influye en los riesgos referidos al flujo de caja en la evaluación de créditos agropecuarios, su seguimiento y el retraso en el pago de las cuotas pactadas de los créditos otorgados por la Financiera Confianza en la Oficina BN de Tarata periodo 2017.
- c. Determinar de qué manera el seguimiento de los créditos influye en los riesgos referidos al flujo de caja en la evaluación de créditos agropecuarios, su seguimiento y el retraso en el pago de las cuotas pactadas de los créditos otorgados por la Financiera Confianza en la Oficina BN de Tarata periodo 2017.

#### 1.4. Justificación y limitaciones de la investigación

Activos morosos, son prestamos en mora, por buen lapso de tiempo.

Asimismo, se justifica por cuanto se va hacer un estudio sobre la problemática de la Gestión de cobranza de la financiera para poder plantear alternativas de solución.

#### 1.5. Variables

Variable 1: Evaluación de Créditos Agropecuarios

Variable 2: Retrasos en el pago de cuotas

Tabla 1  
*Operacionalización de variables*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE 1: Evaluación de Créditos Agropecuarios	Evaluación de documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos personales de la persona natural y/o cónyuge.</li> </ul>
	Revisión del historial crediticio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Historial crediticio con otras entidades bancarias y financieras.</li> </ul>
	Seguimiento de los créditos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Historial crediticio con proveedores.</li> <li>• INFOCORP</li> </ul>
VARIABLE 2: Retrasos en el pago de Cuotas	Morosidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mora de 3 meses</li> </ul>
	Reprogramación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajuste de flujos de caja esperados.</li> </ul>
	Refinanciamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posterior a la gestión de cobranza.</li> </ul>

*Fuente:* Elaboración Propia

## **1.6. Hipótesis de la investigación**

### **Hipótesis general:**

Las principales debilidades en la evaluación de créditos están referidas a los ingresos sobreestimados y egresos subestimados, asimismo existe un bajo seguimiento a los créditos proporcionados por la Financiera Confianza en la Oficina BN de Tarata periodo 2017.

### **Hipótesis específicas:**

- a. Las evaluaciones de documentos están referidas a los ingresos sobreestimados y egresos subestimados, asimismo existe un bajo seguimiento a los créditos proporcionados por la Financiera Confianza en la Oficina BN de Tarata periodo 2017.
- b. Las revisiones del historial crediticio están referidas a los ingresos sobreestimados y egresos subestimados, asimismo existe un bajo seguimiento a los créditos proporcionados por la Financiera Confianza en la Oficina BN de Tarata periodo 2017.
- c. Los seguimientos de los créditos están referidas a los ingresos sobreestimados y egresos subestimados, asimismo existe un bajo seguimiento a los créditos proporcionados por la Financiera Confianza en la Oficina BN de Tarata periodo 2017.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

Se ha determinado la existencia de los siguientes antecedentes bibliográficos:

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

El primer antecedente internacional consultado fue la investigación de Gálvez (2006) titulado: “Financiación y Comercialización Agrícola en América Latina”, el mismo que fue elaborado con el propósito de obtener información relevante acerca las fuentes de financiamiento.

El autor concluye que:

- Los comerciantes del sector Agrícola financian sus actividades con fondos propios y cuando requieren financiamiento acuden a terceros (familiares, amigos y/o prestamistas informales); y está en función al tamaño y antigüedad de la empresa variando según el país y las agro cadenas.
- Los molinos tienen mayor acceso comparativo a financiamiento formal, esto permite que represten a otros agentes de la cadena como medio para asegurarse la compra del producto. Las instituciones financieras son renuentes al brindar préstamos a largo plazo, ya que es riesgosa y por ende se necesitan habilidades específicas para

manejar el riesgo el riesgo a costos razonables en donde la entidad no se vea afectada.

El segundo antecedente internacional consultado fue la investigación de Rodríguez Bauza (2015), titulado: “Sistema de Evaluación del Riesgo en el Otorgamiento de Créditos Agropecuarios dentro del Sistema Bancario Venezolano”, el mismo que fue elaborado con la finalidad de obtener el título de Especialista en Instituciones Financieras en mención de Análisis y Gestión de las Instituciones Financieras.

El autor concluye en lo siguiente:

- La mayoría de las instituciones financieras de Venezuela realiza un análisis financiero (situación financiera y capacidad de pago) para la evaluación de créditos del sector agropecuario; a su vez, se considera las fortalezas y debilidades del solicitante para así establecer las condiciones de crédito de un monto asignado.
- El retraso de pago del solicitante trae efectos importantes dentro de las instituciones financieras creando un efecto negativo en el sistema bancario. Los bancos se están adaptando a la nueva ley de crédito del sector agrario; ya que esta beneficia en un mayor porcentaje al solicitante.

El tercer antecedente internacional consultado fue la investigación de Barcena, Prado, Beteta & Lennox (2015) titulado: “Gestión integral de riesgos y seguros agropecuarios en Centroamérica y la República Dominicana: Situación actual y líneas de acción potenciales”.

### 2.1.2. Antecedentes nacionales

El primer antecedente nacional consultado fue la investigación de Choque Ramos (2017) , titulado: “Debilidades en evaluación de Créditos Agropecuarios referidos a Ingresos y Egresos, seguimiento de cuotas pactadas en la caja rural de Ahorro y Crédito Los Andes – Oficina Juliaca: 2015”, el mismo que fue elaborado con la finalidad de optar por el título profesional de Licenciada en Administración.

La autora concluye que:

- La debilidad que causa mayor impacto en la evaluación de créditos es la capacidad de pago de los clientes y el bajo seguimiento del mismo; generando retrasos en pagos de cuotas de créditos otorgados en un 32.50% y afectando a la entidad financiera e incrementando la morosidad.

El segundo antecedente nacional consultado fue la investigación de Viera Silva (2018) titulado: “Financiamiento Agrícola para pequeños Productores de Arroz Oriza Sativa, en el valle del Chira campaña I-2016”, el mismo que fue elaborado con la finalidad de optar el título profesional de Ingeniero Agrónomo por la Universidad Nacional de Piura.

La autora concluye que:

- Los pequeños productores agrícolas prefieren trabajar con Cajas Municipales, ya que confían y tienen respaldo por parte de dichas entidades financieras al momento de realizar campañas de su rubro; generándoles mejor calidad de vida y facilitándoles el pago de sus préstamos, sin perjudicarles cubriendo sus necesidades familiares y de negocio.
- Si bien, las tasas de interés de préstamo para el sector agropecuario son elevadas comparando con el sistema bancario, prefieren acudir a las cajas municipales, ya que los requisitos son menos exigentes, realizando una correcta inversión.

El tercer antecedente nacional consultado fue la investigación de Echeandia Bances (2016) Titulado: “Efecto de la escasas facilidades de Financiamiento en el Desarrollo Económico de las Microempresas Agrícolas del Distrito de Chiclayo, Departamento de Lambayeque año 2015”, el mismo que fue elaborado con la finalidad de optar el Título Profesional de Contador Público por la Universidad Señor de Sipan.

La autora concluye:

- El sector agrícola no es atendido por parte de las entidades financieras de manera eficiente representando solo el 8% de créditos otorgados al rubro; conllevando a limitarlos en competitividad. Y este panorama se da porque los microempresarios agrícolas no cuentan con ingreso fijo mensual y solo por campañas de producción, generando dudas en la capacidad de pago o riesgo para la entidad financiera.
- Lambayeque es una zona agraria extensa con poco recurso económico limitándolos en generar mayor rentabilidad y producción. Por ello; las entidades financieras van a influir directamente en otorgamiento de crédito de las microempresas porque no cuentan con un capital considerado para ejecutar sus operaciones en cualquier rubro.

### 2.1.3. Antecedentes locales

El primer antecedente local consultado fue el trabajo de investigación elaborado por Martínez Sardón (2006) titulado "Los Riesgos Crediticios y su Influencia en los Resultados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. Período 2004", el mismo que fue elaborado para obtener el título profesional de Licenciada en Administración por la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

La autora concluye:

- El sector de Agricultura presenta un nivel de Morosidad alto, lo que ocasiona un incremento de riesgo en Caja Municipal de Ahorros de Crédito S.A. Tacna afectando también, la rentabilidad, utilidades y el sobreendeudamiento por parte de los deudores.
- El riesgo crediticio, influye directamente en la rentabilidad y los desembolsos se ven reflejados en la financiación de recursos propios, en donde no se diferencia por su naturaleza (Ahorro corriente, plazo fijo, CTS) impidiendo que se visualice el costo del dinero que se coloca.

El segundo antecedente local consultado fue el trabajo de investigación elaborado por Calloapaza Cañahuara (2017) titulado "El comportamiento de la Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Creditos Tacna S.A. y su incidencia en los resultados de la Gestión crediticia, en las agencias de Tacna Periodo 2010-2014", el mismo que fue elaborado para obtener el Grado Académico de Magister en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Privada de Tacna.

La autora concluye:

- La morosidad de los clientes ha sido desfavorable en un 25%, ya que se comprueba un deterioro de la cartera de créditos.
- En el contexto financiero bruto (ingresos financieros), se incrementaron solo en un 12.70% y fue negativo en el año 2013 y 2014. Dicha entidad ha venido cumpliendo un rol indispensable en la

zona rural respecto a acceso de créditos; pero, a su vez el deterioro de la cartera crediticia en consecuencia del ingreso de otras entidades al sistema bancario que se dedica a brindar créditos al mismo segmento de mercado.

El tercer antecedente local consultado fue el trabajo de investigación elaborado por Vega Paniagua titulado "Influencia de la calidad de servicio en la Satisfacción de los usuarios de Agrobanco, en la Provincia de Tacna, 2018", el mismo que fue elaborado para obtener el Título Profesional de Ingeniero en Economía Agraria por la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

La autora concluye en que:

- La cartera de clientes de Agrobanco en la Provincia de Tacna en su mayoría son varones (81%) entre las edades de 31- 40 años.
- Los clientes de Agrobanco consideran que la atención y el servicio brindado por dicha institución financiera son calificados como "Satisfecho" y en cuanto a la calidad de servicio es "Regular" ya que los usuarios consideran que la confianza, seguridad y capacidad de respuesta influyen directamente en ello.

## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. Sistema Financiero

Las funciones del sistema financiero es asignar recursos monetarios o no monetarios.

Es así, que la intermediación financiera subsiste, en la medida en que hay incentivos para su desarrollo. (Meneses Ceron & Macuace Otero, 2011)

### 2.2.2. Productos Crediticios

Se señala a los siguientes

- a. Créditos a la actividad agropecuaria del sistema Bancario:  
Créditos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades pecuarias. (Andes, 2014):
- b. Disposiciones comunes a los préstamos de habilitación y refaccionarios:  
Cuando el acreditario suscribe pagares a la orden del acreditante. Entonces, el destino de los créditos es:
  - Habilitación o avío: para destinarse a invertir en la producción, de bienes de capital y de trabajo.
  - Refacciones: Se destinan para invertir en bienes.

La formalidad de los préstamos se plasman en un contrato o suscripción de pagarés.

- c. Mecanismos de disposición del Crédito

Se realiza dos mecanismos:

- El acreditado con la suscripción de un pagare
- El banco entrega a un tercero mediante una firma del acreditado.

#### d. Extinción del Crédito

Se extingue por:

- Por haber dispuesto el acreditado de la totalidad.
- Por la expiración del término convenido.
- Por la falta o disminución de garantías.

### 2.2.3. Evaluación de Créditos

Algunos métodos incluyen sistemas de puntuación interna y calificaciones de líneas de crédito y prestatarios; análisis de descuento de flujos de caja; modelos de sensibilidad automatizados y calificaciones externas como las emitidas por moodys investors service, Fitch Ratings y Standard & Poors.

Tabla 2  
*Evaluación de Créditos*

IDENTIFICAR LA OPORTUNIDAD CREDITICIA	EVALUAR AL POSIBLE PRESTATARIO	TOMAR LA DECISIÓN DEL CRÉDITO	DESEMBOLSAR EL CRÉDITO	CONTROLAR EL CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Buscar nuevas oportunidades.</li> <li>○ Realizar los contactos iniciales con el posible prestatario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Realizar los riesgos del negocio.</li> <li>○ Revisar los riesgos financieros.</li> <li>○ Revisar los riesgos estructurales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Decisión del responsable de créditos.</li> <li>○ Decisión de la directiva.</li> <li>○ Decisión del consejo de administración para los créditos significativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Acuerdo legal.</li> <li>○ Poner el dinero a disposición del prestatario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Controlar el rendimiento financiero del prestatario.</li> </ul>

*Fuente:* (Apostolik, Christopher, & Went, 2011)

### 2.2.4. Evaluación Crediticia

Es una metodología por medio del cual se estudian, analizan y evalúan las fuerzas, debilidades, amenazas y oportunidades de las empresas, sirviendo

de instrumento para analizar el entorno de un organismo, su base legal, políticas, planes, sistemas y controles.

#### **2.2.5. Toma de decisiones crediticias**

La precisión del modelo de tarificación de créditos es esencial, en muchos casos, los bancos tienen un margen extremadamente estrecho entre el beneficio que obtienen por los créditos y los costes de financiar, analizar y controlar los créditos.

Es así que, los prestatarios con mayor riesgo pagan más que los prestatarios con menor riesgo.

Algunos créditos están estructurados para penalizar a los prestatarios, con tipos de interés más altos, si su calidad crediticia disminuye.

Es así que, los bancos se benefician del diferencial de tipo de interés entre sus activos y sus pasivos; los tipos de interés tanto de los créditos captados como de los concedidos, los fija el mercado y se identifican por un índice.

En ocasiones, los bancos señalan los precios que cobran en los créditos como el margen de beneficio respecto de un índice.

#### **2.2.6. Control Crediticio**

Los procesos crediticios de los bancos reflejan variaciones. Los créditos solicitados por cantidades significativas, deben ser revisados por un comité de riesgos.

“Ofrecer un servicio de calidad, gestionar los riesgos y establecer un control constante del crédito o la línea de crédito”. (Apostolik, Christopher, & Went, 2011)

#### **2.2.7. Proceso de análisis de Solvencia crediticia**

Es la capacidad de pago de un cliente.

Las cinco “C” de crédito: otorgan un marco operacional para un proceso crediticio, para las pequeñas empresas y al sector de la PYMES. (Apostolik, Christopher, & Went, 2011)

a. Carácter:

Los bancos tienen un alto grado de confianza en otorgación de crédito a empresas solventes.

b. Capital:

Es la cantidad de dinero o recursos de los accionistas invertidos en la empresa como activos. Es así que en las medianas y pequeñas empresas, la solvencia financiera de los accionistas está estrechamente ligada al futuro de la empresa, no solo revisan los estados financieros sino también la situación personal y la información crediticia de los accionistas.

c. Condiciones:

Cuando un prestatario incumple, el prestamista asume el riesgo reputacional, es así que, los bancos tienen responsabilidades frente a los accionistas de la empresa y los depositantes confían en que los negocios sean rentables

d. Capacidad:

El analista de crédito revisa la información personal y financiera necesaria del prestamista para poder otorgar el crédito referido.

e. Colateral:

En caso que el prestamista no puede asumir las obligaciones de pago, el banco puede tomar el control de sus activos cubriendo los términos de crédito otorgados.

### **2.2.8. Morosidad**

Es el incumplimiento en las obligaciones de pagos contraídos con una entidad financiera por parte del deudor.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Amortización**

Es el pago periódico para la cancelación de una deuda u obligación; amortizar la deuda es la devolución gradual del capital prestado mediante pagos periódicos.

### **2.3.2. Análisis Financiero**

Son principios, técnicas y procedimiento que se utilizan para transformar la información reflejada en los estados financieros.

### **2.3.3. Calendario de Reembolsos**

Es la programación de los pagos de un crédito de acuerdo con la fecha de su vencimiento, en un periodo determinado.

### **2.3.4. Capacidad de Endeudamiento**

Magnitud que representa el importe total de recursos que una persona puede asumir sin altas probabilidades incurrir en insolvencia o liquidez.

### **2.3.5. Cliente**

Persona que adquiere un bien o servicio determinado para su beneficio

### **2.3.6. Crédito**

Se refiere a la suma de condiciones morales y económicas de una persona y principalmente a las negociaciones entre ambas.

### **2.3.7. Deuda**

Obligación que tiene una persona por pagar otra, con el conocimiento de devolver algo.

### **2.3.8. Evaluación de Crédito**

Las evaluaciones son resultados, de calificación y otras actividades que pueden determinar el desempeño de una institución en términos financieros.

### **2.3.9. Informes Periódicos**

Se compara la evolución real con la esperada por el cliente. Este tipo de informe no requiere la realización de visitas programadas

### **2.3.10. Interés**

Cantidad que se paga por el uso de una suma de dinero tomada en concepto de crédito.

### **2.3.11. Inversión**

Gasto de dinero que se realiza en un proyecto con la intención de que compensen el capital invertido y creen en tener beneficio.

### **2.3.12. Mora**

Tiempo en que un cliente se retrasa en hacer los pagos de capital o intereses conforme a un calendario o fechas pactadas en un contrato de préstamo contraído.

### **2.3.13. Recuperación**

Es el retorno de lo que se ha prestado o invertido.

Riesgo de operación

Son pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal, de la tecnología de información, o eventos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y de reputación.

### **2.3.14. Visitas al cliente**

Estas se realizan en forma periódica.

## CAPÍTULO III

### MÉTODO

#### 3.1. Tipo de investigación

Para la determinación del tipo de investigación se tomó en cuenta a (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010), en el cual indica que la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice; en nuestra investigación nos permitió describir hechos, fenómenos de forma sistemática, permitiendo interpretar dichos fenómenos.

El método de investigación utilizado es deductivo ya que permite un razonamiento destinado a obtener conclusiones generales para explicaciones particulares.

En la investigación se recopilará información teórica sobre los procedimientos de evaluación de créditos, seguimiento de créditos; los cuales permitirán analizar la situación de la entidad ya que este método parte de los datos generales aceptados como válidos para llegar a una conclusión de tipo particular.

Tomando como referencia a (Bernal, 2010), el método analítico consiste en la identificación de un concreto o abstracto en sus componentes, tratando de descubrir las causas; el presente método se utilizará en la exposición de resultados ya que, al realizar el análisis de los expedientes respecto a la evaluación y seguimiento de créditos, asimismo las causas de los retrasos en las cuotas pactadas.

### **3.2. Diseño de investigación**

El diseño de investigación que se utilizó fue transversal no experimental, ya que según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010), indica que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos; El diseño transaccional o transversal recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Con la presente investigación no se influyó solo se observó y se analizó, además se consideró el lapso de un año como un solo periodo en relación a todo el tiempo de existencia de la empresa, describiendo en qué medida existe el problema para luego proponer lineamientos en la evaluación y seguimiento de créditos agropecuarios, transversal porque se dio en un solo momento.

### **3.3. Población y muestra**

La población para la realización del trabajo de investigación, está conformada por 180 expedientes de los créditos que se otorgaron en el año 2017 por Financiera Confianza Oficina BN Tarata.

Para el Trabajo de investigación se estableció un muestreo intencional por conveniencia, teniendo en cuenta la concepción de Fassio, Pascual, & M Suárez (2004) que consideran a este tipo de muestra como “Muestra disponible o accesible, en las que el investigador incluye a los casos a los cuales tiene acceso” situación que corresponde a las características de obtención y acceso a la información que otorgó la entidad financiera en estudio; y que accedimos a 20 expedientes de Financiera Confianza Oficina BN Tarata.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Técnicas generales para obtener información, Para la recolección de datos para probar la hipótesis se aplicó un conjunto de proceso secuencial y riguroso a los expedientes a los que tuvimos acceso.

### **3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

La primera tarea es describir datos, los valores o las puntuaciones obtenidas para cada variable es decir un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías.

En nuestra investigación se aplicará técnicas estadísticas para tabular los resultados obtenidos, primero realizaremos la distribución de frecuencias de acuerdo al margen de ventas, utilidad neta de otros negocios, cabe resaltar que la distribución de frecuencias se realizará de acuerdo al monto de créditos otorgados; asimismo se elaborará un cuadro de cuotas y días de retraso que se presentan y por último se elaborará un cuadro del seguimiento de créditos realizado por los asesores de negocio de la entidad financiera, se resalta que el seguimiento de créditos se identificará al hallar los formatos de informe de seguimiento post desembolso en los expedientes.

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

#### **4.1. Presentación de resultados por variables**

En este apartado se muestra la situación de las evaluaciones crediticias, seguimiento y el retraso de las cuotas pactadas que se realiza en la Financiera Confianza - Oficina Bn Tarata, esta información ayudará como base de la presente investigación; posteriormente se desarrolla el análisis e interpretación de los resultados de la investigación.

El instrumento que se utilizo es el análisis documental que se realizó a los expedientes de créditos de la entidad financiera en estudio; también se muestra en una tabla el margen que consideran en las evaluaciones crediticias, asimismo se elaboró un cuadro del seguimiento de créditos de las diferentes zonas de atención. Luego se presenta un análisis detallado de los días de retraso que incurren los clientes en el pago del préstamo.

Esto permitió analizar las principales debilidades en las evaluaciones y seguimiento de créditos, así mismo las causas que ha influido en el retraso de pago.

#### **4.1.1. Análisis de ingresos de créditos agropecuarios**

Se realizó el análisis de 20 expedientes de las diferentes zonas de atención de Financiera Confianza - Oficina Bn Tarata, esto con la finalidad de identificar las debilidades en la evaluación de créditos, referidos a los ingresos que se reflejan en el margen de ventas, lo cual hace referencia a la diferencia entre el precio de venta y el coste del producto o servicio, es una medida del beneficio de venta del producto.

Las tablas se elaboraron de acuerdo al análisis realizado a los expedientes, se resalta que la tabla está dividida de acuerdo al monto de créditos, y los márgenes están de acuerdo al promedio de la cantidad de créditos de cada zona.

## 1. Análisis de ingresos para actividades Agropecuarias

Según la revisión y análisis de expedientes se pudo identificar los créditos otorgados por zonas y de diferentes montos:

Tabla 3  
*Margen de ventas*

Montos (S/.)	Zonas	Cant.	Monto (S/.)	Margen de Ventas %	Promedio
1000-3000	Tarata	1	S/. 1,000.00	41.99	58.80
	Tarata	2	S/. 2,000.00	58.72	
	Chucatamani	1	S/. 3,000.00	75.70	
3001-6000	Chucatamani	1	S/. 3,500.00	37.91	62.98
	Tarata	2	S/. 4,000.00	70.24	
	Ticaco	1	S/. 4,000.00	29.86	
	Estique	1	S/. 5,000.00	104.34	
	Tarata	2	S/. 5,000.00	48.17	
	Pachia	1	S/. 6,000.00	61.45	
	Susapaya	1	S/. 6,000.00	88.90	
	Estique	1	S/. 8,000.00	82.84	
6001-9000	Tarucachi	1	S/. 9,000.00	102.54	92.69
9001-12000	Pachia	1	S/. 10,000.00	45.67	38.22
	Susapaya	1	S/. 10,000.00	41.28	
	Ticaco	1	S/. 10,000.00	27.69	
12001-15000	Estique	1	S/. 13,000.00	59.21	62.39
	Ticaco	1	S/. 15,000.00	65.58	
TOTAL EXP.		20			

*Fuente:* Análisis de Expedientes Financiera Confianza-Oficina BN Tarata (Elaboración propia)

En la tabla 03, se refleja que en los créditos de s/. 1000.00 – 3000.00 de las diferentes zonas de atención de la entidad financiera en estudio, existe una similitud de márgenes, esto se debe a la generalización de la actividad agropecuaria en las diferentes zonas.

Respecto a los créditos de s/. 3001 – 6000, se evidencia que los márgenes mínimos se consideran en la zona de Ticaco, como podemos ver es del 29.86%, asimismo en la zona de Estique se considera un margen del 104.34%, lo cual nos demuestra el excelente negocio.

En los créditos de s/. 6001.00 – 9000.00, se resalta que el margen promedio es de 92.69%, teniendo en estique el 82.84% y en Tarucachi 102.54%.

En los créditos de s/. 9001.00 – 12000.00 se considera un margen promedio de 38.22%, teniendo en Ticaco el margen inferior de 27.69% y el margen alto en la zona de Pachia dando un 45.67%.

En los créditos de s/. 12001.00 – 15000.00, se puede observar que se considera un margen promedio de 62.39 %; teniendo en Estique de 59.21% y en Ticaco el margen de ventas es 65.58%.

Cabe precisar que, para el pago correspondiente de las cuotas, el asesor de negocios considera el margen de ventas. A mayor monto de préstamo requerido es necesario mayor margen de venta, para la aprobación y justificación de crédito. Considerando los porcentajes obtenidos, se puede ver que, en las evaluaciones crediticias realizadas se consideran utilidades altas, lo cual genera el incremento del margen de ventas, ello se puede evidenciar en las zonas de Estique, Tarucachi y Susapaya.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos podemos afirmar que los márgenes altos que se presentan, es debido a que se considera utilidades altas, lo cual genera el incremento del margen de ventas y por ello no se llega a identificar con eficiencia la capacidad de pago de los clientes. Ello repercute con incremento en la cartera de morosidad.

## 2. Resumen global de márgenes de ventas mensuales

Resumen del margen de ventas de las diferentes zonas, de los créditos otorgados por Financiera Confianza - Oficina Bn Tarata

Tabla 4  
*Los Resumen de margen de Ventas*

Montos S/.	Margen de Ventas %
1000 - 3000	58.80
3001 - 6000	62.98
6001 - 9000	92.69
9001 - 12000	38.22
12001 - 15000	62.39

*Fuente:* Elaboración propia

En la tabla 04, se refleja el resumen de los márgenes de venta que se considera en los diferentes montos de créditos, lo cual se muestra claramente que los préstamos de montos en el rango de S/ 6 001.00 hasta S/ 9 000.00 es donde se encuentra el mayor margen de ventas , teniendo como promedio 92.69%, lo que implicaría que a mayor monto se va incrementando el margen, pero también tenemos que en el rango de préstamos de S/ 9 001.00 hasta S/ 12 000.00 se cuenta con un margen de ganancia de 38.22%, se podría pensar que es una muestra de la política agresiva institucional en colocación de crédito. Ello hace que se caiga en subjetividad en el momento de evaluar.

### 4.1.2. Análisis de gastos o egresos en créditos agropecuarios

En este apartado se detalla la subestimación de egresos en cuanto a los gastos de negocio, dado que, no se consideran objetivamente los rubros como: producción, transporte o flete. Por otra parte, en el rubro de gastos de familia también hay deficiencias en la estimación de gastos, dado que se deberían considerar los siguientes puntos: alimentación de familia, vestido de familia, transporte, educación de los hijos, salud, alquiler y entre otros.

Tabla 5  
Gastos de negocio

Montos S/.	Zonas	Cant.	Gastos de Negocio S/.	Promedio G. de Negocio S/.
1000-3000	Tarata	1	S/. 8,437.00	S/. 9,566.83
	Tarata	2	S/. 7,961.50	
	Chucatamani	1	S/. 12,302.00	
	Chucatamani	1	S/. 7,757.00	
	Tarata	2	S/. 6,922.50	
3001-6000	Ticaco	1	S/. 9,442.00	S/. 13,759.93
	Estique	1	S/. 10,885.00	
	Tarata	2	S/. 7,973.00	
	Pachía	1	S/. 16,308.00	
	Susapaya	1	S/. 37,032.00	
6001-9000	Estique	1	S/. 18,743.00	S/. 17,028.80
	Tarucachi	1	S/. 15,314.60	
	Pachía	1	S/. 13,084.00	
9001-12000	Susapaya	1	S/. 26,552.16	S/. 22,059.72
	Ticaco	1	S/. 26,543.00	
12001-15000	Estique	1	S/. 24,682.00	S/. 23,391.50
	Ticaco	1	S/. 22,101.00	

Fuente: Análisis de expedientes Financiera Confianza-Oficina BN Tarata (Elaboración propia)

De acuerdo a la tabla N° 05, se muestra los gastos de negocio que se considera en las evaluaciones crediticias de diferentes zonas, en los créditos de s/. 1000.00 – 3000.00, como podemos ver los gastos son reducidos, debido a que se muestra en la tabla el promedio que se considera en los gastos de negocio s/. 9566.83.

Respecto a los créditos de s/. 3001.00-6000.00, nos muestra como promedio el gasto de negocio de s/. 13 759.93.

En los créditos de s/. 6001.00 – 9000.00, se considera en promedio los gastos de negocio s/. 17 028.80.

En los créditos de s/ 9001.00 – 12000.00, se consideran el promedio de gasto de negocio de s/. 22 059.72.

En los créditos de s/.12001.00 – 15000.00, el gasto promedio de negocio que consideran en negocio es de s/. 23 391.50.

Considerando el análisis realizado a los expedientes de créditos y observando la tabla 04 en cuanto a los gastos que se consideran en las evaluaciones, se pudo identificar que se toma en cuenta montos reducidos en la mayoría de los expedientes analizados debido a que en los gastos no se considera gastos que incurren en educación, transporte y entre otros; en cuanto a los gastos de negocio no se considera transporte de ganado, alimento balanceado ni sanidad.

Por estas razones en las evaluaciones crediticias, no se llega a identificar objetivamente la capacidad de pago de los clientes lo cual ocasiona retraso en su cancelación.

#### **4.1.3. Análisis de seguimiento de créditos agropecuarios realizado por los asesores de negocio y el retraso en el pago pactado de los créditos otorgados por financiera confianza-Oficina BN Tarata**

##### **1. Seguimiento de Créditos en Créditos Agropecuarios**

Se realizó el análisis y revisión de 20 expedientes de las diferentes zonas de atención de la Financiera Confianza - Oficina Bn Tarata, los cuales se han realizado con la finalidad de hallar los informes de seguimiento post desembolso en los expedientes de los clientes, lo cual corrobora y/o evidencia el seguimiento realizado. Cabe resaltar que en algunos casos los asesores de negocio no adjuntan los informes de seguimiento post desembolso que realizan, pero en nuestra investigación tomaremos en cuenta la información necesaria que se evidencia en los expedientes de crédito.

Tabla 6  
*Seguimiento de Créditos*

Zonas	Informes	
	Inf. Realizados	Inf. No Realizados
Chucatamani	2	0
Estique	2	1
Pachia	1	1
Susapaya	2	0
Tarata	6	1
Tarucachi	1	0
Ticaco	1	2
Total	15	5
Total %	75	25

*Fuente:* Análisis de Expedientes Financiera Confianza-Oficina BN Tarata  
(Elaboración propia)

En el tabla N° 06 en relación al seguimiento de créditos que realizan los asesores de negocio de la Financiera Confianza - Oficina Bn Tarata, se puede observar que al 75.00% del total de expedientes revisados y analizados se le plasmaron el seguimiento correspondiente, ya que se evidencio al hallar los informes de seguimiento post desembolso en los expedientes; sin embargo en el 25.00% de expedientes no se halló los informes de seguimiento post desembolso; por lo que asumimos que no se realizó el seguimiento correspondiente.

Considerando los resultados de la tabla 05, se afirma que los asesores de negocio no realizan un buen seguimiento crediticio, lo que ocasiona que los prestatarios destinen el crédito a otras actividades. En consecuencia, no se cumple con el pago pactado.

Tabla 7  
*Seguimiento de créditos*

Informes De Seguimiento 2017	
Inf. Realizados	Inf. No Realizados
75.00%	25.00%

*Fuente:* Análisis de Expedientes Financiera Confianza-Oficina BN Tarata  
(Elaboración propia)

En la tabla N°07 se puede observar que el seguimiento crediticio realizado a los créditos otorgados, antes que se retrasen en las cuotas pactadas; se realizó en el 75.00% de expedientes analizados, sin embargo, en un 25.00% de expedientes analizados no se evidenció el seguimiento correspondiente. Por lo tanto, es una de las razones para que se incremente la cantidad de morosos.

## 2. Retraso de cuotas pactadas

En la siguiente tabla, se detalla los días de retraso que presentan los clientes en el pago de sus cuotas, se indica que es un solo pago considerando que son préstamos dados por campaña:

Tabla 8  
*Retraso de cuotas pactadas*

Montos (S/.)	Zonas	Cant.	Monto (S/.)	Días de Retraso o Mora
1000-3000	Chucatamani	1	S/. 3,000.00	90
	Tarata	1	S/. 1,000.00	50
	Tarata	1	S/. 2,000.00	180
	Tarata	1	S/. 2,000.00	30
3001-6000	Chucatamani	1	S/. 3,500.00	50
	Estique	1	S/. 5,000.00	30
	Pachia	1	S/. 6,000.00	40
	Susapaya	1	S/. 6,000.00	60
	Tarata	1	S/. 4,000.00	60
	Tarata	1	S/. 4,000.00	60
	Tarata	1	S/. 5,000.00	180
	Tarata	1	S/. 5,000.00	60
6001-9000	Ticaco	1	S/. 4,000.00	90
	Estique	1	S/. 8,000.00	100
	Tarucachi	1	S/. 9,000.00	50
9001-12000	Pachia	1	S/. 10,000.00	80
	Susapaya	1	S/. 10,000.00	40
12001-15000	Ticaco	1	S/. 10,000.00	30
	Estique	1	S/. 13,000.00	60
	Ticaco	1	S/. 15,000.00	80

*Fuente:* Análisis de Expedientes Financiera Confianza-Oficina BN Tarata (Elaboración propia)

Según la tabla 08 podemos decir que: en los préstamos de S/ 1 000.00 a S/ 3 000.00 se observa que el cliente que tiene menos retraso es de Tarata (30 días) y el de mayor retraso también es de Tarata (180 días).

En el segundo grupo, podemos ver que el cliente que menos retraso tiene es de Estique (30 días) y el que tiene mayor mora es de Tarata (180 días), en el Tercer grupo el de menos retraso es de Tarucachi (50 días) y el de mayor retraso es de Estique (100 días).

En el cuarto grupo se puede observar que el cliente con menor retraso es de Ticaco y el de mayor retraso es de Pachia, asimismo tenemos en el quinto grupo que el de menor retraso pertenece a Estique y el de mayor retraso a Ticaco

Considerando los resultados obtenidos, se puede ver que, en la zona que se presentan mayores retrasos en los pagos es en Tarata, esta situación eminentemente se debe a que los asesores de negocio no identificaron bien su capacidad de pago y no realizaron el seguimiento correspondiente, en la medida que, con tal de elevar sus colocaciones se incurrió en esa falta, por ende, se presenta morosidad, asimismo se tiene que la zona que tiene menor retraso es Estique

#### **4.2. Contrastación de hipótesis**

Para contrastar las hipótesis en el estudio de investigación, se ha trabajado con los resultados obtenidos, siendo su síntesis como sigue:

Las principales debilidades en la evaluación de créditos agropecuarios son las ventas sobreestimadas, egresos subestimados en los créditos otorgados por la Financiera Confianza - Oficina Bn Tarata.

En las evaluaciones de crédito realizado por los asesores de negocio de Financiera Confianza - Oficina Bn Tarata, se pudo contrastar varias debilidades en la (tabla N° 02) en el cual se puede observar que sobreestimaron las ventas ya que se observa en los expedientes analizados hay márgenes de ventas altos; asimismo se halló que en la mayoría de los

expedientes analizados cuentan con similares utilidades, no se toma en cuenta que en las diferentes zonas no siempre las utilidades son parejas, debido a que los precios de venta varían de acuerdo a las zonas.

En la (tabla N° 04) se observa que los gastos de negocio son reducidos, ya que según se vio en las evaluaciones no se toma en cuenta gastos respecto al transporte, sanidad ni asistencia técnica, por ello se identificó que el promedio de los gastos mensuales del negocio son reducidos; asimismo se observa en las tablas anteriormente mencionados que en la evaluación crediticia los gastos son reducidos, ya que no se considera los gastos que se incurre en educación, salud y entre otros. En lo que se refiere al seguimiento de créditos (Tabla 5) Por lo vertido la hipótesis queda probada.

### **4.3. Discusión de resultados**

Como se ha podido ver en el análisis se pudo identificar que los asesores de negocio de Financiera Confianza - Oficina Bn Tarata realizan una sobreestimación de ventas y sub estimación de egresos, lo cual se evidencia en las tablas 2, 3, 4, 5 y 6; por ello no se realiza una buena evaluación, asimismo no se ejecuta el seguimiento correspondiente de créditos antes de que los clientes registren días de retraso en sus cuotas, lo cual se evidencia en la tabla N° 7. Por ello se propone los siguientes lineamientos que buscan mejorar la evaluación y seguimiento de créditos agropecuarios.

#### **a. Lineamientos en la evaluación y seguimiento de crédito en cuanto a evaluación de ingresos**

Se propone que los asesores de negocio de Financiera Confianza - Oficina Bn Tarata, dentro de la evaluación cuantitativa referida a ingresos, tomen en cuenta las cinco “C” de crédito: propuesto por (Apostolik, Christopher, & Went, 2011), en el cual proporciona un marco operacional básico para una buena realización del proceso crediticio, por tanto deben considerar los cuadernos de apuntes de la venta, o en todo

caso como en el sector agropecuario no llevan un registro de ventas se debe realizar una preparación de entrevista de evaluación de crédito; la entrevista debe incluir un conjunto de preguntas abiertas, y obtener la mayor información posible, para así determinar los ingresos con que cuenta y así estipular la capacidad de pago del cliente.

Para determinar cabalmente las ventas, y por ende las compras y la utilidad que obtiene un cliente se efectuara con preguntas simples, estas preguntas siempre deben ser preguntas abiertas para que el cliente se explye con la actividad que realiza y de esta manera obtener la mayor información posible de la actividad que desarrolla.

Las preguntas deben rondar en base a 3 preguntas básicas:

- ¿Cuánto vendes?
- ¿Cuánto compras?
- ¿Cuánto gana?

De estas tres preguntas fundamentales, se realizarán otras preguntas para efectuar los cruces de información y saber si el cliente nos ha dado información veraz, o nos está mintiendo. Estas preguntas se aplican tanto a la actividad económica de comercio, producción y actividad agropecuaria. Partamos de la pregunta 1: 1.- ¿Cuánto vendes?

Dependiendo de la actividad agropecuaria las ventas pueden ser semanales o mensuales.

Si las ventas son semanales o mensuales, se efectuará las siguientes preguntas.

- ¿En cuántas semanas del mes vendes?, si son ventas semanales (pueden ser 2, 3 o 4 veces al mes)
- ¿Qué semanas vendes más?, aquí se elaborará un cuadro detallando las semanas del mes y anotamos las ventas por semana, si fueran ventas mensuales de la misma manera.

1° Semana	2° Semana	3° Semana	4° Semana
SN	SB	SB	SN

Donde

SB: Semanas buenas y/o altas

SN: Semanas normales yo bajas

- ¿Qué semanas vendes menos o son ventas normales?
- ¿Y cuánto vende en semanas altos y cuanto vendes en las semanas bajos o normales?, aquí el cliente indicara montos aproximados por ejm. en los SB de S/ 2600 a S/ 3600 y en los días normales o bajos SN de S/ 1300 a 2000.

Respondiendo a las siguientes incógnitas como:

- ¿Cuánto compras?

En esta pregunta nos permitirá conocer el flujo de sus compras, pudiendo ser estas semanal, mensual.

- ¿Con cuánto de dinero va a la feria agropecuaria? Esta pregunta es impórtate ya que permitirá conocer la renovación de su inventario y esta se cruzara con la siguiente pregunta.
- ¿Qué mercadería compra? En esta pregunta el cliente nos detallara la mercadería que compra en cantidad y precio. Por ejm. En el giro de compra de ganado vacuno y ovino.

¿Con cuánto dinero se va a la feria?	¿Qué mercadería compra?
El cliente nos dirá	3 Cabezas de ganado vacuno S/. 1,200.00 c/u
A la feria voy con S/. 4,500.00	3600
	3 Cabezas de ovino S/. 100.00 c/u=500.00
	TOTAL S/. 4,100.00

Nos permitirá realizar un cruce de información

- ¿Cuántas veces al mes, o la semana compra su mercadería?  
Tomando del ejemplo anterior la pregunta se puede hacer más específica, ¿En qué ferias de ganado compra su ganado?
- ¿Cuánto gana?  
En esta parte de la entrevista nos va a permitir conocer con certeza cuánto gana por cada producto (Ganado vacuno y ovino) que vende. Es decir del valor que VENDE con respecto a la COMPRA cuanto obtiene de UTILIDAD o Ganancia.  
$$\text{Ventas} - \text{Compras} = \text{UTILIDAD}$$
- ¿Cuánto gana por cada cabeza de ganado vacuno y cuánto gana por cada cabeza de ganado ovino?  
De las preguntas antes señaladas podemos realizar otras preguntas complementarias que permitirá conocer a un más la veracidad de sus ventas.
- Preguntas complementarias  
¿Cuántas cabezas de ganado lleva a la plaza de ganado vacuno y ovino?
- ¿Con cuánto de dinero regresa a su casa después de vender su ganado? Pregunta específica para el giro de negocio agropecuario.

- ¿Cuánto de mercadería tiene valorizado en su negocio? Esta información se cruzará levantando un inventario de la mercadería que posee el cliente.

Con la presente entrevista se podrá identificar el ingreso neto del cliente y dicha entrevista se debe adjuntar al expediente.

b. Lineamientos en la evaluación y seguimiento de crédito en cuanto a egresos

Se propone que los asesores de negocio dentro de la evaluación cuantitativa referida a egresos, tomen en cuenta lo siguiente:

- Gastos de Negocio

En caso de unidades productivas y servicios

- Los costos de producción: (costos de materia prima, mano de obra y costos indirectos en las actividades agropecuarias.)
- Los gastos de operación: (gastos de ventas y gastos administrativos.)

En caso de unidades comerciales considerar

- Personal (pago de empleados)
- Servicios (agua, luz, celular, etc.)
- Alquileres (alquiler de terrenos agrícolas)
- Transporte y flete (movilidad del domicilio al negocio del solicitante, conyugue o personal, movilidad a otro distrito o comunidad para compra o venta de ganados o productos agrícolas)

- Gastos de Familia

- Alimentación: (Número verdadero de dependientes)
- Vestido: (de acuerdo al nivel de vida)
- Transporte: (Movilidad de hijos, conyugue, según sus hábitos)
- Educación: (colegios privados o estatales, propinas, útiles)
- Salud: (edad de padres, hijos, hábitos de salud, acceso a hospitales, clínicas, farmacias)
- Esparcimiento: (de acuerdo al nivel cultural, hábitos)
- Alquiler: (pago neto)

c. Lineamientos en la evaluación y seguimiento de crédito en cuanto a seguimiento de crédito

La responsabilidad del asesor de negocios incluye que el destino del préstamo sea cumplido, que la persona que solicito el crédito sea el real usuario y que el cliente no resulte perjudicado con la deuda que asuma con la institución, asimismo deberá velar por que la obligación del cliente con la institución sea cumplida a cabalidad; por lo tanto se propone según (Ellerger, 2002), que los asesores de negocio realicen el seguimiento correspondiente antes de que registren días de retraso en sus cuotas, por ello se propone que:

Los asesores de negocio deben asegurarse de que el cliente haya usado el crédito para lo que realmente lo solicito.

Después de su desembolso el asesor debe visitar y recordar que es importante que el servicio financiero que se le brindo les haya servido para mejorar su calidad de vida y/o negocio, a su vez recordarles el compromiso que asumieron de cumplir sus obligaciones.

Dar a conocer al cliente que cualquier retraso que tenga en sus cuotas afectará su calificación y posteriormente tendrá problemas para solicitar créditos de igual o mayor monto.

Como se pudo ver en la revisión y análisis de expedientes, se identificó que los asesores de negocio sobreestiman las ventas porque se observó en los expedientes analizados, existe regulares y altos márgenes de ventas mensuales, esto debido a que se consideran utilidades altas, asimismo no se hallaron en los expedientes fuentes que sustenten los ingresos, como registros de venta, cuadernos de apuntes, y entre otros.

Del mismo modo, se observa que los gastos de negocio son reducidos y/o limitados, ya que según se vio en las evaluaciones no se toma en cuenta

gastos respecto al transporte, sanidad; por ello se identificó que el promedio de los gastos mensuales del negocio y familia son reducidos. Con la identificación de los gastos podemos afirmar que hay una subestimación en los egresos.

Según (Apostolik, Christopher, & Went, 2011), en la evaluación crediticia o análisis de solvencia el asesor de negocios debe evaluar un riesgo medico en función de la capacidad de un prestatario de devolver el crédito. Los analistas de crédito deben valorar toda la información disponible y emitir una opinión objetiva y razonada del riesgo global asociado con un crédito concreto.

En una evaluación crediticia, después de que un responsable de crédito haya identificado una oportunidad, el responsable reunirá toda la información necesaria del prestatario y la presentara al analista de crédito procederá a analizar la calidad crediticia del prestatario potencial evaluando el tipo de crédito propuesto y los riesgos potenciales (riesgo de negocio, riesgo financiero y riesgo estructural, etc.) la evaluación del analista de crédito suele ir acompañada de factores cualitativos , incluyendo visitas al cliente, evaluación del potencial presente y futuro de vinculación comercial, la disponibilidad de garantías para evaluar el crédito, y otra información relevante.

Los asesores de negocio no están realizando un buen análisis de solvencia de los prestatarios, ya que se consideran ingresos sobrestimados y egresos subestimados, asimismo se consideran utilidades netas de otros negocios sin reunir toda la información necesaria del prestatario, es por ello que de alguna manera se altera los ingresos y egresos de los clientes; ya que según las evaluaciones realizadas los clientes cuentan con la capacidad de pago necesaria para poder afrontar su deuda, ya que no siempre es así debido a que los prestatarios presentan días de retraso en sus cuotas pactadas.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

**Primero:** Se ha logrado identificar que las principales debilidades en la evaluación de créditos radican en los ingresos sobreestimados y egresos subestimados, lo cual genera cierta distorsión la capacidad de pago de los clientes, lo cual genera retrasos en el pago pactado y ello afecta de manera negativa a la entidad financiera, ya que se incrementa la cartera de morosidad.

**Segundo:** En caso de las debilidades referidas a ingresos sobreestimados se identificó que se consideran montos altos en las utilidades, alto margen de ventas; respecto a los egresos subestimados se identificó que se considera montos bajos en gastos de negocio, por esto se llega a la conclusión de que la evaluación de ingresos y egresos juega un papel importante en identificar la capacidad de pago de los prestatarios.

**Tercero:** El seguimiento de créditos agropecuarios antes de que los clientes presenten días de retraso no es el adecuado, ya que esto se evidencio al revisar y analizar los expedientes de créditos, y a consecuencia de ello se registran los retrasos en las cuotas pactadas.

**Cuarto:** Una vez culminada el análisis de los expedientes se propone lineamientos (entrevista al cliente) para realizar una mejor evaluación referidos en los ingresos y egresos, asimismo el seguimiento de créditos agropecuarios de tal manera reducir el retraso de cuotas pactadas entre el deudor y la entidad financiera.

## 5.2. Recomendaciones

- Primero:** Se recomienda a los asesores de negocio realicen un buen proceso crediticio, ya que una vez hallada la utilidad final es el momento clave para determinar si el solicitante tiene o no la capacidad de pagar la cuota planteada.
- Segundo:** Se recomienda que los asesores de negocio, realicen una buena evaluación crediticia, y no incurran en los ingresos sobreestimados y egresos subestimados.
- Tercero:** Los asesores de negocio deben realizar un mayor seguimiento crediticio antes de que los clientes presentes días de retraso en sus cuotas pactadas; las visitas deben realizarse de forma periódica, de tal manera disminuir los retrasos que presentan los clientes y evitar que ingresen a la cartera morosa.
- Cuarto:** Se recomienda tener en cuenta los lineamientos propuestos para mejorar la evaluación y seguimiento de créditos agropecuarios ya que se está brindando un cuestionario para realizar una mejor evaluación de créditos, debido a que en el sector rural los clientes no siempre cuentan con un registro de ventas o cuaderno de apuntes, entonces es mejor realizar la evaluación en una entrevista en el cual podemos determinar las ventas, y por ende las compras y la utilidad que obtiene, para ello es necesario realizar preguntas abiertas para que el cliente se exprese con la actividad que realiza y de esta manera obtener la mayor información posible de la actividad agropecuaria que desarrolla.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AHIBA, A. H. (06 de 04 de 2011). Fundemos Consultores S.A. Obtenido de Fundemos Consultores S.A.: <http://idbdocs.iadb.org/getdocument.aspx>
- Apostolik, R., Christopher, D., & Went, P. (2011). Fundamentos de Riesgo Bancario y su Regulación. Collado Villalba (Madrid) España: Delta Publicaciones S.L.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica. Venezuela: Episteme.
- Barquero Cabrero, J. D., & Huertas Colomina, F. J. (2001). Manual de Banca, Finanzas y Seguros. Barcelona: Ediciones Gestión S.A.
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la Investigación. Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Castañeda Muñoz Elvis Efraín, T. B. (08 de 11 de 2013). EE Castañeda Muñoz. Obtenido de EE Castañeda Muñoz Web Site: <http://repositorio.upao.edu.pe>
- Charaja. (2009). El MAPIC en la Metodología de la Investigación. Puno:
- Ellerger, R. (2002). Credito y Cobranza. Colombia: Editorial Limusa.
- Fassio, A., Pascual, L., & M Suarez, F. (2004). Introducción a la Metodología de la Investigación. Buenos Aires - Argentina: Macchi Grupo Editor S.A.
- Ferrer Quea, A. (2004). Contabilidad de Empresas del Sistema Financiero. Lima: Instituto de Investigación El Pacífico E.I.R.L.
- Gonzales Santiago, M. B. (10 de 01 de 2007). Visión Gerencial. Obtenido de
- Visión Gerencial: <http://www.saber.ula.ve>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). Metodología de la Investigación. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES S.A.

- Ledesma Martínez, Z. M., & Machado Sánchez, R. (2007). Análisis del Riesgo Crediticio en la Economía Cubana. Análisis del Riesgo Crediticio en la Economía Cubana, 78-79.
- Martínez Ruiz, H., & Ávila Reyes, E. (2010). Metodología de la Investigación. México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Meneses Ceron, L. A., & Macuace Otero, R. (2011). Valoración y riesgo Crediticio en Colombia. Valoración y riesgo Crediticio en Colombia, 66. Rojo Sánchez, J. (2002). Fusiones Bancarias en el Sistema Financiero.
- Sierra Bravo, R. (2003). Tesis Doctorales y trabajo de Investigación Científica. España: Internacional Thomson Editores Spain.
- Ten Brinque, H., Márquez Payan, J., & López Gonzales, E. (2010). Administración de Empresas Agropecuarias. México: Trillas.
- Villacorta Cavero, A. (2001). Productos y Servicios Financieros Operaciones Bancarias. Lima: Pacifico Editores.