



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
FACTORES QUE INFLUYEN EN LA COLOCACIÓN DE
CRÉDITOS COMERCIALES EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DE PARTE DE LAS
ENTIDADES FINANCIERAS DEL PERÚ: CASO
MIBANCO - CASMA, 2016**

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

AUTOR

BACH. WILSON ÁNGEL ALCEDO NOLASCO

ASESOR

MGTR. CPC JULIO JAVIER MONTANO BARBUDA

CASMA – PERÚ

2017



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
FACTORES QUE INFLUYEN EN LA COLOCACIÓN DE
CRÉDITOS COMERCIALES EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DE PARTE DE LAS
ENTIDADES FINANCIERAS DEL PERÚ: CASO
MIBANCO - CASMA, 2016

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

BACH. WILSON ÁNGEL ALCEDO NOLASCO

ASESOR

MGTR. CPC JULIO JAVIER MONTANO BARBUDA

CASMA – PERÚ

2017

JURADO EVALUADOR DE TESIS

DR. CPCC LUIS ALBERTO TORRES GARCÍA
PRESIDENTE

MGTR. CPCC JUAN MARCO BAILA GEMÍN
SECRETARIO

DR. CPCC EZEQUIEL ISAAC EUSEBIO LARA
MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios:

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi familia:

A mi madre y a mi padre que se encuentra en el cielo y me iluminan desde donde se encuentre, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación y mi vida, por su incondicional apoyo por conducirme por buen camino, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

Al profesor tutor:

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y por haber dado los ánimos y aliento de continuar esta investigación, y por el valor mostrado para salir adelante.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme disfrutar de ella cada día, por estar conmigo en todo momento y concederme este momento importante en mi formación profesional.

A mi asesor de tesis, gracias por su apoyo, tiempo, dedicación, confianza y sobre todo por haber compartido sus conocimientos.

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, por sus horarios flexibles y su excelente plana docente, quienes me dotaron de los valores y conocimientos necesarios para desempeñar mi carrera profesional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir los factores que influyen en la colocación de créditos comerciales en las micro y pequeñas empresas de parte de las entidades financieras del Perú y de MiBanco Casma, 2016. Este informe para su elaboración se utilizó la metodología cualitativa y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso, aplicándose las técnicas de la revisión bibliográfica y entrevista también se utilizó los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas; obteniéndose las principales conclusiones: Con respecto al objetivo 1, se concluye que los principales factores que influyen en el otorgamiento del crédito en las Micro y Pequeña Empresa son: la competencia de las micro financieras, la atención y tiempo en las diferentes etapas del proceso de evaluación, la informalidad y las políticas crediticias. Con respecto al objetivo 2, los factores más importantes que influyen en la colocación de créditos comerciales en las Micro y Pequeña Empresa son: la competencia, la informalidad y las políticas de crédito. La competencia de las micro financieras por sus facilidades de desembolsos de dinero, la informalidad en las Micro y Pequeña Empresa y las políticas de créditos que son acciones preventivas y correctivas que maneja MIBANCO. Con respecto al objetivo 3, se concluyó que los elementos de comparación en mayoría coinciden, como en competencia que tienen por parte de las micro financieras quienes otorgan créditos con pocos requisitos y mayores facilidades de desembolso y en un menor tiempo, por otro lado informalidad de parte de las micro empresas ya que no reúnen los requisitos necesarios para recibir un crédito formal; a excepción de la atención y tiempo que se le brinda al cliente en las micro y pequeñas empresas no coinciden esto se puede describir ya que de acuerdo a las investigaciones de autores han determinado que uno de los factores limitantes al crédito en las micro y pequeñas empresas es la inadecuada atención al cliente en las diferentes etapas del proceso de evaluación.

Palabras clave: factores, créditos y en las Micro y Pequeña Empresa

ABSTRACT

The main objective of this research was to: Describe the factors that influence the placement of commercial loans in micro and small enterprises by financial institutions in Peru and MiBanco Casma, in 2016. This report was used to Qualitative methodology and non-experimental, descriptive, bibliographic and case design, applying the techniques of bibliographic review and interview also used the tools of bibliographic records and a questionnaire of closed questions; Obtaining the main conclusions: With respect to objective 1, it is concluded that the main factors that influence the granting of credit in Micro and Small Companies are: the competence of microfinance, attention and time in the different stages of the process of Evaluation, informality and lending policies. With regard to objective 2, the most important factors that influence the placement of commercial loans in Micro and Small Enterprises are: competition, informality and credit policies. The competence of microfinancials for their cash disbursement facilities, informality in Micro and Small Enterprises and the credit policies that are preventive and corrective actions that MIBANCO handles. With respect to objective 3, it was concluded that the elements of comparison in the majority of cases coincide, as in the case of microfinance institutions, which provide loans with fewer requirements and greater disbursement facilities, and in a shorter time, on the other hand informality on the part of micro-enterprises already who do not qualify for a formal credit; except for the attention and time that is provided to the client in micro and small companies do not match this can be described as according to the research authors have determined that one of the limiting factors to credit in micro and small enterprises is inadequate customer service at the different stages of the evaluation process.

Key words: factors, credits and in the Micro and Small Business

CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
CONTRACARÁTULA	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. REVISIÓN LITERARIA.....	17
2.1 Antecedentes	17
2.1.1 Internacionales	18
2.1.2 Nacionales	18
2.1.3 Regionales	23
2.1.4 Locales	25
2.2 Bases teóricas	25
2.2.1 Teoría del sistema financiero	25
2.2.1.1 Sistema financiero	25
2.2.1.2 Crédito y tipos de créditos	27
2.2.1.3 Principios generales de la evaluación y clasificación crediticia ..	34
2.2.1.4 Colocaciones crediticias	36
2.2.1.4.1 Cumplimiento de metas	36
2.2.1.4.2 Control formal de metas	38
2.2.1.4.3 Tasas de interés y tipos	40
2.2.1.4.4 Variedad de productos crediticios.....	43
2.2.2 Teoría de las MYPES.....	45
2.2.2.1 Las MYPES en el Perú	45
2.2.2.2 Según su actividad económica.....	45
2.2.2.3 Las MYPES y la generación del empleo en el Perú	46
2.2.2.4 Problemática de las MYPES en el Perú.....	46
2.2.2.5 Criterios de clasificación de las MYPES	47

2.2.2.6 Registro de las MYPES en REMYPE	48
2.3 MARCO CONCEPTUAL	48
III. METODOLOGÍA	54
3.1 Diseño de la investigación	54
3.2 Población y muestra.....	54
3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	54
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
3.5 Plan de Análisis	55
3.6 Matriz de consistencia	55
3.7 Principios éticos.....	56
IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	56
4.1 Resultados.....	56
4.1.1 Respecto al objetivo específico 1	56
4.1.2 Respecto al objetivo específico 2.....	59
4.1.3 Respecto al objetivo específico 3.....	62
4.2 Análisis de resultados	65
4.2.1 Respecto al objetivo específico 1	65
4.2.2 Respecto al objetivo específico 2.....	66
4.2.3 Respecto al objetivo específico 3.....	67
V. CONCLUSIONES	68
5.1 Respecto al objetivo específico 1	68
5.2 Respecto al objetivo específico 2.....	69
5.3 Respecto al objetivo específico 3.....	69
5.4 Conclusión general.....	70
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	70
6.1 Referencias bibliográficas	70
6.2 Anexos	74
6.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia	74
6.2.2 Anexo 02: Modelo de fichas bibliográficas.....	75
6.2.3 Anexo 03: Cuestionario.....	76

ÍNDICE DE CUADROS

Nº. DE CUADRO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
01	Respecto al objetivo específico 1.....	56 AL 59
02	Respecto al objetivo específico 2.....	59 AL 62
03	Respecto al objetivo específico 3.....	62 AL 65

I. INTRODUCCIÓN

El Sistema Financiero constituye un grupo de entidades cuya principal razón de ser es recibir depósitos de personas jurídicas o naturales para luego recolocar dicho dinero según las necesidades de quien lo solicita. El sistema financiero se encuentra conformado por el conjunto de instituciones bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), las mismas que operan en la intermediación financiera que es la actividad habitual desarrollada por empresas e instituciones autorizada a captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos e inversiones. El sistema financiero peruano se divide en dos: sistema bancario y sistema no bancario, teniendo ambas partes organismos de control así como entidades pertenecientes a cada sistema. Ayala (2005)

Las micro finanzas se han expandido aceleradamente en las décadas recientes, en especial en los últimos años, tal como lo indican las estadísticas dentro y fuera del país. Especialmente el microcrédito que son otorgados a microempresas, se han multiplicado notablemente, en términos del creciente número de colocaciones, el volumen de préstamos y la mayor infraestructura, reflejando cada vez mayor actividad micro crediticia, es importante conocer el riesgo en el ámbito financiero, ya que la mayoría de las decisiones financieras de importancia están basadas en la predicción del futuro y si éste no se da con base en lo que se había previsto, seguramente se habrá tomado una mala decisión. Hay quienes se rehúsan a aceptar riesgos y quienes no son tan reacios, en todos los casos, la idea es asumir el menor riesgo posible, en la medida de las posibilidades asegurando el uso adecuado de un

proceso que ayude en la gestión de la cartera y minimice el riesgo. El crecimiento acelerado de las colocaciones crediticias en las instituciones financieras en los últimos años se ha visto afectada por diversos factores internos y externos, internos porque cada institución financiera adopta medidas de minimizar riesgo de forma particular, externos porque las instituciones financieras no pueden estar aisladas de la competencia ni de su entorno. Los síntomas diagnosticados referentes a la calidad de cartera se asocian a factores externos e internos. Choque (2016)

Durante los últimos años, el Perú ha sido un país de profundos cambios tanto en lo político, económico y social. El acceso al mercado crediticio ha sido uno de los puntos de quiebre para el desenvolvimiento de las empresas. La tasa de interés, para el caso de los acreedores de crédito ha constituido un negocio de muchas oportunidades de inversión y crecimiento empresarial; en cambio para los deudores o personas que necesitan de fondos ha repercutido de manera negativa sobre todo para los sectores de la microempresa y de consumo por las altas tasas de interés cobradas, cuyo impacto negativo se ve expresada en su rentabilidad, frente a créditos dirigidos al sector comercial con una tasa de interés mucho menor, pese a ello, la Microempresa tuvo una participación importante en el mercado, por que surgieron con dinamismo, afrontando todo los obstáculos y riesgos de mercado crediticio que crece cada día. Ferrer (2009)

En 1998, se formó la EDPYME EDYFICAR con la colaboración de CARE Perú como capitalista mayor, una formación internacional de progreso sin fines de lucro. EDYFICAR empieza procedimientos en Lima, Arequipa y La Libertad sobre la base y práctica del esquema de soporte financiero de CARE Perú encaminado a fracciones

de poblaciones de pequeños patrimonios. En el año 2005, EDYFICAR interviene en la naciente maniobra a nivel universal de titularización de portafolio para microfinanzas (BlueOrchard) y en el 2007, conquisto ser la principal organización microfinanciera no financiera en aprobar con gran éxito en el Mercado de Capitales. En el 2009, EDYFICAR salto a ser pieza del Grupo CREDICORP al cambiarse en suplementaria del BCP.

MIBANCO empezó procedimientos en Lima en 1998, sobre la pedestal de la práctica de Acción Comunitaria del Perú (ACP), una sociedad civil sin fines de lucro con 43 años trabajando en el ámbito de la micro y pequeña empresa. En el año 2006, el BID registra a MIBANCO con el Galardón a la Honorable en Microfinanzas y en el 2008 lo premian con el Effie de Plata por la campaña "Créditos Aprobados". También de estas afirmaciones, MIBANCO obtuvo una apreciación Global de Desempeño Social concedido por Planet Rating 4+ y en el 2011 consiguió el grado de inversión BBB con representación permanente calificado por Standard & Poor's.

A inicios del 2014, MIBANCO fue obtenido por EDYFICAR y es en ese instante que se originó el gran paso de fusión entre Financiera EDYFICAR Y MIBANCO para ofrecer lo mejor de estar unidos. (MIBANCO, 2016)

Misión

Convertir las vidas de todo clientes y participantes a través de la inserción bancaria, promoviendo así el aumento del Perú.

Visión

Ser el accionista registrado de los asiduos de la micro y pequeña empresa, el primer iniciador de la inserción bancaria del país y un conexo a nivel universal, llamando a un conjunto de participantes sutiles y con ánimo de alcance.

Iniciaciones Culturales Integridad en todas nuestras tareas. Ellas son el instinto de toda modestia y se mantienen en una dirección ética y cristalino interior y exterior de la organización, con consumidores, contribuyentes, distribuidores, capitalistas, ordenadores y en sentido ancho, con toda la compañía a la que correspondemos.

Adquirimos derivaciones trabajando en conjunto, con eficacia y validez, Componemos un contexto de familiaridad, donde los componentes ayudan entre sí, con una información amplia y tendida y de esta cualidad, se envuelven en ganar las derivaciones que nos alentamos como una clasificación, negociando con calidad y eficiencia.

Negociamos los compromisos con encargo. Yacemos comprometidos de los conflictos que ocupamos y efectuamos operaciones para inspeccionarlos, para encumbrar la amistad que han guardados en nosotros los usuarios y capitalistas, y para favorecer a la permanencia del procedimiento financiero.

Entusiasmados por valer responsablemente al consumidor. Todos nuestros arranques están acomodados a servir con eficacias las posibilidades del usuario, edificando amistades estables, cercas y de amistad que afirman su avance.

“Ligados con el adelanto de nuestra masa” Sembramos el adelanto de nuestros participantes a través de dirigentes colindantes, comprometidos y transparentes, que lideran con el paradigma y amplían espacios de enseñanza y de correspondencia de circunstancias.

Yacemos fundadores y sembramos el canje de Nuestra responsabilidad con la inserción bancaria nos promueve a estar siempre un pie delante, comenzando el canje con cualidad autentica, maleable y ágil. (MIBANCO, 2016)

En la provincia de Casma los microempresarios han tenido dificultades para poder obtener créditos comerciales en el sistema bancario por diferentes factores como las políticas de créditos que tienen las entidades financieras, que no son iguales al sistema no bancario, el cual ha generado en las Micro y Pequeña Empresa no puedan crecer y obtén por recurrir a las micro financieras pagando tasas de intereses muy altas.

En respuesta, a lo antes mencionado, consideramos indispensable investigar los factores que influyen en la colocación de créditos comerciales en las micro y pequeñas empresas de parte de las entidades financieras del Perú y de MIBANCO sucursal Casma, 2016. Por las razones ya descritas el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son los factores que influyen en la colocación de créditos comerciales en las micro y pequeñas empresas de parte de las entidades financieras del Perú: Caso MIBANCO - Casma, 2016?** Para dar respuesta a este problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Describir los factores que influyen en la colocación de créditos comerciales en las Micro y Pequeñas Empresas de parte de las entidades financieras del Perú: Caso MIBANCO - Casma 2016. Para poder conseguir el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir los factores que influyen en la colocación de créditos comerciales en las Micro y Pequeñas Empresas de parte de las entidades financieras del Perú, 2016.
2. Describir los factores que influyen en la colocación de créditos comerciales en las micro y pequeñas empresas de parte de MIBANCO - Casma, 2016

3. Hacer un análisis comparativo de los factores que influyen en la colocación de créditos comerciales en las micro y pequeñas empresas de parte de las entidades financieras del Perú y de MIBANCO - Casma, 2016

En tal sentido, la presente investigación se justifica porque nos permitirá llenar el vacío del conocimiento partiendo de los siguientes puntos de vista:

Teórico, desde el punto de vista teórico se justifica porque proporcionará aspectos importantes de los factores que influyen en la colocación créditos comerciales en las micro y pequeñas empresas en las entidades financieras del Perú y de Casma. Así mismo existen pocos trabajos de investigaciones que aborden en forma integral la colocación de capitales por parte del sector bancario en las micro y pequeñas empresas. La falta de un estudio actualizado e integral, amerita un trabajo de investigación que centre su esfuerzo en analizar los diferentes factores que influyen en colocación de créditos, considerando la normatividad del sistema financiero peruano, en concordancia con los reglamentos internos de cada institución.

Práctico, desde el punto de vista práctico los resultados de la investigación permitirán conocer el impacto que tiene los diferentes factores que influyen en la colocación de créditos en las micro y pequeñas empresas de parte de las entidades financieras del Perú en el logro de los objetivos estratégicos de MIBANCO Cede Casma, 2016. Brindando información acerca de cómo se ven afectados los resultados económicos y financieros y las consecuencias que origina la problemática. Poniendo de esa manera, información valiosa al alcance de los funcionarios de MIBANCO que

desean conocer el comportamiento de las colocaciones de créditos en las micro y pequeñas empresas en el periodo de estudio.

Metodológico, es importante ya que será un estudio bibliográfico, documental y de caso que servirá como guía metodológica para realizar otros trabajos parecidos en otros ámbitos geográficos y en otros casos.

Utilidad ya que aportará elementos importantes a MIBANCO de Casma, ya que servirá como base para la toma de decisiones, y que los funcionarios puedan formular políticas y estrategias para fortalecer de forma adecuada los procedimientos y políticas que están establecidos.

II. REVISIÓN LITERARIA

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Internacionales

Se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del mundo, menos del Perú; sobre la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Granda (2011) realizó una investigación titulada: “Factores determinantes del acceso y racionamiento del crédito en las MIPYMES ecuatorianas” el objetivo de la presente investigación es identificar cuáles son los factores que determinan las restricciones que existen en el mercado financiero, que impide que las MIPYMES accedan al crédito bancario, qué requieren las entidades financieras para otorgar los préstamos a estas empresas. Llegando a las principales conclusiones: Las tasas de interés para el microcrédito que es demandado por este segmento son las más altas del mercado, quedando claro que el sector financiero ecuatoriano está fuera del contexto de un real servicio

financiero. Segundo que los requisitos que las entidades financieras exigen a la hora de entregar un crédito se convierte en restricciones para las MIPYMES, porque no alcanzan a cumplir con estas exigencias como son: los colaterales o garantías de bienes, dependiendo del monto, períodos, costos de financiamiento e informes técnicos financieros.

Morales (2007) realizó una investigación titulada: “La administración del riesgo de crédito en la cartera comercial de una institución bancaria” cuyo objetivo general fue proponer un modelo de administración del riesgo de crédito en la cartera comercial de una institución bancaria. Tuvo las siguientes conclusiones: 1. El Consejo de Administración y la Gerencia General por medio del Departamento de Riesgos de una Institución Bancaria, son los responsables de medir y evaluar constantemente el Riesgo de Crédito, tomando acciones preventivas y correctivas que minimicen las pérdidas que puedan afectar substancialmente la situación financiera. 2. La Adopción de un Modelo de Calificación que incluya políticas preventivas desde el otorgamiento de un Crédito de comercial, aumenta la posibilidad de encarar el problema de la Administración del Riesgo de Crédito de una forma planificada y reduce la necesidad del trabajo correctivo.

2.1.2 Nacionales

Se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú, menos en la región Ancash, sobre la variable y unidad de análisis de nuestra investigación.

Huertas (2015) investigación titulada: “la colocación de créditos en las micro y pequeñas empresas de parte de las entidades financieras del peru y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano del 2010 al 2014”. El objetivo principal de esta investigación es determinar si los procesos, políticas y procedimientos crediticios, que mantenían los bancos para el segmento en las micro y pequeñas empresas del 2010 al 2014 generaron un aumento del nivel de morosidad de los bancos peruanos, cuya conclusiones principal fue el aumento del apetito por riesgo de las entidades financieras generó excesos en el mantenimiento de políticas y procedimientos crediticios deficientes que conllevaron a un aumento generalizado del nivel de morosidad del segmento. Los bancos en general, establecieron estrategias agresivas de crecimiento y descuidando los principios financieros básicos que debería cumplir toda empresa para la obtención de un crédito, permitiendo a sus funcionarios, analistas y apoderados el poder utilizar mecanismos inexactos en la elaboración de sus indicadores financieros para la toma de decisiones.

Choy, Costa & Churata (2015) realizaron una investigación titulada: “Radiografía del costo del crédito en el Perú” Para explicar las razones subyacentes, este estudio tiene como objetivo analiza las tasas de interés activas en el período 2010 – 2014, a través de la evolución de sus componentes: costo financiero de los recursos, costos de operación y riesgo de crédito. Se concluye que los costos operativos y el riesgo de crédito son los

principales factores que explican el nivel y la disparidad de las tasas, ya que mayor riesgo acarrea mayores costos para las instituciones financieras, por la mayor reserva necesaria para absorber la pérdida por los impagos, y por los mayores costos operativos que genera su administración. La competencia ha jugado un rol importante en la evolución de las tasas de interés, en especial en los segmentos de pequeñas y micro empresas, y de consumo, en los que el crédito es mayoritariamente en moneda nacional. La competencia ha implicado también que las entidades financieras sean operativamente más eficientes, lo que ha amortiguado el incremento de costos por mayor riesgo de crédito. En los segmentos de empresas mayoristas, se aprecia una menor competencia, acompañada de un mayor grado de concentración de mercado. Las tasas de interés de los créditos en soles son mucho mayores que las de los créditos otorgados en dólares, no obstante el mayor costo del fondeo en dólares debido al mayor requerimiento de encaje, Esta diferencia obedece a que los créditos en dólares están concentrados en los deudores de menor riesgo de cada segmento.

Cabrera (2013) realizó una investigación titulada: “Análisis del sistema de créditos en microfinanzas y su incidencia en la rentabilidad de EDPYME Raíz agencia Juliaca 2008”, cuyo objetivo general fue analizar la eficacia del sistema de créditos en microfinanzas y su incidencia en la rentabilidad de EDPYME Raíz agencia Juliaca 2008, llega a las siguientes conclusiones: - En cuanto al sistema de créditos se ha comprobado que el sistema que emplea Ed pyme Raíz es el adecuado ya que ha permitido no solo crecer en cuanto a

cartera de créditos mostrando un crecimiento de s/ 56.0 millones (21.2%) y clientes atendidos 56,469, incremento de 35.2%, si no ha permitido controlar el nivel de morosidad de la institución agencia Juliaca alcanzando un nivel de 3.51% inferior al sector financiero a pesar de haber existido una crisis económica mundial. - Se ha podido determinar lineamientos que conlleve a mejorar el sistema crediticio permitiendo incrementar la cartera de créditos en un 21% y cliente en 35% y por ende el crecimiento sostenible de EDPYME Raíz, así como mantener una rentabilidad aceptable que enfrente este mercado competitivo de microcréditos.

Catunta (2012) investigación titulada: “Procedimiento de otorgamiento de créditos y satisfacción de clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, agencia Puno Bellavista, periodo 2012” tuvo como objetivo general analizar los procedimiento de otorgamiento de créditos y satisfacción de clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, agencia Puno Bellavista, periodo 2012, llega a las siguientes conclusiones: - El inadecuado manejo del procedimiento de otorgamiento de créditos, principalmente en los siguientes aspectos: manejo del conocimiento de los productos crediticios por parte de los analistas, la recolección de información socio económicos, la verificación de bienes del negocio y domicilio, la actuación del comité de créditos y los niveles de aprobación, las acciones de desembolso, debido a lo prolongado del procedimiento, la verificación del cumplimiento del plan de inversión no se realiza. Lo que indica que estas etapas del procedimiento son deficientes. - Es posible contrarrestar las deficiencias del procedimiento de

otorgamiento de créditos, e incrementar el nivel de satisfacción, realizando estudios periódicos para conocer los cambios en cuanto a sus necesidades, capacitando al personal en el reglamento de créditos, en atención al cliente, leyes, mejorando la comunicación entre los niveles de jerarquía, eliminando acciones que generen demoras, creando confianza con los clientes.

Estaña (2012) realizó una investigación titulada: “Créditos en las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Puno y acciones orientadas a incrementar las colocaciones periodo 2011” el cual tuvo como objetivo general analizar el comportamiento de las colocaciones de créditos en las micro y pequeñas empresas e incrementar las colocaciones en la ciudad de Puno en el periodo 2011, llegando a las siguientes conclusiones: - En la ciudad de Puno a través del estudio y análisis realizado sobre las causas que influyen en la disminución de sus colocaciones de crédito se debe principalmente a la tasa de interés elevada, la inadecuada atención al socio en las diferentes etapas del proceso de evaluación de créditos, a que existe muchos requisitos, la evaluación de créditos es lenta y que solo califican montos menores. Otra de las causas se debe al incremento de la competencia, con tasas de interés más bajas, pocos requisitos y mayores facilidades de desembolso, por todo ello, los microempresarios solicitan préstamos en otras Entidades financieras, y con un desembolso rápido.

Rengifo (2011) realizó una investigación titulada: “El crédito y la rentabilidad de las microempresas comerciales del Distrito de Tarapoto, 2011” el estudio es de tipo transversal, orientado a la comprobación de la

hipótesis causal, y cuyo objetivo fue los factores que interactúan sobre la rentabilidad en los diferentes tipos de microempresas comerciales del distrito de Tarapoto. Para la discusión de resultados se utilizó los métodos sintético, inductivo y correlacional. La información se recopiló directamente de fuentes primarias como son los microempresarios comerciales a nivel del distrito de Tarapoto entre los principales resultados encontrados podemos citar: Primero, el 61% de las microempresas no tiene personería jurídica y el 78% se encuentran comprendidas en los regímenes simplificado y especial del Régimen General del Registro Único del Contribuyente, exhibiendo un bajo nivel de gestión empresarial que las impide acceder a los créditos que ofrece la banca formal y de segundo piso. En segundo lugar, el 73.7% de los microempresarios comerciales muestran desinterés por capacitarse sostenidamente en el tiempo y el 37.3% no hace uso de medio de publicidad alguna, deduciéndose una falta de visión empresarial tanto para crecer y desarrollarse.

2.1.3 Regionales

Se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la región Ancash, menos en la provincia de Casma; sobre la variable y unidad de análisis de nuestro estudio.

Jiménez (2016) realizó una investigación titulada: “La gestión de la calidad crediticia como alternativa de solución a los problemas de morosidad de la cartera de la micro y pequeña empresa y su efecto en los resultados económicos y financieros de la caja municipal de ahorro y crédito del Santa -

años 2014 y 2015” cuyo objetivo general fue Determinar el efecto de la gestión de la calidad crediticia; aplicada a la morosidad de la cartera de la Micro y Pequeña Empresa en los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, llegando a las siguientes conclusiones 1. La deficiente gestión de la calidad crediticia en los procesos de evaluación, han originado un incremento en la tasa de morosidad de la micro y pequeña empresa. 2. El índice de morosidad en los periodos de análisis, se registró una variación negativa de 0.83 % entre los ejercicios 2014 al 2015, sin embargo el rubro que mantiene un alto índice de mora es la micro empresa. Comparando con la mora del sistema de cajas municipales la CMAC Santa supera el 10 %. 3. La deficiente gestión de la calidad crediticia tuvo como consecuencia resultados negativos en los Estados Financieros lo que se visualiza en el ratio de provisiones en un 27.30% entre los años de análisis.

Matienzo (2014) realizó una investigación titulada: “Las políticas de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad del banco interamericano de finanzas - Chimbote, 2014”. La investigación tuvo como objetivo general, analizar las Políticas de Crédito en el Riesgo Crediticio y su incidencia en la rentabilidad del Banco Interamericano de Finanzas en la ciudad de Chimbote, 2014. La investigación fue cuantitativa-descriptiva, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 10 trabajadores de la Banca Comercial del Banco Interamericano de Finanzas, Chimbote, a quienes se les aplicó un cuestionario de 10 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: Se

identificó que no todos los trabajadores de la banca comercial respetan los lineamientos de políticas, reglamentos, procedimientos y normas internas, En cuanto a las herramientas de evaluación de créditos, no todos los trabajadores conocen las herramientas de evaluación de crédito, las cuales se analizan para reducir la mora. Finalmente, los resultados obtenidos nos proporcionan evidencia para concluir que el Banco Interamericano de Finanzas, Chimbote - 2014 si identifican y cumplen las políticas de crédito, entonces se minimiza la morosidad y es rentable.

2.1.4 Locales

Se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la provincia de Casma, sobre la variable y unidades de análisis de nuestro estudio.

Revisando la literatura en bibliotecas y en internet, no se ha podido encontrar trabajos de investigación parecidos al trabajo que estamos realizando, en otras palabras, no se han encontrado antecedentes a nivel local, generándose por tanto un vacío del conocimiento.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría del sistema financiero

2.2.1.1 Sistema financiero

El sistema financiero es el conjunto de empresa, que debidamente autorizadas operan en la intermediación financiera, incluye las subsidiarias que requieran la autorización de la superintendencia para constituirse. (**Ley**

general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la superintendencia de banca y seguros, 2001)

Es el conjunto de instituciones, intermediarios, mercados e instrumentos financieros que tienen como objetivo principal la canalización del ahorro desde los agentes económicos con excedentes financieros hacia aquellos con necesidades financieras. **(Garayoa, P.,).**

Clasificación del sistema financiero

La información está clasificada en:

Sistema financiero bancario

- ✓ Banco central de reserva del Perú
- ✓ Banco de la nación
- ✓ Banca comercial
- ✓ Sucursales de los bancos del exterior

Sistema financiera no bancario

- ✓ Empresa financiera
- ✓ Caja rural de ahorro y crédito
- ✓ Caja municipal de ahorro y crédito.
- ✓ Caja de crédito popular
- ✓ Empresa de desarrollo de la pequeña y microempresa
- ✓ Empresa de arrendamiento financiero.
- ✓ Empresa de factoring
- ✓ Empresa afianzadora de las garantías

- ✓ Empresa de servicios fiduciarios
- ✓ Cooperativa de ahorro y crédito

(Ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la superintendencia de banca y seguros, 2001).

2.2.1.2 Crédito y tipos de crédito

Cuando el acreditante se obliga a poner una suma de dinero a disposición del acreditado, o a contraer por cuenta de este una obligación, para que el mismo haga uso del crédito concedido en la forma y en los términos y condiciones convenientes, quedando obligado al acreditado a restituir al acreditante las sumas de que disponga, o a cubrirlo oportunamente por el importe de la obligación que contrajo, y en todo caso a pagarle los intereses, prestaciones, gastos y comisiones que se estipulen.

Tipos de créditos

La cartera de créditos será clasificada en ocho (8) tipos.

a) Créditos corporativos

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayor a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados más recientes del deudor. Si el deudor no cuenta con estados financieros auditados, los créditos no podrán ser considerados en esta categoría. Si posteriormente, las ventas anuales del deudor disminuyesen a un nivel no mayor a S/. 200

millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas. Adicionalmente, se considerarán como corporativos a los créditos soberanos, a los créditos concedidos a bancos multilaterales de desarrollo, a entidades del sector público, a intermediarios de valores, a empresas del sistema financiero, a los patrimonios autónomos de seguro de crédito y a fondos de garantía constituidos conforme a Ley. **(Resolución de la SBS N°14353, 2009)**

b) Créditos a grandes empresas

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

- ✓ Ventas anuales mayores a S/. 20 millones pero no mayores a S/.200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor.
- ✓ El deudor ha mantenido en el último año emisiones vigentes de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor excediesen el umbral de S/. 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos corporativos, siempre que se cuente con estados financieros anuales auditados. Asimismo, si el deudor no ha mantenido emisiones vigentes de instrumentos de deuda en el último año y sus ventas anuales han disminuido a un nivel no mayor a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a medianas empresas, a pequeñas empresas o a microempresas,

según corresponda, en función del nivel de endeudamiento total en el sistema financiero en los últimos (6) meses. (Resolución de la SBS N°14353, 2009)

c) Créditos a medianas empresas

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

- ✓ Tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/.300,000 en los últimos seis (6) meses, y que no cumplan con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas.
- ✓ Ventas anuales no mayores a S/. 20 millones. Si posteriormente, las ventas anuales del deudor fuesen mayores a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos o el deudor hubiese realizado alguna emisión en el mercado de capitales, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas o corporativos, según corresponda.

Asimismo, si el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento.

Se considera también como créditos a medianas empresas a los créditos otorgados a personas naturales que posean un endeudamiento total en el

sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) superior a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses, siempre que una parte de dicho endeudamiento corresponda a créditos a pequeñas empresas o a microempresas, caso contrario permanecerán clasificados como créditos de consumo.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda), se redujera a un nivel no mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos de consumo (revolvente y/o no revolvente) y como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento y el destino del crédito, según corresponda. (Resolución de la SBS N°14353, 2009)

d) Créditos a pequeñas empresas

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/.20,000 pero no mayor a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses. Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas. Asimismo, en caso el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda)

disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse a créditos a microempresas. (Resolución de la SBS N°14353, 2009)

e) Créditos a microempresas

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/.20,000 en los últimos seis (6) meses. Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento. (Resolución de la SBS N°14353, 2009)

f) Créditos de consumo revolvente

Son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial. En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a microempresas o a pequeñas empresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/.300, 000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda. (Resolución de la SBS N°14353, 2009)

g) Créditos de consumo no-revolvente

Son aquellos créditos no revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial. En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a pequeñas empresas o a microempresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/.300, 000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecario para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes).y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda. (Resolución de la SBS N°14353, 2009)

h) Créditos hipotecarios para vivienda

Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características. Se incluyen también en esta categoría los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o bienes en proceso de inscripción de dominio, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que deriva del crédito otorgado.

Asimismo, se consideran en esta categoría a:

- ✓ Los créditos hipotecarios para vivienda otorgados mediante títulos de crédito hipotecario negociables de acuerdo a la Sección Séptima del Libro Segundo de la Ley N° 27287 del 17 de junio de 2000; y,
- ✓ Las acreencias producto de contratos de capitalización inmobiliaria, siempre que tal operación haya estado destinada a la adquisición o construcción de vivienda propia.

Para determinar el nivel de endeudamiento en el sistema financiero se tomará en cuenta la información de los últimos seis (6) Reportes Crediticios Consolidados (RCC) remitidos por la Superintendencia. El último RCC a considerar es aquel que se encuentra disponible el primer día del mes en curso.

En caso el deudor no cuente con historial crediticio, el nuevo crédito será tomado como criterio para determinar su nivel de endeudamiento en el sistema financiero. Asimismo, si el deudor cuenta con historial crediticio, pero no ha sido reportado en todos los RCC de los últimos seis (6) meses que haya remitido la Superintendencia, se tomará en cuenta sólo la información de los RCC antes mencionados, en que figure el deudor.

(Resolución de la SBS N°14353, 2009)

2.2.1.3 Principios generales de la evaluación y clasificación crediticia del deudor.

El otorgamiento del crédito está determinado por la capacidad de pago del solicitante que, a su vez, está definida fundamentalmente por su flujo de caja y sus antecedentes crediticios.

La evaluación del solicitante para el otorgamiento del crédito a deudores no minoristas debe considerar además de los conceptos señalados en el párrafo anterior, su entorno económico, la capacidad de hacer frente a sus obligaciones ante variaciones cambiarias o de su entorno comercial, político o regulatorio, el tipo de garantías que respalda el crédito, la calidad de la dirección de la empresa y las clasificaciones asignadas por las demás empresas del sistema financiero.

Para evaluar el otorgamiento del crédito a deudores minoristas, se analizará la capacidad de pago en base a los ingresos del solicitante, su patrimonio neto, el importe de sus diversas obligaciones, y el monto de las cuotas

asumidas por otras empresas del sistema financiero. En el caso de los créditos a pequeñas empresas y a microempresas, podrán prescindir de alguno de los requisitos documentarios exigidos por esta superintendencia, pudiéndose elaborar conjuntamente entre cliente y empresa, indicadores mínimos, a satisfacción de este organismo de control, que permita determinar la capacidad de pago para el cumplimiento de la obligación.

Los criterios de evaluación de los deudores que se señalan en el art. 222° de la Ley General se aplicaran en el contexto de su pertenencia a un grupo económico, conglomerado financiero o mixto o en base a otros supuestos de riesgo único señalados en el art. 203°. Los criterios señalados anteriormente se aplican sin perjuicio de las disposiciones sobre conocimiento del cliente y del mercado establecida en las Normas Complementarias para la Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo.

Clasificación crediticia del deudor

Estos deudores pueden clasificarse conforme a los siguientes criterios:

- Categoría normal

Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario.

- Categoría con problemas potenciales

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario.

- Categoría deficiente

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.

- Categoría dudoso

Son aquellos deudores que registra atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.

- Categoría perdida

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario. (Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, 2008, pgs.12-16).

2.2.1.4 Colocaciones crediticias

2.2.1.4.1.- Cumplimiento de metas

En un proceso en donde la gente toma de acuerdo con lo que concibe que son sus intereses, también debe estar conformes con lo que es mejor para los intereses de la organización.

Factores informales que influyen en las metas

Los procesos informales influyen en el comportamiento de las personas en las organizaciones, por consiguiente, afectan la medida en que se logra el cumplimiento de metas.

A. Factores externos

Los factores externos son normas de comportamiento deseable en la sociedad de la cual la organización forma parte. Estas normas incluyen un conjunto de actitudes llamadas ética del trabajo, que se manifiestan en la

lealtad de los empleados hacia la organización, así como en diligencia, dedicación y orgullo por hacer un buen trabajo, en lugar de solo pasar el tiempo.

B. Factores internos

- **Cultura:** el factor más importante es la cultura de la organización: las ideas comunes, los valores compartidos, las normas de conducta y las premisas que se aceptan de manera implícita y se manifiestan explícitamente en la organización. Las normas culturales son muy importantes porque explican por qué varía el control efectivo en dos organizaciones con sistemas idénticos de control de gestión. La cultura de una compañía normalmente no cambia en muchos años. Ciertas prácticas se vuelven ritos que se ejecutan casi automáticamente porque “así se hacen las cosas aquí”. La cultura de la organización también sufre una fuerte influencia de la personalidad y las políticas del director ejecutivo y de los gerentes de niveles inferiores en sus respectivos ámbitos de control. Si la organización está sindicalizada, las reglas y normas aceptadas por el sindicato también tienen una influencia importante en la cultura de la organización. Los intentos por cambiar las prácticas casi siempre topan con resistencias, y cuanto más grande y antigua es la organización, mayores son las resistencias.

- **Estilo de administración:** Generalmente las actitudes de los subordinados reflejan las actitudes que creen que son las de sus superiores; en última instancia, las actitudes de los superiores reflejan las del director ejecutivo (es otra forma de decir que “una institución es la sombra alargada de un hombre”).

- **La organización informal:** Las líneas de un organigrama ilustran las relaciones formales de cada gerente; es decir; la autoridad y las responsabilidades oficiales. Son importante también aquellas relaciones que nacen entre diferentes gerentes de área sin tener ninguna responsabilidad formal, comunicación con muchas otras personas de la organización.

- **Percepción y comunicación:** Para trabajar por las metas de la organización, los gerentes deben saber cuáles son esas metas y que acciones deben emprender para alcanzarlas. Reciben esta información a través de varios canales, tanto formales como informales. A pesar de la variedad de canales, no siempre está claro que quiere los directores. Una organización es una entidad complicada y las acciones que debe realizar cualquiera de sus integrantes para alcanzar las metas comunes no pueden exponerse con absoluta claridad, aun en las mejores circunstancias. Más aun, cuando los mensajes provenientes de varias fuentes a veces son contradictorios o están sujetos a distintas interpretaciones.

2.2.1.4.2.- Control formal de metas

- **Reglas:** Las reglas van de lo más trivial a las más importantes. A diferencia de las directrices que implica un presupuesto, que pueden

cambiar cada mes, la mayoría de las reglas están en vigor indefinidamente; es decir; existen hasta que son modificadas, lo que no pasa a menudo.

Algunas reglas son guías; es decir; se permite y hasta se espera que los integrantes de la organización se desvíen de ellas en circunstancias especiales o cuando su buen juicio les dicte que hacerlo contribuye a los intereses de la organización.

- **Controles físicos:** Guardias de seguridad, almacenes cerrados, bóvedas, contraseñas en las computadoras, vigilancia por circuito cerrado y otros controles físicos forman parte de la estructura de control.

- **Manuales:** Se requiere de un proceso minucioso de análisis para decidir que reglas deben incluirse en un manual, cuales deben considerarse más guías que órdenes y cuanta discrecionalidad puede tolerarse, entre muchas otras consideraciones. Los manuales de las dependencias burocráticas son más detallados que los de otras organizaciones; las organizaciones grandes tienen manuales y reglas que las pequeñas, las organizaciones centralizadas tiene más que las descentralizadas y las organizaciones con unidades que realizan trabajos semejantes en distintos lugares tienen más que las organizaciones con una sola sede.

Con el paso del tiempo algunas reglas se vuelven obsoletas. Por lo tanto, es preciso revisar periódicamente manuales y otros reglamentos para cerciorarse de que todavía concuerden con los deseos de la alta dirección. Debido a la presión de las actividades diarias, con frecuencia pasa por alto esta necesidad; por ello; es probable que los manuales incluyan reglas para

situaciones que ya no se dan y prácticas que son obsoletas. Conservar esas reglas pone en entredicho la credibilidad sobre la Valdez del manual.

- **Salvuardas de los sistemas:** En los sistemas de procesamiento de información se incorporan varias salvuardas para que los datos que circulan por el sistema sean fidedignos y para evitar, o por lo menos reducir al mínimo, la posibilidad de cualquier fraude. Algunas de estas medidas son cotejar los totales con los detalles, pedir firmas y otras pruebas de que se autorizó una transacción, separar actividades y tareas, contar con frecuencia el efectivo y otros activos líquidos, entre otros procedimientos que se describen en libros de auditoría. También incluyen verificaciones del sistema, a cargo de auditores internos y externos.

- **Sistema de control de tareas:** Proceso de verificar que las tareas específicas se realiza de manera eficiente y eficaz. Muchas tareas están controladas por reglas. (ANTHONY, R., GOVINDARAJAN, V., 2008, p.4-7).

2.2.1.4.3.- Tasas de interés y tipos

Los intereses consisten normalmente en una cantidad de cosas de la misma especie que las debidas, proporcional a la cuantía de éstas y a la duración de la deuda. Los intereses representan la renta del capital de que el acreedor se priva, constituyendo el precio del dinero o de cualquier otro bien. La noción jurídica de interés parte de una concepción económica de capital. Constituye un rendimiento por la aplicación debida o indebida de un capital y, en

función del tiempo de aplicación, dicho rédito estará constituido por bienes de la misma naturaleza que los debidos por la prestación.

En suma, los intereses constituyen un aumento que la deuda (ya sea de dinero o de bienes, aunque mayoritariamente estamos hablando de deudas pecuniarias) devenga de manera paulatina durante un período determinado, sea como renta del capital de que el acreedor se priva (precio por el uso y disfrute del dinero o del bien de que se trate), o sea como indemnización por un retardo en el cumplimiento de la obligación, fijándose según el tiempo transcurrido y la cuantía de la prestación debida.

Vemos que no necesariamente los intereses deben imputarse a deudas exclusivamente dinerarias. Nada impide que versen también sobre otros bienes fungibles, además del dinero. Si bien el pago de intereses es por regla general una deuda pecuniaria –debido a que normalmente los intereses se pagan con una suma de dinero-, si las partes convienen en que el pago de intereses sea en especie y no en dinero, la deuda de intereses deja de ser una deuda dineraria para convertirse en una *deuda de valor*, ya que será preciso avaluar los bienes a pagar por concepto de interés, para que sobre la base de dicho valor, sea posible el cálculo de los intereses debidos.⁹ Pero si son en especie y no en dinero, deberá ser de la misma clase y especie materia de la prestación a cargo del acreedor, ya que de lo contrario se desvirtuaría su condición de intereses, para convertirse, por ejemplo, en la contraprestación de una permuta.

Tipos

a) Capitalización

- T.I. Nominal: Es la tasa convenida y divulgada en los contratos que, aplicada al importe del préstamo o depósito, permite obtener los intereses. Es la tasa básica a partir de la cual se efectúan los cálculos pertinentes; es el interés que se cobra en las operaciones acordadas sin ajuste de capital.
- T.I. Efectiva: Es la que refleja el tiempo en que pagan los intereses, impuestos, comisiones y todo gasto que incluya la operación financiera.

b) Cumplimiento

- T.I. Compensatoria: cuando constituye la contraprestación por el uso del dinero o de cualquier otro bien.
- T.I. Moratoria: Es moratorio (también denominado indistintamente por gran parte de la doctrina como interés indemnizatorio o punitivo) cuando tiene por finalidad indemnizar la mora en el pago.

c) Variabilidad

- T.I. Fija: Cuando sobre el capital o crédito otorgado debe aplicarse un porcentaje preestablecido.
- T.I. Variable: Cuando una tasa fijada inicialmente se ajusta cada cierto tiempo (se indexa).

d) Cliente

- T.I. Activa: son aquellas que cobran las instituciones financieras según el tipo de crédito (corporativos, grandes empresas, medianas empresas, pequeñas empresas, microempresas, consumo e hipotecario)

- T.I. Pasiva: representan las tasas que reciben los depositantes por sus cuentas corrientes, cuentas de ahorro y depósito a plazo fijo.

e) Momento del cobro

- T.I. Vencida: Los intereses se liquidan al tiempo de la amortización del capital; en el supuesto de vencimientos sucesivos o préstamos en cuotas, conjuntamente con estas últimas. Esta forma de pago resulta la más beneficiosa para el deudor, debido a que él recibirá la cantidad íntegra o el íntegro del capital en el período inicial, y sólo al final del primer período se calculan los intereses.

- T.I. Adelantada: La liquidación y percepción de los intereses se realiza en forma adelantada.

2.2.1.4.4.- Variedad de productos crediticios

- Crédito comercial

Exclusivo para créditos mayores a US\$ 30,000. Dirigidos a satisfacer las necesidades de ampliación de líneas de producción, obtención de capital de trabajo y/o inversión fija en actividades de servicio, comercio e industria.

(Orientado a clientes que manejan créditos mayores a US\$ 30,000 o su equivalente en soles).

- Créditos PYMES

Ideal para tu negocio, desde S/. 500 hasta S/. 35,000. Sólo en Caja los Andes encontrarás el préstamo o crédito que necesita tu negocio para crecer. En soles o dólares, para ampliar tu negocio, equiparlo o remodelarlo, comprar mercadería. Te prestamos desde S/. 500.00 hasta más de S/.100,000.00.

- Crédito solidario

Ahora en Caja Los Andes también puedes iniciar en créditos, formando tu grupo solidario, el mismo que se garantiza entre sí, deja ya de pagar altas tasas de interés y en forma semanal, forma tu grupo (de tres a cinco miembros) y empieza ahora. Con tu buen comportamiento, podrás sacar tu crédito independientemente sin mayores garantías.

- Crédito agropecuario

Somos la única entidad financiera formal que está apostando y apoyando nuestro sector rural, Amigo o amiga que trabajas en el campo, solicita tu crédito y crece junto con nosotros, te brindamos tasas de interés más bajas que en la ciudad.

- Crédito de libre disponibilidad

Para lo que quieras, (TV. computadora, casa, etc). Nuestros préstamos personales están dirigidos a satisfacer tus necesidades de consumo, para lo que necesites: Gastos médicos, viajes, compra de enseres, computadora, electrodomésticos, automóvil, etc.

- Crédito por convenio

Si tenemos convenio con la Institución donde Ud. labora, le damos su crédito en 24 horas desde que presente su solicitud. Además de tener la tasa de interés más baja del mercado, puede precancelar su crédito cuando lo requiera. Además no se le carga gastos por trámites, comisiones ni seguro.

- Crédito propósito

Sólo necesitas depositar el 30% de lo que quieras comprar. Este innovador producto está pensado para ti que tienes en mente comprar un electrodoméstico, mueble o equipo de trabajo. Es fácil, debes haber ahorrado en la Caja por lo menos el 30% del bien a comprar, y la caja te financia hasta el 100% de la compra, quedando el bien como garantía del crédito.

- Crédito a sola firma

Exclusivo para clientes Ahorristas. Exclusivo para nuestros clientes ahorristas que tienen necesidades financieras y necesitan efectivo en el momento.

2.2.2 Teorías de los micros y pequeñas empresas

2.2.2.1 Las micros y pequeñas empresas en el Perú

Según las últimas estadísticas disponibles de las micro y pequeñas empresas, emitidas por la Dirección de Desarrollo Empresarial y Dirección General de las micros y pequeñas empresas y Cooperativas, del Ministerio de la Producción, la microempresa representa en el Perú el 94.7%

(1'136,767 empresas) del empresariado nacional; la pequeña empresa, el 4.6% (55,534 empresas); y la mediana y gran empresa, el 0.7% (8,363 empresas) Ravelo (2010).

2.2.2.2 Según su actividad económica

Por actividad económica, el 84.2% de las micro y pequeñas empresas desarrollan actividades en el sector terciario de la economía, 47.2% en comercio y 37% en servicios; en el sector secundario participan, el 13.1 % manufactura 10.3% y 2.8% en el sector construcción; y el 2.7 % sector primario, 1.9% en el sector agropecuario, 0.5% en minería y 0.3% en pesca.

2.2.2.3 Las micros y pequeñas empresas y la generación del empleo en el Perú

Existen versiones muy difundidas y trilladas en el sentido de que las pequeñas y microempresas en el Perú da empleo al 75% de la población ocupada que forma parte de la Población Económicamente Activa (PEA). Esto quiere decir que de cada 100 peruanos que están trabajando, 75 están en las micros y pequeñas empresas y apenas el 25% de las personas que están trabajando están en las otras empresas (empresas transnacionales, grandes y medianas juntas) Valdy (2015).

2.2.3.4 Problemática de las micros y pequeñas empresas en el Perú

Si bien el Perú es considerado como uno de los países con mayor generación de iniciativas emprendedoras en el mundo, también es el primer país en mortalidad de empresas: Se estima que el 50% de las micros y pequeñas empresas quiebran antes de llegar al primer año, situación que se origina por una falta de conocimiento de las herramientas de gestión y habilidades gerenciales, y que se agrava por la elevada informalidad de sus operaciones, improvisación, baja productividad y, en consecuencia baja competitividad, que impacta en una menor rentabilidad, y termina con la quiebra Ravelo (2010).

Sin embargo, las micros y pequeñas empresas han logrado abrirse camino a punta de "punche" y pulmón de los millones de pequeños y microempresarios peruanos, sin ningún patrocinio del Estado, sin subsidios, sin privilegios de ninguna clase, como sí lo han tenido (y tienen) otros sectores empresariales (empresas transnacionales y las grandes empresas) quienes –a diferencias de las PYMES- están premunidos de enorme capacidad de influencia y negociación política que posibilita hacerse de beneficios tributarios, dólares subsidiados y preferenciales, etcétera. Es posible, como ocurre en la historia del Perú, que por ejemplo los grandes empresarios unidos se sienten en la mesa de negociaciones con el Estado para fijar políticas nacionales del desarrollo de su sector empresarial; más eso no ocurre con los pequeños y microempresarios Valdy (2015).

2.2.2.5 Criterios de clasificación de las micros y pequeñas empresas

El Congreso de la República del Perú promulgó el 02/07/2013 la Ley 30056: “La Ley 30056 deroga el criterio de clasificación de las micro y pequeña empresas, la que según Ley 28015 se clasificaban en función al número de personas y las ventas anuales. A partir de la dación de la Ley 30056 las ventas es el único criterio para determinar la clasificación de Mipymes. Artículo 5 establece la nueva clasificación de las Mipymes en función a las ventas anuales:

- ✓ Microempresa: ventas anuales máximas hasta el monto de 150 UIT.
- ✓ Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1,700 UIT.
- ✓ Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1,700 UIT y hasta el monto máximo de 2,300 UIT

Por otro lado, las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú deberán estar inscritas en Remype para acceder a los diversos beneficios que ofrece el Estado.

2.2.2.6 Registro de la micros y pequeñas empresas en REMYPE

Registro de la micro y pequeña empresa para acceder a los beneficios de la Ley de la **micro y pequeñas empresas**, estas deberán tener el certificado de inscripción o de reinscripción vigente en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (Remype), el que está a cargo del Ministerio de

Trabajo. Este registro cuenta con un procedimiento de inscripción a través de la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, que es la entidad que tiene a su cargo. Sin embargo, dicho registro pasará a ser administrado por la SUNAT.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

1.2 Productos que ofrece MIBANCO (negocio)

1.2.1 Préstamos

a) Capital de trabajo

Dirigido a empresarios y empresarias de la micro y pequeña empresa (persona natural o jurídica) para incrementar el capital de trabajo a través del financiamiento de mercaderías, materias primas, insumos o materiales.

Montos mínimos y máximos

Moneda	Monto mínimo	Monto máximo
--------	--------------	--------------

Soles	300	Según evaluación
-------	-----	------------------

Dólares	100	Según evaluación
---------	-----	------------------

Plazos mínimos y máximos

Moneda	Plazo mínimo	Plazo máximo
--------	--------------	--------------

Soles	1 Mes	12 Meses
-------	-------	----------

Dólares	1 Mes	12 Meses
---------	-------	----------

b) Máquinas y equipos

Dirigido a empresarios y empresarias de la micro y pequeña empresa (persona natural o jurídica) para atender la necesidad de financiamiento de maquinarias y/o equipos.

Montos mínimos y máximos

Moneda	Monto mínimo	Monto máximo
Soles	300	Según evaluación
Dólares	100	Según evaluación

Plazos mínimos y máximos

Moneda	Plazo mínimo	Plazo máximo
Soles	3 Meses	60 Meses
Dólares	3 Meses	60 Meses

c) Locales comerciales

Dirigido a empresarios y empresarias de la micro y pequeña empresa (persona natural o jurídica) para atender las necesidades compra, construcción o mejora del local comercial.

Montos mínimos y máximos

Moneda	Monto mínimo	Monto máximo
Soles	1000	Según evaluación

Dólares 300 Según evaluación

Plazos mínimos y máximos

Moneda Plazo mínimo Plazo máximo

Soles 3 Meses Destino construcción/ remodelación:

60 meses Destino compra/venta: 120 meses

Dólares 3 Meses Destino construcción/ remodelación:

60 meses. Destino compra/venta: 120 meses

d) Compra de deuda

Dirigido a empresarios y empresarias de la micro y pequeña empresa (persona natural o jurídica) para consolidar las deudas del cliente trasladándolas a Mibanco.

Montos mínimos y máximos

Moneda Monto mínimo Monto máximo

Soles 300 100,000

Plazos mínimos y máximos

Moneda Plazo mínimo Plazo máximo

Soles 1 mes 36 meses

e) Línea de crédito

Dirigido a empresarios y empresarias de la micro y pequeña empresa (persona natural) para incrementar capital de trabajo, activo fijo, consumo, o compra de deuda.

Montos mínimos y máximos

Moneda	Monto mínimo	Monto máximo
Soles	300 90,000	
Dólares	100 30,000	

Plazos mínimos y máximos

Moneda	Plazo mínimo	Plazo máximo
Soles	1 Meses	12 Meses
Dólares	1 Meses	12 Meses

f) Línea de crédito rural

Dirigido a empresarios y empresarias de la micro y pequeña empresa (persona natural) para atender la necesidad de financiamiento de capital de trabajo al sector agricultura en la región Norte.

Montos mínimos y máximos

Moneda	Monto mínimo	Monto máximo
Soles	300 50,000	

Plazos mínimos y máximos

Moneda	Plazo mínimo	Plazo máximo
Soles	1 Meses	7 Meses

f) Línea de crédito preferencial

Dirigido a empresarios y empresarias de la micro y pequeña empresa (persona natural y persona jurídica) para atender la necesidad de financiamiento de mercaderías para incrementar su capital de trabajo, maquinarias, locales comerciales y traslados de deudas.

Montos mínimos y máximos

Moneda	Monto mínimo	Monto máximo
Soles	300	150,000

Plazos mínimos y máximos

Moneda	Plazo mínimo	Plazo máximo
Soles	3 Meses	18 Meses

g) Agropecuarios

Dirigido a empresarios y empresarias de la micro y pequeña empresa dedicados a la producción de leche para atender la necesidad de financiamiento de capital de trabajo y/o activo fijo. A ganaderos productores que proveen leche a empresas productoras de derivados lácteos o trabajan permanentemente con centros de acopio lechero, asociaciones, cooperativas u otra entidad, con capacidad organizativa calificada.

Dirigido a empresarios y empresarias de la micro y pequeña empresa (persona natural o jurídica) para atender la necesidad de financiamiento de capital de trabajo al sector ganadero.

Dirigido a empresarios y empresarias de la micro y pequeña empresa (persona natural o jurídica) para atender la necesidad de financiamiento de capital de trabajo al sector agrícola.

Dirigido a empresarios y empresarias de la micro y pequeña empresa (persona natural o jurídica) para atender la necesidad de financiamiento de capital de trabajo específicamente a agricultores de arroz.

Dirigido a empresarios y empresarias de la micro y pequeña empresa (persona natural o jurídica) para atender la necesidad de financiamiento de capital de trabajo específicamente a agricultores de café.

h) Mercados y galerías comerciales

El producto está dirigido a las diferentes asociaciones o grupos de comerciantes y productores (formalizados y no formalizados) de mercados y centros comerciales del ámbito de atención de Mibanco. Se puede financiar: la compra de terreno, compra de local terminado, construcción, remodelación, ampliación de mercado, galería o centro comercial.

1.2.2 Cuentas

- Ahorro negocios
- Full ahorro
- Cuenta corriente empresarial
- Cuenta corriente

1.2.3 Seguros

- Protección negocio
- SOAT

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la investigación.

El diseño que se utilizó en la investigación fue no experimental-descriptivo-bibliográfico y de caso.

Es no experimental, porque no se manipuló deliberadamente la variable a ser estudiada, solo nos limitamos a observarla en su contexto natural espontáneo.

Fue descriptivo porque la investigación solo se limitó a describir los aspectos relevantes de la variable estudiada.

Fue bibliográfico porque se basó en la búsqueda y análisis de datos registrados por otros investigadores en fuentes documentales y empresas.

3.2 Población y muestra

Dado que la investigación fue bibliográfica, documental y de caso, no hubo población, ni muestra.

3.3 Definición y operacionalización de variable e indicadores

No aplicó, porque se trató de una investigación bibliográfica, documental y de caso.

3.4 Técnicas e instrumentos

Para el recojo de información se utilizó:

Técnica:

- a. Revisión Bibliográfica:** La revisión bibliográfica comprende todas las actividades relacionadas con la Búsqueda de información escrita sobre el presente trabajo de investigación.
- b. Entrevista:** Esta técnica fue utilizada para la obtención de la información mediante un dialogo sostenido entre el entrevistado y el entrevistador a través de un encuentro formal planificado basado en una cultura de ética requerida en todo trabajo de investigación.

Instrumentos:

- a. Ficha Bibliográfica:** Se utilizaron permanentemente en el registro de datos sobre las fuentes recorridas y que se consulten, para llevar un registro de aquellos estudios, aportes y teorías que dieron el soporte científico correspondiente a la investigación.

- b. Cuestionario:** Se utilizó con el propósito de obtener información sobre los factores que influyen en la colocación de créditos en las micros y pequeñas empresas en MIBANCO sucursal Casma.
- c. Lista de Cotejo:** Es un instrumento de evaluación que contiene una lista de criterios o desempeños de evaluación, previamente establecidos, en la cual únicamente se califica la presencia o ausencia de estos mediante una escala dicotómica.

3.5 Plan de Análisis

Para lograr conseguir los resultados del objetivo 1 se realizó una revisión bibliográfica documental de la variable en estudio.

Para lograr conseguir los resultados del objetivo 2 se aplicó un cuestionario al administrador de la institución financiera MIBANCO sucursal Casma.

Para lograr los resultados del objetivo 3 se realizó un análisis comparativo entre los objetivos 1 y 2.

3.6 Matriz de consistencia

Ver anexo 01.

3.7 Principios éticos.

Dado que la investigación fue bibliográfica, documental y de caso no aplica.

IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Respecto al objetivo específico 1: Describir los factores que influyen en la colocación de créditos comerciales en las Micro y Pequeñas Empresas de parte de las entidades financieras del Perú, 2016.

CUADRO 1

Factores que influyen en la colocación de créditos comerciales en las Micro y Pequeñas Empresas de parte de las entidades financieras del Perú, 2016

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Huertas (2015)	El exceso en el mantenimiento de políticas y procedimientos crediticios deficientes que conllevaron a un aumento generalizado del nivel de morosidad del segmento. Los bancos en general, establecieron estrategias agresivas de crecimiento y descuidando los principios financieros básicos que debería cumplir toda empresa para la obtención de un crédito, permitiendo a sus funcionarios, analistas y apoderados el poder utilizar mecanismos inexactos en la elaboración de sus indicadores financieros para la toma de decisiones.
Choy, Costa & Churata (2015)	Los costos operativos y el riesgo de crédito son los principales factores que explican el nivel y la disparidad de las tasas, ya que mayor riesgo acarrea mayores costos para las instituciones financieras, por la mayor reserva necesaria para absorber la pérdida por los impagos, y por los mayores costos operativos que genera su administración. La competencia ha jugado un rol

importante en la evolución de las tasas de interés, en especial en los segmentos de pequeñas y micro empresas, y de consumo, en los que el crédito es mayoritariamente en moneda nacional.

Catunta (2012)

El inadecuado manejo del procedimiento de otorgamiento de créditos, principalmente en los siguientes aspectos: manejo del conocimiento de los productos crediticios por parte de los analistas, la recolección de información socio económicos, la verificación de bienes del negocio y domicilio, la actuación del comité de créditos y los niveles de aprobación, las acciones de desembolso, debido a lo prolongado del procedimiento, la verificación del cumplimiento del plan de inversión no se realiza. Lo que indica que estas etapas del procedimiento son deficientes.

Estaña (2012)

Las causas que influyen en la disminución de sus colocaciones de crédito se debe principalmente a la tasa de interés elevada, la inadecuada atención al socio en las diferentes etapas del proceso de evaluación de créditos, a que existe muchos requisitos, la evaluación de créditos es lenta y que solo califican montos menores. Otra de las causas se debe al incremento de la

competencia, con tasas de interés más bajas, pocos requisitos y mayores facilidades de desembolso, por todo ello, los microempresarios solicitan préstamos en otras Entidades financieras, y con un desembolso rápido.

Rengifo (2011)

Entre los principales resultados encontrados podemos citar: Primero, el 61% de las microempresas no tiene personería jurídica y el 78% se encuentran comprendidas en los regímenes simplificado y especial del Régimen General del Registro Único del Contribuyente, exhibiendo un bajo nivel de gestión empresarial que las impide acceder a los créditos que ofrece la banca formal y de segundo piso.

Jiménez (2016)

La deficiente gestión de la calidad crediticia en los procesos de evaluación, han originado un incremento en la tasa de morosidad de la micro y pequeña empresa. 2. El índice de morosidad en los periodos de análisis, se registró una variación negativa de 0.83 % entre los ejercicios 2014 al 2015, sin embargo el rubro que mantiene un alto índice de mora es la micro empresa.

Matienzo (2014)

Se identificó que no todos los trabajadores de la banca comercial

respetan los lineamientos de políticas, reglamentos, procedimientos y normas internas, En cuanto a las herramientas de evaluación de créditos, no todos los trabajadores conocen las herramientas de evaluación de crédito, las cuales se analizan para reducir la mora. Finalmente, los resultados obtenidos nos proporcionan evidencia para concluir que el Banco Interamericano de Finanzas, Chimbote - 2014 si identifican y cumplen las políticas de crédito, entonces se minimiza la morosidad y es rentable.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales de la investigación.

4.1.2 Respecto al objetivo específico 2: Describir los factores que influyen en la colocación de créditos comerciales en las micro y pequeñas empresas de parte de MIBANCO - Casma, 2016

CUADRO 02

Factores que influyen en la colocación de créditos comerciales en las micro y pequeñas empresas de parte de MIBANCO - Casma, 2016

DATOS GENERALES DEL GERENTE DE MIBANCO

EDAD: 36 AÑOS
SEXO: MASCULINO
GRADO DE INSTRUCCION : ECONOMISTA

ITEM	RESULTADOS
	SI NO

1. ¿La entidad financiera MIBANCO cuenta con un buen porcentaje de carteras de créditos en las micros y pequeñas empresas?		X
2. ¿Para la entidad financiera uno de los factores que influyen en el otorgamiento del crédito en las micros y pequeñas empresas es la edad del cliente?	X	
3. ¿Para la entidad financiera uno de los factores que influyen en el otorgamiento del crédito en las micros y pequeñas empresas es la antigüedad que tiene el negocio del cliente?	X	
4. ¿Para la entidad financiera uno de los factores que influyen el otorgamiento del crédito en las micros y pequeñas empresas es el tipo del negocio que tiene el cliente?	X	
5. ¿Para la entidad financiera uno de los factores que influyen para el otorgamiento del crédito en las micros y pequeñas empresas es el lugar donde está ubicado el negocio del cliente?	X	
6. ¿En MIBANCO uno de los factores que influyen para el otorgamiento del crédito en las micros y pequeñas empresas es la falta de garantía de bienes?	X	
7. ¿La tasa de intereses que aplica MIBANCO son elevados para las micros y pequeñas empresas?		X
8. ¿En MIBANCO uno de los factores que influyen en el otorgamiento del crédito en las micros y pequeñas empresas es la informalidad del cliente?	X	
9. ¿En MIBANCO unos de los factores para el otorgamiento del crédito en las micros y pequeñas empresas los microempresarios con otras entidades financieras?	X	
10. ¿Considera usted que uno de los factores que influye para el otorgamiento del crédito en las micros y pequeñas empresas es la competencia micro financiera?	X	
11. ¿Considera usted que los ingresos precedentes del		X

negocio determina la aprobación o rechazo de un crédito en las micro y pequeñas empresas?		
12. ¿Considera usted que los antecedentes crediticios en el sistema financiero determina la aprobación o rechazo de un crédito en las micro y pequeñas empresas?	X	
13. ¿Considera usted que en MIBANCO la atención y el tiempo en otorgamiento del crédito en las micro y pequeñas empresas es eficiente y eficaz?	X	
14. ¿Está de acuerdo con los plazos que se toma MIBANCO para otorgar un financiamiento a las micro y pequeñas empresas?		X
15. ¿Considera usted que el proceso crediticio usado en MIBANCO es adecuado para las en las micro y pequeñas empresas?		X
16. ¿Considera usted que las en las micro y pequeñas empresas deben tener un periodo de gracia?	X	
17. ¿En MIBANCO tienen el mismo criterio para otorgar el financiamiento tanto a la, pequeña mediana y grandes empresas?	X	
18. ¿Considera Usted que el financiamiento debe tener reglas especiales para las en las micro y pequeñas empresas?	X	
19. ¿Usted está de acuerdo con las Políticas crediticias establecidas en MIBANCO para las en las micro y pequeñas empresas?		X
20. ¿Según su criterio se deben mejorar las políticas y procedimientos para aumentar la cartera de clientes en las micro y pequeñas empresas?	X	

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado al administrador de MIBANCO.

4.1.3. Respecto al objetivo específico 3: Hacer un análisis comparativo de los factores que influyen en la colocación de créditos comerciales en las micro y

pequeñas empresas de parte de las entidades financieras del Perú y de MIBANCO - Casma, 2016

CUADRO 03

Análisis comparativo de los factores que influyen en la colocación de créditos comerciales en las micro y pequeñas empresas de parte de las entidades financieras del Perú y de MIBANCO - Casma, 2016

ASPECTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS OBJETIVO ESPECÍFICO 3
Competencia	Choy, Costa & Churata (2015) determina que la competencia ha jugado un rol importante en la evolución de las tasas de interés, en especial en los segmentos de pequeñas y micro empresas, y de consumo, en los que el crédito es mayoritariamente moneda nacional, así mismo Estaña (2012) determina que un factor se debe al incremento de la competencia, con pocos requisitos y mayores facilidades de desembolso.	En MIBANCO, se considera como un factor importante por la falta de colocaciones crediticia a las micro y pequeñas empresas es la competencia de las micro financieras, por sus facilidades de desembolsos de dinero.	Si coincide
Atención y tiempo	Estaña (2012), Catunta (2012) coinciden	Para MIBANCO la atención que se brinda	No coinciden

	<p>determinar que uno de los factores limitantes al crédito en las micro y pequeñas empresas es la inadecuada atención al cliente en las diferentes etapas del proceso de evaluación, como también las acciones de tiempo en el desembolso del crédito. Ya que los microempresarios solicitan préstamos en otras entidades financieras, y con un desembolso rápido.</p>	<p>es de calidad e igualdad para todos los clientes y el tiempo en el desembolso de crédito es razonable por lo tanto se considera como factores importante en las colocaciones de créditos en las micro y pequeñas empresas.</p>	
<p>Informalidad</p>	<p>Rengifo (2011) la informalidad es un factor determinante para el otorgamiento del crédito formal ya que determina que el 61% de las microempresas no tiene personería jurídica y el 78% se encuentran comprendidas en los regímenes simplificado y especial del Régimen General del Registro Único del Contribuyente, exhibiendo un bajo nivel de gestión empresarial</p>	<p>En MIBANCO una de las políticas que influye en el otorgamiento del crédito para las micro y pequeñas empresas es que el cliente sea formal, es decir contar con los requisitos legales.</p>	<p>Si coincide</p>

	que las impide acceder a los créditos que ofrece la banca formal.	
Políticas crediticias	<p>Huertas (2015), Catunta (2012), Estaña (2012), Jiménez (2016) y Matienzo (2014) coinciden en sus resultados al determinar que el inadecuado manejo de políticas y procedimiento de otorgamiento de créditos, principalmente en los siguientes aspectos: manejo del conocimiento de los productos crediticios por parte de los analistas, la recolección de información socioeconómicos, la verificación de bienes del negocio y domicilio, la actuación del comité de créditos y los niveles de aprobación, las acciones de desembolso, debido a lo prolongado del procedimiento influyen en el otorgamiento del crédito en las micro y</p>	<p>En MIBANCO el riesgo crediticio en las en las micro y pequeñas empresas, es la razón por la implementación de políticas de protección, el cual incluye acciones preventivas y correctivas que minimicen las pérdidas que puedan afectar substancialmente la situación financiera.</p> <p>Si coincide</p>

Fuente: Elaboración propia en base a resultados comparables de los objetivos específicos 1 y 2.

4.2 Análisis de resultados:

4.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

Choy, Costa & Churata (2015) y **Estaña (2012)** han coincididos en sus resultados los autores al establecer que la competencia ha jugado un rol importante en la evolución de las tasas de interés, en especial en los segmentos de pequeñas y micro empresas, y de consumo, en los que el crédito es mayoritariamente en moneda nacional. A su vez **Estaña (2012)**, **Catunta (2012)** coincidieron los autores en establecer que uno de los factores limitantes al crédito en las en las micro y pequeñas empresas es la inadecuada atención al cliente en las diferentes etapas del proceso de evaluación, como también las acciones de tiempo en el desembolso del crédito. Otro factor importantes fue la informalidad por el cual **Rengifo (2011)** describe que el 61% de las microempresas no tiene personería jurídica y el 78% se encuentran comprendidas en los regímenes simplificado y especial del Régimen General del Registro Único del Contribuyente, el cual les impide acceder a los créditos que ofrece la banca formal. Con respecto a las políticas de crédito MYPE, **Huertas (2015)**, **Catunta (2012)**, **Estaña (2012)**, **Jiménez (2016)** y **Matienzo (2014)** coinciden en sus resultados al determinar que el inadecuado manejo de políticas y procedimiento de otorgamiento de créditos, influyen en el otorgamiento de créditos en las micro y pequeñas empresas. De estos resultados se pudo determinar que tienen similitud

con los resultados encontrados por **Granda (2011)** quien en su estudio realizado en Ecuador determinó que los requisitos que las entidades financieras exigen a la hora de entregar un crédito se convierte en restricciones para las MIPYMES, porque no alcanzan a cumplir con estas exigencias como son: los colaterales o garantías de bienes, dependiendo del monto, períodos, costos de financiamiento e informes técnicos financieros.

4.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

De acuerdo a los resultados obtenidos a través del cuestionario que se aplicó al Administrador de MIBANCO sucursal de Casma se determinó lo siguiente: En MIBANCO se considera como un factor que influye en la falta de colocaciones crediticia a las en las micro y pequeñas empresas es la competencia de las micro financieras por el tiempo y sus facilidades de desembolsos de dinero. Con respecto a la atención que brinda MIBANCO es de calidad e igualdad para todos los clientes en general, en cuanto a las políticas crediticias a las MYPES, la razón más importante es por el riesgo crediticio ya que de acuerdo a información dada por la Sociedad de Comercio Exterior (Comex-Perú), alertó que el 84.7% de estas unidades empresariales son informales, al no estar registradas como persona jurídica o empresa individual. Por el cual la tasa de mortalidad de MYPES en los primeros tres años de vida es del orden del 80%. Por esta razón MIBANCO implementa políticas de protección, preventivas y correctivas que minimicen las pérdidas que puedan afectar substancialmente la situación financiera. Estos resultados obtenidos coincidieron con los encontrados Morales por la mayoría de los autores nacionales.

4.2.3 Respecto al objetivo específico 3:

- Con respecto a la competencia, entre los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 si existe coincidencia. Esto se ha determinado que en el Perú como en Casma uno de los factores que influye en la colocación de créditos en el micro y pequeñas empresas por parte de las entidades bancarias es la competencia del micro financieras, ya que estas otorgan el crédito con pocos requisitos y mayores facilidades de desembolso y en un menor tiempo.

- Con respecto a la atención y tiempo, los resultados encontrados determinan que no hay coincidencia, ya que los autores mencionan que uno de los factores limitantes al crédito en el micro y pequeñas empresas es la inadecuada atención al cliente en las diferentes etapas del proceso de evaluación, como también las acciones de tiempo en el desembolso del crédito. Mientras que en MIBANCO se determinó que la atención que se brinda es de calidad e igualdad para todos los clientes, y que el tiempo en el desembolso del crédito es razonable.

- Con respecto a la informalidad, los resultados encontrados determinan que si existe coincidencia, ya que los autores estudiados y MIBANCO establecen que la informalidad es un factor determinante para el otorgamiento del crédito formal en las en las micro y pequeñas empresas.

- Con respecto a las políticas crediticias, los resultados encontrados determinan que si existe coincidencia, considerando uno de los factores determinantes que influyen en la colocación de capitales, principalmente en los siguientes aspectos: la recolección de información socio económicos, la verificación de bienes del negocio y domicilio, los niveles de aprobación, las acciones de desembolso, el

tiempo y lo prolongado del procedimiento influyen en el otorgamiento del crédito en las micro y pequeñas empresas.

V. CONCLUSIONES

A fin de cumplir con el objetivo general y la realización de los objetivos específicos, las conclusiones a las cuales se ha llegado en el presente informe son las siguientes:

5.1 Respecto al objetivo específico 1:

Con respecto al objetivo 1, se concluye que los principales factores que influyen en el otorgamiento del crédito comerciales en las micro y pequeñas empresas de parte de las entidades financieras del peru son: **la competencia** de las micro financieras ya que estas otorgan el crédito con pocos requisitos y mayores facilidades de desembolso, **la atención y tiempo** en las diferentes etapas del proceso de evaluación, **la informalidad** es un factor determinante para el otorgamiento del crédito formal y las **políticas crediticias** son requisitos que no alcanzan a cumplir en las micro y pequeñas empresas a la hora de pedir un crédito, por lo tanto se convierte en un factor determinante que influye en la colocación de capitales por parte de las entidades financieras.

5.2 Respecto al objetivo específico 2:

Con respecto al objetivo 2, se concluye que los factores más importantes que influyen en la colocación de créditos en las micro y pequeñas empresas por parte de MIBANCO son: la competencia, la informalidad y las políticas de crédito. La competencia de las micro financieras por sus facilidades de desembolsos de

dinero, la informalidad en las micro y pequeñas empresas, es decir no contar con los requisitos legales, y las políticas de créditos que son acciones preventivas y correctivas que maneja MIBANCO para prevenir el riesgo crediticio y que pueda afectar la situación financiera.

5.3 Respecto al objetivo específico 3:

Con respecto al objetivo 3, los resultados determinados de la comparación de los objetivos específicos 1 y 2, se concluyó que los elementos de comparación en mayoría coinciden, como en competencia que tienen por parte de las micro financieras quienes otorgan créditos con pocos requisitos y mayores facilidades de desembolso y en un menor tiempo, por otro lado informalidad de parte de las micro empresas ya que no reúnen los requisitos necesarios para recibir un crédito formal;

A excepción a la atención y tiempo que se le brinda al cliente en las micro y pequeñas empresas no coinciden esto se puede describir ya que de acuerdo a las investigaciones de autores han determinado que uno de los factores limitantes al crédito en las micro y pequeñas empresas es la inadecuada atención al cliente en las diferentes etapas del proceso de evaluación, como también las acciones de tiempo en el desembolso del crédito. Ya que los microempresarios solicitan préstamos en otras entidades financieras, y con un desembolso rápido. Mientras que MIBANCO se determinó que la atención que se brinda es de calidad e igualdad para todos los clientes, y que el tiempo en el desembolso del crédito es razonable.

5.4 Conclusión general.

Finalmente, se concluye que los factores que determinan los otorgamientos de créditos a la micro y pequeñas empresas en el peru y Casma es la competencia, la informalidad y la atención y tiempo; a un sector empresarial que tiene potencialidades para crecer sostenidamente en el mercado, pero por el perfil que presentan y dada las políticas financieras bancarias limitan a este sector que tengan las oportunidades para financiarse con entidades bancarias y con intereses bajos y de esta manera poder subsistir en un mercado competitivo. Incliniéndose por las micro financieras quienes ofrecen mayores facilidades para obtener un crédito esto debido a que los requisitos son muy flexibles y las políticas de crédito están de acorde a las necesidades del cliente . Como a modo de propuesta de MIBANCO se modificaría los requisitos con respecto al otorgamiento de créditos menores de S/2,000.00 y solamente incluir las referencias personales y políticas de créditos de la institución y requisitos exigidos por la SBS.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anthony, R., Govindarajan, V., (2008) “Sistemas de Control de Gestión” 1ra Ed.
Mcgraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Ayala Villegas, S. (2005, Julio). El sistema financiero. Recuperado de
<http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/sistefinan.htm>

Cabrera (2013) “Análisis del sistema de créditos en microfinanzas y su incidencia en la rentabilidad de Edpyme Raíz agencia Juliaca 2008”
(tesis de posgrado)

- Catunta, E., (2012) “Procedimiento de otorgamiento de créditos y satisfacción de clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, agencia Puno Bellavista, periodo 2012”, (tesis de posgrado) Universidad Nacional del Altiplano
- Choy M, Costa E. & Churata E. (2015) “Radiografía del costo del crédito en el Perú 2015” Serie de Documentos de Trabajo abril 2015. Banco Central de Reserva del Perú. Recogido en:
<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2015/documento-de-trabajo-01-2015.pdf>
- Choque Cotrado, D. (2016). Evaluación de la gestión del proceso de créditos en la oficina especial acora de la caja de ahorro y crédito los Andes Puno 2015 (tesis de pregrado) Universidad Nacional del Altiplano, Perú.
- EDYFICAR (2009) Guía práctica para Evaluar Microcréditos (2009), Programa Portal PAC, Programa de Administración de Créditos, Lima, Perú.
- Estaña (2012) “Créditos en la derrama magisterial de la ciudad de Puno y acciones orientadas a incrementar las colocaciones periodo 2011”, (tesis de posgrado), Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Ferrer Tarazona, r. (2009) El impacto del crédito financiero en las personas naturales y jurídicas del sistema financiero peruano periodo 2000 – 2008 (tesis de posgrado) Universidad de San Martín de Porras, Perú.
- Granda M. (2011) “Factores determinantes del acceso y racionamiento del crédito en las MIPYMES ecuatorianas” tesis obtener el título de maestría en economía con mención en gestión empresarial por facultad latinoamericana de ciencias sociales sede Ecuador programa de economía y gestión empresarial. Diciembre 2011 Quito –Ecuador. Recogido en:

<http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/9246/2/TFLACSO-2011MEGB.pdf>

Huertas, D. (2015) “la colocación de créditos mypes y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano del 2010 al 2014” (tesis de posgrado) Universidad de San Martín de Porras, Perú.

Jiménez López, N. “La gestión de la calidad crediticia como alternativa de solución a los problemas de morosidad de la cartera de la micro y pequeña empresa y su efecto en los resultados económicos y financieros de la caja municipal de ahorro y crédito del Santa - años 2014 y 2015” (tesis postgrado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Matienco C. (2014) “Las políticas de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad del banco interamericano de finanzas - Chimbote, 2014”. Informe de tesis para optar el título profesional de contador público por ULADECH Católica Chimbote.

Morales Guerra, M. (2007) “La administración del riesgo de crédito en la cartera de consumo de una institución bancaria” (tesis pregrado) Guatemala, septiembre de 2007 Universidad de San Carlos de Guatemala.

Ley General del sistema financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la superintendencia de Banca y Seguros (2001), Ley N° 26702. Normas Legales, Lima, Perú: Poder Legislativo.

Página web de MIBANCO: <https://www.mibanco.com.pe/>

Ravelo, J. (2010). Estrategia. Las mypes en el Perú. Lima, Perú. Recuperado el 15 de 04 de 2016. Disponible en: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/3952-15066-1-PB.pdf>.

Rengifo M. (2011) “El crédito y la rentabilidad de las microempresas comerciales del distrito de Tarapoto”. Tesis para optar el grado de Maestro en ciencias económicas con mención en gestión empresarial por la Universidad de Tingo María – Perú

Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, (2008) Resolución SBS, 11356, Lima, Perú.

Render B., Ralph M., Hanna M., (2012) “Métodos Cuantitativos para los Negocios”, 11ava Ed, Pearson Educación De México .S.A de C.V.

Valdy K. (2015) El origen de las Mypes. Recuperado el 01 del 04 del 2016.
Disponible en: <http://documents.mx/documents/el-origen-de-las-mypes.html>

6.2 Anexos

6.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia lógica

Título del proyecto	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos	hipótesis
Factores que influyen en la colocación de créditos comerciales en las micro y pequeñas empresas de parte de las entidades financieras del Perú: caso MIBANCO - Casma, 2016.	¿Cuáles son los factores que influyen en la colocación de créditos comerciales en las micro y pequeñas empresas de parte de las entidades financieras del Perú: Caso MIBANCO - Casma, 2016?	Describir los factores que influyen en la colocación de créditos comerciales en las micro y pequeñas empresas de parte de las entidades financieras del Perú: Caso MIBANCO - Casma, 2016?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir los factores que influyen en la colocación de créditos comerciales en las Micro y Pequeñas Empresas de parte de las entidades financieras del Perú, 2016. 2. Describir los factores que influyen en la colocación de créditos comerciales en las micro y pequeñas empresas de parte de MIBANCO - Casma, 2016 3. Hacer un análisis comparativo de los factores que influyen en la colocación de créditos comerciales en las micro y pequeñas empresas de parte de las entidades financieras del Perú y de MIBANCO - Casma, 2016 	No se aplica

6.2.2 Anexo 02: Modelo de fichas bibliográficas.

Autor/a: _____ Título: _____ Año: _____	Editorial: _____ Ciudad, país: _____
Resumen del contenido: _____ _____ _____ _____	
Número de edición o impresión: _____ Traductor: _____	

1a Ficha bibliográfica

Título _____ Género _____
 Subtítulo _____ Clasificación _____
 Título original / Idioma _____
 Autor _____
 Año Nac/muerte _____ Nacionalidad _____
 Ilustrador _____
 Traductor _____
 Editorial _____ Edc. Num. _____ Distribuidor _____
 Ciudad _____ País _____ Fecha _____
 Colección _____ Serie _____
 Idioma _____ Descripción física _____
 ISBN _____ Código de barras _____

Clasificación _____ Edad _____ Prioridad _____ Muestras ___ propia ___ devolver ___
 Descriptores _____
 Comentarios _____
 Evaluadores _____
 Fecha evaluación _____
 Informe _____

6.2.3 Anexo 3: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Cuestionario aplicado al administrador de MIBANCO sucursal Casma.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de MIBANCO sucursal Casma para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Factores que influyen en la colocación de créditos comerciales en las micro y pequeñas empresas en las entidades financieras del Perú: caso MIBANCO - Casma, 2016.” La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

1. ¿La entidad financiera MIBANCO cuenta con un buen porcentaje de carteras de créditos en las micro y pequeñas empresas?
a) Si b) No
2. ¿Para la entidad financiera uno de los factores que influyen en el otorgamiento del crédito en las micro y pequeñas empresas es la edad del cliente?
a) Si b) No
3. ¿Para la entidad financiera uno de los factores que influyen en el otorgamiento del crédito en las micro y pequeñas empresas es la antigüedad que tiene el negocio del cliente?
a) Si b) No
4. ¿Para la entidad financiera uno de los factores que influyen el otorgamiento del crédito en las micro y pequeñas empresas es el tipo del negocio que tiene el cliente?
a) Si b) No
5. ¿Para la entidad financiera uno de los factores que influyen para el otorgamiento del crédito en las micro y pequeñas empresas es el lugar donde está ubicado el negocio del cliente?
a) Si b) No

6. ¿En MIBANCO uno de los factores que influyen para el otorgamiento del crédito en las micro y pequeñas empresas es la falta de garantía de bienes?
a) Si b) No

7. ¿La tasa de intereses que aplica MIBANCO son elevados para las en las micro y pequeñas empresas?
a) Si b) No

8. ¿En MIBANCO uno de los factores que influyen en el otorgamiento del crédito en las micro y pequeñas empresas es la informalidad del cliente?
a) Si b) No

9. ¿En MIBANCO unos de los factores para el otorgamiento del crédito en las micro y pequeñas empresas es el endeudamiento que tienen los microempresarios con otras entidades financieras?
a) Si b) No

10. ¿Considera usted que uno de los factores que influye para el otorgamiento del crédito en las micro y pequeñas empresas es la competencia micro financiera?
a) Si b) No

11. ¿Considera usted que los ingresos precedentes del negocio determina la aprobación o rechazo de un crédito en las micro y pequeñas empresas?. ¿El municipio efectúa campañas de incentivos tributarios?
a) Si b) No

12. ¿Considera usted que los antecedentes crediticios en el sistema financiero determina la aprobación o rechazo de un crédito en las micro y pequeñas empresas a) Si b) No
a) Si b) No

13. ¿Considera usted que en MIBANCO la atención y el tiempo en otorgamiento del crédito en las micro y pequeñas empresas es eficiente y eficaz?
a) Si b) No

14. ¿Está de acuerdo con los plazos que se toma MIBANCO para otorgar un financiamiento a las en las micro y pequeñas empresas a) Si b) No
No

15. ¿Considera usted que el proceso crediticio usado en MIBANCO es adecuado para las en las micro y pequeñas empresas?
a) Si b) No
16. ¿Considera usted que las en las micro y pequeñas empresas deben tener un periodo de gracia?
a) Si b) No
17. ¿En MIBANCO tienen el mismo criterio para otorgar el financiamiento tanto a la, pequeña mediana y grandes empresas?
a) Si b) No
18. ¿Considera Usted que el financiamiento debe tener reglas especiales para las en las micro y pequeñas empresas?
a) Si b) No
19. ¿Usted está de acuerdo con las Políticas crediticias establecidas en MIBANCO para las en las micro y pequeñas empresas?
a) Si b) No
20. ¿Según su criterio se deben mejorar las políticas y procedimientos para aumentar la cartera de clientes en las micro y pequeñas empresas?
a) Si b) No