



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad De Ingeniería Industrial, Sistemas E Informática

Escuela de Ingeniería Informática

Uso de intiza para mejorar la gestión de cobranzas y préstamos en el área de créditos de
Mibanco, 2021

Tesis

Para Optar El Título Profesional de Ingeniero Informatico

Autor

Sonia Celina Carrasco Huaman

Asesor

Ing. Julio Enrique Guerrero Hurtado

Huacho – Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

FACULTAD DE Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática.

ESCUELA PROFESIONAL Ingeniería Informática.

INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Carrasco Huaman, Sonia Celina	42453121	23 de febrero del 2023
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Guerrero Hurtado, Julio Enrique	15580855	0000-0001-5717-3648
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Huaman Tena, Angel	15644224	0000-0003-2658-9266
Arévalo Flores, Henry Marcial	15723233	0000-0003-2958-9464
Gallardo Andrés, Jhonar Angel	42563646	0000-0002-9513-3126

USO DE INTIZA PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y PRÉSTAMOS EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE MIBANCO, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
3	www.rankia.pe Fuente de Internet	1%
4	canalinnova.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá Trabajo del estudiante	1%

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

DR. ÁNGEL HUAMÁN TENA
Presidente

ING. HENRY MARCIAL ARÉVALO FLORES
Secretario

ING. JHONAR ANGEL GALLARDO ANDRÉS
Vocal

DR. JULIO ENRIQUE GUERRERO HURTADO
Asesor

Titulo

Uso de intiza para mejorar la gestión de cobranzas y préstamos en el área de créditos de Mibanco, 2021

DEDICATORIA

A mi esposo, abuela, padres y hermanos.

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme alcanzar mis objetivos.

A mi familia por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida.

Al ingeniero Julio Guerrero H., por su apoyo crítico.

INDICE GENERAL

CARATULA

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	p.1
1.1 Descripción de la realidad problemática	p.1
1.2 Formulación del problema	p.2
1.2.1 Problema general	p.2
1.2.2 Problemas específicos	p.2
1.3 Objetivos de la investigación	p.2
1.3.1 Objetivo principal	p.2
1.3.2 Objetivos específicos	p.2
1.4 Justificación de la investigación	p.3
1.5 Delimitación de la investigación	p.4
1.5.1 Delimitación temporal	p.4
1.5.2 Delimitación espacial	p.4
1.5.3 Delimitación social	p.4
1.6 Viabilidad de la investigación	p.5
1.6.1 Viabilidad Económica	p.5
1.6.2 Viabilidad Técnica.	P.5
1.6.3 Viabilidad Científica	p.5
1.6.4 Viabilidad Social	p.6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	p.7
2.1 Antecedentes de la investigación	p.7
2.1.1 Antecedentes internacionales	p.7
2.1.2 Antecedentes nacionales	p.11
2.1.3 Antecedentes locales	p.14
2.2 Bases Teóricas	p.17

2.3	Definiciones conceptuales	p.20
2.4	Formulación de la Hipótesis	p.30
2.4.1	Hipótesis General	p.30
2.4.2	Hipótesis Especificas	p.30
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		p.31
3.1	Diseño metodológico	p.31
3.1.1	Tipo	p.31
3.1.2	Nivel de la investigación	p.31
3.1.3	Diseño	p.31
3.1.4	Enfoque	p.31
3.2	Población y muestra	p.31
3.2.1	Población	p.31
3.2.2	Muestra	p.32
3.3	Operacionalización de variables e indicadores	p.33
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	p.34
3.4.1	Descripción de los instrumentos	p.34
3.5	Técnicas para el procesamiento de la información	p.34
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		p.35
4.1.	Intiza	p.35
4.2.	Análisis de resultados	p.37
4.3.	Análisis Inferencial	p.40
4.4.	Contrastación de hipótesis	p.54
4.4.1	Hipótesis General	p.54
4.4.2	Hipótesis Especificas	p.56
CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		p.60
5.1	Discusión	p.60
5.2	Conclusiones	p.60
5.3	Recomendaciones	p.62
CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN		p.63
6.1	Fuentes bibliográficas	p.63
6.2.	Fuentes Documentales	p.65
Índice Tablas		

Tabla 1. Operacionalización de variables e indicadores	p.33
Tabla 2. Genero	p.37
Tabla 3. Edad	p.38
Tabla 4	
Frecuencia de Clientes veces por semana, agencia bancaria MiBanco	p.39
Tabla 5. Pregunta 1	p.41
Tabla 6. Pregunta 2	p.42
Tabla 7. Pregunta 3	p.43
Tabla 8. Pregunta 4	p.44
Tabla 9. Pregunta 5	p.45
Tabla 10. Pregunta 6	p.46
Tabla 11. Pregunta 7	p.47
Tabla 12. Pregunta 8	p.48
Tabla 13. Pregunta 9	p.49
Tabla 14. Pregunta 10	p.50
Tabla 15. Pregunta 11	p.51
Tabla 16. Pregunta 12	p.52
Tabla 17. Pregunta 13	p.53
Tabla 18. Pregunta 14	p.54
Tabla 19. Wilcoxon	p.55
Tabla 20. Decisión	p.55
Tabla 21. Wilcoxon	p.56
Tabla 22. Decisión	p.56
Tabla 23. Wilcoxon	p.57
Tabla 24. Decisión	p.57
Tabla 25. Wilcoxon	p.58
Tabla 26. Decisión	p.59
Tabla 27. Matriz de Consistencia	p.67
Tabla 28. Cuestionario	p.69

Índice Figuras

<i>Figura 1.</i> MiBanco	p.19
<i>Figura 2.</i> Historia del Cliente	p.36
<i>Figura 3.</i> Genero	p.37
<i>Figura 4.</i> Edad	p.38
<i>Figura 5.</i> Frecuencia de Clientes veces por semana, agencia bancaria MiBanco	p.39
<i>Figura 6.</i> Pregunta 1	p.40
<i>Figura 7.</i> Pregunta 2	p.42
<i>Figura 8.</i> Pregunta 3	p.43
<i>Figura 9.</i> Pregunta 4	p.43
<i>Figura 10.</i> Pregunta 5	p.44
<i>Figura 11.</i> Pregunta 6	p.45
<i>Figura 12.</i> Pregunta 7	p.46
<i>Figura 13.</i> Pregunta 8	p.47
<i>Figura 14.</i> Pregunta 9	p.48
<i>Figura 15.</i> Pregunta 10	p.49
<i>Figura 16.</i> Pregunta 11	p.50
<i>Figura 17.</i> Pregunta 12	p.51
<i>Figura 18.</i> Pregunta 13	p.52
<i>Figura 19.</i> Pregunta 14	p.53

RESUMEN

Objetivo: Implementar el uso de Intiza para mejorar la gestión de cobranzas y prestamos en MIBANCO. **Metodología:** La presente investigación emplea el tipo de investigación aplicada porque toma un problema real. Ander (2016). La investigación se realiza hacia un nivel descriptivo dado que consiste en describir el problema que afronta la entidad Bancaria. La Cerda (2017). Esta investigación tiene un diseño experimental. Por su alcance temporal es de tipo transversal. Méndez (2017). El enfoque que se utilizara en esta investigación es cuantitativo. Ander (2016). **Resultados:** La respuesta a la pregunta uno se observa que el 47,4 % están siempre de acuerdo que mejorará la gestión de cobranzas y prestamos con el uso de Intiza en MiBanco. La respuesta a la pregunta dos se observa que el 46,1 % están casi siempre de acuerdo que mejorará la atención al cliente con el uso de Intiza en MiBanco. **Conclusión:** Se concluye que es favorable Implementar el uso de Intiza para mejorar la gestión de cobranzas y prestamos en MiBanco. Se ha logrado fomentar la productividad del área de cobranza, capacitando al personal de cobranza, facilitado por Intiza que es una herramienta ideal para sistematizar las cobranzas y reduce los plazos de cobro, de la siguiente manera: Manejo de la argumentación del cliente moroso. Tipos de deudores y perfil del cliente moroso. Lenguaje para el contacto con los clientes. Negociación. Conocimiento de la base jurídica de la cobranza. Se concluye que es favorable implementar el uso de Intiza para mejorar la otorgación de créditos online en MiBanco. Es con Intiza que ha permitido contar con un registro actualizado, armar un calendario de cobranzas con la información necesaria actualizada como número de préstamo, monto, plazo, contacto.

Palabras clave: Cobranzas, prestamos, morosidad, negociación.

ABSTRACT

Objective: Implement the use of Intiza to improve the management of collections and loans in MIBANCO. Methodology: This research uses the type of applied research because it takes a real problem. Anderson (2016). The investigation is carried out towards a descriptive level since it consists of describing the problem faced by the Banking entity. The Pig (2017). This research has an experimental design. Due to its temporal scope, it is transversal. Mendez (2017). The approach used in this research is quantitative. Anderson (2016). Results: The answer to question one shows that 47.4% always agree that the management of collections and loans will improve with the use of Intiza in MiBanco. The answer to question two shows that 46.1% almost always agree that the use of Intiza in MiBanco will improve customer service. Conclusion: It is concluded that it is favorable to implement the use of Intiza to improve the management of collections and loans in MiBanco. It has been possible to promote the productivity of the collection area, training the collection staff, facilitated by Intiza, which is an ideal tool to systematize collections and reduces collection terms, as follows: Management of the delinquent customer's argument. Types of debtors and delinquent customer profile. Language for contact with customers. Negotiation. Knowledge of the legal basis of collection. It is concluded that it is favorable to implement the use of Intiza to improve the granting of online credits in MiBanco. It is with Intiza that it has allowed to have an updated record, to put together a collection schedule with the necessary updated information such as loan number, amount, term, contact.

Keywords: Collections, loans, delinquency, negotiation.

INTRODUCCIÓN

Uso de Intiza para mejorar la gestión de cobranzas y préstamos en el área de créditos de MiBanco, ha sido necesario ir más allá de los clientes persona natural, ir hacia la gestión ideal de cobranza enfocado en la morosidad que tienen las empresas y que están reportadas en rojo en el área de crédito y cobranza. Como institución financiera MiBanco no es ajena a la nueva normalidad, protocolos, cuidado de la salud. Aumentado por el conflicto interno entre Rusia y Ucrania, que están generando un desequilibrio en lo referente a los precios de los combustibles y en la inestabilidad de los precios de los productos derivados del trigo. Se ve un panorama alarmante, hambruna tienen como preocupación, países que tienen limitaciones en sus tierras, en su fauna y recursos naturales. Siendo nuestro país muy privilegiado. Las empresas se merecen un apoyo con préstamos que les permitan ser más competitivas, que les permita ir hacia nuevos mercados, que compren la nueva tecnología y tengan un resguardo ante la incertidumbre económica que se vive. La gerencia de MiBanco está tomando decisiones que cuentan con el apoyo de Intiza, herramienta que ha permitido disminuir los riesgos que implica cuando se aprueba un empréstito financiero. Intiza genera con rapidez líneas de crédito para sus clientes acompañado con un proceso de cobranzas. Los modelos de créditos y cobranzas se actualizan aumentando el número de carteras, que posiblemente sin este apoyo tecnológico podrían considerarse vencidas e incobrables. Intiza permite medir el riesgo crediticio y efectuar procesos de cobranzas integrales. Intiza optimizará la gestión de cobranza, aumentando con ello los procesos para la concesión del crédito y cobranza. La presente investigación se aproximará a un correcto otorgamiento del crédito y una buena gestión de cobranza para obtener una cartera sana así tener liquidez para realizar más préstamos. Además, esta investigación será utilizada en un breve tiempo como marco teórico.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Hoy en día se vive profundos problemas financieros producto de una pandemia como es el Covid 19. Quiere decir que las entidades bancarias deben cuidar a sus clientes más que nunca, cuidar sus ahorros, su banca por internet, y lógicamente auto protegerse conociendo los ingresos de todos los que quieren pertenecer a la cartera crediticia de MIBANCO-Banco de la Microempresa S.A.

MIBANCO-Banco de la Microempresa S.A, experimenta un incremento en la morosidad de parte de sus Clientes, esto puede traer consecuencias en su equilibrio financiero, pues se sabe que su capital se obtiene del dinero de terceros, sea por ahorros o créditos tomados de potenciales clientes.

El exagerado incremento en las tasas de interés, indirectamente incide en la reducción de la rentabilidad, traducido en el encarecimiento del costo del crédito, todo esto es trasladado a los clientes que sí cumplen con sus pagos y a los nuevos clientes que logran la aprobación de un préstamo, quiénes se verán afectados. Es aquí que surgen los créditos con problemas que llevaran a MIBANCO-Banco de la Microempresa S.A., a ofrecer alternativas de refinanciamiento, dando facilidades a algunos clientes y evitando que un crédito con problemas impacte negativamente en el riesgo de la entidad.

MIBANCO-Banco de la Microempresa S.A está teniendo hoy día como política vender su cartera morosa a empresas, las cuales se encargarán de cobrar dichos créditos a montos inferiores a la deuda acumulada (capital más intereses), para así mejorar la alicaída conducción de la institución, todo ello por lograr una mejor imagen y evitar algún inconveniente con la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, por eso es oportuno mi plan de tesis: Uso de Intiza para mejorar la gestión de cobranzas y prestamos en el área de Créditos de MIBANCO.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Como se mejorará la gestión de cobranzas y prestamos con el uso de Intiza en MIBANCO?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Como se mejorará la atención al cliente con el uso de Intiza en MIBANCO?
2. ¿Como se mejorará la otorgación de créditos online con el uso de Intiza en MIBANCO?
3. ¿Como se mejorará el asesoramiento a nuevos clientes con el uso de Intiza en MIBANCO?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo principal

Implementar el uso de Intiza para mejorar la gestión de cobranzas y prestamos en MIBANCO

1.3.2 Objetivos específicos

1. Implementar el uso de Intiza para mejorar la atención al cliente en MIBANCO.
2. Implementar el uso de Intiza para mejorar la otorgación de créditos online en MIBANCO.
3. Implementar el uso de Intiza para mejorar el asesoramiento a nuevos clientes en MIBANCO

1.4 Justificación de la investigación

La presente investigación Uso de INTIZA para mejorar la gestión de cobranzas y prestamos en el área de Créditos de MIBANCO, se justifica porque se pretende que la gestión de cobranzas y prestamos, promueva la mejora de todo el Área de créditos, y para ello deberá ordenar los procesos y procedimientos básicos, intermedios y avanzados, buscando el funcionamiento óptimo. MIBANCO depende

de la calidad crediticia del deudor, por ello es necesario hacer ensayos con Intiza. Se deberá identificar a los clientes desde el más puntual, con mayor capacidad, voluntad de pago y garantías ofrecidas hasta los clientes más riesgosos que son los que incumplen los pagos por falta de capacidad económica, falta de garante, record deficiente de pagos interno y externo, así como los altamente sobreendeudados, mayormente por juicios por alimentos.

La adecuada gestión de cobranzas y prestamos apoyados con Intiza deberá reducir la exposición de incumplimiento de pagos del cliente deudor y de su garante, por lo que se debe capacitar al personal evaluador de créditos (en y aprovechar su experiencia cualitativa en: reglamento de créditos, el manual de créditos, el manual de Riesgo Crediticio, el Reglamento de Gestión Integral de Riesgos, el Manual de Riesgo Operacional y todas las normas dictadas por la Superintendencia de banca y seguros y Afp.

El uso de un software Intiza permitirá evaluar, calificar, controlar y cubrir el riesgo crediticio utilizando los cálculos estadísticos. Es un software que ha sido aplicado por otras instituciones, en MIBANCO se espera que su uso protegerá el patrimonio de la empresa, y facilitara el retorno de dinero a sus aportantes, ahorristas, y asegurar el retorno de dinero prestado a sus clientes prestatarios.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Delimitación temporal

La presente investigación se ha realizado en el año 2022.

1.5.2 Delimitación espacial

La presente investigación se realizará en la Oficina de MIBANCO: Centro Histórico Jr. Carabaya 408, esq. con Jr. Ucayali - Cercado de Lima Cercado de Lima.

1.5.3 Delimitación social

La presente investigación Uso de INTIZA para mejorar la gestión de cobranzas y prestamos en el área de Créditos de MIBANCO, se pretende aplicar

porque se desea maximizar el desempeño de los empleados de MIBANCO, delegando responsabilidades, ayudando a generar un clima laboral apropiado donde cada trabajador se sienta a gusto en su puesto y motivado por apoyar al logro de los objetivos institucionales uno de ellos la gestión de cobranzas y prestamos el área de Créditos.

Verificaremos si este software de cobranza es una herramienta rápida y sencilla de utilizar, además de si es viable para el área de Crédito en MIBANCO, ya que sus funciones son el control y gestión a cada cliente, pudiendo ser usadas para cualquier situación.

1.6 Viabilidad de la investigación

Uso de INTIZA para mejorar la gestión de cobranzas y prestamos en el área de Créditos de MIBANCO, es viable porque hay la experiencia de la Autora por laborar en la institución financiera, quien cuenta con información sobre la gestión de cobranzas y préstamos y como las entidades financieras tienen como eslabón débil el área de créditos. Para la ejecución del estudio se cuenta con los recursos económicos necesarios, así como con el soporte del personal profesional que nos oriente y encamine a cumplir con un trabajo acorde al reglamento de la UNJFSC, así mismo la bibliografía que sea necesario.

1.6.1 Viabilidad Económica.

Uso de INTIZA para mejorar la gestión de cobranzas y prestamos en el área de Créditos de MIBANCO, la investigadora asignará, los recursos económicos para sacar adelante la investigación, teniendo la solvencia necesaria para cubrir el gasto de una investigación que tiene como objetivo: Implementar el uso de Intiza se mejorará la gestión de cobranzas y prestamos en MIBANCO. Se tiene un presupuesto para que se pueda cumplir la recolección de información, análisis de la misma, elaboración del proyecto hasta la sustentación de la investigación.

1.6.2 Viabilidad Técnica.

El conocimiento de softwares estadísticos como SPSS, MINITAB, Python y Software estadístico JMP, permitirá elaborar las tablas dinámicas y graficas que

permitan realizar un análisis e interpretación adecuado de los resultados que se obtengan.

1.6.3 Viabilidad Científica.

Uso de INTIZA para mejorar la gestión de cobranzas y prestamos en el área de Créditos de MIBANCO, presentara una secuencia lógica-cronológica, tomando aportes de autores, referenciándolos según la Norma APA (American Psychological Association).

El desarrollo de la presente investigación, se ajustará a un proceso dinámico, riguroso para así lograr la incorporación de otras experiencias de empresas dedicadas a la prestación de dinero. Se podrá describir, explicar, comprender, controlar y predecir hechos, desde la actitud del Cliente que desea realizar un préstamo económico o financiero.

La investigación tendrá una viabilidad científica porque la investigadora probará la hipótesis previamente establecida (contrastación de la hipótesis).

1.6.4 Viabilidad Social.

El éxito del proyecto Uso de INTIZA para mejorar la gestión de cobranzas y prestamos en el área de Créditos de MIBANCO, mejorara la rentabilidad de la empresa financiera, donde una parte de las utilidades que se obtenga por el cumplimiento puntual en sus compromisos por parte de los clientes, se utilizara en el apoyo de comedores populares y en la adquisición de plantas de oxígeno monitoreadas por la Municipalidad de Lima. También se aportará con equipos a las instituciones educativas más cercanas a su radio de acción (cerca de MIBANCO).

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Bazurto (2017) Tesis titulada: *Diseño de un modelo de gestión aplicado al departamento de crédito y cobranzas de la compañía plásticos industriales C.A (pica), ubicada en la ciudad de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil.

Objetivo: Diseñar un modelo de gestión para el departamento de crédito y cobranzas de la empresa Plásticos Industriales C.A. ser solicitado; ser aplicado. (PICA) en la ciudad de Guayaquil (pág. 2). Métodos: El proyecto de investigación se definió en recursos bibliográficos, principalmente de fuentes de Internet, que a su vez fueron extraídos de boletines y libros, lo que contribuyó a la comprensión del campo de estudio y fortaleció los procedimientos para la obtención de la información necesaria. (página 3). Resultado: Para poner en marcha la propuesta se requerirá una inversión inicial de \$5.706,90, que se destinarán a equipos de cómputo y de oficina que utilizará el nuevo gerente. Coleccionismo encargado para la empresa PICA. (pág. 84). Conclusión: Actualmente, los departamentos de crédito y cobranzas de PICA presentan diversas deficiencias en el manejo de sus carteras de clientes, de manera que la cartera vencida promedio se estima en \$25 millones, compuesta por 30-30 años al vencimiento y 120 días, afectando la liquidez de la Compañía. Debido al bajo flujo de caja que afronta el mercado actual y al trabajo de seguimiento que realiza la empresa en la gestión de cobro de deudas y los clientes que tiene la empresa (en algunos casos ya reconocidos. Sin análisis previo para asegurar su solvencia) (p. 86).

Ortiz y Marta (2020) Tesis titulada: *Diseño de una herramienta financiera para la evaluación de solicitudes de crédito para Mipymes*. Universidad Católica de Colombia.

Meta: Desarrollar una herramienta financiera que permita a las MIPYMES analizar la información financiera y los indicadores más relevantes en las decisiones de investigación crediticia (página 7). Metodología: La investigación crediticia implica evaluar la información cuantitativa y cualitativa de una empresa

para determinar la aprobación o rechazo del préstamo. A través de este trabajo, se ha diseñado una herramienta que permite el análisis cuantitativo y proporciona una guía para el análisis cualitativo de los préstamos mediante la comparación de las cuentas anuales, las cifras clave y los indicadores financieros de los dos últimos ejercicios (página 7). Resultado: Se debe considerar que las instituciones financieras al menos evaluarán los indicadores relacionados con los instrumentos que son importantes para que los resultados crediticios sean positivos (pág. 15). Conclusión: La idea de construir un instrumento financiero surgió a partir de conocer algunos casos en Colombia donde algunas MIPYMES tenían dificultad para mantenerse en el mercado luego de los primeros cinco (5) años de creada la empresa. Falta de conocimiento y comprensión de la información que las instituciones financieras evalúan al realizar investigaciones crediticias (p. 4).

García y Salazar (2017) Tesis titulada: *La incidencia del crédito de fomento en el sector palmicultor, el caso colombiano en el periodo 2000 a 2017*. Universidad Internacional de La Rioja.

Un análisis objetivo del impacto de los préstamos para el desarrollo en la dinámica del sector palmero colombiano entre 2000 y 2017 (p. 4). Métodos: Para evaluar el impacto del crédito de desarrollo en el comportamiento de la producción de aceite de palma entre 2000 y 2017, se utilizó un análisis econométrico empírico¹⁷, que buscaba determinar en qué medida la producción respondía a factores de mercado. (página 17). Resultados: Con base en los resultados, se puede decir que por cada 1% de aumento en el crédito de desarrollo, la producción de palma aumenta en un 2%. Esto podría resultar en que los productores con acceso a más capital puedan acceder a más bienes de capital que ayuden a fortalecer los procesos y así aumentar la producción (p. 20). Conclusión: Los préstamos para el desarrollo son esenciales cuando se trata de impulsar la producción, ya que proporciona fondos a los productores para comprar bienes o servicios, lo que aumenta la producción del sector en un 2%, nótese que los resultados son estadísticamente significativos, y es consistente con la (Norton, 2000). (p. 21).

Peñaranda (2019) Tesis titulada: *Investigación para realizar una política de crédito que disminuya, el riesgo de crédito, la mora mayor a 30 días y que*

impacte en menor medida la aprobación de tarjetas de crédito. Universidad Católica de Colombia.

Meta: Implementar una política de crédito que reduzca la morosidad con más de 30 días de mora, reduzca el riesgo crediticio y reduzca el impacto en las aprobaciones de tarjetas de crédito (página 7). Métodos: El enfoque de este estudio es desarrollar definiciones de políticas de crédito para reducir y mitigar estos efectos mediante la predicción de variables que afectan el riesgo de crédito, la morosidad de los clientes durante 30 días y su impacto en las aprobaciones de tarjetas de crédito a través de modelos analíticos predictivos y modelos de clasificación explicativos (p. 21 páginas). Resultado: el árbol de clasificación generalmente muestra el estado de cada variable en relación con la variable objetivo - "pobre" - ya sea que se cumpla, "1" o "0". Cada nodo representa el peso de la rama que cumple o no la condición especificada. Asimismo, dentro de la rama está la probabilidad condicional asociada con la variable dependiente ("mala") si la variable dependiente ("mala") cae en cada nodo (página 25). Conclusión: Otro aspecto a destacar en base a los resultados obtenidos es que los clientes con riesgo de crédito bajo (relativamente insignificante) son empleados y jubilados con una calificación buró de al menos 761 (p 35).

Betancourth, Bastidas, Hernández y Garzón (2018) Tesis titulada: *Estudio de factibilidad para la implementación de una plataforma tecnológica que permita acceder al crédito digital en el fondo de empleados Bretano.* Universidad Católica de Colombia.

Objetivo: Realizar un estudio de factibilidad para la implementación de una plataforma técnica que permita obtener créditos digitales en los fondos de los empleados de Bretano (pág. 23). Metodología: causa y efecto: causa y efecto, este método se implementó ya que fue diseñado para verificar qué impacto tendría la implementación de la plataforma tecnológica en el fondo de empleados de Bretano (p. 24). Resultados: Durante el estudio de factibilidad para la implementación de una plataforma tecnológica que permita el acceso a créditos digitales en el Fondo de Empleados de Bretaña, se obtuvieron algunos resultados que permitieron dar respuesta a la formulación de las interrogantes planteadas (p. 25). Conclusión: se encontró que los procesos se pueden mejorar en tiempo y recursos al implementar una plataforma tecnológica (p 27).

Alatorre, I. (2018) Tesis titulada: *Análisis de la hipoteca inversa en la ciudad de México y las entidades financieras en su aplicación en el año 2017*. Universidad Nacional Autónoma de México.

Objetivo: Analizar los contratos de hipoteca inversa regulados para comprender los principales obstáculos para su desarrollo en el entorno financiero mexicano a la fecha (p. 7). Metodología: El nivel de este estudio es de “explicación causal” ya que pretende examinar los factores que intervienen en la regulación del rango del espacio hipotecario (p. 8). Resultado: El asesor financiero debe estar presente para orientar y asegurarse de que siempre pueda explicar adecuadamente el riesgo (p. 119). Conclusión: Un contrato de hipoteca inversa es un contrato en el que una institución financiera está obligada a proporcionar una cantidad predeterminada de fondos a las personas mayores en cuotas o en intervalos regulares hasta que se agote el principal. (p 125).

2.1.2 Antecedentes nacionales

Bolaños y Benavides (2018) Tesis titulada: *Créditos de micro empresas y los componentes que limitan la cobranza judicial en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo - Cusco periodo 2017*. Universidad Andina del Cusco.

Objetivo: Identificar los componentes que limitan y afectan la recuperación judicial de los créditos microempresariales otorgados por la entidad Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. San Jerónimo – El Periodo Cusco 2017 (p. 3). Metodología: Este estudio es fundamental en la medida en que solo se mencionan las teorías existentes, como el crédito a la pequeña y microempresa en la cobranza judicial y los componentes de limitación y orientación de la cobranza judicial, para analizar e identificar estos componentes en la gestión del crédito microempresarial (p. 57).Página). Resultados: Se muestra el género de los trabajadores, el 33% de los encuestados dijeron ser de sexo masculino, mientras que el 67% de los demás encuestados dijeron ser de sexo femenino, por lo que nos mostraron la mayoría de trabajadores en Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. San Jerónimo es mujer (pág. 60). Conclusión: La distorsión del crédito y el desvío de recursos financieros a otras actividades, la ignorancia del proceso legal y el endeudamiento excesivo de los prestatarios son las razones por

las que sus clientes tienen dificultades para pagar, con el 13% de los encuestados diciendo que la capacidad de pago es una de las razones por las cuales clientes. Una de las razones para llegar al estado de pago (p. 104).

Gómez (2021) Tesis titulada: *Diseño de un manual de procedimientos para mejorar la gestión de crédito y cobranzas de una empresa financiera Guayaquil 2020*. Universidad Cesar Vallejo.

Meta: Mejorar la gestión mediante el diseño de un manual de procedimientos como herramienta de control y autocontrol de las actividades en esta área (página 8). Métodos: El estudio es descriptivo, focalizado y cuantitativo en tanto genera conocimiento a partir de resultados de encuestas, ya que describe hechos observados relacionados con variables, a partir de instrumentos de encuestas y los resultados se presentan numéricamente. y porcentajes (página 13). Resultados: El 73,33% de los empleados creían que el departamento de crédito y cobranza de la Corporación Financiera de Guayaquil tenía registros frecuentes, y 8 creían que esto nunca había pasado. Por lo tanto, podemos decir que no están completamente documentados cuando deberían, lo que puede llevar a que se pierda información valiosa y, por lo tanto, afecte los errores operativos (p. 17). Conclusión: En conclusión, podemos concluir que la mayoría de los pasos en la aprobación de un préstamo son defectuosos, comenzando por obtener los documentos necesarios, analizar los burós de crédito, con poca o ninguna verificación de las referencias comerciales, lo que hace que muchos casos de otorgamiento de préstamos sean frívolos. Esto repercutirá en el aumento de las carteras de inversión vencidas y se convertirán en insolvencias en el mediano y largo plazo, lo que a su vez afectará la liquidez de la empresa. (p. 37).

Llerena (2019) Tesis titulada: *Empresa de servicios de cobranza de créditos a financieras y cajas en Lima Metropolitana*. Universidad Tecnológica del Perú.

Objetivo: Establecer un negocio para ayudar a recuperar los préstamos vencidos de las empresas financieras y cajas de ahorro en el área de Lima (página 18). Métodos: El estudio fue descriptivo (página 23). Resultados: Para ello se propusieron tres escenarios: pesimista, conservador y optimista. En el caso pesimista, suponga que el margen de recaudación se reduce al 8 %, la métrica del

VAN sigue siendo mayor que cero y la TIR es mayor que la tasa de descuento (WACC = 21 %) (p. 57). Conclusión: Nuestros servicios de cobro de deudas están especializados para cajas financieras y cajas de ahorro. La investigación de mercado muestra que nuestros clientes quieren y aceptan este servicio. (p. 60).

Cunya (2020) Tesis titulada: *Incidencia de los créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa Maga Import S.R.L. Barranco, 2019*. Universidad de las Américas.

Objetivo: Demostrar cómo el control del crédito y la cobranza a través de procesos financieros y contratos de compraventa puede mejorar la liquidez de las empresas Maga Import SRL 2019 (página 4). Metodología: La investigación realizada a la empresa Maga Importa SRL es importante para la empresa antes mencionada ya que pretende solucionar los problemas de liquidez a través de una estrategia de control de crédito y cobranza que explique un mecanismo que permite a las empresas utilizar los recursos económicos para recuperarse. término corto. (página 6). Como resultado, la propuesta presentada a Maga Import S.R.L sobre el uso de procesos financieros y contratos de compraventa mejora la liquidez de la empresa, ya que permite un adecuado y coordinado control sobre el crédito y la cobranza, ya que reduce la morosidad de los clientes habituales y nuevos. Aprobación de préstamos corporativos, la aplicación de procesos financieros mejorará la competitividad actual y futura de la empresa, también permitirá prever la emisión de divisas, lo que ayudará en las decisiones de inversión y financiamiento de corto y largo plazo con contratos de compra y venta, de conformidad con el contrato Instrucción convenida, en la que la economía opera de manera formal, en la que se establecen obligaciones. Para cumplir con la entrega de bienes y servicios en venta ofrecidos por la empresa Maga Import S.R.L y la obligación del cliente de pagar los precios y términos pactados contractualmente de conformidad con el contrato, se debe pagar una penalidad contractual - cumplimiento (página 56) . Conclusión: La política de crédito ayudará a reducir el riesgo de liquidez ya que puede permitir la ejecución de los objetivos de crear y aplicar la política de crédito ya que permite a las empresas acceder a más recursos y administrarlos de manera efectiva y también reducirá el riesgo irrecuperable ya que estas políticas les permiten otorgar el pago. conveniencia al evaluar a sus clientes antiguos y nuevos contra los criterios (p. 57).

León y Portal (2020) Tesis titulada: *Sistema tributario y financiero de la cobranza dudosa en instituciones financieras: una revisión teórica*. Universidad Peruana Unión.

Objetivo: Analizar los sistemas tributario y financiero de las cobranzas sospechosas de las entidades financieras (página 5). Métodos: Esta búsqueda utilizará un modelo de revisión bibliográfica que, según Gómez et al (2014) (p. 13), “intenta obtener la información más relevante en el campo de estudio a partir de documentos potencialmente muy extensos”. riesgo de crédito, Uztáriz (2003) afirma que “el principal activo de un intermediario financiero es la cartera de inversiones, ya que su principal ingreso proviene de la asignación de sus recursos (p. 11). Conclusión: Para el sistema bancario, los préstamos y cuentas por cobrar son parte de su flujo de ingresos, por lo que las pérdidas por préstamos pendientes considerados incobrables se consideran gastos. (p. 13).

2.1.3 Antecedentes locales

García (2017) Tesis titulada: *Calidad del proceso de QA y satisfacción del usuario interno del software UXPOS en la empresa de Retail SODIMAC - Lima 2019*. Universidad Católica Sedes Sapientiae.

Objetivo: Analizar los sistemas tributario y financiero de las cobranzas sospechosas de las entidades financieras (página 5). Métodos: Esta búsqueda utilizará un modelo de revisión bibliográfica que, según Gómez et al (2014) (p. 13), “intenta obtener la información más relevante en el campo de estudio a partir de documentos potencialmente muy extensos”. riesgo de crédito, Uztáriz (2003) afirma que “el principal activo de un intermediario financiero es la cartera de inversiones, ya que su principal ingreso proviene de la asignación de sus recursos (p. 11). Conclusión: Para el sistema bancario, los préstamos y cuentas por cobrar son parte de su flujo de ingresos, por lo que las pérdidas por préstamos pendientes considerados incobrables se consideran gastos. (p. 100).

Ramírez (2018) Tesis titulada: *La Cultura financiera y organizacional en el Banco Continental 2018*. Universidad San Pedro.

Meta: Determinar el nivel de cultura financiera y organizacional del Banco Continental en 2018 (página 5). Métodos: El diseño es no experimental y transversal. La población incluye a todos los empleados de Banco Continental, Barranca - 2018, es decir un total de 20 empleados. En este estudio, no usamos muestras porque se examinó a toda la población (página 4). Resultados: Considerando los 15 colaboradores, o el 75% del total, que consideraron que la comunicación organizacional del Banco Continental se encuentra en un nivel bueno o excelente, se puede decir lo mismo de cada uno de ellos. Pobre, 5 empleados creen que la comunicación organizacional está en un nivel bueno o excelente, y el 10% de los empleados cree que la comunicación organizacional está en un nivel normal. (página 22). Conclusión: Los resultados obtenidos muestran que el 60% de los empleados consideran que la cultura financiera y organizacional del Banco Continental es buena o excelente. También se puede concluir que, por cada 4 empleados, la cultura financiera y organizacional es buena o excelente, 1 empleado siente que las finanzas y la cultura organizacional están bien. (p. 24).

Zevallos (2017) Tesis titulada: *El clima organizacional y la motivación laboral en el banco BBVA continental, Barranca – 2016*. Universidad San Pedro. Objetivo: Determinar la relación entre el clima organizacional y la motivación laboral en el Banco BBVA Continental, Barranca - 2016 (p. 29). Métodos: Este estudio forma parte de un campo descriptivo relacionado con un análisis realista del clima organizacional y la motivación laboral en el Banco BBVA Continental, Barranca, 2016 (p. 29). Resultados: De 10 empleados, la dimensión fiscalización (nivel de excelencia) mostró que 8 empleados (80%) en frecuencia absoluta creían que todos los niveles del banco estaban descentralizados y que los responsables de la fiscalización desarrollaban empatía. Considerando las actividades de supervisión como actividades que permiten acciones correctivas, más que actividades que conducen a sanciones y despidos, el buen nivel muestra una frecuencia absoluta de 2 empleados al 20%, por lo que se puede inferir que el buen nivel es el factor dominante que contribuye al clima organizacional (pág. 40 páginas). Conclusión: Los resultados obtenidos de la correlación entre las

variables clima organizacional y motivación laboral muestran que el índice de significación bilateral es de 0,027, el cual es inferior al nivel de 0,05 previsto en este análisis, se encuentra que, si existe una relación significativa entre clima organizacional y motivación laboral, se rechaza la hipótesis nula y se aceptan los supuestos generales (p. 45).

González (2018) Tesis titulada: *Morosidad por préstamos personales y su impacto económico en clientes del Banco Interbank año 2017*. Universidad San Pedro.

Objetivo: Determinar cómo la morosidad en los préstamos personales afectó los pagos que realizaron los clientes de Banco Interbank para cumplir con sus obligaciones financieras en el año 2017 (página 16). Métodos: El tipo de estudio utilizado fue descriptivo y aplicativo, con un diseño transversal no experimental (página 17).

Resultados de la encuesta: el 73% de los encuestados dijo que los bancos interbancarios implementaron un riguroso proceso de selección para otorgar préstamos personales, mientras que el 27% creía que no (p. 19). Conclusión: El principal factor que contribuye a la morosidad de los préstamos personales interbancarios es el estrés del hogar, ya que el 80% de los encuestados dijo que era un factor clave para cumplir con sus obligaciones financieras, el 67% dijo que el desempleo afectaba negativamente el momento de cumplir con sus obligaciones financieras y creaba un exceso endeudamiento (p. 35).

2.2 Bases Teóricas

Gestión de Cobranzas y prestamos

Este es un sistema completo que le permite comprender el proceso y los pasos involucrados en las obligaciones de deuda relacionadas con su solicitud.

MIBANCO debe contar con una política que permita a los empleados utilizar los medios necesarios para administrar los riesgos asociados a los préstamos. Calderón (2017)

A. Área de Créditos

Es responsable de promover los objetivos de crecimiento de los ingresos del sector bancario y apoyar la incorporación de nuevos clientes. Ella es responsable de asignar líneas de crédito y agilizar las solicitudes de préstamos. Calderón (2017)

- ***Clientes Habituales del Banco:*** Clientes que están satisfechos con los servicios bancarios. Es recomendable estar pendiente de ellos para aumentar su satisfacción y de esta manera tratar de aumentar su frecuencia con el banco, ya sea de forma presencial o virtual.
- ***Clientes Ocasional:*** Giros de terceros que asisten a los bancos en los cobros, depósitos y giros como compensación por los servicios o trabajos prestados.

➤ ***Importancia del Área de Crédito***

Propiamente, en el otorgamiento de crédito financiero, el uso adecuado o inadecuado del cliente depende de la eficiencia en el manejo de los recursos adeudados por el cliente como aquellos recursos que el banco desea recuperar. Este es un campo especializado cuyo trabajo es mantener una estricta vigilancia.

En cuanto a las afirmaciones realizadas. Es en el área de crédito donde la palabra confianza significa crédito ya que

Crédito sin confianza es inconcebible políticas (reglas) que deberán observarse para otorgar crédito

Plazos de financiamiento

Tazas de intereses

Garantías que se otorgaran (avales u otros medios)

Procedimientos de investigación crediticia del prospecto para otorgarle crédito

Documentación con la que se integrara el expediente de crédito

➤ ***Organización y funcionamiento del área de crédito***

El departamento de crédito determina quién y cuánto se hacen los pagos a plazos, y en qué términos se proporciona el crédito, y luego el departamento de crédito ve que se cumplen los términos de pago y cuándo no actúan para garantizar que el pago se realice lo más rápido posible.

El departamento de crédito de una empresa bancaria administra y cobra préstamos que benefician a la empresa y administra y controla la cartera de clientes. También realiza verificaciones de crédito de préstamos en clientes potenciales.

En la Edad Media, especialmente en el comercio marítimo, se combinaba el préstamo de dinero con el seguro, de modo que un barco naufragado por uno o varios siniestros liberaba al deudor de la obligación de devolver el préstamo recibido.

B. INTIZA (Intiza Software para Gestión de cobranzas)

Es una herramienta ideal para colecciones sistemáticas. Bueno para los equipos de cobro de deudas. Intiza simplifica el trabajo diario, ayudando a los coleccionistas a gestionar más clientes en su día a día. Envíe automáticamente correos electrónicos a los clientes para notificarles las próximas fechas de vencimiento y/o cobrar los pagos atrasados. Los datos de los clientes y las deudas se pueden importar desde archivos de Excel. Incluye un resumen que muestra la deuda total del cliente, el monto adeudado y el plazo de la deuda. Guth (2020)

C. MIBANCO-Banco de la Microempresa S.A

Mibanco se constituyó en 1998 con el apoyo y la experiencia de Acción Comunitaria del Perú, una organización sin fines de lucro con más de 40 años de experiencia en microempresas. En 2006, Mibanco participó y el BID le otorgó el Premio a la Excelencia en Microfinanzas.



Figura 1. MiBanco

Fuente: MiBanco

En 2008, se convirtió en la primera empresa de microfinanzas y ganó el segundo premio, Silver Effie, en un evento llamado Créditos Aprobados. Por otro lado, recibió un Planet Rating general por su gran presencia social.

En 2014, una subsidiaria del Banco de Crédito del Perú llamada Edyficar compró acciones de Mibanco, que fue el resultado de la fusión. De esta forma, actualmente Mibanco cuenta con el respaldo del BCP y Credicorp, el holding financiero más grande del país.

Estrategias y Misión de Mibanco

BCP es el accionista mayoritario de Mibanco. BCP es la empresa financiera más grande del Perú con activos superiores a S/129,600 MM.

En el sector MYPE, MiBanco es reconocido como líder en el financiamiento de pequeñas y micro empresas en todo el país. Su participación se estima en un 22% de todo el sistema financiero peruano.

Agencias MiBanco

En 2017, Mibanco ya contaba con 328 instituciones en todo el país, distribuidas en 23 departamentos del país. Esto se ve muy potenciado por el acceso a la red de cajeros automáticos del BCP y los cajeros automáticos correspondientes, además de la red del Banco de la Nación como canal alternativo.

2.3. Definiciones conceptuales

A. Crédito financiero

El crédito financiero es cualquier crédito monetario que crea una obligación de devolver en el futuro. Esto significa que el beneficiario debe pagar gradualmente el préstamo en una fecha posterior. Puede devolver todos los artículos a la vez sin pagar intereses.

Para obtener un préstamo financiero, una persona debe cumplir con ciertos requisitos: un historial comercial y crediticio razonable, así como prueba de ingresos actuales y futuros que le permitan pagar en su totalidad las deudas en las que incurra. Court (2017)

B. Riesgo de sistema financiero.

El desempeño de las inversiones está sujeto a incertidumbre debido a varios cambios que pueden ocurrir a nivel político y financiero, pero el más significativo es la imposibilidad de inestabilidad en los mercados financieros.

Riesgo de crédito: Ocurre cuando una de las partes de un contrato financiero no cumple con sus obligaciones de pago. El riesgo de crédito está relacionado con la posibilidad de incumplimiento.

Riesgo de liquidez: existe cuando una de las partes contratantes tiene **activos**, pero no tiene suficiente liquidez para hacer frente a sus obligaciones. Si una empresa no puede pagar su deuda a corto plazo o vender sus activos circulantes, la empresa se encuentra en una situación de falta de liquidez.

Riesgo de mercado: Es el riesgo que encontramos en nuestras operaciones en el marco del mercado financiero.

C. Evaluación Económica.

Para solicitar un préstamo personal, debe cumplir con los siguientes requisitos para comprender y asegurarse de que es una persona comprometida y solvente para comprar deuda.

Requisitos para solicitar un préstamo

Mayor de edad

Identificación oficial - DNI

Comprobante de domicilio (comprobante de compra de luz, agua, conexión telefónica o conexión a internet)

Comprobante de Ingresos - Obtenga más información sobre la situación financiera del usuario y descubra qué tipo de préstamo es mejor para el solicitante.

Si usted es un comerciante-estado de cuenta bancario, consulte las tendencias para que los prestamistas puedan evaluarlas según el ingreso y los gastos mensuales promedio de la cuenta de débito personal del candidato.

La carta debe estar en papel membretado, incluir información de contacto y estar firmada por la empresa, el departamento o el emisor.

historial de crédito

Con historial crediticio, este aspecto es necesario para saber si eres una persona confiable y responsable, ya que este historial muestra pagos e impagos.

referencia personal

referencia de trabajo

Estudios Socioeconómicos (no aplicable en todas las situaciones)

Los expertos visitan a los solicitantes, indagan sobre el estado financiero, el apartamento, las circunstancias sociales y familiares y cotejan los datos y documentos presentados previamente.

D. Evaluación de crédito.

Evaluación de crédito de las empresas

Pequeña empresa

Tienen acceso al crédito para financiar actividades manufactureras, de comercialización o de servicios donde la deuda total del sistema financiero (excluyendo hipotecas residenciales) es mayor a S/. 20,000, pero no más de S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses.

Medianas empresas.

Cuando estén accediendo a créditos mayores a S/. 300,000 significa que puede durar los últimos seis (6) meses.

E. Incremento de línea de crédito.

Ventajas que ofrece el Incremento de Línea de Crédito

Mejora tu historial crediticio

Planea compras futuras gracias al financiamiento

Condiciones

Tener una tarjeta de crédito

Contar con buen historial crediticio y capacidad de pago

Análisis previo de tu historial crediticio

F. Disminución de créditos reestructurados.

Un préstamo reestructurado es una deuda cuya duración y/o monto ha cambiado con respecto al contrato original debido al incumplimiento del deudor. Este es un beneficio que se otorga a un deudor cuando el deudor no puede cumplir con sus obligaciones de pago con alguna entidad del sistema financiero y tiene más de 30 días de mora. Para ello, las entidades financieras ofrecen opciones y alternativas de pago de las distintas deudas, adaptándolas a las nuevas circunstancias y realidades de sus clientes. En pocas palabras, el refinanciamiento significa un cambio en los términos de un contrato de préstamo, ya sea el plazo, la tasa de interés y/o los pagos a plazos.

G. Ingresos Personales.

Son ingresos de particulares, fideicomisos privados, trabajadores sin fines de lucro y fondos de beneficios privados no asegurados. Incluye rentas del trabajo, rentas de la propiedad, intereses personales, rentas de alquileres, dividendos personales y transferencias a personas físicas.

H. Retrasos en pagos en el sistema financiero

Las personas y las empresas se enfrentan a la posibilidad de pagos atrasados de la deuda, lo que conducirá a tasas de préstamo más altas y afectará la solvencia. COVID 19 ha cambiado estas políticas para que los deudores no se vean afectados.

Debido a la pandemia del Covid-19, las personas no pueden salir a realizar sus labores diarias, por lo que la empresa no puede operar con normalidad ni brindar el 100% del servicio. Esta crisis no solo está afectando la salud de las personas, sino también su economía.

Como parte de su paquete de apoyo durante la crisis sanitaria que atraviesa el país por el brote de COVID-19, la entidad bancaria ofrece hoy préstamos a tres meses sin intereses adicionales. La reprogramación o congelación de los créditos otorgados es únicamente para apoyar al usuario.

I. Análisis documental.

El análisis de documentos es una forma de estudio técnico, que es un conjunto de operaciones intelectuales destinadas a describir y presentar documentos de manera sistemática y unificada para facilitar su recuperación.

Procesamiento de síntesis analítica, que a su vez incluye descripción bibliográfica (autor, título, fecha de edición, etc.) y descripción general de fuentes, clasificación, indexación, anotación, extracción, traducción y creación de reseñas. El análisis de documentos significa extracción de información científica. Útil para el crecimiento bibliográfico y cuando se trata de organizaciones que cubren todas las fuentes de información para satisfacer las necesidades de los investigadores.

J. Análisis de contenido.

El análisis de contenido es una herramienta de recopilación de datos, un recurso que los investigadores utilizan para acercarse a los encuestados y extraer información de ellos para la investigación. Es un mecanismo de recogida de datos que va más allá de un examen detallado de características, requisitos o calidades y extrae conclusiones del mismo. Court (2017)

SOFTWARE para analizar la información:

1. Software SPSS.

Software estadístico desarrollado por SPSS Inc. en 1968.

SPSS es una herramienta para analizar y gestionar datos de ciencias sociales. Los utilizan los servicios financieros, la investigación de mercado y las telecomunicaciones y se basan en SPSS. SPSS simplificado Ya sea que se trate de estadísticas descriptivas, regresión lineal, análisis factorial o análisis de conglomerados, SPSS lo tiene cubierto. González (2018).

2. Python

Python es un lenguaje de programación. Excelente herramienta de análisis de datos. Se utiliza para ejecutar muchos programas avanzados y admitir el desarrollo de modelos complejos.

Python se usa comúnmente para importar y exportar conjuntos de datos. También puede usarlo para regresión lineal simple, regresión lineal múltiple y regresión polinomial.

Python es útil cuando desea limpiar o preparar datos. La limpieza y preparación de datos implica múltiples procesos, incluido el formateo y la agrupación de datos. También incluye normalización de datos, identificación y manejo de valores faltantes. La agrupación de conjuntos de datos, la correlación y las estadísticas descriptivas son otras funciones importantes que puede realizar con Python. González (2018).

3. SAS

SAS es una de las mejores herramientas de análisis de datos disponibles en la actualidad.

Casi todas las industrias imaginables pueden beneficiarse enormemente del aprovechamiento del enorme potencial de SAS. Las industrias que dependen en gran medida de SAS incluyen banca, automotriz, atención médica, educación, seguros, manufactura, petróleo y gas, deportes y servicios públicos.

La herramienta fue desarrollada por el Instituto SAS de la Universidad Estatal de Carolina del Norte entre 1966 y 1976. Aprovecha el increíble poder

de la inteligencia artificial para convertirte en la herramienta de análisis de datos más inteligente jamás creada. González (2018).

4. STATA

La herramienta es un paquete de propósito general que brinda resultados confiables de manera constante.

Casi cualquier persona puede usar STATA para analizar datos. Sin embargo, los investigadores en los campos de la biomedicina, la sociología, la epidemiología, la economía y las ciencias políticas parecen haber hecho de esta herramienta su primera opción. Los científicos de datos también adoran STATA.

STATA es fácil de usar, ampliar, automatizar y extender. Proporciona creación de documentos dinámicos, apoyando la producción de estudios verdaderamente reproducibles. Si necesita gráficos con calidad de publicación para acompañar su excelente contenido, esta es la herramienta para usted.

STATA es genial: es compatible con todas las plataformas. González (2018).

5. R

R es un lenguaje de programación y una de las mejores herramientas de análisis de datos. Presenta conjuntos de datos complejos. R admite el aprendizaje automático y el análisis de datos avanzado. Este software inteligente permite a los investigadores integrar excelentes gráficos en su trabajo. González (2018).

6. Software estadístico JMP

El software JMP le permite hacer más en menos tiempo. Cree rápidamente análisis y visualizaciones de datos utilizando la interfaz inteligente y fácil de usar de JMP. Con JMP, puede importar sus propios datos

en una variedad de formatos, incluidos Excel, SPSS, CSV y PDF. Tienes acceso instantáneo a videos tutoriales paso a paso. Pardo y Ruiz (2016)

7. Aplicación de INTIZA

a) En recuperación de créditos

La política de cobranza es parte de la política de crédito. Debe hacerse paso a paso:

- **Etapa preventiva:** antes del vencimiento del préstamo. Está diseñado para prevenir o evitar que no cumpla con los pagos.
- **Etapa administrativa:** Se ejecuta a partir de la fecha de vencimiento del préstamo. Termina si el pago no se realiza dentro del período de gracia establecido.
- **Etapa judicial:** Después de agotar los dos primeros medios, presentar una solicitud judicial de recuperación de préstamo.
- **Venta del crédito,** Si las empresas financieras venden préstamos, deben contar con políticas crediticias adecuadas. De esta forma, los clientes tienen plazos claros y bien definidos en cuanto a plazos y descuentos.

Perfil de los Empleados que deben usar Intiza.

b) Elección de Personal

- **Observación directa.** Se lleva a cabo mediante la observación directa del candidato en el desempeño normal de sus funciones, y el observador registra sus observaciones en una "hoja de análisis del puesto".
- **Cuestionario.** Este tipo de análisis se realiza cuando se le pide a un candidato que responda un cuestionario que luego es evaluado por un gerente.
- **Entrevista directa.** Este tipo de análisis se realiza a través de entrevistas a los solicitantes de empleo con el fin de obtener toda la

información necesaria de forma directa. Para ello, la entrevista debe estar organizada.

- **Registro del candidato.** En algunos casos, la información de análisis de trabajo se recopila haciendo que los empleados describan sus actividades laborales diarias en un diario o revista.

c) Cuadro para asignación de personal

Es un documento de gestión que mantiene los cargos aprobados de la estructura organizacional, planificada para el buen funcionamiento y logro de los objetivos trazados por la entidad bancaria.

d) Diseño de puesto

El diseño del trabajo es el proceso de determinar las tareas específicas que se realizarán, los métodos que se deben usar para realizar esas tareas y la forma en que el trabajo es relevante para otros dentro de la institución financiera.

e) Eficacia

Es la capacidad para alcanzar las metas y objetivos organizacionales.

f) Eficiencia

Donde se busca la optimización del recurso es la relación entre el recurso y los resultados obtenidos.

g) Mapa de proceso

Es una herramienta esencial en el diseño organizacional. Es una configuración gráfica que muestra y visualiza diversas actividades de las entidades bancarias, desde el nivel macro hasta el nivel micro.

h) Ocupante del puesto

Es alguien que ocupa un lugar dentro de una unidad bancaria y desarrolla su función de acuerdo con el perfil del cargo.

i) Perfil del puesto

Se identifica la misión, roles, responsabilidades, coordinación y requisitos que se deben cumplir para el adecuado desarrollo del cargo.

j) Puesto de trabajo.

Este trabajo incluye una serie de tareas que la institución bancaria debe cumplir para lograr sus objetivos.

k) Proceso

Una serie de actividades continuas e integradas diseñadas para agregar valor a los clientes internos o externos mediante la transformación de actividades en servicios finales. Álvarez, García, Gil, Romero y Rodríguez (2020).

2.4 Formulación de la Hipótesis

2.4.1 Hipótesis General

Implementando el uso de Intiza se mejorará la gestión de cobranzas y prestamos en MIBANCO

2.4.2 Hipótesis Especificas

1. Implementando el uso de Intiza se mejorará la atención al cliente en MIBANCO.
2. Implementando el uso de Intiza se mejorará la otorgación de créditos online en MIBANCO.
3. Implementando el uso de Intiza se mejorará el asesoramiento a nuevos clientes en MIBANCO

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Tipo

La presente investigación emplea el tipo de investigación aplicada porque toma un problema real. Ander (2016)

3.1.2. Nivel de la investigación

La investigación se realiza hacia un nivel descriptivo dado que consiste en describir el problema que afronta la entidad Bancaria. La Cerda (2017)

3.1.3. Diseño

Esta investigación tiene un diseño experimental.

Por su alcance temporal es de tipo transversal. Méndez (2017)

3.1.4. Enfoque

El enfoque que se utilizara en esta investigación es cuantitativo. Ander (2016)

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La investigación tiene como población a los 912 clientes que tienen relación directa e indirecta con la gestión de crédito de MiBanco, dicha fuente se ha obtenido de los datos que constan en la entidad financiera, registradas en la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

3.2.2. Muestra

Uso de Intiza para mejorar la gestión de cobranzas y préstamos en el área de créditos de MIBANCO, se ha utilizado el muestreo aleatorio simple, pues se cuenta con una población conocida. La muestra es igual a **271**

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Donde:

n = Tamaño de Muestra

E = Error de muestreo: Representa el nivel de precisión para que los resultados sean generalizados a toda la población. Asumiremos 5%.

Z = Nivel de confianza: Representa el límite de confianza necesario para generalizar los resultados obtenidos a nivel de la muestra, a toda la población. Al 95%, se considera $Z=1,96$.

$P = 0,5$

$q = 0,5$

$N = 912$

La muestra obtenida es

$$n = [(912) (0.5)^2(1.96)^2] / [(911) (0.05)^2 + (0.5)^2(1.96)^2]$$

$n = 271$

3.3.Operacionalización de variables e indicadores

Uso de Intiza para mejorar la gestión de cobranzas y préstamos en el área de créditos de MIBANCO, 2021.

Tabla 1. Operacionalización de variables e indicadores.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Variable: GESTIÓN DE COBRANZAS Y PRÉSTAMOS	Gestión de Cobranzas y prestamos es asumir y llevar a cabo el cobro de préstamos realizados a los Clientes de una entidad bancaria. Usualmente se da un riesgo de crédito por la posible pérdida que asume la entidad bancaria como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona. Rus (2018)	Gestión de Cobranzas y prestamos Se realizan las disposiciones e indicaciones correspondientes como la evaluación económica producto de los ingresos personales, para que se dé la recuperación de lo emprestado con seguridad, por lo que hay que evitar el riesgo de sistema financiero. La gestión de cobranzas y prestamos serán los trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o retraso de un vencimiento de pago. Por lo que se debe tener cuidado en la evaluación crediticia y en los posibles créditos financieros que se otorgue. Rus (2018)	Crédito financiero	Incremento de líneas de crédito	Técnica: Análisis documental / Encuesta Instrumento: Análisis de contenido / Cuestionario
			Riesgo de sistema financiero	Disminución de créditos reestructurados	
			Evaluación económica	Ingresos personales	
			Evaluación de crédito	Retrasos en pagos en el sistema financiero	

Fuente: Elaborado por la Tesista.

3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Descripción de los instrumentos

Los instrumentos que se van a usar para esta investigación Uso de Intiza para mejorar la gestión de cobranzas y préstamos en el área de créditos de MIBANCO son:

- **Análisis de contenido:** Se analizará la información que se recolecto y poder procesarla en diagramas.
- **Cuestionario:** Este instrumento para la investigación Uso de Intiza para mejorar la gestión de cobranzas y préstamos en el área de créditos de MIBANCO

3.5.Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se utilizará las siguientes técnicas:

- Registro y procesamiento computarizado con Microsoft Excel.
- Para el procesamiento computarizado con IBM SPSS STATISTICS
- Procesamiento de actividades Ms Project.
- Uso de Intiza.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Intiza

Gestión de cobranzas.

1- Actualizar la deuda de los clientes.

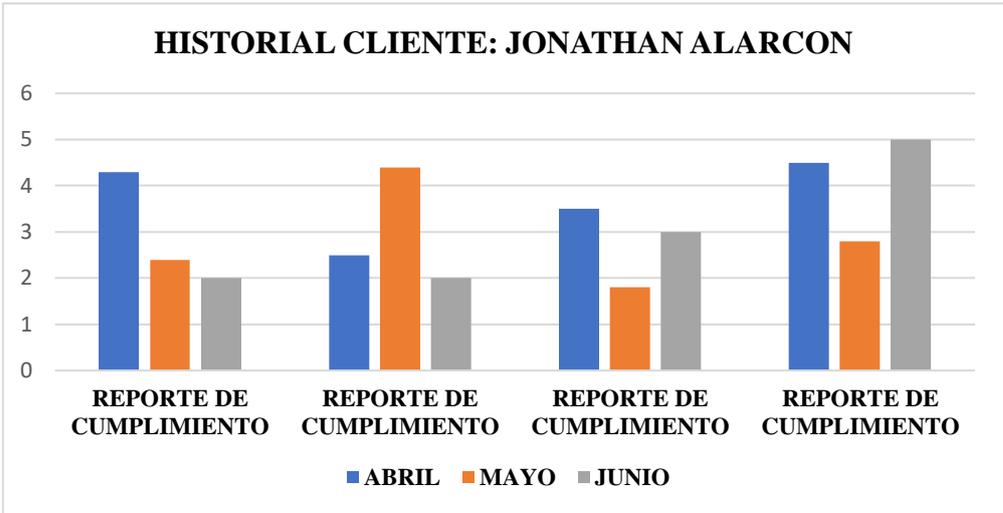
- a) Importar prestamos pendientes.
- b) Seleccionar archivo.
- c) Importar archivo Excel
- d) Lista de todos los clientes que tienen prestamos pendientes

HISTORIA DEL CLIENTE

Cliente: Jonathan Alarcon

Monto adeudado a fecha 25 de junio 2022
S/ 2500.00

**CRONOGRAMA DE PAGOS
MAYO/JUNIO/JULIO**



RANKING/SITUACION CRITICA

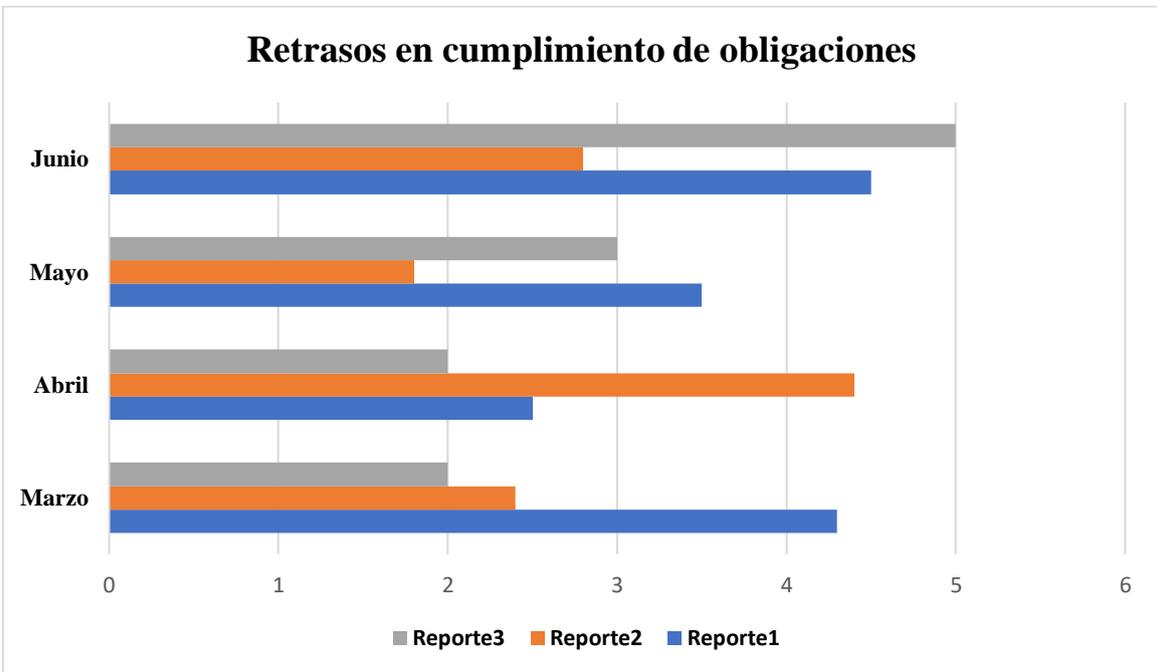


Figura 2. Historia del Cliente.

Fuente: MiBanco

4.2 Análisis de resultados

A. Datos generales

Tabla 2. Genero.

Género: Tiene como muestra a los 271 clientes que tienen relación directa e indirecta con la gestión de crédito de MiBanco.

		f	%
Válido	M	160	59
	F	111	41
	Total	271	100.0

Fuente: Elaborado por la Tesista.

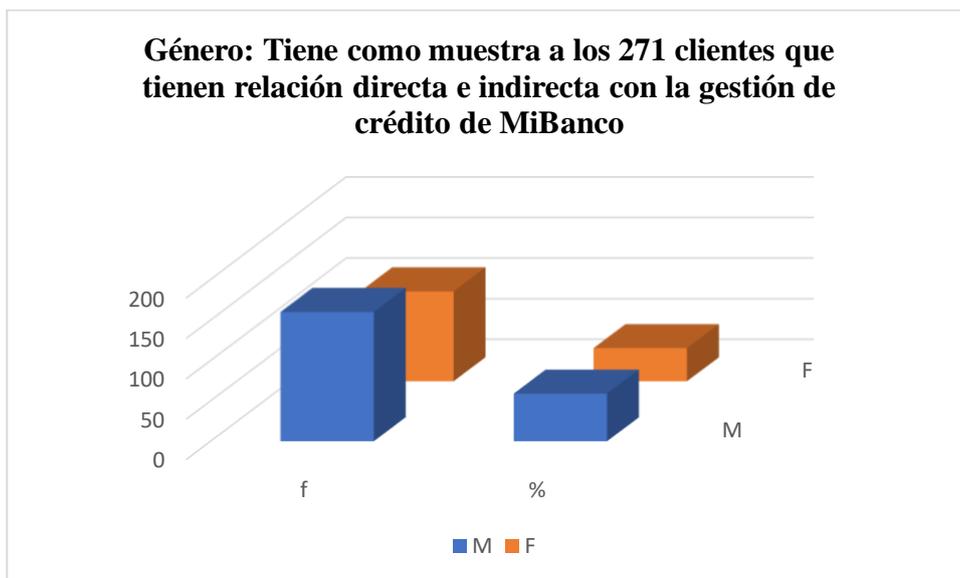


Figura 3. Genero

Fuente: Elaborado por la Tesista

Tabla 3. Edad

Edad: Tiene como muestra a los 271 clientes que tienen relación directa e indirecta con la gestión de crédito de MiBanco

	f	%
Válido	De 18 a 28 años	81 29.8
	De 29 a 39 años	124 45.7
	De 40 a 50 años	46 17.1
	51 años a más	20 7.4
	Total	271 100

Fuente: Elaborado por la Tesista.

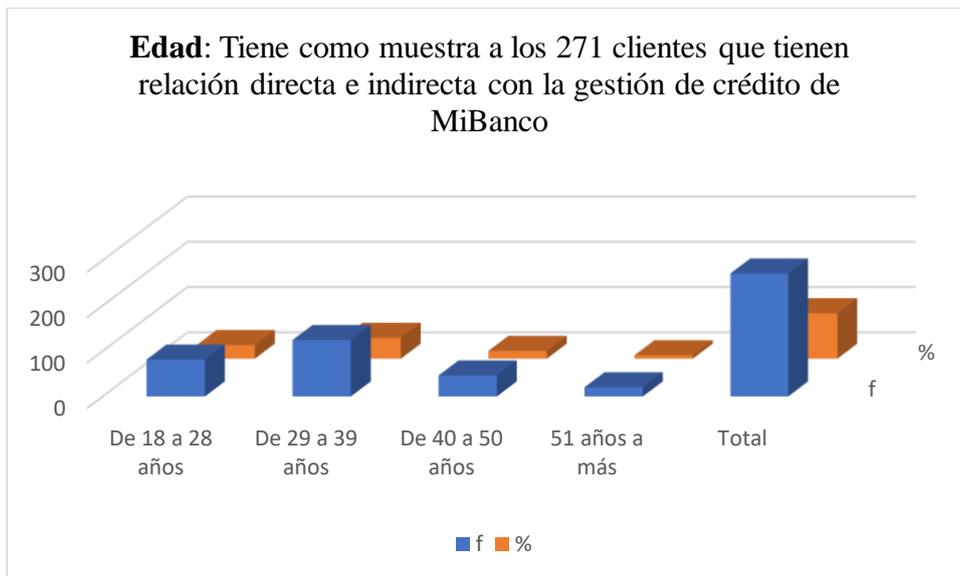


Figura 4. Edad

Fuente: Elaborado por la Tesista

Tabla 4

Frecuencia de Clientes veces por semana, agencia bancaria MiBanco

	f	%	
una sola vez	106	39.1	
de dos a tres veces	89	32.8	
Válido	cuatro veces	76	28.1
	Total	271	100

Fuente: Elaborado por la Tesista

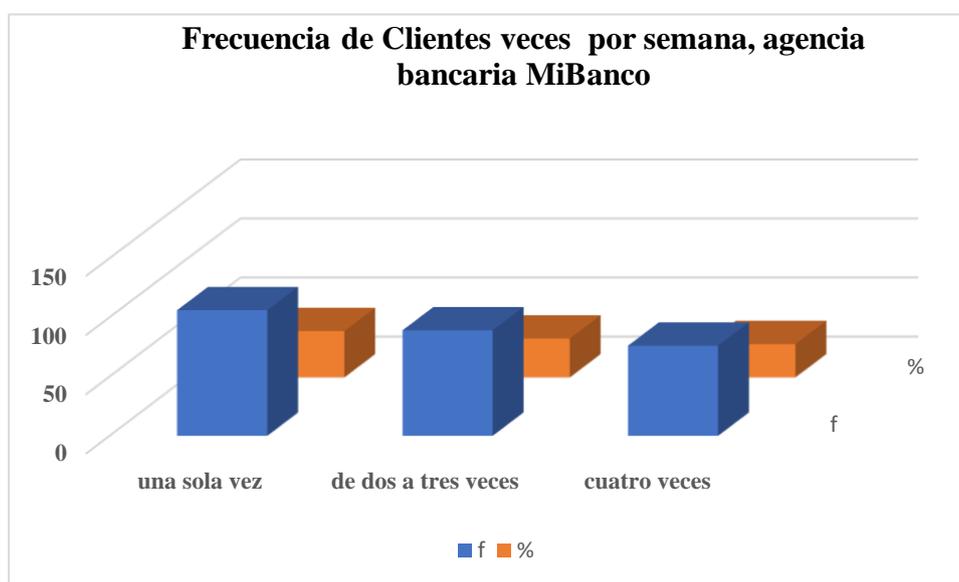


Figura 5. Frecuencia de Clientes veces por semana, agencia bancaria MiBanco

Fuente: Elaborado por la Tesista

4.3 Análisis Inferencial.

Conociendo las respuestas a nuestras preguntas, se sabrá que usando Intiza se mejorará la gestión de cobranzas y préstamos en el área de créditos de “MiBanco.”

Entrevistas:

Frecuencias

Tabla de frecuencia

Pregunta 1

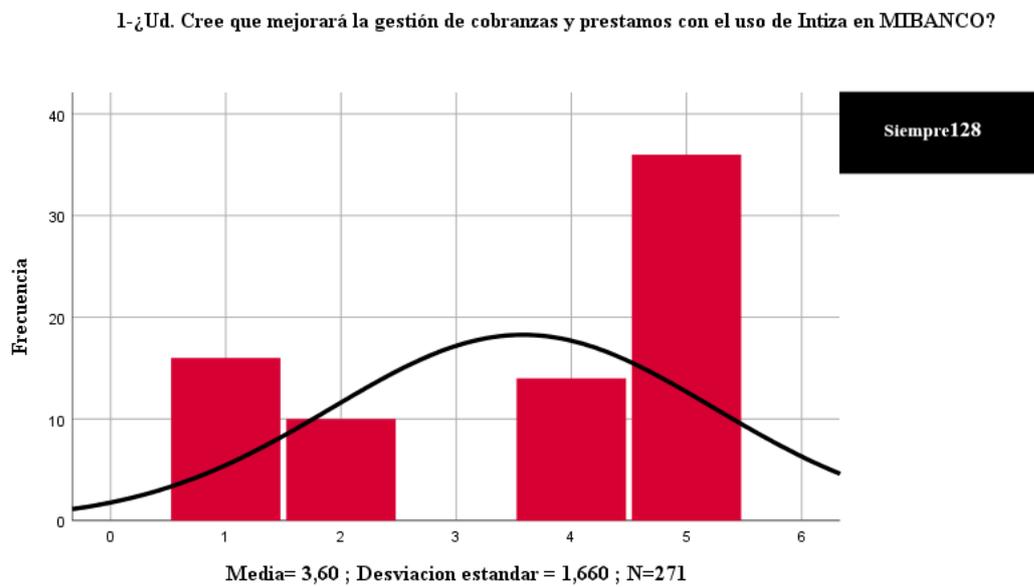


Figura 6. Pregunta 1

Fuente: Elaborado por la Tesista.

Tabla 5. Pregunta 1

1- ¿Ud. Cree que mejorará la gestión de cobranzas y prestamos con el uso de Intiza en MiBanco?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	57	21,1	21,1	21,1
	Casi Nunca	36	13,2	13,2	34,2
	Casi siempre	50	18,4	18,4	52,6
	Siempre	128	47,4	47,4	100,0
	Total	271	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por la Tesista.

La respuesta a la pregunta uno se observa que el 47,4 % están siempre de acuerdo que mejorará la gestión de cobranzas y prestamos con el uso de Intiza en MiBanco.

Pregunta 2

2-¿Ud. Cree que mejorará la atención al cliente con el uso de Intiza en MiBanco?

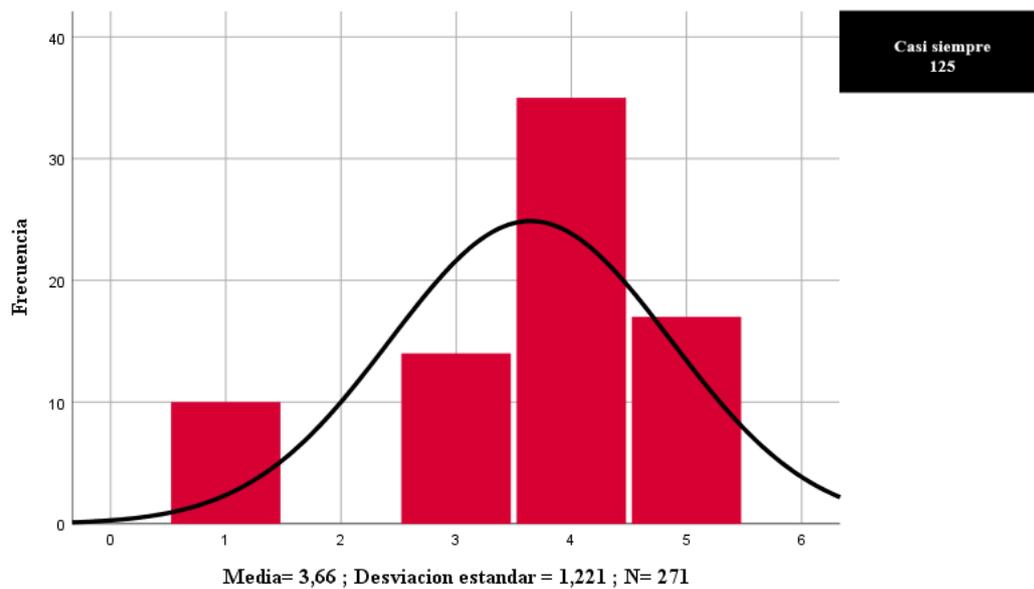


Figura 7. Pregunta 2

Fuente: Elaborado por la Tesista.

Tabla 6. Pregunta 2

2- ¿Ud. Cree que mejorará la atención al cliente con el uso de Intiza en MiBanco?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	36	13,2	13,2	13,2
	No sabe / No opina	50	18,4	18,4	31,6
	Casi siempre	125	46,1	46,1	77,6
	Siempre	60	22,4	22,4	100,0
	Total	271	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por la Tesista.

La respuesta a la pregunta dos se observa que el 46,1 % están casi siempre de acuerdo que mejorará la atención al cliente con el uso de Intiza en MiBanco.

Pregunta 3

3-¿Ud. Cree que mejorará la otorgación de créditos online con el uso de Intiza en MiBanco?

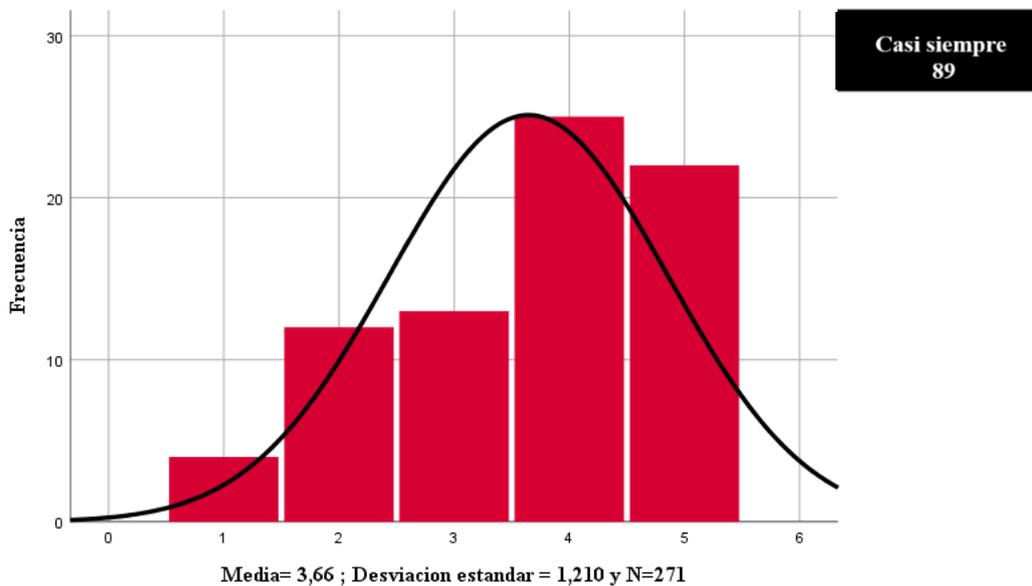


Figura 8. Pregunta 3

Fuente: Elaborado por la Tesista.

Tabla 7. Pregunta 3

3- ¿Ud. Cree que mejorará la otorgación de créditos online con el uso de Intiza en MiBanco?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	5,3	5,3	5,3
	Casi Nunca	43	15,8	15,8	21,1
	No sabe / No opina	46	17,1	17,1	38,2
	Casi siempre	89	32,9	32,9	71,1
	Siempre	79	28,9	28,9	100,0
	Total	271	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por la Tesista.

La respuesta a la pregunta tres se observa que el 32,9 % están casi siempre de acuerdo que mejorará la otorgación de créditos online con el uso de Intiza en MiBanco.

Pregunta 4

4-¿Ud. Cree que mejorará el asesoramiento a nuevos clientes con el uso de Intiza en MiBanco?

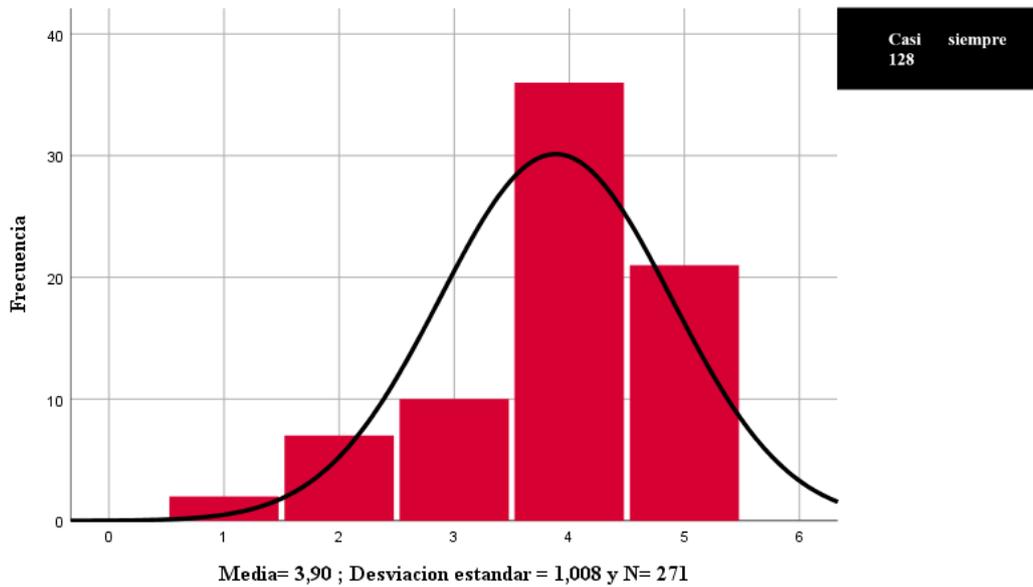


Figura 4. Pregunta 4

Fuente: Elaborado por la Tesista.

Tabla 8. Pregunta 4

4- ¿Ud. Cree que mejorará el asesoramiento a nuevos clientes con el uso de Intiza en MiBanco?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	2,6	2,6	2,6
	Casi Nunca	25	9,2	9,2	11,8
	No sabe / No opina	36	13,2	13,2	25,0
	Casi siempre	128	47,4	47,4	72,4
	Siempre	75	27,6	27,6	100,0
	Total	271	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por la Tesista.

La respuesta a la pregunta cuatro se observa que el 47,4 % están casi siempre de acuerdo que mejorará el asesoramiento a nuevos clientes con el uso de Intiza en MiBanco.

Pregunta 5

5-¿Considera que al utilizar el software Intiza será más acertado el otorgamiento de créditos financieros en MiBanco?

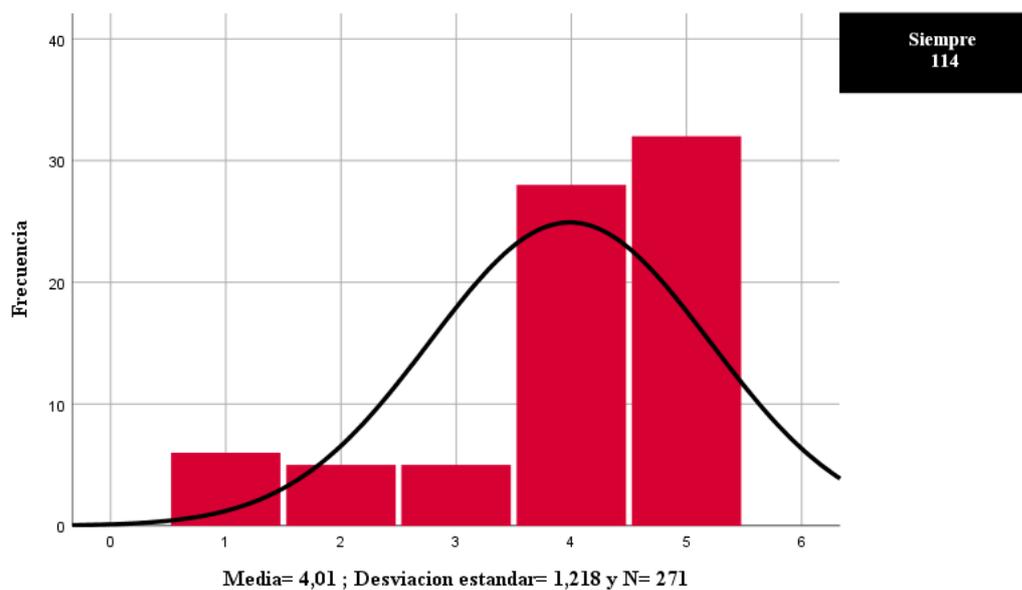


Figura 10. Pregunta 5

Fuente: Elaborado por la Tesista.

Tabla 9. Pregunta 5

5- ¿Considera que al utilizar el software Intiza será más acertado el otorgamiento de créditos financieros en MiBanco?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	7,9	7,9	7,9
	Casi Nunca	18	6,6	6,6	14,5
	No sabe / No opina	18	6,6	6,6	21,1
	Casi siempre	100	36,8	36,8	57,9
	Siempre	114	42,1	42,1	100,0
Total		271	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por la Tesista.

La respuesta a la pregunta cinco se observa que el 42,1 % están siempre de acuerdo que al utilizar el software Intiza será más acertado el otorgamiento de créditos financieros en MiBanco.

Pregunta 6

6-¿Considera que al utilizar el software Intiza MiBanco evitara estar considerado en el sistema financiero como una empresa en riesgo?

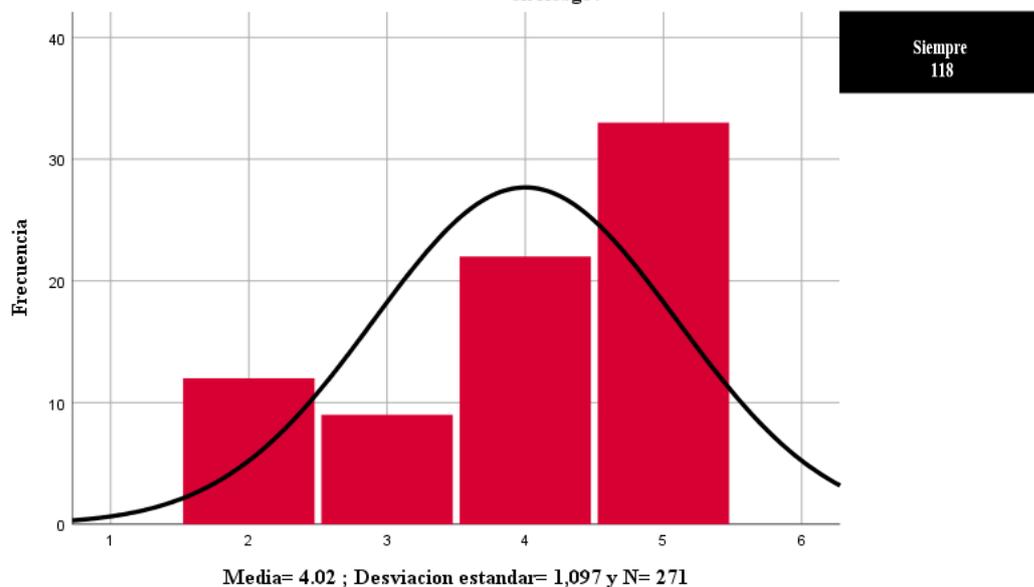


Figura 11. Pregunta 6

Fuente: Elaborado por la Tesista.

Tabla 10. Pregunta 6

6- ¿Considera que al utilizar el software Intiza MiBanco evitara estar considerado en el sistema financiero como una empresa en riesgo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	43	15,8	15,8	15,8
	No sabe / No opina	32	11,8	11,8	27,6
	Casi siempre	78	28,9	28,9	56,6
	Siempre	118	43,4	43,4	100,0
	Total	271	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por la Tesista.

La respuesta a la pregunta seis se observa que el 43,4 % están siempre de acuerdo que al utilizar el software Intiza MiBanco evitara estar considerado en el sistema financiero como una empresa en riesgo.

Pregunta 7

7-¿Considera que al utilizar el software Intiza se hará una evaluación económica más objetiva del cliente que solicita un préstamo en MiBanco?

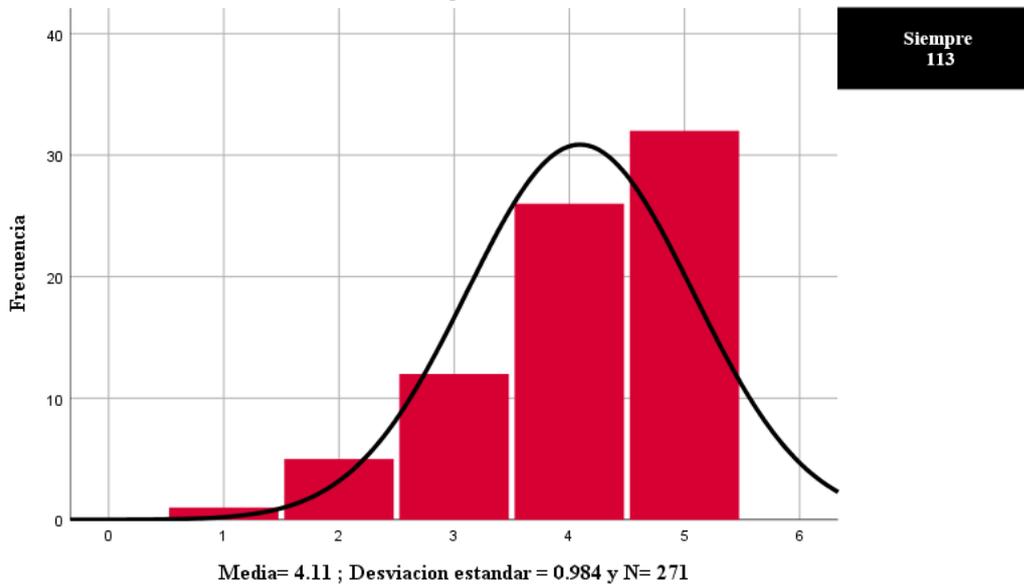


Figura 12. Pregunta 7

Fuente: Elaborado por la Tesista.

Tabla 11. Pregunta 7

7- ¿Considera que al utilizar el software Intiza se hará una evaluación económica más objetiva del cliente que solicita un préstamo en MiBanco?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	1,3	1,3	1,3
	Casi Nunca	18	6,6	6,6	7,9
	No sabe / No opina	43	15,8	15,8	23,7
	Casi siempre	93	34,2	34,2	57,9
	Siempre	113	42,1	42,1	100,0
	Total	271	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por la Tesista.

La respuesta a la pregunta siete se observa que el 42,1 % están siempre de acuerdo que al utilizar el software Intiza se hará una evaluación económica más objetiva del cliente que solicita un préstamo en MiBanco.

Pregunta 8

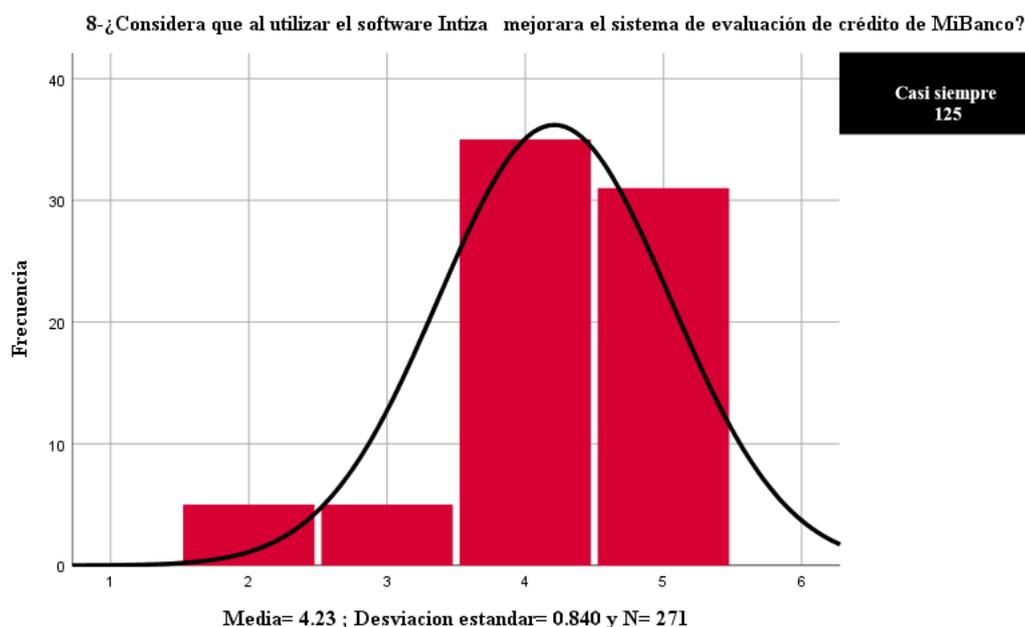


Figura 13. Pregunta 8

Fuente: Elaborado por la Tesista.

Tabla 12. Pregunta 8

8- ¿Considera que al utilizar el software Intiza mejorara el sistema de evaluación de crédito de MiBanco?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	18	6,6	6,6	6,6
	No sabe / No opina	18	6,6	6,6	13,2
	Casi siempre	125	46,1	46,1	59,2
	Siempre	110	40,8	40,8	100,0
	Total	271	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por la Tesista.

La respuesta a la pregunta ocho se observa que el 46,1 % están casi siempre de acuerdo que al utilizar el software Intiza mejorara el sistema de evaluación de crédito de MiBanco.

Pregunta 9

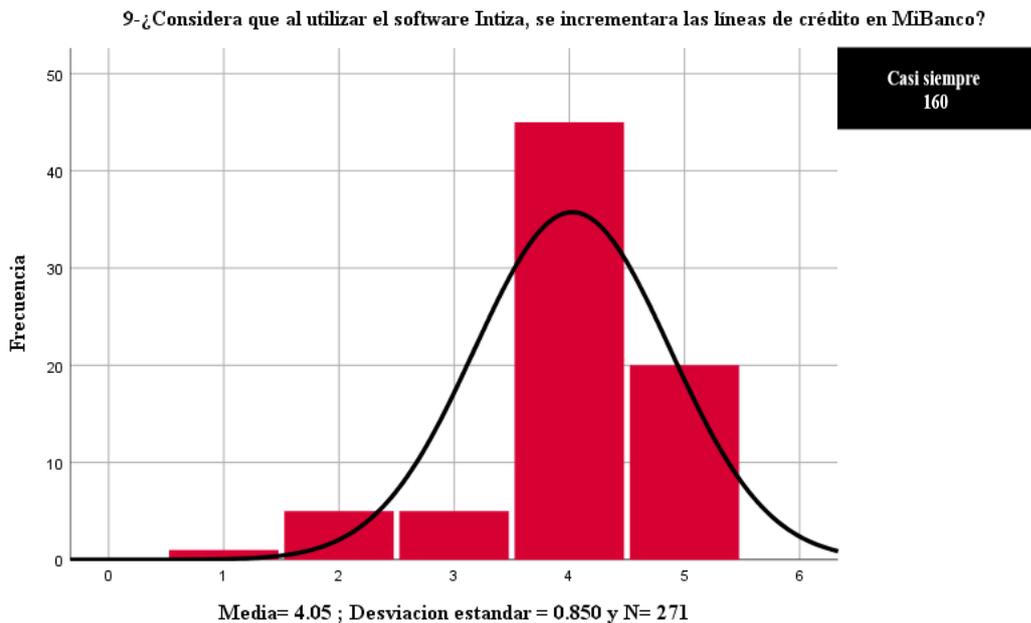


Figura 14. Pregunta 9

Fuente: Elaborado por la Tesista.

Tabla 13. Pregunta 9

9- ¿Considera que al utilizar el software Intiza, se incrementara las líneas de crédito en MiBanco?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	1,3	1,3	1,3
	Casi Nunca	18	6,6	6,6	7,9
	No sabe / No opina	18	6,6	6,6	14,5
	Casi siempre	160	59,2	59,2	73,7
	Siempre	71	26,3	26,3	100,0
	Total	271	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por la Tesista.

La respuesta a la pregunta nueve se observa que el 59,2 % están casi siempre de acuerdo que al utilizar el software Intiza, se incrementara las líneas de crédito en MiBanco.

Pregunta 10

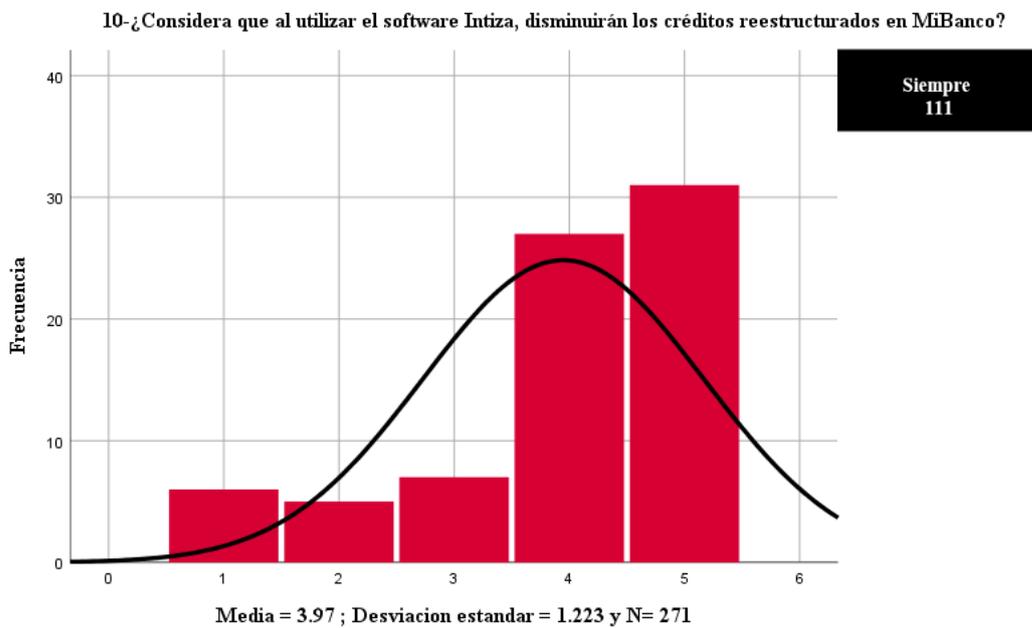


Figura 15. Pregunta 10

Fuente: Elaborado por la Tesista

Tabla 14. Pregunta 10

10- ¿Considera que al utilizar el software Intiza, disminuirán los créditos reestructurados en MiBanco?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	7,9	7,9	7,9
	Casi Nunca	18	6,6	6,6	14,5
	No sabe / No opina	25	9,2	9,2	23,7
	Casi siempre	96	35,5	35,5	59,2
	Siempre	111	40,8	40,8	100,0
	Total	271	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por la Tesista.

La respuesta a la pregunta diez se observa que el 40,8 % están siempre de acuerdo que al utilizar el software Intiza, disminuirán los créditos reestructurados en MiBanco.

Pregunta 11

11- Ud. Cree que el uso de INTIZA permitirá realizar cruce de información de las empresas contratantes, para conocer los ingresos personales totales de un cliente que solicita un préstamo en MiBanco?

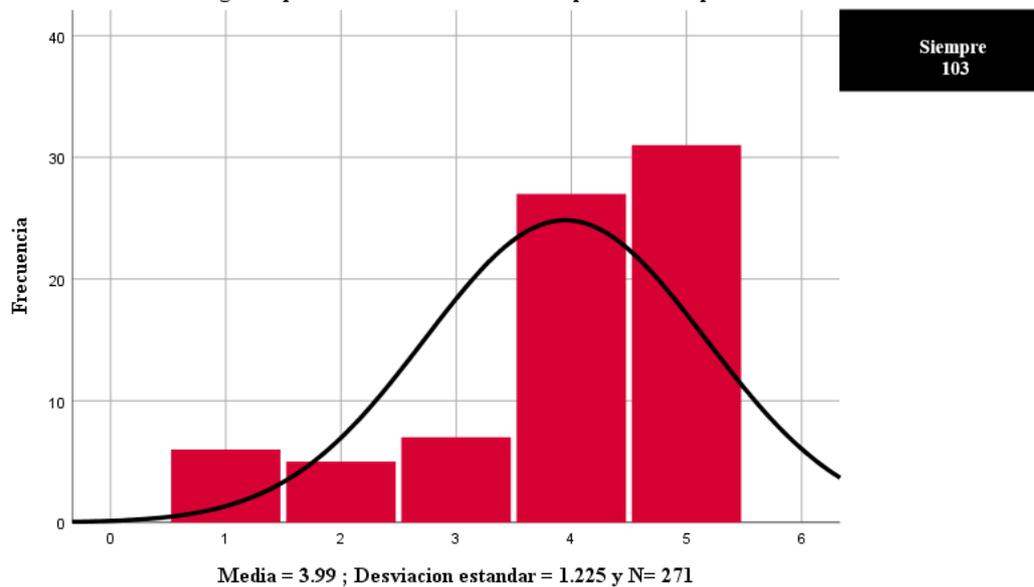


Figura 16. Pregunta 11

Fuente: Elaborado por la Tesista.

Tabla 15. Pregunta 11

11- ¿Ud. Cree que el uso de INTIZA permitirá realizar cruce de información de las empresas contratantes, para conocer los ingresos personales totales de un cliente que solicita un préstamo en MiBanco?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	8,5	8,5	8,5
	Casi Nunca	20	7,4	7,4	15,9
	No sabe / No opina	27	10,0	10,0	25,9
	Casi siempre	98	36,2	36,2	52,1
	Siempre	103	37,9	37,9	100,0
	Total	271	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por la Tesista.

La respuesta a la pregunta once se observa que el 37,9 % están siempre de acuerdo que el uso de INTIZA permitirá realizar cruce de información de las empresas contratantes, para conocer los ingresos personales totales de un cliente que solicita un préstamo en MiBanco.

Pregunta 12

12-¿Ud. Cree que el uso de INTIZA servirá para monitorear y hacer seguimiento sobre retrasos en pagos de los Clientes en el sistema financiero para poder otorgarle prestamos de dinero en MiBanco?

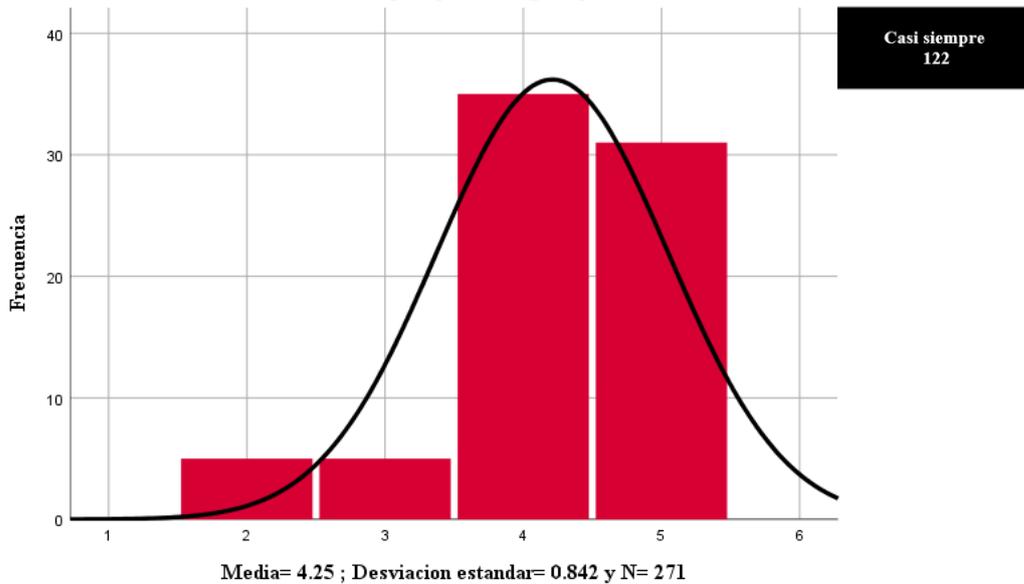


Figura 17. Pregunta 12

Fuente: Elaborado por la Tesista.

Tabla 16. Pregunta 12

12- ¿Ud. Cree que el uso de INTIZA servirá para monitorear y hacer seguimiento sobre retrasos en pagos de los Clientes en el sistema financiero para poder otorgarle prestamos de dinero en MiBanco?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	19	7,0	7,0	7,0
	No sabe / No opina	19	7,0	7,0	14,0
	Casi siempre	122	45,0	45,0	59,0
	Siempre	111	41,0	41,0	100,0
	Total	271	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por la Tesista.

La respuesta a la pregunta doce se observa que el 45,0 % están casi siempre de acuerdo que el uso de INTIZA servirá para monitorear y hacer seguimiento sobre retrasos en pagos de los Clientes en el sistema financiero para poder otorgarle prestamos de dinero en MiBanco.

Pregunta 13

13-¿Ud. Cree que el uso de INTIZA Servirá para tener y analizar los documentos de futuros clientes prestatarios de MiBanco?

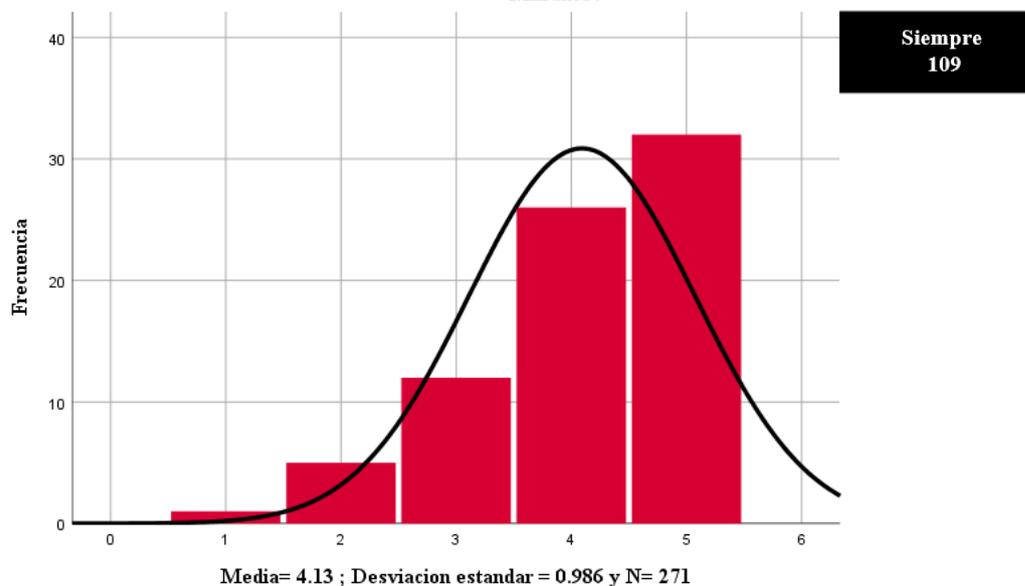


Figura 18. Pregunta 13

Fuente: Elaborado por la Tesista.

Tabla 17. Pregunta 13

13- ¿Ud. Cree que el uso de INTIZA Servirá para tener y analizar los documentos de futuros clientes prestatarios de MiBanco?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	1,8	1,8	1,8
	Casi Nunca	19	7,0	7,0	8,8
	No sabe / No opina	44	16,2	16,2	25,0
	Casi siempre	94	34,7	34,7	59,7
	Siempre	109	40,3	40,3	100,0
	Total	271	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por la Tesista.

La respuesta a la pregunta trece se observa que el 40,3 % están siempre de acuerdo que el uso de INTIZA servirá para tener y analizar los documentos de futuros clientes prestatarios de MiBanco.

Pregunta 14

14-¿Ud. Cree que con el uso de INTIZA se recopilara datos, que permitirán conocer la realidad social y económica del cliente prestatario de MIBANCO?

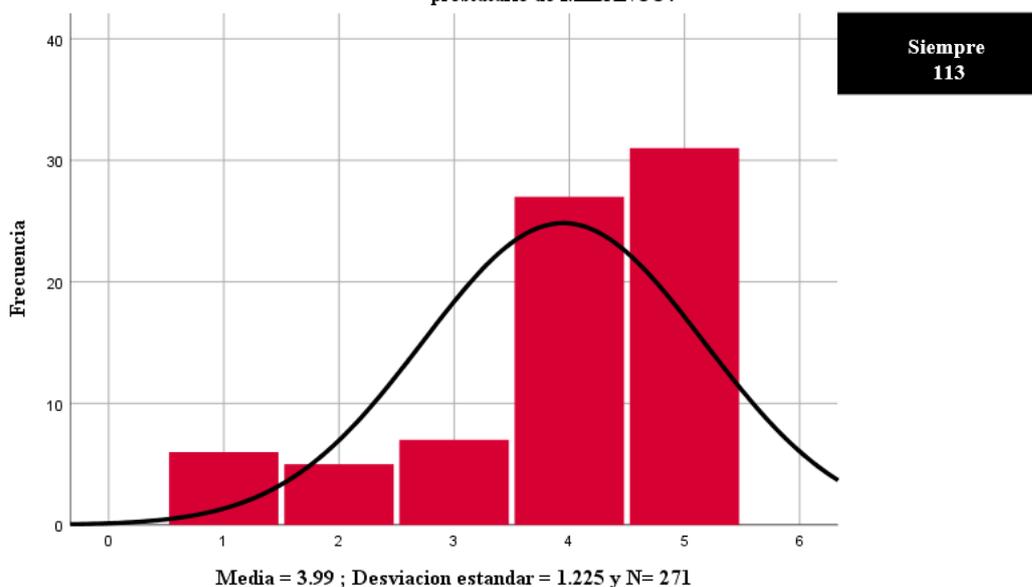


Figura 19. Pregunta 14

Fuente: Elaborado por la Tesista.

Tabla 18. Pregunta 14

14- ¿Ud. Cree que con el uso de INTIZA se recopilara datos, que permitirán conocer la realidad social y económica del cliente prestatario de MIBANCO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	7,4	7,4	7,4
	Casi Nunca	17	6,3	6,3	13,7
	No sabe / No opina	24	8,9	8,9	22,6
	Casi siempre	97	35,8	35,8	58,4
	Siempre	113	41,6	41,6	100,0
	Total		271	100,0	100,0

Fuente: Elaborado por la Tesista.

La respuesta a la pregunta catorce se observa que el 41,6 % están siempre de acuerdo que con el uso de INTIZA se recopilara datos, que permitirán conocer la realidad social y económica del cliente prestatario de MIBANCO.

4.4 Contrastación de hipótesis

4.4.1 Hipótesis General.

H1: Implementando el uso de Intiza se mejorará la gestión de cobranzas y prestamos en MIBANCO.

H0: Implementando el uso de Intiza no se mejorará la gestión de cobranzas y prestamos en MIBANCO.

Tabla 19. Wilcoxon

Rangos

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
RESPUESTAS	Rangos negativos	3 ^a	7,00	21,00
INESPERADAS -	Rangos positivos	16 ^b	10,56	169,00
RESPUESTAS POSIBLES	Empates	2 ^c		
Total		21		

Fuente: Elaborado por la Tesista

Tabla 20. Decisión

Estadísticos de prueba^a

RESPUESTAS	
INESPERADAS -	
RESPUESTAS	
POSIBLES	
Z	-3,095 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,002

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: Elaborado por la Tesista

Nivel de significancia 5%

Esto es $\alpha = 0.05$

Se tiene el valor de $P = 0.002$

$P < \alpha$

$0.002 < 0.05$

Conclusión se acepta:

H1: Implementando el uso de Intiza se mejorará la gestión de cobranzas y prestamos en MIBANCO.

4.4.2 Hipótesis Específicas.

A- Hipótesis Específica1

H1: Implementando el uso de Intiza se mejorará la atención al cliente en MIBANCO.

H0: Implementando el uso de Intiza no se mejorará la atención al cliente en MIBANCO.

Tabla 21. Wilcoxon
Rangos

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
RESPUESTAS	Rangos negativos	3 ^a	5,50	16,50
INESPERADAS -	Rangos positivos	16 ^b	10,84	173,50
RESPUESTAS POSIBLES	Empates	2 ^c		
Total		21		

Fuente: Elaborado por la Tesista

Tabla 22. Decisión

Estadísticos de prueba ^a	
RESPUESTAS	
INESPERADAS -	
RESPUESTAS	
POSIBLES	
Z	-3,217 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,001

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: Elaborado por la Tesista

Nivel de significancia 5%

Esto es $\alpha = 0.05$

Se tiene el valor de $P = 0.001$

$P < \alpha$

0.001 < 0.05

Conclusión se acepta:

H1: Implementando el uso de Intiza se mejorará la atención al cliente en MIBANCO.

B- Hipótesis Especifica2

H1: Implementando el uso de Intiza se mejorará la otorgación de créditos online en MIBANCO.

H0: Implementando el uso de Intiza no se mejorará la otorgación de créditos online en MIBANCO.

Tabla 23. Wilcoxon

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
RESPUESTAS	Rangos negativos	3 ^a	8,83	26,50
INESPERADAS -	Rangos positivos	16 ^b	10,22	163,50
RESPUESTAS POSIBLES	Empates	2 ^c		
Total		21		

Fuente: Elaborado por la Tesista

Tabla 24. Decisión

Estadísticos de prueba^a

RESPUESTAS	
INESPERADAS -	
RESPUESTAS	
POSIBLES	
Z	-2,842^b
Sig. asintótica(bilateral)	,004

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: Elaborado por la Tesista

Nivel de significancia 5%

Esto es $\alpha = 0.05$

Se tiene el valor de $P = 0.004$

$$P < \alpha$$

$$0.004 < 0.05$$

Conclusión se acepta:

H1: Implementando el uso de Intiza se mejorará la otorgación de créditos online en MIBANCO.

C- Hipótesis Especifica3

H1: Implementando el uso de Intiza se mejorará el asesoramiento a nuevos clientes en MIBANCO.

H0: Implementando el uso de Intiza no se mejorará el asesoramiento a los nuevos clientes en MIBANCO.

Tabla 25. Wilcoxon

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
RESPUESTAS	Rangos negativos	5 ^a	8,30	41,50
INESPERADAS -	Rangos positivos	14 ^b	10,61	148,50
RESPUESTAS POSIBLES	Empates	2 ^c		
Total		21		

Fuente: Elaborado por la Tesista

Tabla 26. Decisión

Estadísticos de prueba^a	
	RESPUESTAS INESPERADAS - RESPUESTAS POSIBLES
Z	-2,193 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,028

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: Elaborado por la Tesista

Nivel de significancia 5%

Esto es $\alpha = 0.05$

Se tiene el valor de $P = 0.004$

$P < \alpha$

$0.028 < 0.05$

Conclusión se acepta:

H1: Implementando el uso de Intiza se mejorará el asesoramiento a nuevos clientes en MIBANCO[®].

CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1 Discusión

Con respecto a la tesis: Créditos de micro empresas y los componentes que limitan la cobranza judicial en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo - Cusco, existe similitudes específicamente, en cuanto a futuro establecer los componentes que limitan y conducen a la cobranza judicial en los créditos de microempresas otorgados por MiBanco. En la forma como se da la desnaturalización del préstamo y la desviación del recurso financiero a otras actividades, el desconocimiento de procesos judiciales y el sobre endeudamiento de los beneficiarios del crédito son coincidencias que se dan en la presente investigación Uso de intiza para mejorar la gestión de cobranzas y préstamos en el área de créditos de MiBanco, lo que nos demuestra el motivo por el cual sus clientes se encuentran en estado de cobranzas es muy similar.

5.2 Conclusiones

Conclusión general

Se concluye que es favorable Implementar el uso de Intiza para mejorar la gestión de cobranzas y prestamos en MiBanco.

Se ha logrado fomentar la productividad del área de cobranza, capacitando al personal de cobranza, facilitado por Intiza que es una herramienta ideal para sistematizar las cobranzas y reduce los plazos de cobro, de la siguiente manera:

Manejo de la argumentación del cliente moroso

Tipos de deudores y perfil del cliente moroso

Lenguaje para el contacto con los clientes

Negociación

Conocimiento de la base jurídica de la cobranza

Conclusión específica 1

Se concluye que es favorable implementar el uso de Intiza para mejorar la atención al cliente en MiBanco.

MiBanco tiene un portafolio de las empresas más productivas de la región, y el personal jerárquico es consciente que uno de los problemas más comunes dentro de las empresas es el control de su flujo de efectivo, específicamente lo relacionado con el proceso de pagos en fechas pactadas; vender pero no cobrar a tiempo pone en peligro el equilibrio financiero de la empresa, lo que a su vez puede provocar la suspensión de otros pagos o hasta la quiebra; pero estos riesgos se minimizan cuando el personal administrativo está muy bien capacitado, así como tiene un file acorde a la exigencia por meritocracia que todas las empresas financieras han estandarizado, con lo cual cumplirá eficientemente el rol de asesor.

Conclusión específica 2

Se concluye que es favorable implementar el uso de Intiza para mejorar la otorgación de créditos online en MiBanco.

Es con Intiza que ha permitido contar con un registro actualizado, armar un calendario de cobranzas con la información necesaria actualizada como número de préstamo, monto, plazo, contacto.

Conclusión específica 3

Se concluye que es favorable implementar el uso de Intiza para mejorar el asesoramiento a nuevos clientes en MiBanco. Al aplicarlo se ha visto por conveniente:

Educar a los clientes, a través de los distintos medios de contacto (correo, llamadas, atención personal, uso en general de las redes sociales).

En la información se ha priorizado:

Los beneficios del pago oportuno

El entendimiento del cronograma de pagos

Los medios más accesibles para pagar (transferencia bancaria, pago en efectivo, tarjeta de crédito, entre otros)

Los gastos en que incurre si no paga a tiempo

Es su derecho solicitar un buen servicio de atención al cliente

Que sus quejas e inconformidades oportunamente serán atendidas

5.3 Recomendaciones.

A través de la investigación Uso de intiza para mejorar la gestión de cobranzas y préstamos en el área de créditos de MiBanco, es oportuno recomendar:

Conocer lo que quiere lograr la entidad bancaria en los próximos años. Y que debe ser conocido por todo el personal.

Maximizar el marketing para inculcar al cliente que no solo hay que ahorrar lo que le sobra. Que es mejor que incluya el monto que desea ahorrar mensualmente dentro de su presupuesto.

En las oficinas de atención debe haber varias pantallas para orientar al cliente a que se organice. Asigna un tiempo semanal a registrar tus ingresos y gastos, no esperes a que finalice el mes para pensar en que gastaste tu dinero. De esta forma, podrás identificar en forma oportuna los desvíos en tu presupuesto y definir el curso de acción necesario para corregirlo, de manera que no interfiera con el logro de tus objetivos.

CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1 Fuentes bibliográficas

Alatorre, I. (2018) *Análisis de la hipoteca inversa en la ciudad de México y las entidades financieras en su aplicación en el año 2017*. Universidad Nacional Autónoma de México.

Betancourth, C., Bastidas, H., Hernández, J. y Garzón, M. (2018) *Estudio de factibilidad para la implementación de una plataforma tecnológica que permita acceder al crédito digital en el fondo de empleados Bretano*. Universidad Católica de Colombia.

Bolaños, Y. y Benavides, Y. (2018) *Créditos de micro empresas y los componentes que limitan la cobranza judicial en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo - Cusco periodo 2017*. Universidad Andina del Cusco

Campodonico, S, y Vargas, J. (2019) *Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018*. Universidad Nacional de San Martín

Castillo, N. (2019) *Buenas prácticas del modelo CMMI – nivel 2 y la calidad en el proceso de desarrollo de software en el Banco de Crédito Sucursal Huacho – 2018*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Coronel, M. (2019) *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador.

Cunya, A. (2020) *Incidencia de los créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa Maga Import S.R.L. Barranco, 2019*. Universidad Peruana de las Américas.

Espinoza, P. (2019) *Empresa de servicios de cobranza de créditos a financieras y cajas en Lima metropolitana*. Universidad tecnológica del Perú.

- García, L. (2017)** *Diseño de una estrategia digital para mejorar la eficiencia operativa y la calidad de servicio en la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas prisma Lima - 2017*. Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- Gómez, Y. (2021)** *Diseño de un manual de procedimientos para mejorar la gestión de crédito y cobranzas de una empresa financiera Guayaquil 2020*. Universidad Cesar Vallejo.
- Gonzales, W. (2018)** *Morosidad por préstamos personales y su impacto económico en clientes del Banco Interbank año 2017*. Universidad San Pedro.
- Huapaya, R. (2018)** *Desarrollo e implementación de un cubo de compras no retail para las áreas de adquisición y planeamiento financiero de SPSA – Lima 2018*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Laos, A. (2020)** *Calidad del proceso de QA y satisfacción del usuario interno del software UXPOS en la empresa de retail SODIMAC - Lima 2019*. Universidad Peruana Unión.
- León, S. y Portal, M. (2020)** *Sistema tributario y financiero de la cobranza dudosa en instituciones financieras*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Leyton, Y. y Sotomayor, J. (2017)** *Diseño de un modelo de gestión aplicado al departamento de crédito y cobranzas de la compañía plásticos industriales C.A (pica), ubicada en la ciudad de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil.
- Mas, D. (2019)** *Análisis de las Cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016-2017*. Facultad de Ingeniería y Negocios.
- Muñoz, G. (2020)** *Reestructuración del proceso de crédito y cobranzas aplicando la metodología DMAMC en una constructora inmobiliaria*. Universidad Politécnica Salesiana Ecuador.

Nunton, K. (2020) *Las cuentas por cobrar y su relación en la liquidez de corporación Lindley S.A., periodos 2012 – 2019.* Universidad Privada de Tacna.

Ortiz, J. y Marta, V. (2020) *Diseño de una herramienta financiera para la evaluación de solicitudes de crédito para Mipymes.* Universidad Internacional de La Rioja.

Peñaranda, C. (2019) *Investigación para realizar una política de crédito que disminuya, el riesgo de crédito, la mora mayor a 30 días y que impacte en menor medida la aprobación de tarjetas de crédito.* Universidad Católica de Colombia.

Polo, Y. (2018) *Aplicaciones móviles y la gestión de atención al cliente en el Banco Financiero - Lima.* Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Ramírez, E. (2018) *La Cultura financiera y organizacional en el Banco Continental 2018.* Universidad San Pedro.

Ramírez, V. (2018) *Modelo financiera en la empresa “comercial facilito” de la parroquia patricia pilar, provincia de los Ríos.* Universidad Regional Autónoma de los Andes.

Rus, A. (2018) *Diferencia entre Administración Pública y privada.* Universidad de Extremadura.

Zevallos, V. (2017) *El clima organizacional y la motivación laboral en el Banco BBVA continental, Barranca – 2016.* Universidad San Pedro.

6.2. Fuentes Documentales

Álvarez, García, Gil, Romero y Rodríguez (2020). *Diseño y evaluación de programas.* EOS.

Ander, E. (2016). *Métodos y Técnicas de Investigación Social III.* Editorial Lumen.

Ballestrini, M. (2016) *Técnicas e instrumentos de recolección de datos.* McGraw-Hill.

Calderón, B. (2017). *La cobranza*. CEF.

Court, E. (2017). *Finanzas Corporativas*. Editorial Cengage.

Dulzaides, M. y Molina, A. (2016) *Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso*. ACIMED.

Gonzales, C. (2018) *Estadística aplicada con Excel. s.* ACIMED.

Guth, R. (2020) *El software*. McGraw Hill.

La Cerda, H. (2017). *Los elementos de la Investigación*. Editorial El Búho.

Méndez, C. (2017). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. McGraw Hill.

Pardo, A. y Ruíz, M. (2016). *SPSS. Guía para el análisis de datos*. McGraw Hill.

Tabla 27. Matriz de Consistencia

USO DE INTIZA PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y PRÉSTAMOS EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE MIBANCO, 2021.						
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
¿Como se mejorará la gestión de cobranzas y prestamos con el uso de Intiza en MIBANCO?	Implementar el uso de Intiza para mejorar la gestión de cobranzas y prestamos en MIBANCO.	Implementando el uso de Intiza se mejorará la gestión de cobranzas y prestamos en MIBANCO.	Gestión de cobranzas y préstamos	Crédito financiero	Incremento de líneas de crédito	Escala de Likert de 5 puntuaciones. 5- Siempre 4- Casi siempre 3- No sabe / No opina 2- Casi nunca 1- Nunca Diseño metodológico Tipo. La presente investigación emplea el tipo de investigación aplicada porque toma un problema real. Nivel de la investigación. La investigación se realiza hacia un nivel descriptivo dado que consiste en describir el problema que afronta la entidad Bancaria. Diseño. Esta investigación tiene un diseño experimental. Por su alcance temporal es de tipo transversal. Enfoque. El enfoque que se utilizara en esta investigación es cuantitativo. Población y muestra Población. La investigación tiene como población a los 912 clientes que tienen relación directa e indirecta con la gestión de crédito de MiBanco, dicha fuente se ha obtenido de los datos que constan en la entidad financiera, registradas en la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Muestra. Uso de Intiza para mejorar la gestión de cobranzas y préstamos en el área de créditos de MIBANCO, se ha utilizado el muestreo aleatorio simple, pues se cuenta con una población conocida. La muestra es igual a 271
Problema específico 1	Objetivo específico 1	Hipótesis específica 1				
¿Como se mejorará la atención al cliente con el uso de Intiza en MIBANCO?	Implementar el uso de Intiza para mejorar la atención al cliente en MIBANCO.	Implementando el uso de Intiza se mejorará la atención al cliente en MIBANCO.				
Problema específico 2	Objetivo específico 2	Hipótesis específica 2				
¿Como se mejorará la otorgación de créditos online con el uso de Intiza en MIBANCO?	Implementar el uso de Intiza para mejorar la otorgación de créditos online en MIBANCO.	Implementando el uso de Intiza se mejorará la otorgación de créditos online en MIBANCO.				
Problema específico 3	Objetivo específico 3	Hipótesis específica 3				
¿Como se mejorará el asesoramiento a nuevos clientes con el uso de Intiza en MIBANCO?	Implementar el uso de Intiza para mejorar el asesoramiento a nuevos clientes en MIBANCO.	Implementando el uso de Intiza se mejorará el asesoramiento a nuevos clientes en MIBANCO.	Riesgo de sistema financiero	Ingresos personales	Retrasos en pagos en el sistema financiero	
				Evaluación económica		
				Evaluación de crédito		

Fuente: Elaborado por la Tesista

Anexo 2. Instrumento de la investigación – Cuestionario

CUESTIONARIO

MIBANCO, Fecha: _____

I. PRESENTACIÓN: La tesista SONIA CELINA CARRASCO HUAMAN, de la EAP de Ingeniería Informática de la FIISI, UNJFSC-Huacho, ha desarrollado la tesis titulada: *Uso de Intiza para mejorar la gestión de cobranzas y préstamos en el área de créditos de MIBANCO, 2021*, cuyo objetivo es: Determinar la manera en que el uso de INTIZA mejora la gestión de cobranzas y préstamos en el área de Créditos de MIBANCO.
Por lo tanto, es necesario que usted ANONIMAMENTE nos facilite su punto de vista de manera sincera.

Seleccione una sola respuesta y marque con una “X” en el casillero correspondiente según a la siguiente escala de calificación:

Escala de calificación				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	No sabe/no opina	Casi siempre	Siempre

Tabla 28. Cuestionario.

N°	Afirmaciones	Calificación				
		1	2	3	4	5
1	¿Ud. Cree que mejorará la gestión de cobranzas y préstamos con el uso de Intiza en MIBANCO?					
2	¿Ud. Cree que mejorará la atención al cliente con el uso de Intiza en MIBANCO?					
3	¿Ud. Cree que mejorará la otorgación de créditos online con el uso de Intiza en MIBANCO?					
4	¿Ud. Cree que mejorará el asesoramiento a nuevos clientes con el uso de Intiza en MIBANCO?					
5	¿Considera que al utilizar el software Intiza será más acertado el otorgamiento de créditos financieros en MIBANCO?					
N°	Afirmaciones	Calificación				
N°		1	2	3	4	5
6	¿Considera que al utilizar el software Intiza MIBANCO evitara estar considerado en el sistema financiero como una empresa en riesgo?					
7	¿Considera que al utilizar el software Intiza se hará una evaluación económica más objetiva del cliente que solicita un préstamo en MIBANCO?					
8	¿Considera que al utilizar el software Intiza mejorara el sistema de evaluación de crédito de MIBANCO?					
9	¿Considera que al utilizar el software Intiza, se incrementara las líneas de crédito en MIBANCO?					
10	¿Considera que al utilizar el software Intiza, disminuirán los créditos reestructurados en MIBANCO?					
N°	Afirmaciones	Calificación				
N°		1	2	3	4	5
11	¿Ud. Cree que el uso de INTIZA permitirá realizar cruce de información de las empresas contratantes, para conocer los ingresos personales totales de un cliente que solicita un préstamo en MIBANCO?					

12	¿Ud. Cree que el uso de INTIZA servirá para monitorear y hacer seguimiento sobre retrasos en pagos de los Clientes en el sistema financiero para poder otorgarle prestamos de dinero en MIBANCO?					
13	¿Ud. Cree que el uso de INTIZA Servirá para tener y analizar los documentos de futuros clientes prestatarios de MIBANCO?					
14	¿Ud. Cree que con el uso de INTIZA se recopilara datos, que permitirán conocer la realidad social y económica del cliente prestatario de MIBANCO?					