

Universidad Tecnológica de El Salvador

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

TÉCNICO EN MERCADEO Y VENTAS



TEMA

APLICACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS PARA
MEJORAR LA GESTIÓN DE VENTAS DE CRÉDITOS PERSONALES EN EL
BANCO DAVIVIENDA, S.A. SUCURSAL BOULEVARD DEL EJÉRCITO.

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

JENNY BEATRIZ ALVARADO DE REYES.

GLENDA VITALINA ALAS RAMÍREZ.

PARA OPTAR AL GRADO DE TÉCNICO EN MERCADEO Y VENTAS

SEPTIEMBRE, 2016

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA.

PÁGINA DE AUTORIDADES

ING. NELSON ZARATE SÁNCHEZ

RECTOR

LIC. JOSÉ MODESTO VENTURA ROMERO

VICERRECTOR ACADÉMICO

LICDA. LISSETTE CRISTALINA CANALES DE RAMÍREZ

DECANO

JURADO EXAMINADOR

LIC. GLENN ERSKINE CANELO ANTILLÓN

PRESIDENTE

LIC. RENE HUMBERTO PANIAGUA BARAHONA

PRIMER VOCAL

LIC. MAURICIO SANTOS SANTOS

SEGUNDO VOCAL

SEPTIEMBRE, 2016.

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA.



ACTA DE EXAMEN PROFESIONAL

HABIÉNDOSE REUNIDO EL JURADO CALIFICADOR INTEGRADO POR:

Lic. Rene Humberto Paniagua Barahona, Lic. Mauricio Santos Santos, Lic. Glen Eskine Canelo Antillón, a las 12:30 del día Viernes, 24 de Junio de dos mil dieciséis.

Y LUEGO DE HABER DELIBERADO SOBRE EL EXAMEN PROFESIONAL DE LAS ALUMNAS:

1-Jenny Beatriz Alvarado de Reyes

Carnet 08-5988-2011

2-Glenda Vitalina Alas Ramírez

Carnet 08-4244-2012

QUIEN PRESENTÓ DEFENSA DE SU TRABAJO DE GRADUACION TITULADO:

"Aplicación de políticas y procedimientos de créditos para mejorar la gestión de ventas de créditos personales en el Banco Davivienda, sucursal boulevard del ejército"

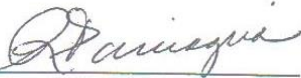
PARA OPTAR AL GRADO DE: **TECNICO EN MERCADEO Y VENTAS**

Y DEL CUAL TAMBIEN EVALUARON LOS CONOCIMIENTOS RELACIONADOS CON EL TEMA DEL MISMO, POR LO QUE ESTE JURADO RESUELVE DECLARAR EL EXAMEN COMO:

Aprobado

YA QUE CUMPLE CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO DE GRADUACION DE LA UNIVERSIDAD.

San Salvador, 24 de Junio de dos mil dieciséis.

F. 

PRIMER VOCAL

Lic. Rene Humberto Paniagua Barahona

F. 

SEGUNDO VOCAL

Lic. Mauricio Santos Santos

F. 

PRESIDENTE DEL JURADO

Lic. Glen Eskine Canelo Antillón

Agradecimientos.

Dedico esta tesina primeramente a Dios por darme salud, paciencia, fuerza para salir a delante día con día, y permitirme concluir este trabajo satisfactoriamente.

A mi madre Irma Guadalupe Campos por su comprensión, por ayudarme a cuidar a mi hijo hasta tarde, cuando era necesario reunirme con mi grupo.

A mi esposo, Johnny Javier Reyes por ser mi compañero de desvelos, por su apoyo moral, económico cuando lo necesitaba, por alentarme a seguir muchas veces cuando yo sentía que ya no podía.

Muchas gracias a mi más grande motor, mi alegría, mi inspiración, mi hijo Mateo Javier, por él hice mi último esfuerzo de culminar este trabajo.

Y por último pero no menos importante gracias a nuestro asesor Mauricio Santos, por sus consejos, su orientación, su tiempo y disposición a lo largo de estos meses.

Muchas gracias, a todos a ustedes dedico esta meta cumplida.

Índice

No. De página.

Introducción.....	i
Capítulo I Planteamiento del problema.....	1
<i>1.1. Antecedentes.....</i>	<i>1</i>
<i>1.2. Definición o planteamiento.....</i>	<i>2</i>
<i>1.3. Objetivos de la investigación</i>	<i>3</i>
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivo específico.....	3
<i>1.4. Justificación.</i>	<i>4</i>
<i>1.5. Delimitaciones del estudio.....</i>	<i>5</i>
1.5.1. Delimitación espacial.....	5
1.5.2. Delimitación temporal.....	5
Capítulo II Marco Teórico.....	6
<i>2.1. Definición de crédito.....</i>	<i>6</i>
2.1.1. Venta a crédito.	6
2.1.2 Función del crédito.....	7
<i>2.2. Tipos de créditos.</i>	<i>7</i>
2.2.1. Crédito comercial.....	7

2.2.2. Créditos financieros.	9
2.2.3. Créditos personales.	10
2.2.4. Crédito Hipotecario.	10
2.3. <i>Garantía financiera</i>	11
2.3.1. Las garantías personales.	12
2.3.2. Garantía solidaria	12
2.3.3. Garantía hipotecaria.	13
2.4. <i>Políticas de crédito</i>	14
2.4.1. Definición de políticas de créditos.	14
2.4.2. Características de una política de crédito.	16
2.4.3. Tipos de políticas de crédito.	17
Capítulo III Metodología de la investigación	20
3.1. <i>Enfoque metodológico</i>	20
3.2. <i>Participantes</i>	20
3.3. <i>Método</i>	21
3.3.1. Población.	21
3.3.2. Muestra.	21
3.4. <i>Instrumentos</i>	21
3.5. <i>Procedimientos para la recolección de datos</i>	22

3.6. <i>Estrategia de análisis de datos.</i>	23
Capítulo IV Análisis de Resultados	24
4.1. <i>Análisis de resultados.</i>	24
Capítulo V Conclusiones y recomendaciones	36
5.1. <i>Conclusiones.</i>	36
5.2. <i>Recomendaciones</i>	37
Referencias	38
Anexos	39

Introducción.

Lograr la eficiencia en la banca significa identificar claramente cuáles son los productos financieros en los que deben de concentrarse los máximos esfuerzos. Los créditos personales o de consumo es una opción de negocio muy importante para el Banco Davivienda, S.A. Por tanto, se necesita contar con normas de crédito que permitan aumentar la venta de créditos personales en los próximos meses.

El propósito de este trabajo es recomendar políticas de crédito que contengan criterios flexibles para el otorgamiento de créditos personales, sin descuidar el riesgo de incobrabilidad. Al flexibilizar las políticas de créditos personales se espera un incremento en el volumen para los próximos seis meses en el Banco Davivienda Sucursal Boulevard del Ejército. Para ello, se desarrollan cuatro capítulos de la siguiente manera.

El primer capítulo, Es donde se plantea el problema, los antecedentes, la definición del problema, los objetivos de la investigación, la justificación, la delimitación del estudio y las limitaciones de la investigación realizada.

El segundo capítulo, contiene el marco teórico donde se exponen los fundamentos teóricos y conceptuales tales como: Definición del crédito, tipos de créditos, garantías financieras y políticas de crédito.

En el tercer capítulo se plantea la metodología que sirve de soporte a la investigación. Específicamente, se utiliza el método descriptivo. Se describe la situación

y se estudian las políticas de crédito que actualmente aplica el Banco Davivienda, S.A., sucursal Boulevard del Ejercito. Para el otorgamiento de los créditos personales.

El cuarto capítulo contiene el análisis de los resultados. Se tabula cada pregunta utilizando valores absolutos y relativos, y se presentan en una gráfica de barras.

Finalmente, el quinto capítulo recoge las conclusiones y las recomendaciones derivadas del estudio.

Capítulo I Planteamiento del problema.

1.1. Antecedentes.

Banco Davivienda, S.A. Es uno de los Bancos más reconocidos a nivel nacional por sus ofertas de créditos personales, es el único banco que ofrece a sus clientes un portafolio de productos con beneficios exclusivos lo que conlleva a una fidelización satisfactoria.

A pesar que en los últimos nueve años ha cambiado de dueños y nombre en tres ocasiones, los clientes han mantenido la confianza de trabajar con dicho Banco, ya que esta fortalecido por mantener convenios con empresas posicionadas y reconocidas en el país ofreciendo beneficios en tasas de interés, portafolio de productos y un menor número de requisitos a estas empresas seleccionadas por dicha institución.

Banco Davivienda, S.A., cuenta con políticas muy rigurosas para el otorgamiento de créditos personales, vale mencionar que únicamente otorga créditos a personas con categoría A1 y A2.

En la actualidad debido a la situación económica que sufre nuestro país es muy difícil que las personas puedan mantener una buena calificación financiera, pero a pesar de que el Banco exige dichas categorías, hace dos años fue destacado a nivel nacional por su alto volumen en colocación de créditos personales.

En los últimos tres meses el área de riesgos del Banco ha realizado una modificación en las políticas de créditos, especialmente para las personas con salarios inferiores a los \$500.00.

Uno de los cambios que ha sufrido este segmento es que les han disminuido los plazos, lo que conlleva a disminuir el monto del crédito, y si a esto se agrega que la competencia tiene plazos más largos y por lo mismo otorga montos mayores, el cambio de política afecta en gran manera ya que al querer trasladar un crédito de la competencia es imposible porque Davivienda está ofreciendo un monto menor al que seguramente el cliente tiene con el otro Banco.

Otro cambio que el área de riesgos ha realizado en sus políticas y siempre afectando al mismo segmento es la antigüedad laboral, paso de ser de seis meses a un año y medio.

Los cambios mencionados anteriormente han llevado al Banco en los últimos tres meses a sufrir una disminución en la colocación de créditos personales afectando así la rentabilidad de las sucursales.

1.2. Definición o planteamiento.

¿En qué medida las políticas y procedimientos de créditos personales se están aplicando de acuerdo con los objetivos de la administración del Banco Davivienda, S.A.?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general.

Determinar y analizar si las políticas y procedimientos de créditos personales se están aplicando de acuerdo a los objetivos planteados por la administración de Banco Davivienda, S.A.

1.3.2. Objetivo específico.

Identificar las políticas que el Banco Davivienda, S.A., sucursal Boulevard del Ejército, ubicado en el municipio de Soyapango, Departamento de San Salvador, utiliza para la concesión de los créditos personales.

Analizar la rigidez y flexibilidad de las políticas que el Banco Davivienda, S.A., sucursal Boulevard del Ejército, ubicado en el municipio de Soyapango, Departamento de San Salvador, aplica para la concesión de los créditos personales.

Recomendar flexibilizar las políticas establecidas por la institución, para mejorar la gestión de ventas de los créditos personales en el Banco Davivienda, S.A. Sucursal Boulevard del Ejército, ubicado en el municipio de Soyapango, Departamento de San Salvador.

1.4. Justificación.

Las entidades financieras soportan un riesgo de crédito cuando prestan dinero a sus clientes particulares a través de productos tales como tarjetas de crédito, hipotecas, líneas de crédito o préstamos personales. La mayoría de los bancos desarrollan modelos para asignar a sus clientes niveles de riesgo; estos niveles de riesgo se suelen utilizar tanto para determinar los límites de los préstamos y líneas de crédito (como tarjetas de crédito) como para exigir primas adicionales en forma de tipos de interés más elevados.

El proceso de toma de decisiones para los préstamos personales tiene como fin garantizar la adecuada evaluación, correcta aprobación, continua supervisión y una activa gestión de riesgo crediticio.

Uno de los problemas más importantes en las instituciones que se dedican a otorgar crédito, es la falta de aplicación de una política y procedimientos de créditos claros, uniformes y adaptables que estén formulada estrechamente ligada a la política de marketing de la institución financiera.

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad proponer un conjunto de líneas de acción equilibradas tanto para incentivar el otorgamiento del crédito personal y la administración eficaz del riesgo crediticio. Que permita una mejor gestión de venta o colocación de los créditos personales del Banco Davivienda, S.A, sucursal Boulevard del Ejército, ubicados en el municipio de Soyapango. Por otra parte, proporcionar a los estudiantes y profesionales de mercadeo y ventas un documento de

consulta que contenga aspectos técnicos sobre políticas y procedimientos básicos para otorgar créditos personales en una institución financiera.

1.5. Delimitaciones del estudio.

1.5.1. Delimitación espacial.

La investigación se realizó en Banco Davivienda, S.A., sucursal Boulevard del ejército que está ubicado en el km 5.5 del boulevard del ejército nacional en el municipio de Soyapango, departamento de San Salvador.

1.5.2. Delimitación temporal.

La investigación se llevó a cabo durante los meses de febrero a junio del año 2016.

Capítulo II Marco Teórico.

2.1. Definición de crédito.

John Stewart Mill en su libro “Economía Política” Citado en “Créditos y Cobranzas” de Richard Ettinger y David Golieb (Ettinger & Golieb, 2000) definió al crédito como: “el permiso para usar el capital de otro”.

Joseph French Johnson Citado en “Créditos y Cobranzas” (Ettinger & Golieb, 2000) lo define como: “el poder para obtener bienes y servicios por medio de la promesa de pago... en una fecha determinada en el futuro”

Richard Ettinger y David Golieb (Ettinger & Golieb, 2000) Señalan que, El crédito es un medio de cambio, y puede ser llamado “dinero futuro” y como tal, “provee el elemento tiempo en las transacciones comerciales que hacen posible al comprador, satisfacer sus necesidades a pesar de su carencia de dinero para pagar en efectivo”.

2.1.1. Venta a crédito.

José Luis Gordon Mateu en su artículo “Crédito al Mercado” (Gordon, 2013) define la venta a crédito como: “El tipo de operación en el que el pago se realiza en el marco del mediano o largo plazo, luego de la adquisición del bien o servicio”. La venta a crédito tiene el propósito de distribuir el pago del bien o servicio adquirido en un determinado plazo pautado de antemano entre el comprador y el vendedor, de manera que el primero pueda amortizarlo.

2.1.2 Función del crédito.

Luis Eduardo Pérez en su artículo “Intermediación y Funciones del Crédito” (Pérez, 2010) señala que la función del crédito es incrementar la rentabilidad de la empresa, no las ventas por que las ventas se incrementan como resultado del buen crédito. La función del crédito se enfoca en la capacidad y voluntad de pago, en manejar el riesgo mercantil de la empresa y mantener la integridad del capital de trabajo

Luis Eduardo Pérez en su artículo “Intermediación y Funciones del Crédito ” (Pérez, 2010) afirma que el crédito cumple una trascendental función en el desarrollo económico de un país, de las empresas en su conjunto, y ayuda al crecimiento sostenido, constituyéndose como un agente multiplicador y de cambio de la economía porque el sistema adecuadamente empleado facilita el incremento del consumo de bienes y servicios, generando a su vez mayores necesidades de producción y abastecimiento de productos en el mercado, local, nacional e internacional.

El crédito es el mecanismo más eficaz en la economía para crear riqueza efectiva, siendo su efecto multiplicador un estímulo para el comercio y para el incremento de dividendos.

2.2. Tipos de créditos.

2.2.1. Crédito comercial.

Es el uso que se le hace a las cuentas por pagar de la empresa, del pasivo a corto plazo acumulado, como los impuestos a pagar, las cuentas por cobrar y del financiamiento de inventario como fuentes de recursos.

Importancia.

El crédito comercial tiene su importancia en que es un uso inteligente de los pasivos a corto plazo de la empresa a la obtención de recursos de la manera menos costosa posible.

Por ejemplo, las cuentas por pagar constituyen una forma de crédito comercial. Son los créditos a corto plazo que los proveedores conceden a la empresa. Entre estos tipos específicos de cuentas por pagar figuran la cuenta abierta la cual permite a la empresa tomar posesión de la mercancía y pagar por ellas en un plazo corto determinado, las aceptaciones comerciales, que son esencialmente cheques pagaderos al proveedor en el futuro, los pagarés que es un reconocimiento formal del crédito recibido, la consignación en la cual no se otorga crédito alguno y la propiedad de las mercancías no pasa nunca al acreedor a la empresa. Más bien, la mercancía se remite a la empresa en el entendido de que ésta la venderá a beneficio del proveedor retirando únicamente una pequeña comisión por concepto de la utilidad.

Ventajas.

Es un medio más equilibrado y menos costoso de obtener recursos.
Da oportunidad a las empresas de agilizar sus operaciones comerciales.

Desventajas

Existe siempre el riesgo de que el acreedor no cancele la deuda, lo que trae como consecuencia una posible intervención legal.

Si la negociación se hace a crédito se deben cancelar tasas pasivas.

Formas de Utilización.

¿Cuándo y cómo surge el Crédito Comercial?. Los ejecutivos de finanzas deben haber bien la respuesta para aprovechar las ventajas que ofrece el crédito. Tradicionalmente, el crédito surge en el curso normal de las operaciones diarias. Por ejemplo, cuando la empresa incurre en los gastos que implican los pagos que efectuará más adelante o acumula sus adeudos con sus proveedores, está obteniendo de ellos un crédito temporal. Ahora bien, los proveedores de la empresa deben fijar las condiciones en que esperan que se les pague cuando otorgan el crédito. Las condiciones de pago clásicas pueden ser desde el pago inmediato, o sea al contado, hasta los plazos más liberales, dependiendo de cuál sea la costumbre de la empresa y de la opinión que el proveedor tenga de capacidad de pago de la empresa

Un Crédito Comercial únicamente debe aparecer en los registros cuando éste crédito comercial ha sido comprado y pagado en efectivo, en acciones del capital, u otras propiedades del comprador. El crédito comercial no puede ser comprado independientemente; tiene que comprarse todo o parte de un negocio para poder adquirir ese valor intangible que lo acompaña.

2.2.2. *Créditos financieros.*

El crédito de acuerdo a la concepción tradicional, se define como el derecho que tiene el deudor de recibir del acreedor alguna cosa, en la medida que haya confiabilidad con el compromiso de pago o devolución. Desde el punto de vista legal, el crédito según la ley, el comercio y la economía es el derecho que una persona llamada acreedor, tiene para obligar a otra, el deudor, a pagar. En realidad, son múltiples los conceptos, pero lo

más adecuado a nuestros tiempos y desde el punto de vista financiero, es que el crédito es una operación o transacción de riesgo en la que el acreedor (prestamista) confía a cambio de una garantía en el tomador del crédito o deudor (prestatario), con la seguridad que este último cumplirá en el futuro con sus obligaciones de pagar el capital recibido (amortización de la deuda), más los intereses pactados tácitamente (servicio de la deuda)

2.2.3. Créditos personales.

Podemos decir que un préstamo es un sistema de financiación que permite a una persona física o jurídica adquirir un determinado bien o servicio, financiando una parte de su coste a medio y largo plazo. En este sentido una operación de préstamo se caracteriza por tener una duración definida, un procedimiento de cálculo y modificación del tipo de interés fijado en el momento de su contratación. Por otra parte, su finalidad suele estar perfectamente definida en el momento de su formalización. Así pues, se trata de operaciones vinculadas a su finalidad, de hecho, en el momento de su solicitud una de las cuestiones que se plantean es la finalidad del préstamo, esto es, para qué vamos a utilizar el dinero. En cuanto al plazo de amortización, si bien una vez contratado se puede modificar, tan sólo en los créditos con amortización vía préstamo dicho plazo no se encuentra definido inicialmente, pues en cada disposición del crédito se formaliza un nuevo préstamo con un plazo de amortización fijado en ese momento.

2.2.4. Crédito Hipotecario.

El Crédito hipotecario se caracteriza porque, aparte de la garantía personal, se ofrece como garantía de pago una garantía real que consiste en la hipoteca de un bien

inmueble. En caso de no devolver el préstamo, la entidad financiera (el banco) pasaría a ser la propietaria de la vivienda.

2.3. Garantía financiera.

Grillitus, (2014) Una garantía financiera es un tipo de garantía real sobre un instrumento financiero o efectivo en cuenta, destinado a garantizar el cumplimiento de obligaciones financieras. De esta forma, el objeto de la garantía financiera que se aporte debe consistir exclusivamente en:

- a) Efectivo, entendiendo por tal el dinero abonado en cuenta en cualquier divisa.
- b) Valores negociables y otros instrumentos financieros, según se definen en la Ley del Mercado de Valores, y en sus normas de desarrollo, y todo derecho directo o indirecto sobre aquellos.
- c) Derechos de crédito, entendiéndose por tales los derechos pecuniarios derivados de un acuerdo en virtud del cual una entidad de crédito otorga un crédito en forma de contrato de préstamo o de crédito.

No obstante, por lo general, no podrán ser objeto de garantía financiera los derechos de crédito en los que el deudor sea un consumidor, una pequeña empresa o una microempresa.

2.3.1. Las garantías personales.

(Pere Brachfield, 2010) en su libro “Instrumentos de cobro” La utilización de terceras personas con solvencia contrastada permite asegurar el cobro de las operaciones mercantiles.

Los avalistas y fiadores son terceros que nada tienen que ver con el negocio del que nace la deuda, y que sin embargo se responsabilizan del pago.

Los avalistas y fiadores son una forma fácil y barata de reforzar las garantías de cobro, siempre y cuando los avalistas sean solventes.

¿Fiador o Avalista?

En lenguaje corriente se denomina avalista a la persona que garantiza el cumplimiento de una obligación. Sin embargo, en lenguaje jurídico esto no es exacto, ya que sólo existe aval en la obligación cambiaria, es decir cuando una persona física o jurídica garantiza el pago de un documento cambiario: letra, pagaré o cheque.

Cuando una persona garantiza el pago de cualquier tipo de operación que no sea mediante la firma de un título cambiario, se convierte en fiador, pero jurídicamente nunca puede ser denominado avalista. El fiador presta la fianza.

2.3.2. Garantía solidaria

(Pere Brachfield, 2010) en su libro “Instrumentos de cobro” No obstante, en las fianzas el fiador puede firmar una cláusula renunciando a sus beneficios legales de

excusión, orden y división y declararse de forma expresa obligado solidariamente responsable del pago de la deuda.

De este modo la fianza es solidaria y el acreedor puede reclamar directamente contra el fiador, prescindiendo de la situación del deudor principal. Además, si hay varios fiadores, éstos responden de forma solidaria de la deuda. Este tipo de fianza es la que solicitan las entidades financieras al conceder créditos a prestatarios de escasa solvencia, de modo que el garante es fiador solidario del deudor principal

2.3.3. Garantía hipotecaria.

(Pere Brachfield, 2010) en su libro “Instrumentos de cobro” La hipoteca es un derecho real de garantía puesto que lo que garantiza el pago no es una persona, como en el caso del aval o de la fianza, sino un bien inmueble. La hipoteca inmobiliaria es el procedimiento que mayor seguridad otorga a un acreedor para garantizar el cobro de su crédito.

Existen dos tipos de hipotecas:

Las hipotecas ordinarias para asegurar deudas ya existentes que se utilizan para garantizar créditos de existencia cierta y en los que exista una cuantía determinada.

Las hipotecas de seguridad para asegurar obligaciones futuras que sirven para garantizar créditos inciertos en su existencia o indeterminados en su cuantía, o sea deudas que pueden originarse a través de transacciones todavía no realizadas.

Una característica propia de los préstamos hipotecarios es la garantía específica, adicional a la personal, que se pone a disposición de la entidad prestamista, y que, normalmente, es el propio inmueble (vivienda). La existencia de la garantía hipotecaria permite que la entidad de crédito ofrezca un plazo dilatado de devolución y un precio (tipo de interés) inferior a otras financiaciones, pero tiene como contrapartida la posibilidad de que la entidad, en caso de impago, cobre la deuda (toda o parte) mediante la venta de la vivienda o la ejecución de la garantía hipotecaria. No obstante, durante la vida del préstamo la vivienda hipotecada es, a todos los efectos, propiedad del cliente (prestatario), quien podrá venderla, alquilarla o incluso volverla a hipotecar, siempre que el prestamista no sea perjudicado por alguna de estas operaciones, que en algún caso podrá limitar, pero no prohibir.

2.4. Políticas de crédito.

2.4.1. Definición de políticas de créditos.

(Moreno José, 2009) Se define como un curso general de acción para situaciones concurrentes encaminadas a alcanzar los objetivos establecidos. En pocas palabras es una regla que norma la actuación y que acatándola permite lograr los fines propuestos.

Son los pasos que se tiene que seguir y estos pueden ser flexibles.

(Gómez Giovanni, 2002) *Administración de cuentas por cobrar*. La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de

crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

(Lawrence J. Gitman, SF) en su libro “Fundamentos de Administracion Financiera” la describe de la siguiente manera:

Reputación: Del inglés character, es el registro del cumplimiento de las obligaciones pasadas del solicitante (financiero, contractual y moral), la historia de pagos anteriores del solicitante.

Capacidad: La posibilidad del solicitante para reembolsar el crédito requerido. El análisis de los estados financieros destacando sobre todo la liquidez y las razones de endeudamiento.

Capital: La solidez financiera del solicitante.

Garantía colateral: Del inglés collateral, es la cantidad de activos que el solicitante tiene disponible para asegurar el crédito. Cuanto mayor sea la cantidad de activos disponibles, mayor será la oportunidad de que una empresa recupere sus fondos si el solicitante no cumple con sus pagos.

Condiciones: Se refiere al ambiente de negocios y económico actual.

Las políticas de crédito tienen como finalidad otorgar facilidades de pago a un determinado cliente, así como también establecer las condiciones generales que deben observarse en el otorgamiento del mismo.

Por ejemplo el monto de crédito que se concede, la tasa de interés, los plazos, la forma de cobro a los clientes, descuentos permitidos por pronto pago, así como, los periodos

permitidos del descuento.

Cada una de las políticas de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar.

Es decir, si la empresa tiene una política muy restrictiva en cuanto a términos de crédito, tendrá una inversión más pequeña en Cuentas por Cobrar y menos pérdidas por deudas malas, pero también un bajo volumen de ventas como consecuencia de lo exigente que es en el otorgamiento de crédito. Por lo contrario, cuando la empresa otorga termino de créditos más flexibles y vende a crédito a clientes con alto riesgo, sus ventas aumentan, pero también se elevarán sus pérdidas por deudas malas y el nivel de Cuentas por Cobrar.

2.4.2. Características de una política de crédito.

Las políticas sirven de guía para determinar o manejar diferentes tipos de problema, pero nunca otorgan una solución definitiva.

Las políticas se extienden al punto de ser aplicables a la mayoría de las situaciones problema presentadas en un largo periodo. Pero aún con eso hay excepciones.

Las políticas también tienen como propósito en aplicarse a situaciones recurrentes. No todas las decisiones que se esperan de un ejecutivo (quien se encarga del crédito) caerán en políticas existentes.

2.4.3. Tipos de políticas de crédito.

(Pere Brachfield, 2010) en su libro “Instrumentos de cobro” Los tres tipos básicos de políticas de crédito son:

Normales

Restringidas

Flexibles

Las políticas de crédito normales:

Son las que se sitúan en el término medio; es decir no son ni restringidas ni liberales.

Las políticas normales son las más convencionales y buscan el equilibrio en el riesgo de clientes, asumiendo en algunos casos ciertos riesgos y permitiendo los plazos de pago comunes en la industria.

Las empresas que adoptan este tipo de políticas tendrán que financiar moderadamente a sus clientes y por ello deberán asumir ciertos costes financieros.

Las políticas de crédito restringidas:

Son aquellas en las que predomina el aspecto financiero sobre el comercial, dando prioridad al coste del crédito y no a los efectos comerciales que pueda significar la decisión de conceder o denegar un crédito.

Las empresas que adoptan este tipo de políticas no tienen grandes planes de crecimiento a corto plazo y se conforman con mantener su cifra de ventas y cuota de mercado.

La misión de esta clase de políticas conservadoras es conseguir el mayor nivel de liquidez para la empresa, que las cuentas a cobrar generen el máximo flujo de caja posible y reducir el endeudamiento externo con entidades financieras. Las políticas de crédito restrictivas preponen los pagos al contado a los aplazamientos de pago, establecen plazos cortos de crédito, limitan el volumen de crédito concedido y seleccionan minuciosamente a los clientes que merecen crédito. El objetivo de esta clase de políticas es conseguir una elevada rotación de los saldos de clientes y que el PMC se mantenga lo más bajo posible.

Las políticas de crédito flexibles:

Estas políticas liberales se basan en que lo más importante es el aspecto comercial y el crédito es un instrumento para ganarnos al cliente, por lo que las concesiones de crédito son inversiones para fidelizar a los clientes y ganar cuota de mercado. Este tipo de políticas liberales conceden plazos largos a los clientes para pagar las facturas y dan crédito con facilidad a la mayoría de los compradores para aumentar el giro comercial.

El inconveniente de esta clase de políticas es que las empresas que las practican deben asumir un elevado riesgo de crédito y pueden sufrir importantes pérdidas económicas provocadas por los créditos fallidos. Para las empresas también supone

mantener en su activo circulante importantes masas de deudores, con el consiguiente coste financiero y además deben soportar frecuentes tensiones de tesorería por disminuciones del "cash flow". Asimismo, la bancarrota de un cliente importante puede poner en serio peligro la supervivencia de la empresa y conducir finalmente a un naufragio empresarial.

Capítulo III Metodología de la investigación.

3.1. Enfoque metodológico.

El método de investigación que se utilizó para la investigación es el descriptivo, que trata sobre descripción de fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar como son y se manifiestan (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2006)

El estudio esta con base a las políticas de créditos que actualmente aplica El Banco Davivienda, S.A., Sucursal Boulevard del Ejercito, ubicado en el municipio de Soyapango, departamento de San Salvador, para el otorgamiento de créditos personales; se eligió el método descriptivo porque se busca describir de forma detallada la aplicación de cada procedimiento, por lo que se utilizó el cuestionario como medio para recopilar información que mostrará como lo está haciendo la empresa actualmente.

3.2. Participantes.

Tomando en cuenta el planteamiento del problema de la investigación, se determinó que la unidad de análisis es El Banco Davivienda, S.A., Sucursal Boulevard del Ejército, ubicado en el municipio de Soyapango, Departamento de San Salvador, dentro de las cuales se realizó contacto con el jefe de negocios de la sucursal, un sub jefe, dos ejecutivos de negocios externos y tres ejecutivos de ventas internas.

3.3. Método.

3.3.1. Población.

La población disponible para la investigación comprende 7 empleados del Banco Davivienda, S.A., ubicados en distintas áreas de trabajo. A partir de este dato se procedió a seleccionar el tipo de muestra.

3.3.2. Muestra.

El tipo de muestra que se utilizó fue el muestreo intencional o por conveniencia, ya que es una técnica de muestreo no probabilístico donde los sujetos son seleccionados dada la conveniencia, accesibilidad y proximidad de los mismos (Ferrer, conceptos básicos de metodología de la investigación, 2014)

3.4. Instrumentos.

Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario de preguntas cerradas y de opción múltiple (Ver anexo 1). El cuestionario tal vez es el instrumento más utilizado para recolectar datos, este consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Hernández Sampieri, et al, 2010).

El cuestionario es un instrumento que permitió obtener información de forma rápida sobre la aplicación de políticas de crédito por parte de El Banco Davivienda, S.A., se diseñó con preguntas cerradas de opción múltiple de tal forma que proporcione información útil a la investigación, por lo que va dirigido al jefe de agencia, sub jefe de ventas y cinco ejecutivos de ventas de esta sucursal; algunas ventajas que se encuentran

en este instrumento es que es anónimo, su aplicación no es costosa y la facilidad para responderlo y analizar las respuestas.

Las formas en las que se administró el cuestionario con el objetivo de obtener respuestas satisfactorias, son las siguientes:

Auto administrado en forma individual, el cuestionario se entregó al participante y éste lo respondió, el cual fue contestado en su lugar de trabajo. (Hernández Sampieri, et al, 2010).

3.5. Procedimientos para la recolección de datos.

La recolección de los datos es una etapa de importancia porque es aquí donde se obtuvieron los insumos que utilizaron para analizar y concluir el problema de investigación por lo que se siguieron los siguientes pasos:

Se definieron las fuentes de donde se obtuvieron los datos: los datos se obtuvieron del Banco Davivienda, S, A., Sucursal Boulevard del Ejército que se encuentra ubicado en el municipio de Soyapango, departamento de San Salvador, y se procedió a contactar al Jefe de agencia, Subjefe y ejecutivos de ventas internos y externos encargados de la gestión de colocación de créditos de esta sucursal.

Selección del medio para recolectar los datos: el instrumento que se utilizó es el cuestionario el cual fue auto administrado de forma individual.

Aplicar los cuestionarios a la muestra seleccionada para obtener la información.

Para el procesamiento de la información recolectada se utilizó la herramienta Microsoft Excel.

Se elaboraron las tablas de distribución de frecuencias para cada pregunta.

Se elaboraron los gráficos de barras a las respuestas de cada pregunta.

Con las tablas y gráficos elaborados se procedió a elaborar las conclusiones y recomendaciones para cada respuesta obtenida.

Se elaboró el análisis para diagnóstico.

3.6. Estrategia de análisis de datos.

Para realizar el análisis de los datos obtenidos luego de aplicado el cuestionario realizaron los siguientes pasos:

Preparación de los datos para el respectivo análisis tabulando cada una de las respuestas obtenidas, presentando los datos de forma ordenada en una tabla.

Con la tabla de distribución de frecuencias lista, se elaboró un gráfico de barras para cada pregunta del cuestionario, con el objetivo de obtener mayor comprensión de la información recopilada.

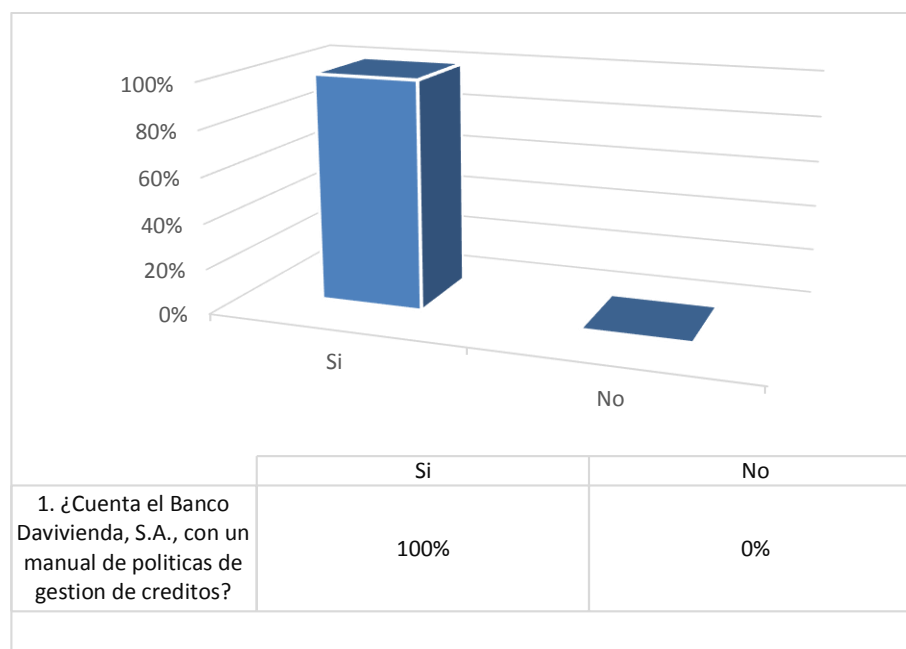
Una vez elaborado lo anterior se procedió a interpretar los resultados y a redactar el análisis correspondiente para cada una de las respuestas obtenidas.

Capítulo IV Análisis de Resultados.

4.1. Análisis de resultados.

1. ¿Tiene el Banco Davivienda, S.A., un manual de políticas de gestión de créditos?

Objetivo de la pregunta: Conocer si Banco Davivienda, S.A., sucursal Boulevard del Ejército, posee un manual de políticas de gestión de crédito.

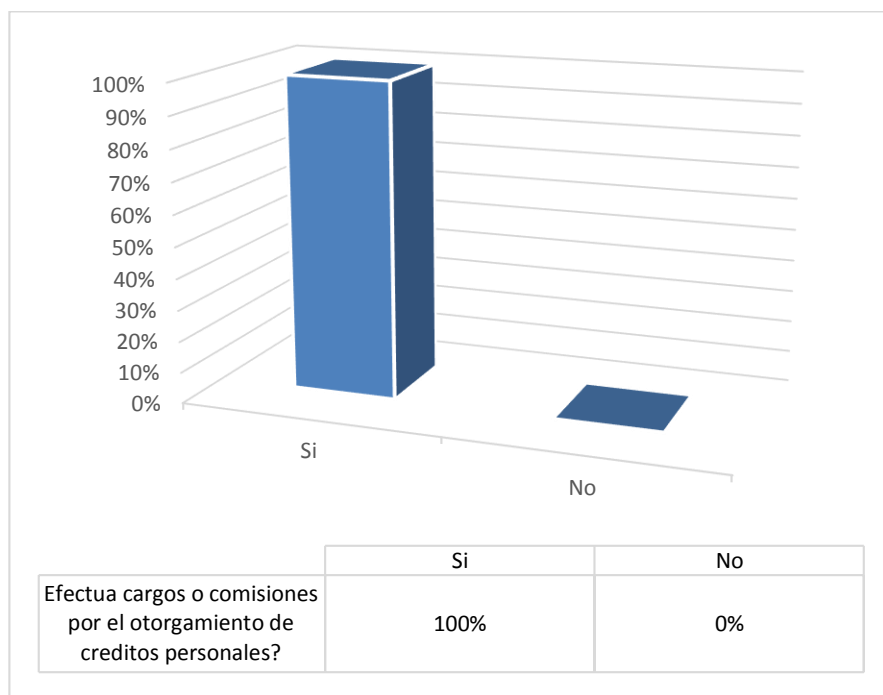


Interpretación:

El ciento por ciento de los encuestados afirma que Banco Davivienda, S.A., sucursal Boulevard, posee un manual de políticas de gestión de crédito.

2. ¿Efectúa cargos o comisiones por el otorgamiento de créditos personales?

Objetivo de la pregunta: Identificar si Banco Davivienda, S.A., sucursal Boulevard del Ejército posee dentro de sus políticas el cobro de intereses o comisiones por retraso de pago en cuotas.

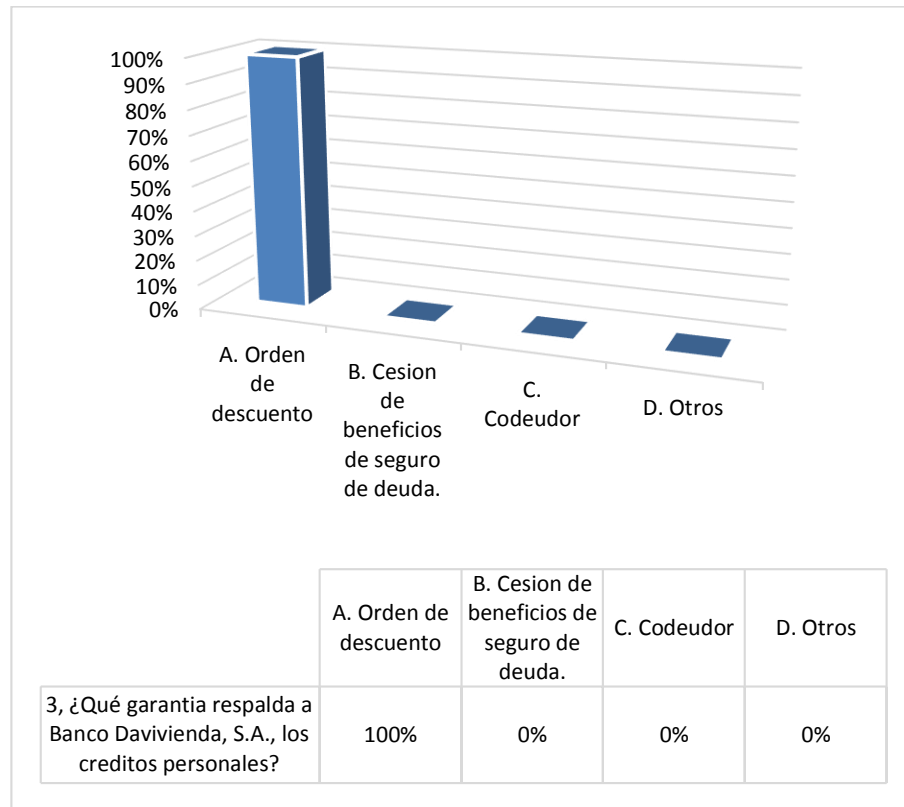


Interpretación:

El ciento por ciento de los encuestados afirma que Banco Davivienda, S.A. efectúa cargos o comisiones por el otorgamiento de créditos personales.

3. ¿Qué garantía respalda a Banco Davivienda, S.A., los créditos personales?

Objetivo de la pregunta: Identificar los documentos que respaldan los créditos personales que otorga el banco Davivienda, S.A., sucursal boulevard del Ejército.

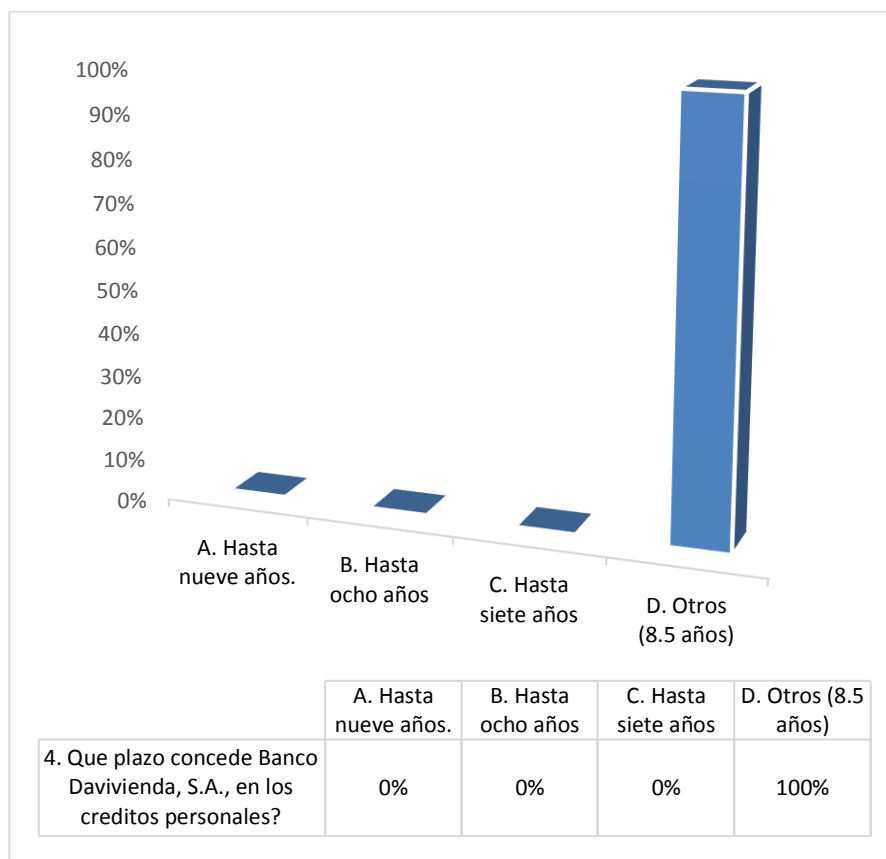


Interpretación:

El ciento por ciento de los encuestados coinciden que la garantía que respalda a Banco Davivienda, S.A. en los créditos es la orden de descuento.

4. ¿Qué plazo concede Banco Davivienda, S.A., en los créditos personales?

Objetivo de la pregunta: Conocer los plazos que brinda Banco Davivienda, S.A. a sus clientes en créditos personales.

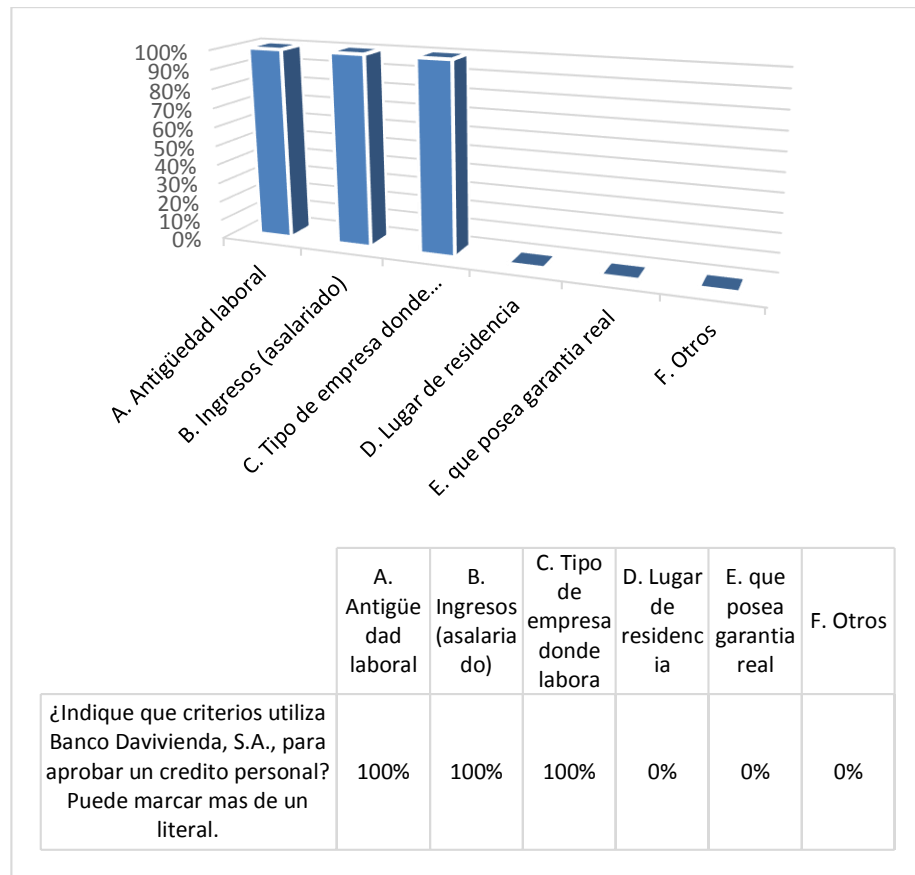


Interpretación:

El ciento por ciento de los encuestados afirman que el plazo que ofrece Banco Davivienda, S.A. en los créditos personales es de ocho años y medio.

5. ¿Indique que criterios utiliza Banco Davivienda, S.A., para aprobar un crédito personal? Puede marcar más de un literal.

Objetivo de la pregunta: Identificar las herramientas o criterios que utiliza el banco Davivienda, S.A., sucursal del Ejército para la aprobación de créditos personales.

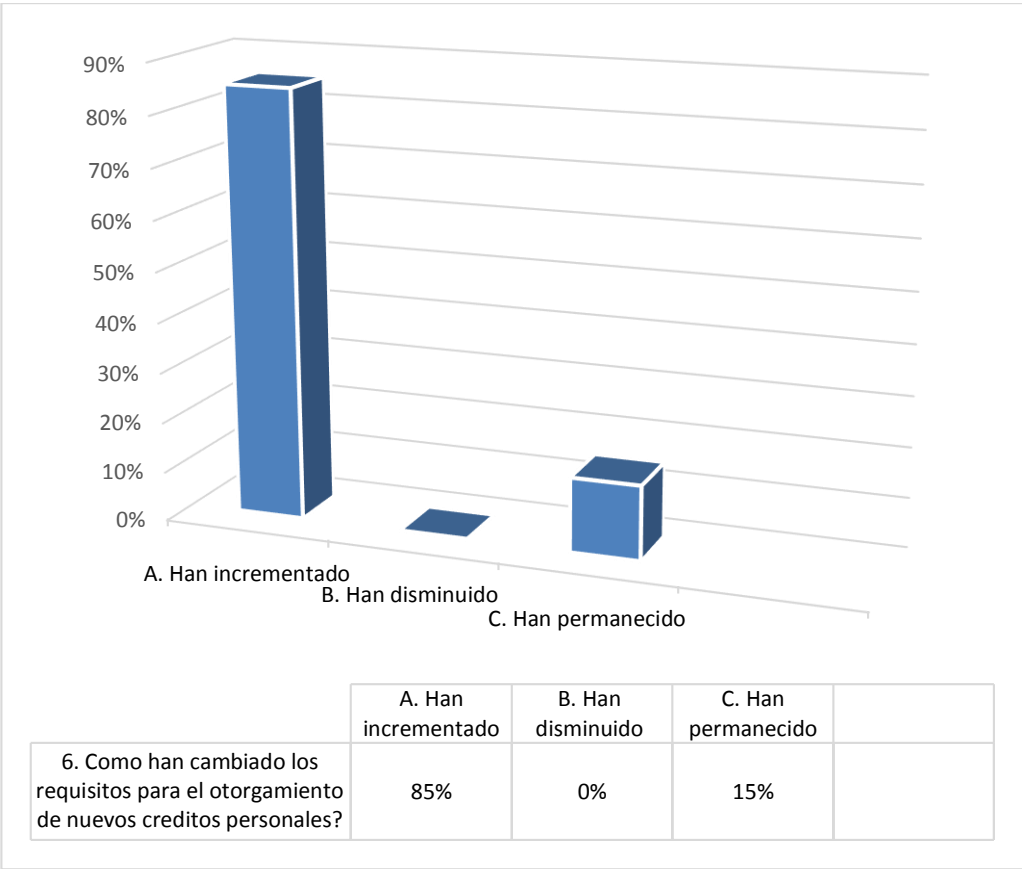


Interpretación:

El ciento por ciento de los encuestados manifestó que los criterios que utiliza Banco Davivienda, S.A., para aprobar un crédito personal son Antigüedad laboral, Ingresos (asalariados) y tipo de empresa.

6. Como han cambiado los requisitos para el otorgamiento de nuevos créditos personales?

Objetivo de la pregunta: Poder identificar cómo han cambiado los requisitos para otorgamiento de créditos personales en Banco Davivienda, S.A.

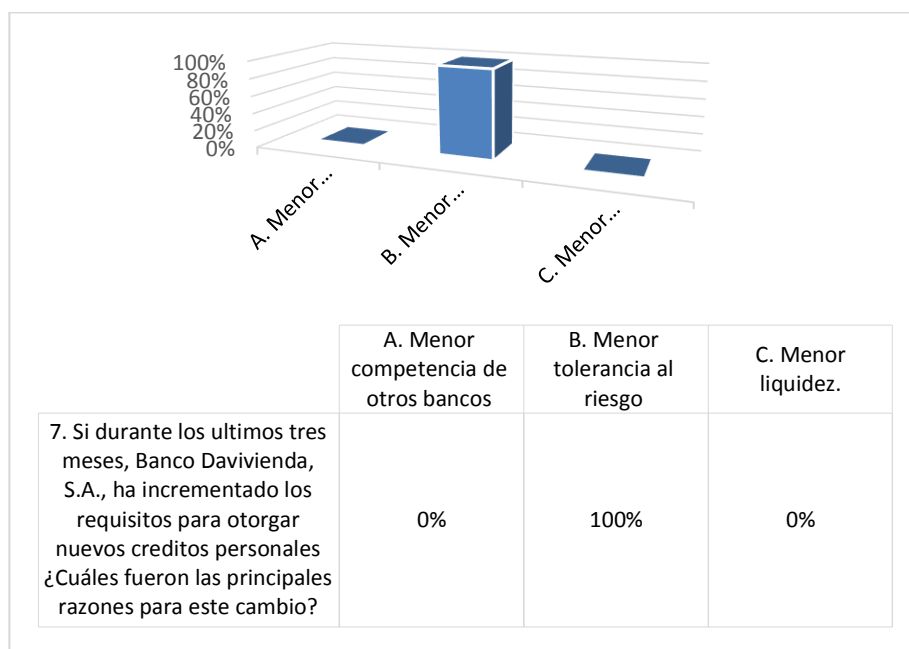


Interpretación:

El ochenta y cinco por ciento de los encuestados manifiestan que los requisitos para el otorgamiento de créditos han incrementado, el otro quince por ciento manifiesta que han permanecido.

7. Si durante los últimos tres meses, Banco Davivienda, S.A., ha incrementado los requisitos para otorgar nuevos créditos personales ¿Cuáles fueron las principales razones para este cambio?

Objetivo de la pregunta: Conocer las principales razones que han llevado a Banco Davivienda, S.A. a incrementar los requisitos para otorgamiento de créditos personales.

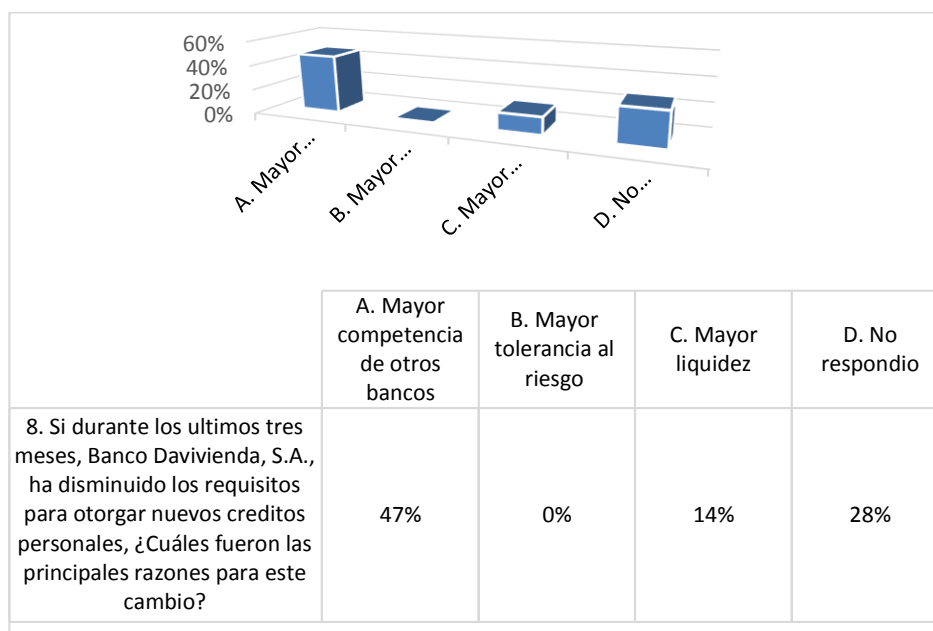


Interpretación:

El ciento por ciento de los encuestados manifiestan que la razón por la que han incrementado los requisitos para el otorgamiento de créditos personales en Banco Davivienda, S.A. es menor tolerancia al riesgo.

8. Si durante los últimos tres meses, Banco Davivienda, S.A., ha disminuido los requisitos para otorgar nuevos créditos personales, ¿Cuáles fueron las principales razones para este cambio?

Objetivo de la pregunta: Conocer las principales razones que han llevado a Banco Davivienda, S.A. a disminuir los requisitos para otorgamiento de créditos personales.

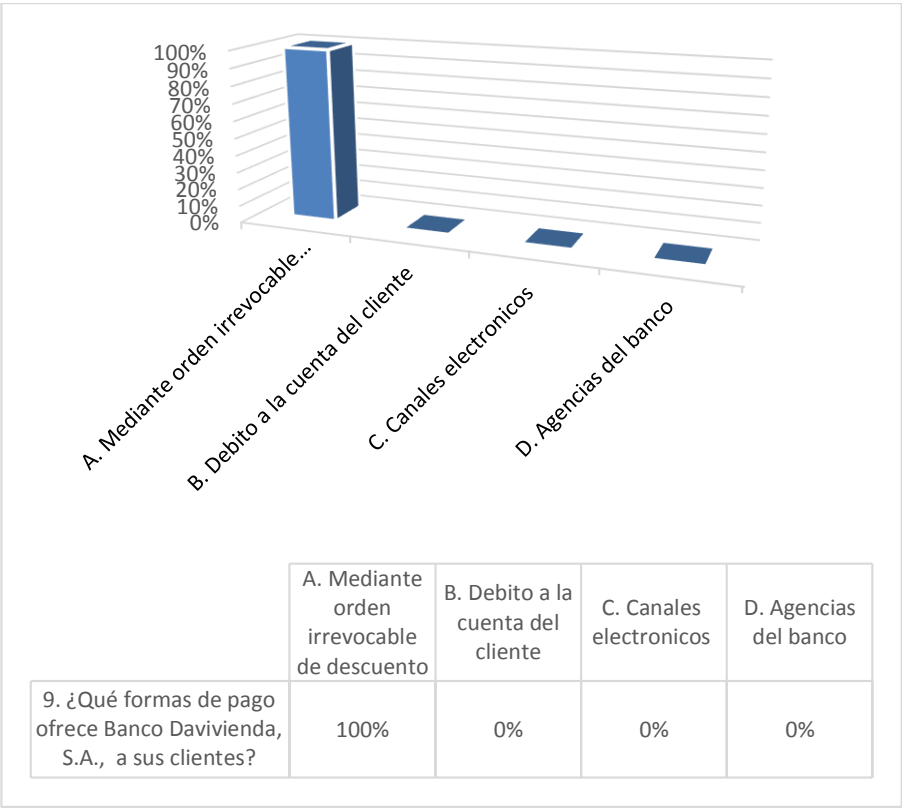


Interpretación:

El cincuenta y siete por ciento de los encuestados manifiesta que la razón por la que han disminuido los requisitos para el otorgamiento de créditos personales es mayor competencia de otros bancos, el catorce por ciento piensa que es mayor liquidez y el veintiocho por ciento no respondió.

9. ¿Qué formas de pago ofrece Banco Davivienda, S.A., a sus clientes? Puede marcar más de un literal.

Objetivo de la pregunta: Conocer las diferentes formas de pago que Banco Davivienda, S.A., ofrece a sus clientes para los créditos personales.

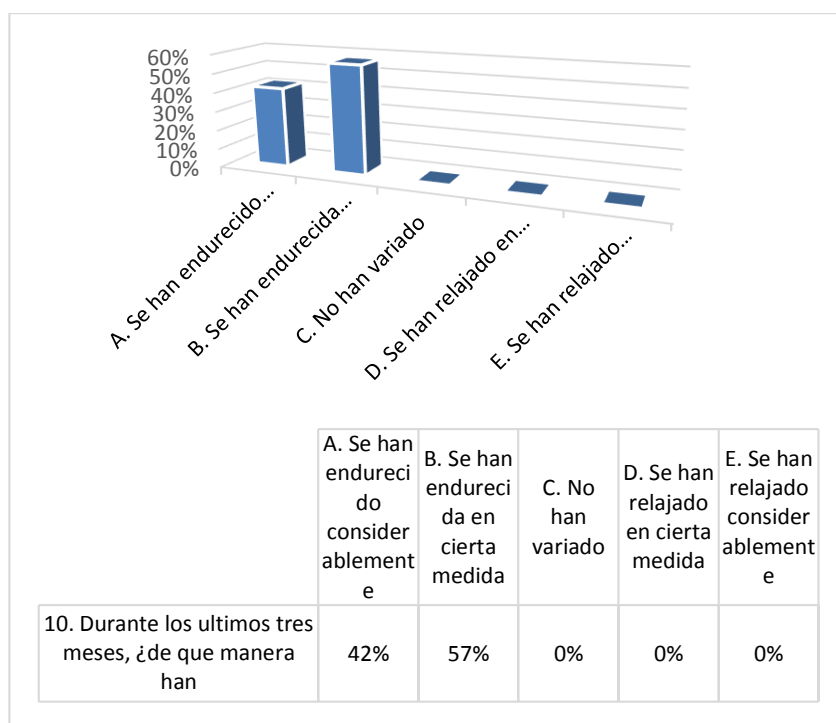


Interpretación:

El ciento por ciento de los encuestados manifiesta que Banco Davivienda, S.A., únicamente otorga créditos si la forma de pago es por orden de descuento.

10. Durante los últimos tres meses, ¿de qué manera han cambiado los criterios que Banco Davivienda, S.A., aplica para la aprobación de créditos personales?

Objetivo de la pregunta: Poder identificar cómo han cambiado los criterios de aprobación de créditos personales tomando en cuenta las fluctuaciones del mercado.

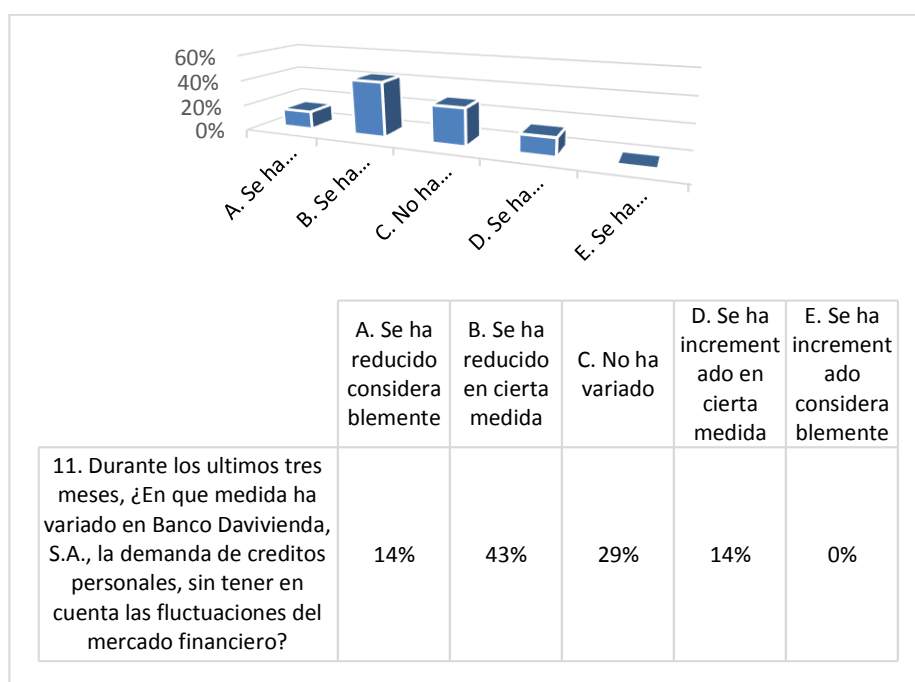


Interpretación:

El cuarenta y dos por ciento de los encuestados manifiestan que los criterios para el otorgamiento de créditos personales se han endurecido considerablemente y el cincuenta y siete por ciento opinan que se han endurecido en cierta medida.

11. Durante los últimos tres meses, ¿En qué medida ha variado en Banco Davivienda, S.A., la demanda de créditos personales?

Objetivo de la pregunta: Identificar según la percepción del personal que labora en el Banco Davivienda, S.A., sucursal Boulevard el Ejército, la tendencia de otorgamiento de créditos personales.

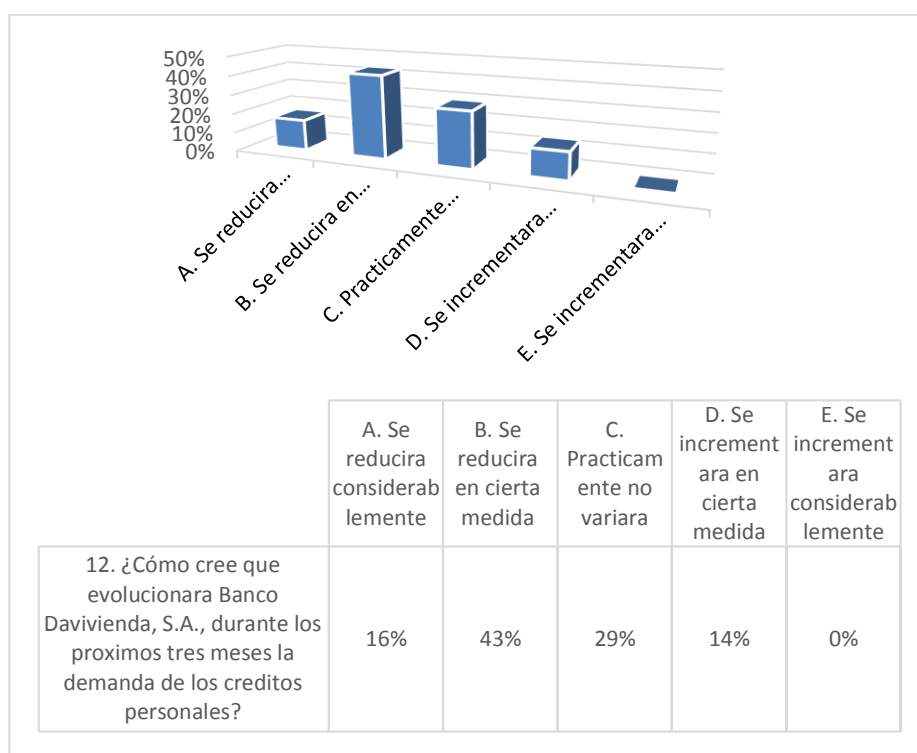


Interpretación:

El catorce por ciento opinan que la demanda de créditos personales se ha reducido considerablemente, el cuarenta y tres por ciento opina que se han reducido en cierta medida, el veintinueve por ciento opina que no ha variado y el catorce por ciento opina que se han incrementado en cierta medida.

12. ¿Cómo cree que evolucionara Banco Davivienda, S.A., durante los próximos tres meses la demanda de los créditos personales?

Objetivo de la pregunta: Identificar la percepción del personal que labora en Banco Davivienda, S.A., sucursal Boulevard del Ejército, respecto a la demanda según lo proyectado para los próximos meses.



Interpretación:

El dieciséis por ciento de los encuestados opina que la demanda de créditos personales en los próximos tres meses se reducirá considerablemente, el cuarenta y tres por ciento opina que reducirá en cierta medida, el veintinueve por ciento opina que prácticamente no variará y el otro catorce opina que se incrementará en cierta medida.

Capítulo V Conclusiones y recomendaciones.

5.1. Conclusiones.

Todos los créditos personales de Banco Davivienda, S.A., sucursal Boulevard del Ejercito están respaldados o garantizados por orden de descuentos ya que el mercado meta son los empleados de las empresas privadas y gubernamentales.

Los criterios que utiliza el Banco Davivienda, S.A., sucursal Boulevard del Ejercito, para aprobar un crédito personal son: antigüedad laboral, salario y tipo de empresa.

Los requisitos para el otorgamiento de nuevos créditos personales en el Banco Davivienda, S.A., sucursal Boulevard del Ejercito, han sido incrementados por lo que se puede apreciar una rigidez en las normas de crédito; esto es debido a una menor tolerancia al riesgo.

La forma de pago que ofrece el Banco Davivienda, S.A., sucursal Boulevard del Ejercito, para que sus clientes repaguen sus créditos personales es a través de órdenes de descuento.

El Banco Davivienda, S.A., sucursal Boulevard del Ejercito puede ver reducida en los próximos tres meses la demanda de los préstamos personales; como resultado de haberse incrementado los requisitos o endurecido las normas de crédito.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda al Banco Davivienda, S.A., sucursal Boulevard del ejército; que además de respaldar sus créditos personales con orden irrevocable de descuento lo puedan respaldar con cargo a cuenta o pago en ventanilla. Para poder aumentar la demanda del crédito y disminuir el riesgo.

Se recomienda al Banco Davivienda, S.A., sucursal Boulevard del Ejército; ampliar los criterios para el otorgamiento de créditos disminuyendo el tiempo que solicitan de estabilidad laboral, y estandarizando el monto de salario para todas las empresas.

El Banco Davivienda, S.A., sucursal Boulevard del Ejército, debe ofrecer más opciones para que sus clientes repaguen sus créditos personales, como por ejemplo pagos por medios electrónicos, banca personal, o pago en ventanilla.

Se recomienda a Banco Davivienda sucursal Boulevard del Ejército, S.A., que estandarice requisitos para todas las empresas en lugar de incrementarlos, como por ejemplo el plazo de los créditos, para mantener o incrementar en los próximos tres meses la demanda de créditos personales sin perder de vista el riesgo.

Referencias.

- Avalos Romero; Barrera, C. E.; Castro Morales, G.E. & Jaydel, J. (2013). *Finanzas Internacionales*. (Tesis de maestría). Universidad Centroamericana Jose Simión Cañas. San Salvador, SV. Recuperado de <http://www.uca.edu.sv/facultad/clases/maestrias/made/mde/m230054/El-Sistema-Financiero-Salvadoreno.pdf>
- Ayala Villegas, S. (2005). *Créditos financieros*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/creditos-financieros/>
- Banco de España. (2016). *Guía de Acceso al Préstamo Hipotecario*. Recuperado de http://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/Folletos/Fic/Guia_hipotecaria_2013.pdf
- Briceño, A. *Monografías*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos15/financiamiento/financiamiento.shtml#CREDITCOM>
- Osorio, Z. (2009). *Mi Crédito*. Recuperado de http://www.fundesyram.info/document/PDFPUB/07-MI_CREDITO.pdf

Anexos.***Universidad Tecnológica
de El Salvador***

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
COORDINACIÓN DE MERCADEO

Estimado(a) Sr(a)

El propósito de esta investigación es obtener información sobre las condiciones o normas de créditos que el Banco Davivienda, S.A., sucursal Boulevard del Ejército, aplica en el otorgamiento de créditos personales, para identificar aquellas deficitarias y mejorar las políticas de los créditos personales.

Indicación: Marque con una “X” la respuesta que considera conveniente.

1. ¿Cuenta el Banco Davivienda, S.A., con un manual de políticas de gestión de créditos?

Sí _____

No _____

2. ¿Efectúa cargos por comisiones por el otorgamiento de créditos personales?

Sí _____

No _____

3. ¿Qué garantía respalda el Banco Davivienda, S.A., los créditos personales?

- a. Orden irrevocable de descuento _____
 - b. Cesión de beneficios de seguro de deuda _____
 - c. Codeudor _____
 - d. Otros(Especifique) _____
-

4. ¿Qué plazo concede el Banco Davivienda, S.A., en los créditos personales?

- a) Hasta nueve años _____
 - b) Hasta ocho años _____
 - c) Hasta siete años _____
 - d) Otros(Especifique) _____
-

5. ¿Indique que criterios utiliza el Banco Davivienda, S.A., para aprobar un crédito personal? Puede marcar más de un literal.

- a. Antigüedad laboral _____
 - b. Ingresos(asalariado) _____
 - c. Tipo de empresa donde labora _____
 - d. Lugar de residencia _____
 - e. Que pose garantía real _____
 - f. Otros(Especifique) _____
-

6. ¿Cómo han cambiado los requisitos para el otorgamiento de nuevos créditos personales?
- a. Han incrementado _____
 - b. Han disminuido _____
 - c. Han permanecido _____
7. Si durante los últimos tres meses, Banco Davivienda, S.A., ha incrementado los requisitos para otorgar nuevos créditos personales ¿cuáles fueron las principales razones para este cambio?
- a. Menor competencia de otros bancos.
 - b. Menor tolerancia al riesgo.
 - c. Menor liquidez
8. Si durante los últimos tres meses, el Banco Davivienda, S.A., ha disminuido los requisitos para otorgar nuevos créditos personales ¿Cuáles fueron las principales razones para este cambio?
- a. Mayor competencia de otros bancos
 - b. Mayor tolerancia al riesgo
 - c. Mayor liquidez
9. ¿Qué formas de pago ofrece el Banco Davivienda a sus clientes?
- a. Mediante orden irrevocable de descuento. _____
 - b. Débito a la cuenta del cliente. _____
 - c. Canales electrónicos. _____
 - d. Agencias del banco. _____

10. Durante los tres últimos meses, ¿De qué manera han cambiado los criterios que el Banco Davivienda aplica para la aprobación de créditos personales?

- a. Se ha endurecido considerablemente _____
- b. Se ha endurecido en cierta medida _____
- c. No ha variado _____
- d. Se ha relajado en cierta manera _____
- e. Se ha relajado considerablemente _____

11. Durante los tres últimos meses, ¿En qué medida ha variado en el Banco Davivienda, S.A., la demanda de créditos personales, sin tener en cuenta las fluctuaciones del mercado financiero?

- a. Se ha reducido considerablemente _____
- b. Se ha reducido en cierta medida _____
- c. No ha variado _____
- d. Se ha incrementado en cierta medida _____
- e. Se ha incrementado considerablemente _____

12. ¿Cómo cree que evolucionara en el Banco Davivienda, S.A., durante los próximos tres meses la demanda de créditos personales?

- a. Se reducirá considerablemente _____
- b. Se reducirá en cierta medida _____
- c. Prácticamente no variara _____
- d. Se incrementará en cierta medida _____
- e. Se incrementará considerablemente _____