

UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA
FACULTAD DE INGENIERIA ECONOMICA Y
CIENCIAS SOCIALES



**“OTORGAMIENTO DE LINEA DE CRÉDITO CON
OBLIGACIONES DE PAGO SEMANAL A SECTORES SOCIO
ECONOMICOS DE BAJOS INGRESOS”**

INFORME DE INGENIERIA

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO ECONOMISTA

POR LA MODALIDAD DE EXPERIENCIA PROFESIONAL

ELABORADO POR:

JAVIER CARRANZA ALVAREZ

LIMA-PERU

2007

**Dedico este trabajo
a CLYM, compañera de juventud,
de amor y respeto, virtud que conlleva
a La felicidad de nuestras vidas.**

El Autor

INFORME DE INGENIERÍA

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| Prólogo..... | 3 |
| I.- Introducción..... | 5 |
| II.-Reseña histórica del Crédito Semanal en el Perú y la empresa Elektra..... | 7 |
| 2.1.- Análisis FODA de la empresa Elektra..... | 8 |
| 2.1.1.-Análisis Interno: Fortaleza – Debilidades..... | 9 |
| 2.1.2.-Análisis Externo: Oportunidades- Amenazas..... | 9 |
| 2.2.-Participación de Elektra en el Mercado..... | 10 |
| III.-Sectores Socio Económicos de Otorgamiento del Crédito Elektra..... | 11 |
| 3.1.-La Informalidad..... | 11 |
| 3.2.- Los Sectores Socio Económicos..... | 14 |
| 3.3.-Las6 Grandes Ciudades Comerciales de Lima Metropolitana..... | 15 |
| IV.-Consideraciones básicas sobre las políticas de Créditos en Elektra..... | 16 |
| 4.1.-Aspectos Básicos del rédito..... | 16 |
| 4.2.- Los Factores Intrínsecos en el Crédito..... | 17 |
| 4.3.-Políticas de Crédito..... | 17 |
| 4.4.-Alternativas para el Otorgamiento del Crédito..... | 21 |
| 4.5.-Política de Crédito del Producto Financiero: Prestamos Personales..... | 22 |
| V.- Funciones y Responsabilidades del Gerente de Crédito y Cobranzas en Elektra.... | 25 |
| 5.1.-Responsabilidades..... | 25 |
| 5.2.-Funciones Específicas..... | 25 |
| 5.3.-Aplicación de Mi Gestión como Gerente de Créditos y Cobranzas..... | 26 |
| 5.3.1.-Proceso de Zonificación..... | 27 |
| 5.3.2.-Procedimiento de Análisis de Gestión..... | 29 |

| | |
|--|-----------|
| VI.-Análisis y Evaluación del Cliente al Otorgamiento de la Línea de Crédito..... | 30 |
| 6.1.-Cálculo de la Línea de Crédito..... | 30 |
| 6.2.-Cálculo de la cuota Semanal..... | 30 |
| 6.3.-Procedimiento de Otorgamiento del Crédito al Cliente..... | 31 |
| 6.3.1.-Diagrama de Proceso de Otorgamiento de la Línea de crédito..... | 33 |
| VII.-Cálculo y Aplicación de las tasas de Interés y del Interés Moratorio..... | 34 |
| 7.1.-Interés Simple..... | 34 |
| 7.2.-Interés Moratorio..... | 35 |
| 7.3.-Tasa de interés de Elektra comparativo con el Sistema Financiero..... | 36 |
| VIII.-Procedimiento de Recuperación De Las Cuentas En Atraso..... | 37 |
| 8.1.-Análisis de Cartera..... | 37 |
| 8.2.-Procedimiento de Cobranza..... | 38 |
| 8.3.-Clasificación de Clientes por Motivos de Atraso..... | 41 |
| 8.4.-Aspectos Legales que se aplican al Contrato y garantía del Crédito..... | 43 |
| IX.-Conclusiones..... | 45 |
| X.-Recomendaciones..... | 46 |
| Anexos..... | 47 |
| Anexo N° 1: Conceptos Generales de Términos de Cartera..... | 47 |
| Anexo N° 2: Reportes Estadísticos de Carteras..... | 48 |
| Anexo N° 3: Verificación de Información en Centrales de Riesgo..... | 50 |
| Anexo N° 4: Organigrama de Funciones del área de Créditos y de la Sucursal..... | 52 |
| Anexo N° 5: Sucursales de ventas al Crédito en el Perú..... | 53 |
| Anexo N° 6: Modelos de Notificaciones..... | 55 |
| Bibliografía..... | 58 |

PROLOGO

PRÓLOGO

La economía en el Perú, en los últimos 4 años, y hasta la fecha (Marzo del 2007) muestra un comportamiento macroeconómico creciente, el PBI a llegado al 7 % anual en el 2006, la inflación se ha reducido a menos del 3 % anual, las reservas internacionales han crecido en un 80 %, la pobreza a disminuido de 54.3% a 51.6 % en ese periodo. En el 2002 el 52.6 % de la PEA era ocupada por las microempresas, ahora a fines del 2006 esta en un 76 % de la PEA ¹.

En este contexto de la economía peruana, la presencia del CRÉDITO personal y /o jurídica es muy importante para el país, permitiendo mayores posibilidades de desarrollo económico y la capacidad de generar empleo e ingresos a sectores económicos de bajos recursos.

Este Informe de Ingeniería permite dar a conocer que, a través de una empresa Trasnacional, Elektra del Perú s.a.c., permite contribuir con el desarrollo del país, mediante la satisfacción de los clientes en cubrir sus necesidades de bienes de consumo duraderos (artefactos electrodomésticos) como también en el otorgamiento de dinero en efectivo.

Elektra del Perú s.a.c., logra esto, lanzando al mercado comercial el otorgamiento del crédito con obligaciones de pago semanal a sectores económicos que conforman el gran porcentaje de la PEA, que son los sectores económicos C Y D de nuestra economía laboral informal, sectores que la banca comercial no satisface.

La base del cumplimiento del crédito se centra en las políticas establecidas por la Empresa, su aplicación y ejecución la realiza el Gerente de Créditos y Cobranzas, función que se explica en el informe de ingeniería, por las experiencia adquirida a lo largo de 5 años en la empresa en mención, que consiste en evaluación, investigación, supervisión y aprobación del otorgamiento del crédito, como también el trabajo de campo en zonificación y gestión de cobranza, en solucionar las contingencias de los clientes que no cumplen su pagos.

La diversidad de clientes en el cumplimiento de sus pagos en el crédito otorgado, ha permitido generar estrategias de gestión de cobranzas, manejo de personal de cobranza, para minimizar el riesgo a su incobrabilidad y ampararse en las normas legales estipuladas en el contrato y a las garantías que respaldan el crédito.

La formación universitaria adquirida en la UNI, ha permitido tener un criterio de análisis de conocimiento de la economía de mercado, la ley de la oferta y la demanda, la aplicación de la matemática financiera y otros conceptos.

A través de la experiencia laboral, la interacción con el cliente, ha contribuido a tomar decisiones para el buen logro de mis funciones en el cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa.

Finalmente agradecer a las personas que incondicionalmente han contribuido a ser un hombre de bien, mi familia, y especialmente a la persona que logra mantener mi equilibrio emocional de servir a los demás y recibir la gracia de Dios. Tú incondicionalidad, CLYM, hace que esto perdure por siempre.

EL AUTOR.

(T)Fuente: MTPE. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

**I CAPITULO:
INTRODUCCION**

I.- INTRODUCCIÓN

El otorgamiento de los créditos con obligaciones de pago semanal que da Elektra, esta dirigido a personas naturales, ellos disponen de una línea de crédito para adquirir productos duraderos y/o dinero en efectivo. Se explica en este trabajo, a manera de una reseña, en el Capítulo II, la llegada de este sistema de crédito en el Perú. En el Capítulo III se explica a que sector económico esta orientado el crédito, dichos sectores se encuentran desagregados en 6 grandes ciudades en Lima metropolitana, y particularmente los sectores C y D, es donde mayor incidencia se dio la función de mi trabajo, puesto que conforman el 76 % de la PEA. La importancia que tiene en la empresa el Gerente de Créditos y Cobranzas, función que desempeña, es el encargado de la recuperación del dinero, de mantener un flujo de caja con liquidez, rotación de inventarios y márgenes de utilidad para la empresa y la supervisión a los cobradores. Esta función se detalla en el Capítulo V, agregándole la función específica que se desempeña, generando buenos resultados de gestión.

La investigación, análisis, evaluación y seguimiento de los créditos pasan por el visto bueno del Gerente de Créditos y cobranzas. Se aplican las políticas de créditos y cobranzas y sus procedimientos, esto se da en el Capítulo IV, optando el buen criterio en función a la información que proporciona el cliente.

En el Capítulo VI se analiza la capacidad de pago del cliente, su disponibilidad de ingresos y el proceso de otorgamiento del crédito.

En el Capítulo VII se analizan los cálculos de la tasa de interés del crédito en base al plazo del crédito solicitado, esto conlleva que, a mayor plazo mayor interés, debido al riesgo que esto genera a su recuperación, aplicado a su estado de cuenta los intereses moratorios que esto genera. Se hace un análisis comparativo de las tasas de interés de Elektra y las tasas de interés del sistema financiero, siendo una diferencia marcada por la medición al riesgo.

La gerencia de créditos y cobranzas se encarga del retorno del dinero de los créditos otorgados, se establece una estrategia de recuperación de las cuentas en atraso. La gestión de cobranza lo realizan los jefes de cartera (cobradores) que están supervisados por el gerente de créditos y Cobranzas para su cumplimiento.

Se establecen convenios y compromisos de pago pactado entre el cliente y la gerencia de crédito, con la finalidad de recuperar el capital y evitar su incobrabilidad, todo esto se encuentra detallado en el Capítulo VIII.

El respaldo legal que se tiene es la firma de los contratos y al pagaré y en el caso de los préstamos personales se le adjunta el contrato de prenda, esto se explica en la parte de aspectos legales en el trabajo, añadiéndole las normas legales que esto amerita.

Finalizando este Informe de Ingeniería, con las Conclusiones y Recomendaciones, en el Capítulo IX y Capítulo X respectivamente.

Hoy en día, los micro créditos están en expansión, el sistema financiero se esta orientando a estos sectores, las cajas Rurales, las cajas Municipales, las Edipymes y las financieras están logrando una mayor rentabilidad trabajando con los sectores de economías informales, con gran potencial de inversión y mano de obra barata.

II CAPITULO:

RESEÑA HISTORICA DEL CREDITO SEMANAL EN EL PERU Y LA EMPRESA ELEKTRA

II.- RESEÑA HISTORICA DEL CREDITO SEMANAL EN EL PERU Y LA EMPRESA ELEKTRA.

A la llegada al Perú, de una empresa trasnacional de capital extranjero, Mexicano, en Septiembre del año 1998, llamada ELEKTRA del Perú s.a.c.; empresa comercial de ventas de electrodomésticos y muebles de hogar, cuyo sistema de ventas es a través del Crédito y Contado, orientado a sectores socio económico de bajos ingresos, cuya modalidad de pago al crédito es a 7 días (semanal).

Elektra del Perú s.a.c., otorga líneas de crédito a personas NATURALES. Experiencia obtenida por más de 50 años en su país y en otros países como Honduras, Guatemala y el Salvador.

Misión de Elektra: proporcionar bienes y servicios a bajos precios, llevando progreso a sus familias a lograr satisfacer sus necesidades domesticas, buscando una mejor calidad de vida a través del crédito semanal. Siendo extensivo a otros sectores económicos y por ende también lograr el incremento de las utilidades de la empresa en base a un trabajo integral.

Visión de Elektra: que el otorgamiento de crédito semanal, único en el sistema de crédito comercial en el Perú, convoca a sectores socio económicos de nivel C y D, donde en la banca comercial no son sujetos de crédito.

ELEKTRA del Perú s.a.c., tiene una red de distribución a nivel nacional de 23 sucursales, donde realizan Campañas publicitarias y promociones de ventas, como también el área de

créditos a través de la gerencia de créditos premian a los clientes que están al día en sus pagos mediante la campaña “Elektra Premia tu puntualidad”.

En Febrero del 2005 se lanza un nuevo producto de créditos para los sectores populares que son LOS PRESTAMOS PERSONALES, préstamo de dinero en efectivo, bajo la misma modalidad del crédito semanal. con la finalidad de satisfacer otras necesidades de urgencia.

A través de los años de experiencia adquirida en la empresa, hace que uno este en permanente cambio y asimilación de los procesos estratégicos que involucran a las diversas áreas administrativas, ventas, logística y el área de créditos y cobranzas en una sucursal, que están orientadas al cumplimiento de los objetivos de la empresa que llevan a su desarrollo.

El Directorio de Créditos y la gerencia Regional de créditos formulan las estrategias funcionales y los gerentes de sucursal que son: Encargado de Sucursal, el Gerente de créditos y Cobranzas y el gerente de ventas so los que ejecutan las estrategias operativas.

A lo que concierne a mi función desempeñada como Gerente de Crédito y Cobranzas, existe un compromiso personal y profesional que permiten tomar decisiones de responsabilidad Para lograr los objetivos de colocación de créditos, recuperación de las cobranzas y promocionar las ventas, que conlleva al progreso de todas las familias que con esfuerzo y trabajo buscan mejorar su calidad de vida.

2.1.-Análisis FODA De la empresa Elektra ²

Haciendo un análisis de las estrategias que se aplican en la empresa y como ello involucra al trabajador, al cliente y a la empresa propiamente dicha, se dan:

Factores internos: **F**ortaleza, **D**ebilidades y

Factores externos: **O**portunidades y **A**menazas en la empresa.

⁽²⁾ **Fuente:** Diplomado “Empresario Elektra”. Grupo Elektra. Dirección de capacitación. Dictado por catedráticos de la Universidad tecnológica de Monterrey. México. En Lima-Perú.2002-2003. Análisis **FODA** de Elektra.

2.1.1.-Análisis Interno:

Fortaleza:

- Se da en la Empresa, en su estructura patrimonial, financiera, su imagen económica, por más de 50 años en el mercado internacional y en el Perú desde 1,998.
- Por el modelo de crédito directo, de pago semanal, único en su genero.
- Por ser netamente de recursos propios, sus accionistas: Capital mexicano 100 %.

Debilidades:

- Por parte del empleado, a su lenta asimilación ante los cambios en las estrategias.
- Las oportunidades laborales al asumir nuevo cargos, sin la experiencia adecuada.
- En los productos de la empresa, en el valor de sus precios por sus altos costos.
- Al Servicio Técnico después de su venta no hay una respuesta oportuna.

2.1.2.-Análisis Externo:

Oportunidades:

- Satisfacer la necesidad del cliente en sus diversas líneas de productos.
- Tener sucursales distribuidas a nivel local y la creciente expansión a nivel nacional.
- A su competitividad de sus productos, abastecidos por los proveedores de manera oportuna y al lanzamiento de sus nuevos productos.

Amenazas:

- Las acciones que van a tomar la competencia en épocas de festividades como: Día de la Madre, fiestas patrias, fiestas navideñas.
- La calidad de los clientes, a quienes se les venden y que tienden a estafar a la empresa.
- Ser dependientes de la situación económica del país, ante situaciones coyunturales que pueden afectar la economía del País y generar la fuga de capitales.

2.2.- Participación de ELEKTRA en el Mercado

Elektra desde su aparición en el Perú desde 1,998, a logrado posicionarse en el mercado como tienda de Venta de Electrodomésticos, Línea Blanca (refrigeradoras, cocinas, lavadoras y artefactos pequeños de cocina), Línea marrón (televisores, DVD, Equipos de audio y video, mini componentes), por la presencia del CRÉDITO flexible en los sectores socio económicos de bajos ingresos, sectores C, D y E, este último sector se esta incidiendo en una nueva estrategia por parte de la empresa de captar ese mercado.

En el mercado de Lima metropolitana de ventas de electrodomésticos las tiendas: Elektra, Hiraoka, Carsa, Curacao y las tiendas por departamentos como Ripley y Saga Falabella y en los supermercados como Tottus y Metro, la que esta liderando en ventas según una encuesta realizada por La consultoría Arellano Marketing e Investigación de Mercado a Marzo 2007 es ELEKTRA , según se explica en este cuadro:

Cuadro N° 0 : Compra de Electrodomésticos por Sector Socio Económico

| TIENDAS | PARTICIPACIÓN TOTAL | POR SECTOR ECONOMICO | | | | |
|----------------|---------------------|----------------------|--------|--------|--------|--------|
| | | SE A | SE B | SE C | SE D | SE E |
| Elektra | 29.9 % | 12.5 % | 24.1 % | 21.7 % | 34.4 % | 49.4 % |
| Carsa | 24.1 % | 22.2 % | 10.0 % | 29.9 % | 26.9 % | 17.4 % |
| Hiraoka | 23.1 % | 33.3 % | 45.2 % | 26.8 % | 17.2 % | 2.7 % |
| Curacao | 7.8 % | 11.1 % | 2.5 % | 11.1 % | 5.9 % | 9.5 % |
| Ripley | 2.3 % | 9.7 % | 8.2 % | 1.3 % | 0.9 % | 0.0 % |
| Metro | 6.7% | 8.3 % | 10.0 % | 6.3 % | 7.0 % | 2.7 % |

Fuente: Arellano, Marketing e Investigación. Marzo 2007. Base de datos de 726 personas.

Se puede apreciar que en los sectores económicos de bajos ingresos C, D y E hay mayor presencia de compra en las tiendas de Elektra, en cambio en los sectores A y B tiene mayor presencia de compra en las tiendas de Hiraoka.

Se añade también que hay mayor variedad de productos y mejores precios, que contribuye a la mayo participación del consumidor en las tiendas lideres en ventas.

III CAPITULO:

SECTORES SOCIO ECONOMICOS DE OTORGAMIENTO DEL CREDITO ELEKTRA

III.- SECTORES SOCIO ECONOMICOS DE OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO ELEKTRA.

En el Perú, el 75.9 % de la PEA (población económicamente activa) tiene un empleo INFORMAL. Dentro de este porcentaje existen las Microempresas, las Pequeñas empresas, las medianas y grandes empresas que dan trabajo a personas que pertenecen a sectores socio económico de bajos ingresos.

La población en Lima Metropolitana (Lima –Provincias y el Callao) en edad de trabajar representa el 74.68 %, de los cuales el 46.67 % se encuentran laborando, en donde tanto el hombre y la mujer participan en la actividad laboral que conforma la Población Económicamente Activa (PEA), según vemos en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 1: Población - Lima Metropolitana

| <u>LIMA METROPOLITANA:</u> INFORMACIÓN GENERAL | <u>AÑO</u> | |
|---|-------------------|---------------|
| | 2006 | % |
| Población (Provincia Lima y Callao) | 8,222,208 | 100.00 |
| Población en Edad de Trabajar (PET) | 6,140,934 | 74.68 |
| Hombre | 2,966,216 | |
| Mujer | 3,174,718 | |
| Población Económicamente Activa (PEA) | 3,837,372 | 46.67 |
| Hombre | 2,175,824 | |
| Mujer | 1,661,548 | |
| PEA Ocupada | 3,400,312 | 41.35 |
| Hombre | 1,965,938 | |
| Mujer | 1434,374 | |

Fuente: MTPE. Encuesta Septiembre del 2006

En Lima Metropolitana, la distribución de la PEA ocupada lo podemos dividir por estructura de mercado:

Cuadro N° 2: Estructura del Mercado

| Estructura del Mercado | 100 % de la PEA |
|---|-----------------|
| Micro Empresas | 21.4 % |
| Pequeñas Empresas | 13.4 |
| Mediana y Gran Empresa | 17.1 |
| Independientes | 31.8 |
| TFNR (Trabajo de familias no Remuneradas) | 3.9 |
| Sector Publico | 7.6 |
| El Resto | 4.8 |

Fuente: MTPE (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo-2006)

Los ingresos percibidos de la PEA del sector informal perciben el salario mínimo de S/.460.00 Nuevos Soles, pero si se considera al ingreso adicional de las mujeres, que también contribuyen con su trabajo de una forma eventual o rutinaria, conforman el ingreso neto familiar de S/.750.00 Nuevos Soles promedio.

Ubicando la población de Lima metropolitana en sus lugares de formación, Según la encuesta Apoyo (2006), la Capital se divide en 6 grandes ciudades en formación: Lima Norte, Lima Antigua, Callao, Lima Este, Lima Moderna y Lima Sur, siendo los de Lima Norte la más prospera y con gran potencial económico.

3.2.-Los Sectores Socio Económicos

El Sector Socio Económico A: Surco, La Molina, San Isidro, San Borja y Miraflores, son nivel de clase alta donde el 98.6% siguen viviendo en sus mismos sitios.

El Sector Socio Económico B (nivel de clase media), Se ha diversificado, solo el 52.9 % habitan Lima Moderna y la otra fracción 47.1 % se encuentran Lima Antigua y Lima Norte.

En todas las zonas de lima se encuentran algún barrio de nivel socio económico B.

Los sectores Socio Económicos C y D, Se encuentran en los conos Norte, Sur y Este. Las zonas de bajos Ingresos son: Villa Maria del Triunfo, Ventanilla, Puente Piedra, Ate y San Juan de Lurigancho, albergan casi el 50 % de los pobres extremos de la ciudad.

3.3.-Las 6 Grandes Ciudades Comerciales de Lima Metropolitana

La distribución de los Distritos que conforman las 6 grandes ciudades de Lima Metropolitana, representan el porcentaje de participación en la actividad económica.

En donde la Empresa Elektra a través de sus sucursales, orientan sus actividades comerciales tanto al crédito como al contado y la colocación de los préstamos personales, en estas grandes ciudades, donde existe pocas facilidades de acceder al crédito, a diferencia en la Lima Moderna donde es un sector económico de mayor poder adquisitivo.

La responsabilidad como Gerente de Crédito y Cobranzas se me asigno la zona de Lima Norte o también llamado el centro comercial del Cono Norte que representa el 26 % de la población económicamente comercial y por ende la de mayor comercio seguido de Lima Este y Lima Sur respectivamente.

Cuadro N° 3: Las 6 Grandes Ciudades Comerciales

| | | |
|--|---|--|
| Lima Norte : -26 % | Lima Antigua : 11 % | Callao : 11.8 % |
| -Carabaylo -Puente Piedra -Comas -Los Olivos -San Martín de Porres -Independencia | -Rimac -Cercado de Lima -Breña -La Victoria -San Luís | -Ventanilla -Callao -Carmen de la Legua -Bellavista -La Perla -La Punta |
| Lima Este : 19.5 % | Lima Moderna : 15.1 % | Lima Sur : 16.6 % |
| -San Juan de Lurigancho -El Agustino -Santa Anita -Ate | -San Miguel -Pueblo Libre -Jesús María -Magdalena -Lince -San Isidro -Miraflores -Surquillo -San Borja -Barranco -Santiago de Surco -La Molina | -Villa María del Triunfo -San Juan de Miraflores -Villa El Salvador -Chorrillos |

Fuente: Apoyo, Opinión y Mercado (2006)

IV CAPITULO:

**CONSIDERACIONES BASICAS SOBRE LAS
POLITICAS DE CREDITO EN ELEKTRA**

IV.- CONSIDERACIONES BÁSICAS SOBRE LA POLÍTICA DE CRÉDITOS EN ELEKTRA.

4.1.-Aspectos Básicos del Crédito

Definición Del Crédito.- Hay muchas definiciones de diversos autores, pero la que se adecua al informe de ingeniería es: **“El crédito es una obligación adquirida, para obtener bienes o servicios por medio de una promesa de pago, en una fecha determinada en el futuro”**.

Es así, que en base a la CONFIANZA en las personas naturales o jurídicas y la buena voluntad de pagar su obligación se genera una mejor calidad de vida y un crecimiento en nuestras economías.

El otorgamiento de los créditos a los clientes se basa en el cumplimiento de las políticas de créditos de la empresa y alternativas opcionales para obtener el crédito.

Objetivo del Crédito.- Mediante las diversas alternativas de crédito, es lograr en la empresa, incrementar el volumen de las ventas, generando el cumplimiento, mayor rentabilidad y liquidez a la empresa.

Importancia del Crédito en la economía.- El sistema de otorgamiento del crédito, mediante líneas de crédito, genera un crecimiento en la economía de un país. Este sistema facilita el consumo de bienes y servicios, generando mayor producción y abastecimiento de productos en el mercado nacional e internacional.

4.2.-Los Factores Intrínsecos En El Crédito:

Los factores involucrados dentro de las políticas de créditos son: 1) La Personalidad del cliente, 2) La Capacidad o disponibilidad de dinero para afrontar la deuda y 3) Las Garantías que respalden el crédito.

1.-La Personalidad.- Es conocer a quién se le otorgará el crédito, saber cuáles son sus necesidades y cómo lo afrontará, para ello se analizará la información que brinde por medio de una investigación, verificando si la información es verdadera o falsa, lo que llevará a una idea anticipada del deseo de cumplir con la obligación en el futuro o no.

2.- La Capacidad.- Es la disponibilidad de recursos que tiene el cliente para afrontar el crédito solicitado. Es importante para que pueda cumplir a tiempo los pagos, y minimizar el riesgo de convertirse en una cuenta incobrable.

3.-La Garantía.-Es el respaldo del crédito al no cumplir el cliente con la obligación. Para ello se cuenta con la firma de un título valor (pagaré) y el contrato, También, se considera la devolución de la mercadería (condición escrita en el contrato firmado al momento de aceptado el crédito). En el caso de los préstamos personales, adicionalmente a lo anterior, se pone en custodia domiciliaria artículos prendados en garantía.

4.3.-Políticas De Créditos

La Empresa Elektra del Perú s.a.c., divide sus operaciones de ventas comerciales en un 80% al crédito y un 20 % al contado. En el caso de los préstamos personales como producto financiero es totalmente al crédito.

Tipos De Venta Al Crédito:**1.-Crédito Normal**

-Línea de créditos para clientes nuevos

-Los plazos de crédito por semanas son de: 13, 26, 39, 43, 47, 50 y 53.

-La tasa de interés es SIMPLE, el cálculo del interés es con base al precio solicitado y Varía de acuerdo al plazo.

-Porcentajes de la cuota inicial:

Cuadro N° 4: % de la cuota Inicial

| PLAZO | % DE INICIAL MINIMO |
|---------------|---------------------|
| Por Política | 10 % |
| Por Campaña * | 15 % |
| Por Recompra | 0 % |

* Por Campaña: Día de la Madre, Fiestas Patrias, Fiesta Navideñas. (Políticas de Elektra)

-La devolución de la cuota inicial cuando no procede la aprobación del crédito es del 100%.

Si ésta no es requerida en 60 días, pasa a formar parte de las utilidades de la empresa.

-Límites de Autorización Para clientes sin comprobantes de ingresos:

Mínimo de: S/. 500 Nuevos soles.--- Máximo de: S/. 1,755 Nuevos Soles.

-Capacidad de Pago:

Para los pagos semanales se considera el 5 % del ingreso neto mensual familiar.

-Responsable Solidario:

Es la persona que contribuye a elevar la capacidad de pago del cliente en caso que éste desee adquirir algo que supere su capacidad de pago.

Pueden ser: El cónyuge, padres e hijos que tengan ingresos y que vivan en el mismo domicilio del cliente.

-Requisitos para un Crédito Normal y Otros Documentos Alternativos:

1. Identificación Oficial. (que tenga foto y firma)

- Documento Nacional de Identidad (DNI)
- Carné de Identidad (sólo Fuerzas Armadas)
- Carné de Extranjería.

2. Comprobante de Propiedad (cualquiera de ellos)

- Escritura o titulo de propiedad notariado.
- Contrato de Compra Venta Notariado.
- Certificado de Posesión, emitido por la autoridad competente.
- Constancia de propiedad de la cooperativa o asociación vecinal.
- Contrato de donación o cesión de propiedad notariado.
- Constancia de ingreso de Expediente COFOPRI.
- Ficha de Registros públicos en caso de sucesión.

3. Comprobante de Ingresos (cualquiera de ellos)

- Boleta de pago con sello o membrete de la empresa.
- Estado de cuenta de tarjeta de nomina (último tres meses).
- Constancia de ingresos sellada y firmada.
- Estado de cuenta corriente o de ahorros.
- Recibo de pago de pensión.
- Recibos de honorarios de los últimos tres meses.
- Contrato de arrendamiento notarial y/o recibo de renta.

4. Comprobante de domicilio (cualquiera de ellos)

- Recibo de luz.
- Recibo de pago de agua.
- DNI vigente.
- Último recibo de arbitrios municipales.
- Recibo de arrendamiento vigente con domicilio.
- Último recibo de agua, luz a nombre del padre(s) del solicitante, el cual vive en el mismo domicilio y copia del acta de nacimiento.

Firman los siguientes documentos: Pagaré, Contrato, Nota de Entrega, Garantías prendarias (para préstamos personales).

-Verificación de los Datos Proporcionados por el Cliente:

- La verificación de los datos proporcionados se debe realizar máximo en 24 horas a partir de la entrega de la solicitud de crédito.
- La verificación siempre se realiza en el interior del domicilio del cliente y del aval según sea el caso.
- La información tiene que brindar una persona mayor de edad (18 años) y ser familia directo del solicitante.
- Verificación laboral, recabando información en el departamento de RR. HH.

Los Pagos:

El abono de los pagos es semanal.

El primer pago vence 7 días después de que el cliente recibe la mercancía o el dinero entregado, de preferencia los pagos se deben efectuar en la tienda donde firmó el Contrato del crédito.

Si el cliente paga anticipadamente el saldo total de la cuenta, se hace acreedor a una bonificación de interés por pronto pago, proporcional de acuerdo a las semanas pagadas por anticipado (se hace en forma automática por sistema).

2.-Crédito Recompra

Autorización del crédito a clientes que han comprado algún bien y que nuevamente desean comprar (no deben ser morosos).

Inicial Cero: Es el beneficio de ser cliente y no pagar inicial por una compra al crédito.

Se Autoriza una Recompra:

- Si el crédito anterior tiene menos de 6 meses de haber sido cancelado.
- Tiene una línea de crédito vigente.
- No ha cambiado de domicilio.
- Haber pagado el 80% del crédito vigente y estar sin atraso.

Se Rechaza una Recompra:

- Tiene recojo de mercaderías.
- No cubre el 80 % del crédito vigente.

4.4.-Alternativas Para El Otorgamiento Del Crédito

Son las opciones que se deben brindar al cliente en caso de que él no cumpla con alguno de los requisitos que se le solicitan durante el proceso de calificación del crédito.

1.- Si el Cliente no tiene capacidad de pago, se sugiere:

- Elegir un plazo mayor.
- Ofrecer un crédito de menor costo.
- Fagar una mayor inicial.
- Solicitar un responsable solidario.

2.-Si el Cliente no tiene propiedad a su nombre, se sugiere:

-Solicitar la colaboración de un aval que cuente con propiedad a su nombre.

3.-El Cliente no tiene propiedad ni aval, se sugiere:

-Tener arraigo domiciliario mínimo 2 años, comprobado con el contrato de Arrendamiento.

-Comprobar la antigüedad en el empleo mínimo 2 años, puede presentar boleta de pago o constancia de trabajo que demuestre la antigüedad laboral.

Restricciones Para el Crédito:

Se establecen estas restricciones por las experiencias obtenidas:

-No se puede realizar ventas al crédito al gobierno y/o personas jurídicas.

-No se puede autorizar a personas menores de 18 años ni mayores de 65.

-Restringido el crédito a policías y abogados.

4.5.-Política de Crédito del Producto Financiero: PRÉSTAMOS PERSONALES

A principios del 2005, se lanza un nuevo producto financiero: Préstamos Personales. Esto se debió a la conservación de la recuperación de las cobranzas manteniendo una normalidad de cuentas al día en sus pagos en un 85 %. La dirección principal que vino desde México, dispuso el lanzamiento del nuevo producto, dado que en su país de origen esta funcionando hace cinco años.

Elektra del Perú s.a.c., aplica a todos los clientes de la empresa como a nuevos clientes.

Préstamo Personal.- Es un préstamo de dinero en EFECTIVO a personas naturales, se lanzó al mercado con el nombre de Credifácil personal.

Limite de Autorización:

Cuadro N° 5: Limites de Autorización .Prestamos Personales

| | Mínimo | Máximo |
|----------------------|------------|--------------|
| Clientes Nuevos | S/. 500.00 | S/. 3,250.00 |
| Clientes de Recompra | S/. 500.00 | S/. 6,000.00 |

Fuente: Políticas de Elektra.

Los Requisitos para un Préstamo Personal:

- Tener una Línea de crédito autorizada y liberada.
- Ser persona natural entre los 18 y 65 años de edad.
- Presentar bienes de garantía.
- Un Aval que garantice el préstamo.

Del Aval:

- Tener entre 18 y 65 años de edad.
- Tener garantías en su caso.
- Presentar documentos como: Ingresos sea el caso, Domicilio, DNI.

El aval puede ser cualquier persona sea familiar directo o no.

Clientes Con Crédito Vigente:

Si tiene un crédito activo de un producto, se encuentra al día en sus pagos y está cubierto el 80% del saldo, entonces puede solicitarlo.

Si tiene un préstamo vigente, tiene que cancelarlo para solicitar uno nuevo.

Documentos Adicionales a Presentar:

Adicionalmente a los documentos que presenta para un crédito normal, presentar los documentos del aval.

Firmar el titular y el aval: Contrato, Pagaré y Contrato de prenda en depósito de garantía.

Bienes En Garantía:

Se informa al cliente que debe presentar datos de los electrodomésticos de su propiedad que cubran **el doble del importe del préstamo personal solicitado.**

Los electrodomésticos deben tener menos de 5 años de uso. Estos datos son: Marca, Modelo, Número de serie, Descripción, Valor estimado del artículo, el valor estimado debe ser sin IGV y sin interés; es el valor comercial en el momento de adquirir el préstamo (solo se recepciona la información no el producto).

Las garantías prendarias tienen por objeto garantizar el pago del préstamo personal en caso de incumplimiento. La depreciación de los artículos es del 20% por año.

En el Contrato se establece que:

Las garantías son de propiedad del cliente, están totalmente pagadas, se encuentran en el interior del domicilio, no pueden prestarlas ni regalarlas mientras tengan el compromiso con la empresa. Permanecerá en depósito dentro del domicilio quedando el cliente como depositario (responsable).

Autorización de la Entrega del Dinero:

- Presentando toda la documentación requerida.
- Firmando tanto el titular y el aval los documentos de ley.
- Da veracidad de la información el jefe de cartera y el Gerente de Crédito y Cobranza autoriza la Línea de crédito.
- Se hace entrega del dinero en la sucursal donde solicitó el préstamo, registrando la huella digital del cliente.

V CAPITULO:

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL
GERENTE DE CREDITO Y COBRANZAS EN
ELEKTRA**

V.-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL GERENTE DE CREDITO Y COBRANZAS.

Al cumplimiento de las políticas establecidas por la empresa, el Gerente de Créditos y Cobranzas es la persona encargada de ver la parte operativa del otorgamiento del crédito como también la recuperación.

Es de importancia la función, generando liquidez en el corto plazo para la empresa. Para hacer frente a los requerimientos y obligaciones como: compra de mercadería, pago al personal, pago de arbitrios, alquileres de los locales, publicidad y otros.

5.1.-Responsabilidades

Es responsable que la verificación de la información del crédito solicitado se realice en el plazo estimado (24 horas) y se otorgué una línea de crédito adecuada a la capacidad de pago del cliente.

Es también responsable de la administración y control de la cartera operativa de 2 a 13 semanas de atraso, estableciendo estrategias de recuperación de las cuentas y cumplir los objetivos de colocación de los créditos comerciales y de los préstamos personales.

5.2.-Funciones Específicas

- Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de créditos y cobranzas establecidos por la empresa.

- Realizar la zonificación geográfica de cobranzas para ejecutar las investigaciones y las cobranzas respectivas, asignándolo a cada cobrador.
- Cumplir la operatividad por sistema de las autorizaciones de las líneas de créditos y la recuperación de las cuentas en atraso según el compromiso diario establecido por la empresa.
- Dirigir las operaciones diarias de los cobradores según su gestión.
- Evaluar la cartera en atraso y aplicar estrategias de recuperación por tramos de atraso.
- Realizar una supervisión de campo, controlando la labor de los cobradores que se tiene a cargo en especial a los que tienen bajos resultados.
- Atender los casos de aclaraciones a los clientes sobre la solicitud de crédito, como aquellos que tienen saldos atrasados, los compromisos de pago y convenios realizados para las cancelaciones de las cuentas.
- Informar de aquellas solicitudes de créditos que no proceden a la gerencia de ventas y sobre las cuentas que pasan a difícil cobro a la gerencia regional de créditos.

5.3.- Aplicación de Mi Gestión Como Gerente de Créditos y Cobranzas

La aplicación práctica del trabajo del Gerente de Créditos y Cobranzas en el desarrollo de sus funciones y con la misión de lograr los objetivos que la empresa le exige por semana de recuperación de la CARTERA, lo desarrolla con la información que brinda el sistema de Administración De Negocios (ADN).

La visualización del **Reporte Estadístico de Cartera por Día**, por el ADN, me indica la situación REAL de la cartera. (Ver Anexo: 02)

La forma de analizar la cartera de Créditos y Cobranzas en mi gestión, ha llevado a que se mantenga la metodología, por los buenos resultados obtenidos en la Región Norte: Los Olivos, Comas y Puente Piedra.

Visualizando la cartera de créditos y cobranzas por el Gerente de créditos, determina cada semana si es necesario o no la incorporación de un nuevo cobrador para cubrir la cantidad de cuentas en atraso de la zona geográfica asignada a su gestión.

No es rentable para la empresa incorporar un cobrador más, puesto que genera un mayor costo y por ende menor eficiencia por parte de los cobradores, para evitar esto, el gerente de créditos y cobranzas realiza una ZONIFICACION de todas las cuentas para que cada cobrador equitativamente con un número promedio de cuentas pueda realizar bien su labor.

5.3.1.-Proceso de Zonificación

Conceptualmente viene hacer el proceso de dividir la zona geográfica que corresponde a los límites de aproximadamente de 30 Km. A la redonda de cada sucursal de ventas, dichas zona el gerente de créditos y cobranzas lo divide en un determinado número de áreas geográficas.

Un área geográfica puede tener de una a más urbanizaciones en forma consecutiva y en orden de aparición según el mapa del distrito. La zona geográfica conforman los distritos de los Olivos, Comas y Puente Piedra (Zona Norte).

Cada área geográfica tiene cuentas normales y atrasadas, esto se visualiza por el sistema ADN, que los agrupa a los clientes por distrito y urbanización.

El Gerente de Créditos y Cobranzas, asigna a cada cobrador un determinado número de áreas geográficas que en ellas suman un promedio de 240 cuentas en atraso y un total de 850 cuentas. Esta asignación lleva una ruta geográfica continua según la división.

Cada cobrador gestiona diario un promedio de 40 cuentas en atraso ($240 / 6$) y lo trabaja según la estrategia establecida por el gerente de créditos y cobranzas.

El cobrador goza de un día de descanso a la semana, a excepción de los fines de semana. los sábados y domingos, son días donde se encuentran mayormente a los clientes y se ejecutan los compromisos de pago.

Se tiene presente que el gerente de créditos y Cobranzas realiza la zonificación para la buena administración de la cartera operativa (Cuentas de 2 a 13 semanas de atraso).

Ver el grafico N° 1.

GRAFICO N° 1



Fuente: Pagina Web: [www. Paginas Amarillas.com .pe](http://www.PaginasAmarillas.com.pe).

Se aprecia en el grafico N° 1. las áreas geográficas marcadas, dichas áreas están enumeradas de manera correlativas donde deben sumar aproximadamente 240 cuentas en atraso y estas corresponden a una zona geográfica asignada a un cobrador.

Del grafico N° 1. Las áreas geográficas se encuentran dentro del perímetro de zonificación de la sucursal de Comas, se aprecia la intersección de la av. Víctor A. Belaunde con la Av. Tupac Amaru.

5.3.2.-Procedimiento de Análisis de Gestión

- Imprimir el Reporte Estadístico de cartera por Día, en donde aparece el total de cuentas desde 0 semanas de atraso (normales), hasta 56 semanas a más de atraso.
- La cartera operativa la gestiona el Gerente de Créditos y Cobranzas y el trabajo de campo lo realizan sus cobradores.
- La cartera operativa es de 2 a 13 semanas de atraso, es la que se analiza para su recuperación, las demás cuentas las gestiona el Gerente de Cobranza difícil.
- La cartera operativa se trabaja por día de semana: (trabajo de Campo)
 - **Martes y Miércoles:** Se trabaja el tramo de 9 a 13 semanas de atraso.
 - **Jueves:** Se trabaja el tramo de 6 a 8 semanas de atraso.
 - **Viernes:** Se trabaja el tramo de 4 a 5 semanas de atraso más las inactivas.
 - **Sábado:** Se trabaja las de 2 a 3 semanas, más las inactivas.
 - **Domingo:** las de 2 y 3 semanas de atraso de saldos mayores a S/. 850, promedio del crédito otorgado, más los compromisos de pago.
 - **Lunes:** Cierre de semana de cobranza, se trabajan las cuentas de 2 a 4 semanas de atraso que van a pagar y normalizar sus cuentas, más los compromisos de pago de los cobradores.

La gestión de la cartera operativa se ejecuta por día y la supervisión de los cobradores lo realiza el Gerente de Créditos y Cobranzas.

La cobranza de campo por tramos de atraso y por días de la semana lo ejecutan los cobradores por áreas geográficas de manera continua según su ruteo.

El mejoramiento de los resultados de la cartera es lograr incrementar las cuentas en el tramo de Normales y de 1 Semana en Atraso. (Ver Anexo: 02) y reducir la inactividad⁴.

⁴ Los conceptos generales de términos de cartera se encuentran en el **Anexo: 01**.

VI CAPITULO:

ANALISIS Y EVALUACIÓN DEL CLIENTE AL OTORGAMIENTO DE LA LINEA DE CREDITO

VI.-ANALISIS Y EVALUACION DEL CLIENTE AL OTORGAMIENTO DE LA LINEA DE CRÉDITO

La empresa Elektra del Perú s.a.c., tiene un sistema de aprobación del crédito solicitado, se otorga una Línea de Crédito, que es la cantidad de dinero disponible que se le otorga a un cliente, de acuerdo a su capacidad de pago para la adquisición de productos como artefactos electrodomésticos, muebles de hogar y dinero en efectivo.

El análisis y evaluación lo determina el Gerente de Créditos y Cobranzas previa respuesta del jefe de cartera, quien verificó la información que ha dado el cliente.

6.1.-Calculo de la Línea de Crédito

Ejemplo Práctico: Sea un cliente que tiene un ingreso neto familiar de S/.1000 Nuevos Soles.

Capacidad de pago: $S/.1000 * 0.05 = S/.50.00$ Nuevos Soles. a pagar semanalmente.

Monto de la Línea de Crédito:

(Ingreso neto familiar * 5% * 78 Semanas)

$1000 * 0.05 * 78 = S/.3,900.$

6.2.-Calculo de la Cuota Semanal:

Para su cálculo se debe conocer: El plazo del crédito, la cuota inicial y el factor de financiamiento. Si la cuota fuera números fraccionarios, dichas fracciones se acumulan en la última cuota, se puede apreciar en el cuadro N ° 6.

Cuadro N° 6: Calculo de la cuota Semanal

| | | |
|--|---------------------------------|------------------|
| Precio Solicitado al Crédito | | S/.800.00 |
| Cuota Inicial 10% | $800 * 0.10$ | 80.00 |
| Saldo a Financiar | $800-80$ | 720.00 |
| Interés por el Financiamiento a 26 semanas | | 1.27 |
| Monto total a financiar | $720 * 1.27$ | 914.40 |
| Pago Semanal | $914.40 / 26$ | S/. 35.00 |
| Ultima Cuota | $35 * 25 = 875 - 914.40$ | S/. 39.50 |

Fuente: Elaboración propia.

El análisis y evaluación del otorgamiento de una línea de crédito., establece que el cliente, si tiene capacidad de pago para poder pagar la cuota de S/ 35.00 Nuevos Soles semanal con un ingreso de S/.1000 Nuevos soles cuya capacidad de pago es de S/.50.00 Nuevos Soles.

El Gerente de Créditos y Cobranzas busca dar flexibilidad en el otorgamiento apegándose a las alternativas que existen en las políticas, pero también se presentan factores como la competencia del mercado y el cumplimiento de cuota diaria, hacen que el gerente tenga una amplia visión de **CRITERIO** de evaluación del crédito, se le puede añadir la confianza que el cliente brinda al verificador como al ejecutivo de crédito y al compromiso de pagar puntualmente en ese momento ya sea por su estabilidad laboral y emocional que presentan.

6.3.-Procedimiento de Otorgamiento del Crédito al Cliente

- El cliente se interesa por un producto de bien duradero o por un préstamo de dinero.
- Es atendido por el vendedor dándole una proforma de venta.
- Se le pide al cliente sus datos para ser llenado en el sistema ADN por el ejecutivo de crédito para proceder a su investigación.
- Se pide los documento mínimos: DNI, documentos que certifiquen sus ingresos, recibo de luz y/ o agua, teléfono, si tiene, y por último, el cliente tiene que acreditar

casa propia, de lo contrario solicitará un Aval, de preferencia que resida en la misma jurisdicción.

- Por medio de la Gerencia de Créditos, vía el cobrador se hace la visita domiciliaria.
- Se hace la verificación sobre su situación económica y financiera en las Centrales de Riesgo como CERTICOM y se ve en que categoría se encuentra.
- Aprobado el crédito, el cliente recibe el bien y firma el contrato y el pagaré, el aval también si el caso lo requiere.

Grafico N° 2: Solicitud de Autorización por el ADN

Solicitud de Crédito (Sucu)
7003 Comas - Autorización de Crédito

Fecha de Solicitud: 11/11/2011
Status actual del Crédito: AUTORIZADO

Código de Presupuesto: []

Ciente:
 Apellido Paterno: 17663 | Apellido Materno: 152273 | Nombre(s): []
 Calle: Calle JR HUARAZ 310 | Número: [] | Interior: [] | Urbanización: SANTA ROSA
 Cod. Pas.: [] | Distrito: COMAS | Departamento: LIMA | Teléfono: TFO

| Código | Descripción | Autorización de Crédito | Promo | Espec. | SubTotal |
|--------|------------------------|--|-------|--------|----------|
| 520001 | Préstamos Personales 6 | El Crédito se ha Registrado como AUTORIZADO (11/11/2011) | 0.00 | 0.00 | 86.00 |

Pagos Cubiertos para Autorizar Crédito:
 Revisar Solicitud Crédito
 Imprimir Pagos
 Consulta Histórica Local
 Revisar Identificación Oficial
 Revisar Comprobante Domicilio
 Revisar Comprobante de Ingresos
 Imprimir Arreglo de Voto

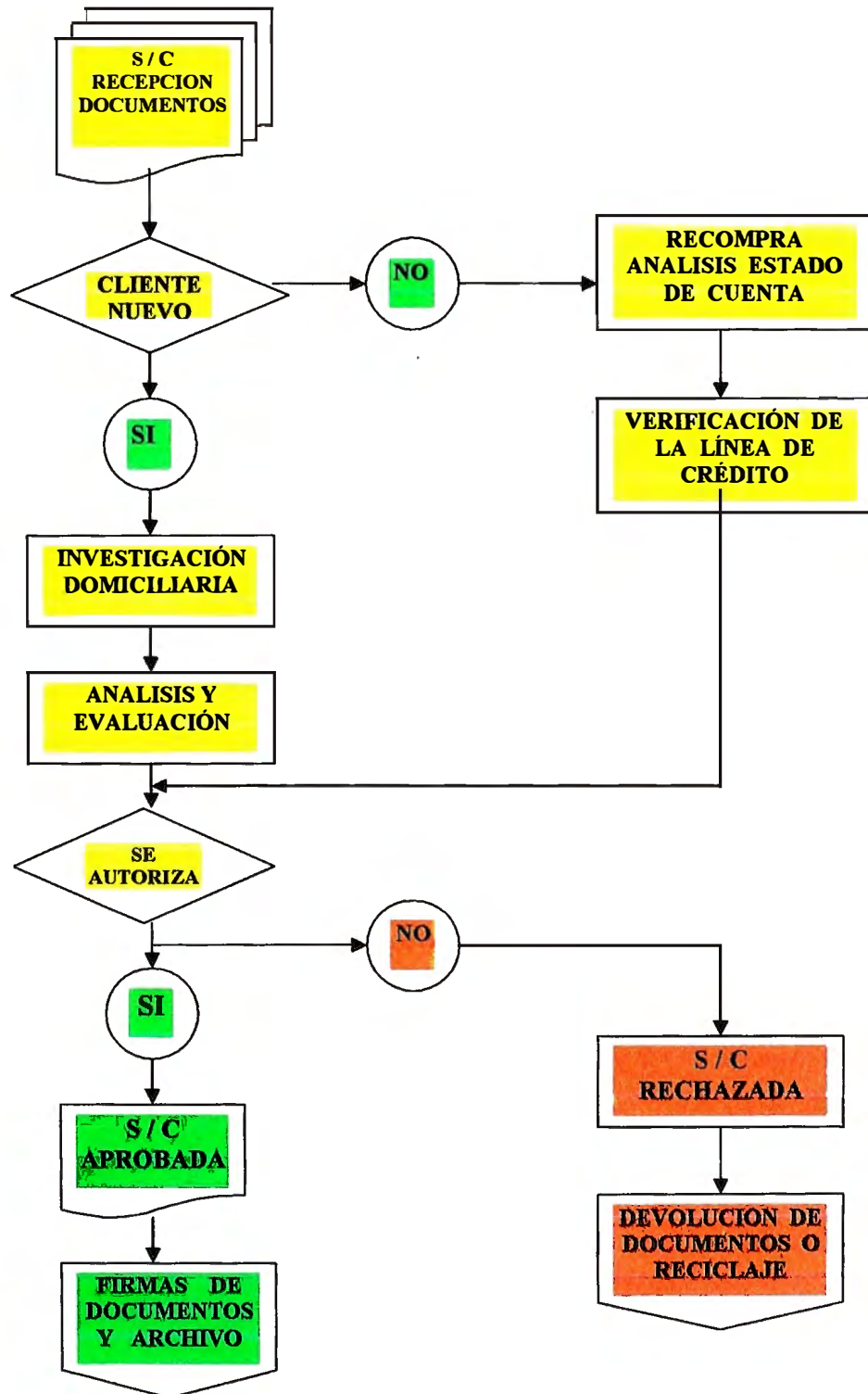
Resumen:
 Total: 86.00
 Primer Pago: 0.00
 Plazo: 33 Semanal
 Abonos: 2.21
 Último: 2.02

Botón: **Aceptar**
 Botón: **Esc = Salir**
 Botón: **<Enter> Revisa Solicitud de Crédito**

Fuente: Autorización del Crédito por el Gerente de Créditos y Cobranzas. Vía el Sistema ADN. (Scanéo).

6.3.1-Diagrama del Proceso de Otorgamiento de la Línea de Crédito

En el diagrama se expresa la secuencia de actividades orientadas a generar un resultado, si procede o no, aplicando las políticas de créditos establecidas por la empresa. Lo ejecutan los ejecutivos de créditos supervisados por el Gerente de Créditos y Cobranzas.



Fuente: Elaboración propia en base a la actividad desarrollada en la empresa.

VII CAPITULO:

**CÁLCULO Y APLICACIÓN DE LAS TASAS DE
INTERES Y DEL INTERES MORATORIO**

VII.-CÁLCULO Y APLICACIÓN DE LA TASA DE INTERÉS Y DEL INTERÉS MORATORIO

Se puede calcular el rendimiento del crédito otorgado por la entrega del bien, este rendimiento va unido a un riesgo que se está dispuesto a asumir al incumplimiento. Es por ello que, a mayor riesgo mayor interés.

Al sector económico orientado a la colocación de los créditos donde tienen poco activos o se requiere de otra persona que garantice su crédito, se le asigna una tasa mayor de interés para compensar el riesgo de pérdida.

7.1. – Interés Simple

El tipo de interés es SIMPLE, el cálculo del interés es **en base al precio solicitado y al plazo del crédito.**

El interés que se cobra es por la entrega del bien inmediato y pagadero en una fecha futura.

EL RIESGO: La tasa de interés se va incrementando proporcionalmente al riesgo, que viene a hacer la incertidumbre al no cumplimiento de sus pagos del cliente.

El interés (I) está compuesto por:

- El precio solicitado (p)
- La tasa de interés por periodo semanal (i)
- El plazo del crédito expresado en semanas (t)

Es decir: $I = p \cdot i \cdot t$

La aplicación se da para las Personas Naturales.

Según el plazo:

Cuadro N° 7: Plazo del Crédito

| Plazo Del Crédito Por Semanas | Factor de Financiamiento (i)* |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| 13 Semanas | 1.17 |
| 26 | 1.27 |
| 39 | 1.37 |
| 43 | 1.40 |
| 47 | 1.44 |
| 50 | 1.46 |
| 53 | 1.48 |

Fuente: ADN (Administración De Negocios) de Elektra.

* Factor de Financiamiento (i), convertible según el periodo en semanas.

En los Préstamos personales se maneja una tasa de 60% anual Simple.

Por ejemplo: si prestamos S/.1,000.00 Nuevos Soles a 53 semanas se recibirá el acumulado de S/.1,600.00 N S. para pagar semanalmente 52 cuotas de S/.30.00 y la ultima de S/.40.00.

7.2.-Interés Moratorio

Los intereses moratorios son los cargos al saldo del cliente por el incumplimiento del pago de la cuota semanal.

La aplicación del interés es a partir de la segunda semana de atraso más tres días, esto se carga por sistema a razón de **4.013 % semanal** sobre el saldo atrasado, donde es **0.5% diario aproximadamente.**

Para su cálculo de los intereses moratorios se hace la siguiente operación:

Saldo Atrasado x 0.5% x 7 Días x 1.18 = Interés Moratorio.

$$0.5\% \times 7 \times 1.18 = 0.0413$$

Ejemplo práctico:

Sea un cliente que tenga un pago semanal de S/.25.00 Nuevos Soles, no se presenta a pagar en cuatro semanas, el pago correspondiente será:

Cuadro N° 8: Pago Moratorio (ejemplo)

| Semanas en atraso | Saldos Atrasados | Factor | Interés Moratorio | Pago Requerido |
|--------------------------|-------------------------|---------------|--------------------------|-----------------------|
| 1 | 25 | 0.0413 | 0 | 25 |
| 2 | 50 | 0.0413 | 2 | 50+2=52 |
| 3 | 75 | 0.0413 | 3 | 75+2+3=80 |
| 4 | 100 | 0.0413 | 4 | 100+2+3+4=109 |

Fuente: ADN de Elektra.

El cargo moratorio se aplica en el estado de cuenta del cliente.

7.3.- Tasa de Interés Comparativo con el Sistema Financiero

La tasa de interés de Elektra en comparación con el sistema bancario comercial, se presenta como un análisis comparativo para el cliente, en que la diferencia sustancial de elección es que, la banca comercial no les otorga el crédito por carecer de garantías y sustentación de la capacidad de pago.

Cuadro N° 9: Tasas de Interés Comparativas

| Banca Comercial | Tasa en Micro Empresas en %MN | Tasa Comerciales en Promedio % MN | Tasa |
|-------------------------|--------------------------------------|--|-------------|
| Banco de Trabajo | 29.59 | 28.52 | TIEA |
| Banco Scotiabak | 37.76 | 11.17 | TIEA |
| Banco Interbank | 15.25 | 8.62 | TIEA |
| MI Banco | 51.88 | 36.36 | TIEA |
| Edpymes | 53.11 | 39.67 | TIEA |

Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros. Dic.2006

| | | | |
|----------------|--------------|--------------|--------------|
| Elektra | 60.01 | 48.00 | TIESA |
|----------------|--------------|--------------|--------------|

Fuente: ADN. Elektra.

TIEA: Tasa de Interés Efectiva Anual.

TIESA: Tasa de Interés Simple Anual.

VIII CAPITULO:

PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS EN ATRASO

VIII.-PROCEDIMIENTO DE RECUPERACION DE LAS CUENTAS EN ATRASO

Siendo los créditos concedidos a pagar semanalmente, Una cuenta en atraso se considera aquella cuenta que pasa los 7 días de la semana sin ningún pago.

La aplicación del proceso de cobranza se realiza a partir de la segunda semana de atraso.

Pasando los 17 días del no pago de su cuota, el sistema de manera automática genera la aplicación de la mora respectiva (ver cuadro N° 8).

El Gerente de Créditos y Cobranzas establece la estrategia tanto cuantitativamente como cualitativamente que conducirá a la recuperación de las cuentas en atraso.

8.1.-Análisis de la Cartera

Cuantitativamente:

La cartera en atraso analizado por tramos de una manera cuantitativa, considerando las cuentas que tienen cargo moratorio.

- Tramo de 2 a 13 semanas: La cobranza operativa lo realiza los cobradores con un promedio de 240 cuentas en atraso por cobrador y perteneciendo a una zona geográfica asignada por el Gerente de crédito y Cobranzas.
- Tramo de 14 a 35 Semanas: Cobranza que la ejecuta el área de cobranza difícil, mediante sus gestores de Cobranzas.
- Tramo de 36 Semanas a Más: este tramo lo ve el área legal o un estudio de abogados según sea el grado de incobrabilidad.

Cualitativamente:

En la cartera operativa de cobranza (2 a 13 semanas de atraso), es el tramo donde el Gerente de Créditos y Cobranzas establece una estrategia Cualitativa de cobranza:

- Por tramo de Morosidad (semanas en atraso)
- Por el monto en atraso (Valor capital)
- Por segmentación geográfica.
- Por resultado de gestión de los cobradores: Compromisos de pago, problemas Potenciales, cuentas incobrables y otros.

8.1.1.-Asignación y Clasificación de Cuentas en Atraso**Cuadro N°10: Clasificación de Cuentas**

| Asignación | ELEKTRA |
|------------------|--|
| Normal | Menos de 2 semanas de atraso |
| Atrasada | De 2 semanas de atraso y un día |
| Moratoria | De 2 semanas de atraso y 3 días |
| Directa | De 2 a 9 semanas de atraso. |
| Difícil | De 10 a 20 semanas de atraso. |
| Legal | De 21 semanas de atraso y 21 semanas de inactividad. |

8.2.-Procedimiento De Cobranza

La cobranza operativa consiste en normalizar las cuentas que se encuentran en atraso de 2 a 13 semanas, su procedimiento se realiza en tres etapas:

1.- El Recordatorio.- Es la etapa preventiva que consiste en que las cuentas no caigan en atraso, mediante llamadas telefónicas a 2 días de cumplirse 2 semanas en atraso y caer en moratorio.

2.-Persecución.- Cuentas que se encuentran con más de 2 semanas de atraso, se prioriza aquellas cuentas de mayores saldos en atraso y se le envía notificaciones con el cobrador. Se separan por tramos de atraso de 2-4; de 5-7; y de 8-9; estas notificaciones son de menor a mayor grado de fuerza en el texto según el atraso para lograr el cumplimiento de su obligación.

3.-Medidas Drásticas.- tramo de 10-13 semanas de atraso, se les envían notificaciones pre-judiciales indicando el incumplimiento del contrato, por ende la cancelación total de la deuda, en la mayoría de los casos se hace la visita domiciliaria con el Gerente de créditos y Cobranzas para ejecutar la acción del recojo de la mercadería.

La gestión de cobranza operativa se planifica para toda la semana, su control y supervisión del trabajo de los cobradores. Esto esta en función del cumplimiento del objetivo de la cuota semanal, en colocación del crédito y recuperación de las cuentas en atraso, su cumplimiento contribuye a nuestras remuneraciones.

Compromisos de Pago.- Es un acuerdo entre el cliente y la empresa Elektra del Perú s.a.c., representado por el Gerente de Créditos y Cobranzas. La finalidad de recuperar el saldo atrasado y generar una reducción de los intereses moratorios en el menor tiempo posible.

Las cuentas a las cuales se les pueden hacer convenios, son las que se encuentran con 14 a más semanas de atraso o estén vencidas.

Son dos modalidades que permiten reducir los intereses moratorios:

1.-Normalizar la Cuenta.- Se le reduce la mora en un 30 % y el saldo a pagar en 35 días, y lo paga en 6 cuotas iguales semanalmente., para luego pagar su cuota normal hasta su vencimiento.

Ejemplo: (deuda atrasada con 14 semanas)

La amortización Semanal sería:

| | | | |
|-------------------------------------|-------------------|----------|-----------|
| Datos: - Pago Semanal | S/. 35.00 | 1er Pago | S/. 94.00 |
| - Saldo Atrasado | S/. 490.00 | 2do Pago | S/. 94.00 |
| - Interés Moratorio | S/. 109.50 | 3er Pago | S/. 94.00 |
| - Pago Requerido | S/. 599.50 | 4to Pago | S/. 94.00 |
| Bonificación (109.5 * 0.30) | S/. 33.00 | 5to Pago | S/. 94.00 |
| Neto a Pagar (599.50- 33.00) | S/. 566.50 | 6to Pago | S/. 96.50 |

Por tanto, una vez cancelado el último pago de S/.96.50, el cliente sigue pagando su cuota normal de S/. 35.00 hasta su vencimiento.

2.-Cancelación de la Cuenta.- Se le reduce la mora en un 50 % y el saldo en 6 cuotas iguales y que esta última es la cancelación de la deuda.

Ejemplo: (deuda Vencida)

La amortización Semanal sería:

| | | | |
|-------------------------------------|-------------------|----------|-----------|
| Datos: - Pago Semanal | S/. 41.00 | 1er Pago | S/. 67.00 |
| - Saldo Atrasado | S/. 369.00 | 2do Pago | S/. 67.00 |
| - Interés Moratorio | S/. 73.50 | 3er Pago | S/. 67.00 |
| - Pago Requerido | S/. 442.50 | 4to Pago | S/. 67.00 |
| Bonificación (73.50 * 0.50) | S/. 36.75 | 5to Pago | S/. 67.00 |
| Neto a Pagar (442.50- 36.75) | S/. 405.75 | 6to Pago | S/. 70.75 |

Por tanto, el cliente lo puede cancelar toda la deuda, pagando S/.405.75 o lo puede hacer cancelando la última amortización de S/. 70.75.

La aplicación de los compromisos de pago se hace con el Gerente de Créditos y Cobranzas, vía sistema ADN de Elektra.

8.3.-Clasificación de Clientes Por Motivos de Atraso

Cuando se realiza el proceso de supervisión y gestión de cobranza por el Gerente de créditos y Cobranzas sobre las cuentas que tienen saldos altos en atraso, se llega a determinar que existe una DIVERSIDAD DE MOTIVOS DE ATRASO de los clientes y que lo podemos clasificar de la siguiente manera:

1.-Clientes que interpretaron mal las condiciones del Crédito de manera no intencional.

Son clientes que no presentan problemas de cobro, se les da una nueva explicación de las condiciones del crédito, esperando que sus pagos se den de forma puntual.

2.-Clientes por Olvido de la fecha de Vencimiento.

A estos clientes se les envía un recordatorio de su estado de cuenta que se ha vencido, aclarándole que no caiga en atraso porque incurrirá en mora.

3.-Clientes que descuidan las fechas de vencimiento por lo reducido de la deuda.

A este grupo de clientes que representan un 10 % de las cuentas en atraso, algunos ya vencidos, generalmente lo retienen con la intención de cancelarlo posteriormente conjuntamente con otro pago más importante. A estos clientes se les visita informándole que están perjudicando su historial crediticio, causándole una restricción a su línea de crédito.

4.- Clientes que pagan su deuda a tiempo, pero que ocasionalmente se atrasan.

Son clientes que cumplen a tiempo sus obligaciones pero que por motivos de temporada (vacaciones) o por no coincidencia con el pago de sus sueldo se atrasan. Se realiza una cobranza preventiva, de tal manera que el cliente no caiga en atraso.

5.-Clientes que habitualmente se atrasan.

Son clientes que no cuentan con la disponibilidad inmediata de hacer su pago, por realizar gastos que están fuera de sus obligaciones. Se les realiza visitas periódicas con el cobrador para ser primeros en cobrar su obligación.

6.-Clientes que contraen deudas por encima de su capacidad de pago.

Se endeudan por diversas modalidades (tarjetas de Crédito, créditos de consumo, juntas y otros), pero que tienen intención de pagar su obligación. Se realiza cobranza preventiva y vía notificaciones.

7.-Clientes insolventes.

A estos clientes se les aplica técnicas de cobranzas agresivas, ejecución de protestos de los documentos de créditos, se opta por la vía judicial.

8.- Clientes que intencionalmente cometen fraude o que no quieren pagar.

Son los clientes problemáticos o deshonestos que se valen de engaños para conseguir un crédito y que posteriormente utilizan procedimientos dolosos para no cancelar sus obligaciones. Se les aplica todos los medios legales posibles para salvar la cuenta una vez que se haya detectado el fraude crediticio.

Estos clientes se presentan con bastante frecuencia en las entidades comerciales, entonces, se tiene que reforzar el procedimiento de cobranza legales, ante de convertirse en cuentas incobrables.

8.4.- Aspectos Legales que se Aplican al Contrato y su Garantía⁵

En el Contrato de Compra Venta con Reserva de Propiedad, que firma el cliente, es un acuerdo formal de voluntades, en el cual se produce o se transfiere una obligación o un derecho.

El aspecto Legal, se aplica en la recuperación de las cuentas en atraso, pasando la etapa PRE-judicial, y **en el caso extremo, se procede al recojo de la mercadería y se de por cancelada la deuda**, se tiene en consideración las disposiciones legales que se relacionan con lo dispuesto en el contrato, la legislación Civil, la Legislación Mercantil y la legislación Penal, que están involucradas en el otorgamiento del crédito, su recuperación y sus provisiones.

Mencionamos algunos artículos del código Civil, en donde la figura del depósito voluntario en la que una de las partes Custodia un bien mueble o inmueble, y que la otra parte le confía debiendo restituirla cuando esta se lo solicite.

1583 Que el bien haya sido entregado al comprador, el viene hacer el que asume el riesgo de su pérdida o deterioro desde el momento de su entrega, sabiendo de que el bien es una reserva de propiedad de la entidad vendedora, hasta que el cliente haya abonado todo el precio del mismo.

1814 Por el depósito voluntario, el depositario se obliga a recibir un bien para custodiarlo y devolverlo cuando lo solicite el depositante.

1817 No puede cederse el depósito sin autorización escrita del depositante, bajo sanción de nulidad.

1837 El depositario debe devolver el mismo bien recibido, en el estado en que se halle al momento de su restitución con sus accesorios, frutos y rentas al incumplimiento de su obligación.

⁵ Se encuentra escrito en el Contrato con Reserva de Propiedad de Elektra.

Las Garantías:

Las garantías permiten al acreedor o a la empresa reducir el riesgo de incumplimiento por parte del deudor ya que al ejecutarla se puede hacer cobro de su valor monetario, es recuperar el monto prestado al deudor.

Las garantías que se aplican en el contrato son garantías PERSONALES y garantías REALES que se ejecutan al no cumplimiento de la obligación de pago.

1.-Garantías Personales.- Se representa por una tercera persona llamada AVAL o GARANTE donde firma su responsabilidad por la deuda contraída a quien avala, donde consta en un titulo valor, en este caso es el PAGARÉ.

2.-Garantías Reales.- La garantía recae sobre un bien material llamada PRENDA; permitiendo al acreedor o a la empresa comercial vender el bien para cubrir la deuda 'inpagada' (código Civil. Art. 1069), donde se conoce como ejecución de la garantía, esto también tiene que estar expresado en el titulo valor.

El Pagaré.- Es un Titulo valor que garantiza un crédito, donde el aval o garante firma dicho documento escrito minimizando el riesgo.

Los participantes son: El emitente o deudor y el beneficiario, Donde el emitente adquiere un compromiso de pagar una determinada cantidad de dinero a favor del beneficiario en un plazo determinado.

Al incumplimiento de pago, se puede recurrir a fuentes legales establecidas por la ley de código civil y la ley N° 27287 de los títulos y valores mediante su Protesto.

**IX CAPITULO:
CONCLUSIONES**

IX.- CONCLUSIONES

- El lanzamiento de un sistema de otorgamiento de créditos de pagos semanal, está orientado a sectores socio económicos de bajos ingresos.
- A personas naturales que generan sus ingresos semanalmente, como también diariamente en actividades comerciales de manera informal en su mayoría.
- La empresa Elektra brinda sus productos mediante este sistema con la finalidad de satisfacer sus necesidades en la compra de productos duraderos (electrodomésticos) y de dinero en efectivo a todos sus clientes.
- La aplicación del fiel cumplimiento de las políticas de créditos y cobranzas a través del gerente de Créditos y Cobranzas hace más viable el cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa y generar su rentabilidad.
- En todo crédito existe el riesgo al no cumplimiento de las obligaciones de pago, es por ello que los intereses del crédito se dan de acuerdo al plazo, como también los intereses moratorios se generan a partir de la segunda semana en atraso.

**X CAPITULO:
RECOMENDACIONES**

X.- RECOMENDACIONES

Recomendaciones que se dan en la experiencia adquirida en el trabajo desempeñado como Gerente de Crédito y Cobranzas:

- Tener acceso a centrales de información de riesgo de manera permanente en la evaluación de los clientes que solicitan su crédito.
- Limitar las zonas de cobranza por cobrador, que no excedan el máximo de 240 cuentas en atraso y un nivel de 10 a 12 cobradores como máximo por cada Gerente de Crédito y Cobranzas, mayor a ello, va a determinar un menor control y un menor seguimiento por falta de tiempo y prioridad.
- Las cuotas de colocación del crédito y recuperación de la cobranza semanal establecidos por la gerencia, vía sistema, debe ser que no se exija mayor colocación del crédito vs. La recuperación, generando objetivos forzados de colocación, que en el corto plazo va a generar un mayor riesgo de recuperación. Que se de en función de la recuperación, a mayor recuperación mayor otorgamiento del crédito.
- Ampliar las políticas de crédito a personas jurídicas en crecimiento como Microempresarios, y tomando como garantes del crédito a la persona natural de mayor participación de accionariado de la empresa.

ANEXOS

ANEXO: 01**CONCEPTOS GENERALES DE TERMINOS DE CARTERA**

- **Reporte de cartera.**-Es la información que se obtiene de los reportes que emite el sistema, permite analizar y observar la situación de las cuentas de crédito.
- **Cuenta Normal.**-Es la clasificación que se les da a las cuentas recién surtidas y solo se mantienen como normales, cuando el cliente esta al día en sus pagos.
- **Cuentas en Atraso.**-Son todas aquellas cuentas que el cliente deja de abonar su cuota semanal en las fechas ya establecidas.
Para el análisis de la cartera se considera atraso a partir de la segunda semana.
- **Cuenta Vencida.**-Se considera una cuenta vencida cuando el cliente no paga su última cuota en la fecha establecida por el sistema.
- **Cuenta en Legal.**-Se considera una cuenta en legal cuando el cliente no quiere pagar, no quiere entregar la mercadería, no existe un acuerdo de pago, o hay un convenio de pago pero que el cliente no lo cumple.
- **Cuenta de Difícil Cobro.**-Son aquellas cuentas que no son localizables, cuentas fraudulentas (falsos documentos).
- **Cuentas Inactivas.**-Se considera una cuenta inactiva cuando esta no ha tenido movimiento por más de 21 días.
- **Cuentas Nunca Abonadas.**-Se considera a las cuentas que nunca han ingresado dinero por pago de cuotas.
- **Cuenta Mercadería Recogida.**-Son aquellas cuentas que se ha recogido la mercadería.
- **Cuentas en Servicio.**-Son aquellas cuentas registradas como servicio las cuales están en proceso de reparación.

Sucursal: 7883 EKT Comas
 Usuario: Gte.de Créditos y Cobranzas
 Estación de Trabajo: Créditos

Reporte Estadístico de Cartera al Día Martes 4 de Octubre del 2005

| Total de Cuentas | Importe Saldo | Importe Atraso | % Cuentas | | % Saldo | | % Atraso | | % atraso Mes Anterior |
|------------------------|----------------------|---------------------|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------------------|
| | | | Este Mes | Anterior | Este Mes | Anterior | Este Mes | Anterior | |
| NORMALES | 5989 | 6.027.910,02 | 0,00 | 55,22 | 51,68 | 55,30 | 53,12 | 0,00 | 0,00 |
| 1 SEMANA | 2720 | 2.718.145,59 | 35.599,71 | 25,08 | 24,14 | 24,93 | 20,15 | 3,29 | 3,18 |
| 2 SEMANA | 338 | 377.095,25 | 35.472,49 | 3,12 | 3,18 | 3,46 | 4,45 | 3,28 | 2,93 |
| 3 SEMANA | 89 | 88.429,16 | 24.522,62 | 0,82 | 1,08 | 0,81 | 1,09 | 2,27 | 2,26 |
| 4 SEMANA | 65 | 61.005,38 | 18.285,23 | 0,60 | 0,66 | 0,56 | 0,98 | 1,69 | 1,93 |
| 5 SEMANA | 68 | 66.504,04 | 20.825,63 | 0,63 | 0,69 | 0,61 | 0,85 | 1,92 | 1,55 |
| 6 SEMANA | 72 | 68.321,39 | 14.825,13 | 0,66 | 0,77 | 0,63 | 0,97 | 1,37 | 2,04 |
| 7 SEMANA | 70 | 73.210,50 | 19.111,66 | 0,65 | 0,79 | 0,67 | 0,77 | 1,77 | 1,74 |
| 8 SEMANA | 71 | 86.902,50 | 21.260,98 | 0,65 | 0,78 | 0,80 | 0,88 | 1,96 | 1,49 |
| 9 SEMANA | 60 | 65.789,10 | 17.109,30 | 0,55 | 0,78 | 0,60 | 0,79 | 1,58 | 1,94 |
| 10 SEMANA | 58 | 66.813,63 | 18.850,59 | 0,53 | 0,78 | 0,61 | 0,97 | 1,74 | 1,83 |
| 11 SEMANA | 49 | 53.932,30 | 18.301,02 | 0,45 | 0,56 | 0,49 | 0,57 | 1,69 | 1,28 |
| 12 SEMANA | 40 | 40.435,10 | 15.032,12 | 0,37 | 0,61 | 0,37 | 0,46 | 1,39 | 1,16 |
| 13 SEMANA | 41 | 33.463,50 | 13.326,09 | 0,38 | 0,81 | 0,31 | 0,81 | 1,23 | 2,04 |
| 14 A 15 SEMANAS | 91 | 83.178,28 | 35.651,80 | 0,84 | 0,81 | 0,76 | 0,95 | 3,29 | 3,73 |
| 16 A 17 SEMANAS | 81 | 82.251,54 | 38.738,51 | 0,75 | 0,88 | 0,75 | 0,97 | 3,58 | 4,35 |
| 18 A 19 SEMANAS | 93 | 106.358,88 | 51.073,66 | 0,86 | 0,94 | 0,98 | 1,11 | 4,72 | 5,13 |
| 20 A 21 SEMANAS | 89 | 107.339,80 | 56.615,98 | 0,82 | 0,88 | 0,98 | 1,18 | 5,23 | 4,97 |
| 22 A 23 SEMANAS | 84 | 90.268,86 | 52.611,21 | 0,77 | 0,92 | 0,83 | 0,98 | 4,86 | 5,76 |
| 24 A 25 SEMANAS | 69 | 71.589,23 | 68.105,47 | 0,64 | 0,89 | 0,66 | 0,89 | 6,29 | 6,54 |
| 26 A 27 SEMANAS | 78 | 93.211,45 | 84.896,97 | 0,72 | 0,79 | 0,86 | 1,15 | 7,84 | 6,21 |
| 28 A 29 SEMANAS | 77 | 81.280,90 | 54.764,84 | 0,71 | 0,89 | 0,75 | 1,09 | 5,06 | 5,50 |
| 30 A 31 SEMANAS | 77 | 69.657,88 | 52.310,64 | 0,71 | 0,92 | 0,64 | 0,77 | 4,83 | 3,89 |
| 32 A 33 SEMANAS | 58 | 45.419,29 | 36.426,34 | 0,53 | 0,89 | 0,42 | 0,70 | 3,37 | 4,03 |
| 34 A 35 SEMANAS | 59 | 45.532,60 | 37.544,71 | 0,54 | 0,66 | 0,42 | 0,52 | 3,47 | 2,81 |
| 36 A 40 SEMANAS | 60 | 48.750,10 | 77.945,46 | 0,55 | 0,89 | 0,45 | 0,78 | 7,20 | 7,15 |
| 41 A 45 SEMANAS | 58 | 40.105,12 | 58.071,37 | 0,53 | 0,75 | 0,37 | 0,74 | 5,37 | 4,49 |
| 46 A 50 SEMANAS | 60 | 52.983,06 | 50.680,62 | 0,55 | 0,60 | 0,49 | 0,77 | 4,68 | 6,54 |
| 51 A 55 SEMANAS | 81 | 55.321,93 | 54.301,85 | 0,75 | 0,98 | 0,51 | 0,54 | 5,02 | 3,53 |
| 56 A MAS SEMANAS | 0 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 10845 | 10.901.206,38 | 1.082.262,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Vencidas | 727 | 282.236,37 | 282.385,03 | 10,48 | 10,41 | 4,07 | 4,10 | 26,19 | 27,15 |
| Legal | 369 | 257.325,78 | 237.661,60 | 5,32 | 5,18 | 3,71 | 3,46 | 22,04 | 21,33 |
| Inactivas | 1778 | 1.721.106,21 | 889.316,71 | 25,64 | 24,81 | 24,83 | 24,32 | 82,49 | 81,71 |
| Nunca Abonadas | 12 | 17.638,00 | 3.876,47 | 0,17 | 0,13 | 0,25 | 0,17 | 0,36 | 0,34 |
| Mercadería a Recogida | 4 | 9.112,50 | 1.865,70 | 0,06 | 0,03 | 0,13 | 0,01 | 0,02 | 0,06 |
| Convenios en Servicios | 109 | 56.405,84 | 35.462,47 | 1,57 | 1,52 | 0,81 | 0,80 | 3,29 | 3,27 |
| | 8 | 8.707,87 | 0,00 | 0,12 | 0,12 | 0,13 | 0,18 | 0,00 | 0,00 |

| Estadística de cartera TODOS LOS CANALES | | 441507 | CARRANZA JAVIER | Al 1 de Marzo del 2004 GERENTE DE COBRANZA Y CREDITO | | | | |
|---|---------|--------|-----------------|---|----------|--------|------------|--|
| PERIODOS | CUENTAS | % | SALDO | % | ATRASADO | % | MORATORIOS | |
| Periodos Adelantados | 552 | 16,61 | 426.522,00 | 16,60 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | |
| 0 Periodos Atraso | 1084 | 32,62 | 965.909,70 | 37,60 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | |
| 1 Periodos Atraso | 891 | 26,81 | 664.924,05 | 25,88 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | |
| Sub Total | 2527 | 76,05 | 2.057.356,35 | 80,08 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | |
| 2 SEMANA | 353 | 10,62 | 249.237,45 | 9,70 | 17268,30 | 17,94 | 217,35 | |
| 3 SEMANA | 156 | 4,69 | 98.242,20 | 3,82 | 11538,45 | 11,99 | 513,45 | |
| 4 SEMANA | 90 | 2,71 | 54.022,50 | 2,10 | 8542,80 | 8,88 | 611,10 | |
| 5 SEMANA | 47 | 1,41 | 26.979,75 | 1,05 | 6511,05 | 6,77 | 538,65 | |
| 6 SEMANA | 29 | 0,87 | 11.151,00 | 0,43 | 3843,00 | 3,99 | 371,70 | |
| 7 SEMANA | 27 | 0,81 | 16.606,80 | 0,65 | 4302,90 | 4,47 | 519,75 | |
| 8 SEMANA | 22 | 0,66 | 10.379,25 | 0,40 | 3439,80 | 3,57 | 422,10 | |
| 9 SEMANA | 16 | 0,48 | 8.193,15 | 0,32 | 3613,05 | 3,75 | 365,40 | |
| 10 SEMANA | 17 | 0,51 | 10.999,80 | 0,43 | 4498,20 | 4,67 | 674,10 | |
| 11 SEMANA | 18 | 0,54 | 12.341,70 | 0,48 | 4753,35 | 4,94 | 589,05 | |
| 12 SEMANA | 14 | 0,42 | 10.766,70 | 0,42 | 5011,65 | 5,21 | 819,00 | |
| 13 SEMANA | 7 | 0,21 | 2.828,70 | 0,11 | 2110,50 | 2,19 | 277,20 | |
| Sub Total | 796 | 23,95 | 511.761,60 | 19,92 | 75451,95 | 78,40 | 5940,90 | |
| Total | 3323 | 100,00 | 2.569.117,95 | 100,00 | 96245,10 | 100,00 | 5940,90 | |
| Visita en 7 Días | 113 | 3,40 | 70.248,15 | 2,73 | 15501,15 | 16,11 | 1231,65 | |
| Nunca Abonadas | 11 | 0,33 | 11.790,45 | 0,46 | 623,70 | 0,65 | 34,65 | |
| Inactivas | 187 | 5,63 | 110.794,95 | 4,31 | 27190,80 | 28,25 | 3871,35 | |
| RMD | 13 | 0,39 | 12.905,55 | 0,50 | 2094,75 | 2,18 | 267,75 | |
| Traspasos a RDF | 1 | 0,03 | 2.548,35 | 0,10 | 787,50 | 0,82 | 103,95 | |

Fuente: ADN Elektra

| Estadística de cartera TODOS LOS CANALES | | | 441741 CAMPOS LEONARDO PAUL | | 01 de Marzo del 2004 JEFE DE COBRANZA Y CREDITO | | | |
|---|------------|---------------|-----------------------------|---------------|--|---------------|----------------|--|
| PERIODOS | CUENTAS | % | SALDO | % | ATRASADO | % | MORATORIOS | |
| Periodos Adelantados | 121 | 15,76 | 84.971,25 | 14,86 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | |
| 0 Periodos Atraso | 243 | 31,64 | 218.153,25 | 38,15 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | |
| 1 Periodos Atraso | 190 | 24,74 | 148.765,05 | 26,01 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | |
| Sub Total | 554 | 72,14 | 451.892,70 | 79,02 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | |
| 2 SEMANA | 95 | 12,37 | 68.377,05 | 11,96 | 4939,20 | 19,83 | 6,30 | |
| 3 SEMANA | 34 | 4,43 | 15.709,05 | 2,75 | 2264,85 | 9,09 | 75,60 | |
| 4 SEMANA | 23 | 2,99 | 9.519,30 | 1,66 | 2346,75 | 9,42 | 157,50 | |
| 5 SEMANA | 19 | 2,47 | 8.772,75 | 1,53 | 2214,45 | 8,89 | 151,20 | |
| 6 SEMANA | 8 | 1,04 | 4.028,85 | 0,70 | 1379,70 | 5,54 | 72,45 | |
| 7 SEMANA | 10 | 1,30 | 4.233,60 | 0,74 | 1660,05 | 6,66 | 122,85 | |
| 8 SEMANA | 2 | 0,26 | 1.064,70 | 0,19 | 412,65 | 1,66 | 18,90 | |
| 9 SEMANA | 6 | 0,78 | 2.192,40 | 0,38 | 878,85 | 3,53 | 94,50 | |
| 10 SEMANA | 6 | 0,78 | 1.411,20 | 0,25 | 1411,20 | 5,67 | 132,30 | |
| 11 SEMANA | 6 | 0,78 | 3.008,25 | 0,53 | 1455,30 | 5,84 | 135,45 | |
| 12 SEMANA | 1 | 0,13 | 176,40 | 0,03 | 176,40 | 0,71 | 0,00 | |
| 13 SEMANA | 4 | 0,52 | 1.486,80 | 0,26 | 1023,75 | 4,11 | 141,75 | |
| Sub Total | 214 | 27,86 | 119.996,10 | 20,98 | 20182,05 | 81,03 | 1108,80 | |
| Total | 768 | 100,00 | 571.888,80 | 100,00 | 24907,05 | 100,00 | 1108,80 | |
| Visita en 7 Días | 20 | 2,60 | 10.250,10 | 1,79 | 2825,55 | 11,34 | 185,85 | |
| Nunca Abonadas | 1 | 0,13 | 875,70 | 0,15 | 15,75 | 0,06 | 0,00 | |
| Inactivas | 40 | 5,21 | 23.536,80 | 4,12 | 5991,30 | 24,05 | 667,80 | |
| RMD | 1 | 0,13 | 491,40 | 0,09 | 69,30 | 0,28 | 3,15 | |
| Traspasos a RDF | 1 | 0,13 | 1.288,35 | 0,23 | 576,45 | 2,31 | 160,65 | |

Fuente: ADN Elektra

Anexo: 3

VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN EN CENTRALES DE RIESGO

Centrales de Riesgo.- es un sistema integrado de registros de riesgos financieros, crediticios comerciales y de seguros, conteniendo información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas del sistema financiero y de seguros.

Hay centrales de riesgo públicas y privadas como son: La Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), CERTICOM, INFOCORP, CREDITOS PERU, cuya finalidad es brindar información recolectada, procesada sobre el riesgo.

La información de riesgo usualmente comprende aquella relacionada a las obligaciones y antecedentes financieros comerciales, tributarios, laborales y de seguros, que tiene una persona natural o jurídica y que es necesario para evaluar su capacidad de endeudamiento y de pago.

Sus principales fuente de información es siempre pública, la SUNAT, la SBS, la CCL, la SUNAD e instituciones financieras, casas comerciales y empresas en general con las cuales se han celebrado convenios que aseguran la validez y actualización de la información.

Categorías de un Deudor:

1.- Categoría Normal (0).- Presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial. Cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones.

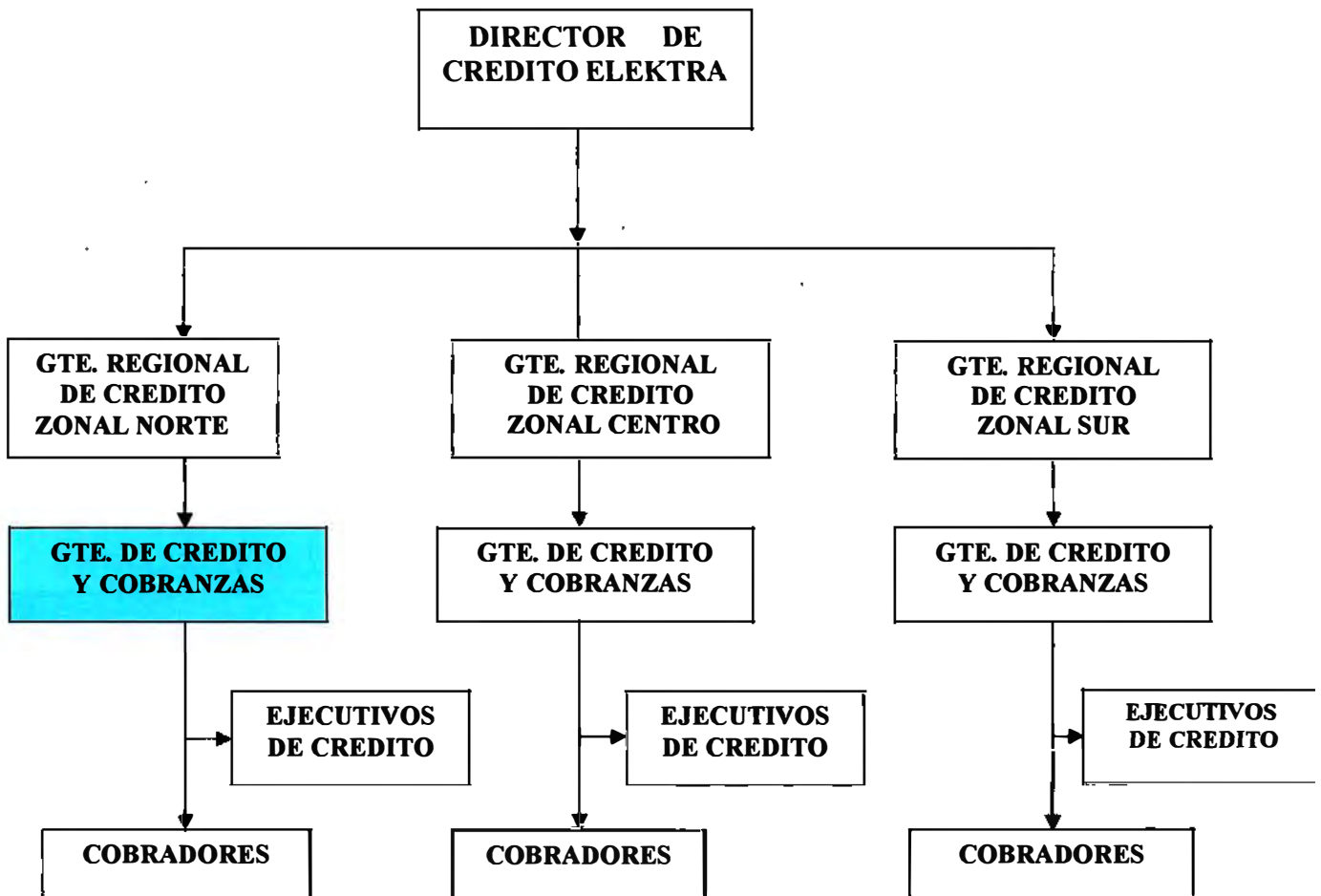
2.-Categoría con Problemas Potenciales (1).-Buena situación financiera y de rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial, el flujo de caja tiende a debilitarse para afrontar los pagos. Incumplimientos ocasionales.

3.-Categoría Deficiente (2).- Situación financiera débil y su flujo de caja asume pagos parciales de la deuda y sus intereses. 60 días < incumplimiento <a 120 días.

4.- Categoría Dudoso (3).- A 120 días < Incumplimiento < a 365 días. Tiene un alto nivel de endeudamiento.

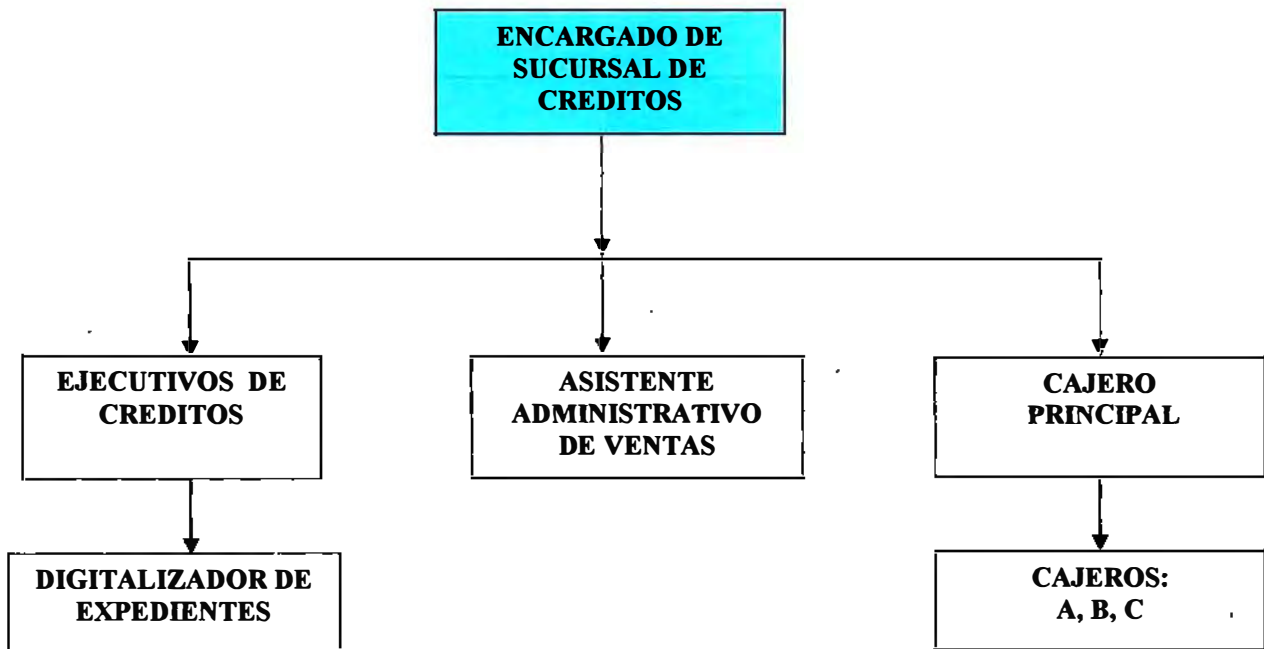
5.-Categoría Pérdida (4).- a 365 días < Incumplimiento. Deudas consideradas incobrables y se encuentran en estado de insolvencia.

Anexo N ° 4

**ORGANIGRAMA DE FUNCIONES
CREDITO ELEKTRA**

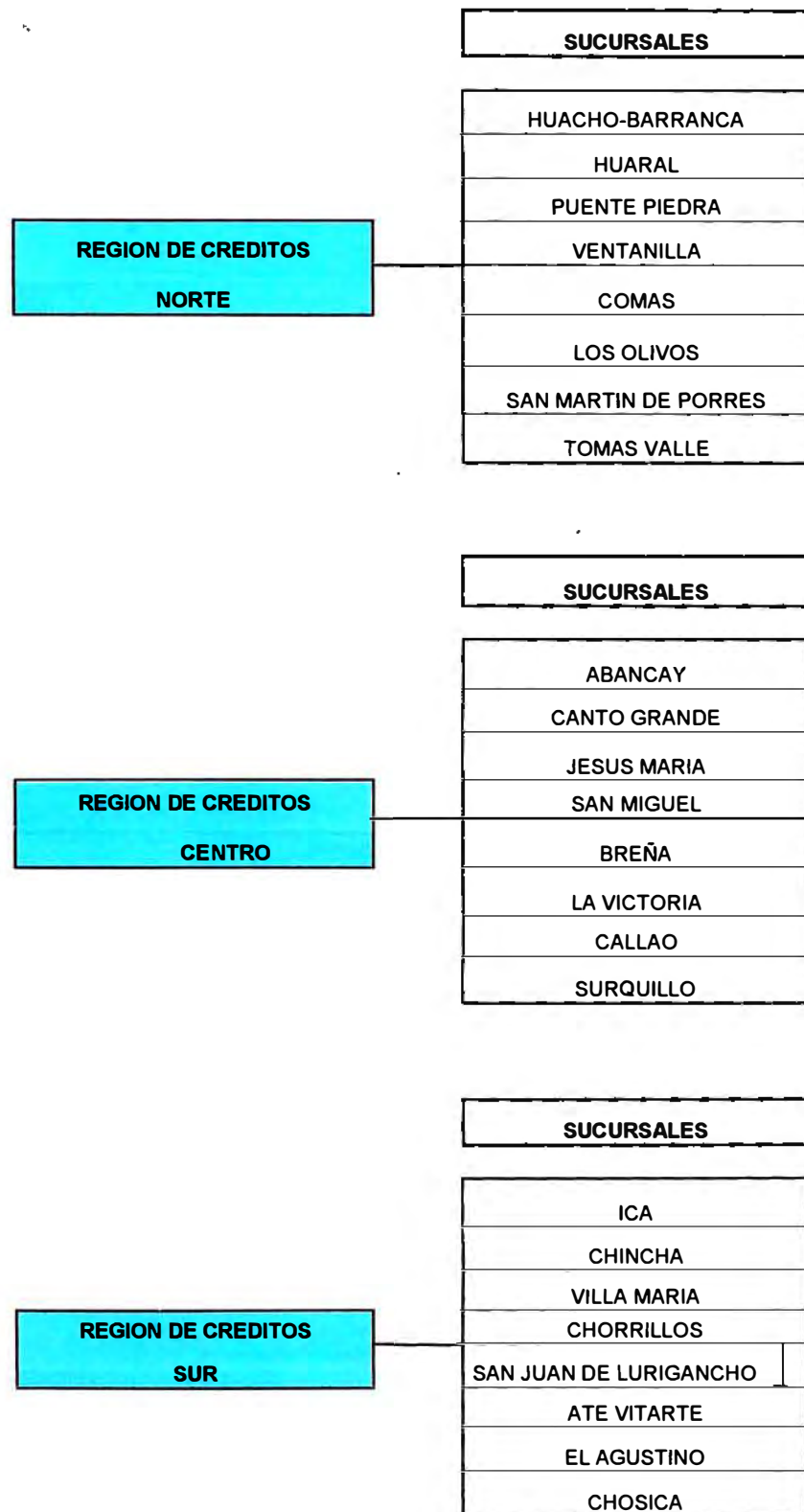
Fuente: Elaboración propia.

ORGANIGRAMA EN SUCURSAL DE ELEKTRA AREA DE CREDITOS



Fuente: Elaboración Propia.

Anexo N° 5:
SUCURSALES DE VENTAS CREDITO ELEKTRA PERU



Fuente: Elaboración Propia.

Anexo N° 6:

Modelos de Notificaciones

Notificación N° 1 (Carta de prevención para evitar mora)

Lima, de del 2005.

Señor:

Cuenta:

Presente.

De nuestra Consideración:

Por el presente le reiteramos el agradecimiento por haber preferido a nuestra Empresa en la compra de su producto.....y a demás para recordarle que en la medida que, no se ha aperscnado a un, al pago de su PRIMERA CUOTA semanal.

Informándole que a partir de la 2° semana de atraso se empieza a cobrar los intereses moratorios correspondientes, además añadirle que cada visita del cobrador tendrá un costo de S/.'7.00 por concepto de cobranza, los mismos que serán cargados al saldo total de su cuenta.

Solicitamos a usted se sirva acercar lo antes posible donde adquirió su producto luego de recibir la presente notificación y de esta manera exonerarle el pago por la gestión de cobranza realizada a su domicilio.

Atentamente,

Departamento de créditos y
Cobranzas.

Notificación N° 2 (Carta con presencia de atraso)

AVISO DE ATRASO MORATORIO

Lima, de del 2006

Deudor:

Cuenta:.....

Atraso:.....

Presente.

Me dirijo nuevamente a usted, mediante el presente comunicado por su INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE SUS CUOTAS, encontrándose en la actualidad con **3 semanas en atraso**, en este sentido, le invocamos acercarse a cumplir su obligación, de persistir se procederá al recojo de la mercadería, según lo estipulado en el contrato y se le informara a las centrales de riesgo inhabilitándolo como sujeto de crédito en el sistema financiero y comercial.

Se le otorga un plazo de 24 horas a partir de la recepción del documento, para regularizar su atraso incluyendo los gastos moratorios que esto amerita.

Atentamente,

Departamento de Créditos y
Cobranzas.

Notificación N° 3 (Cuenta calificada para protesto)

NOTIFICACION PREJUDICIAL

Lima, de del 2006

Señor (a):Aval:.....

Dirección:

Cuenta:.....

Atraso:.....

Presente.

Hacemos de su conocimiento que el compromiso adquirido con la empresa Electra del Perú s.a.c., hasta la fecha no ha cumplido con su obligación de pago, pese a los reiterados esfuerzos realizados por parte de nuestra área de cobranza.

En este sentido nos vemos en la obligación de **PROCEDER AL PROTESTO DE SU PAGARÉ** con el fin de iniciar las acciones correspondientes tanto al titular como al aval según sea el caso.

Por el presente, debe acercarse con suma urgencia a las oficinas del área legal sito en.....dentro del plazo de 24 horas de la recepción de esta notificación.

Atentamente,

**Departamento de Recuperación
De Fraudes-Área Legal**

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA

- Grupo Elektra Internacional. México. (Actualizado: 2004-2005)
Manual de Políticas y Procedimientos de Elektra Internacional.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática-INEI (2006)
Perú: Distribución Socio-Económica en Lima Metropolitana.
Tasa de Interés por Actividad Económica.
- Superintendencia de Banca y Seguros-SBS-(Dic. 2006)
Boletín Informativo Mensual de las tasas de interés de sistema Financiero y no
Financiero-Varios Números.
Información de la central de riesgo de la SBS- (ver anexo: 3)
- Giovanna Aguilar y Gonzalo Camargo. IEP.2003
“Análisis del Crédito en las Microfinanzas en el Perú”. IEP-2003
- Paulino Barragán Arque. Funcionario de la Sunat.(Noviembre 2005)
“Magnitud de la Economía Informal en el Perú”.
- Revista: BUSINESS. Economía y Negocios. (Marzo-Mayo.2005. Abril 2006)
- Revista: EMPRESA PRIVADA. (Marzo-Abril-Septiembre. 2005).
- Roque Martino. “Administración de Créditos y Cobranzas”.
3ra. Edición.1996.Editorial Cangallo s.a.c. Argentina.