



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la  
agencia Grau-retail Trujillo Año 2015.

---

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR**

**PÚBLICO**

**AUTORA:**

Ferrel Alfaro Deyli Karely

**ASESORES:**

Mg. Araujo Calderón Wilder

Dr. Augusto Ricardo Moreno Rodriguez

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Finanzas

**TRUJILLO-PERÚ**

**2016**

## **Página del jurado**

---

Mg. Araujo Calderón Wilder Adalberto

PRESIDENTE

---

Dra. Calvanapón Alva Flor Alicia

SECRETARIA

---

Dra. Baltodano Nontol Luz Alicia

VOCAL

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Por concederme conocer su palabra, todo lo que tengo es gracias a Él, por las fuerzas que me da de Seguir adelante y por encaminarme en el buen camino.

### **A mis padres y hermanos**

Raúl Ferrel y Deysi Alfaro, por su paciencia y apoyo en todo momento, por su corazón bondadoso, su inmensa paciencia y su amor hacia mí.

### **A mi abuelita**

Aurora Zavaleta, por estar al pendiente de mí, por confiar en mí y ayudarme a seguir con mis sueños y por su amor tan grande hacia mí.

# **Agradecimiento**

## **A Dios**

Por su amor incondicional, por las pruebas puestas a lo largo de estos años, pero aun así permitirme culminar mi carrera.

## **A mis padres**

Por inculcarme buenos valores y principios durante todo este tiempo.

## **A los docentes y asesores**

Por sus sabios conocimientos y por brindar la información necesaria para la culminación de esta investigación.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Deyli Karely Ferrel Alfaro, identificado con DNI N°70864641, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica

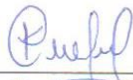
Así mismo, declaro bajo juramento que toda la información que se presenta en la tesis es veras y autentica

Igualmente se muestra que los autores tomados para esta investigación han sido citados y referenciados correctamente en la tesis.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Así mismo autorizo a la Universidad Cesar Vallejo publicar la presente investigación, si así lo cree conveniente

Trujillo, Diciembre del 2016



---

Deyli Karely Ferrel Alfaro

DNI N°: 70864641

## PRESENTACIÓN

Señores:

### **Miembros del Jurado**

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau-retail Trujillo Año 2015.

Finalmente someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos aprobados para obtener el título profesional de Contador Público.

Atentamente

La Autora

# Índice

Pág.

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad Problemática .....	10
1.2. Trabajos Previos: .....	11
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	14
1.4. Formulación del problema .....	20
1.5. Justificación del estudio .....	20
1.6. Hipótesis.....	21
1.7. Objetivos .....	21
II. MÉTODO .....	23
2.1. Diseño de investigación.....	23
2.2. Variables, Operacionalización .....	24
2.3. Población y muestra.....	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	25
2.5. Métodos de análisis de datos.....	26
2.6. Aspectos éticos.....	26
III. RESULTADOS.....	28
IV. DISCUSIÓN.....	38
V. CONCLUSIONES.....	41
VI. RECOMENDACIONES.....	43
VII. PROPUESTA .....	45
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	48



## Resumen

La presente investigación se llevó a cabo con el objeto de determinar el efecto de las causas de riesgo crediticio y la morosidad de la Financiera Crediscotia Agencia Grau – Retail Trujillo en el año 2015, realizándose una entrevista al asesor de créditos y consumo , utilizando una guía de análisis documental . Al mismo tiempo emplea un diseño no experimental de corte transversal, al analizar la documentación se determina que las causas de riesgo crediticio tanto internas como externas tienen un efecto directo sobre la morosidad, concluyendo que el efecto de las causas del riesgo crediticio y la morosidad es directo , como se muestra en los índices de morosidad que disminuyen de 7.15% a 6.68% , debido a que a medida de que se tenga en cuenta el cómo controlarlas este disminuirá , para mejorar estos resultados se tiene una propuesta de plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad en la Financiera .

**Palabras clave:** Riesgo, morosidad, crédito

## **Abstract**

This research was conducted in order to determine the effect of the causes of credit risk and delinquency Financial Crediscotia Agency Grau - Retail Trujillo in 2015, carried an interview with the credit counselor and consumption and using a document analysis guide. At the same time uses a non-experimental cross-sectional design, analyzing the documentation is determined that the causes of both internal credit risk and externally have a direct effect on delinquency, concluding that the effect of the causes of credit risk and delinquency is direct, as shown in delinquency rates decreasing from 7.15% to 6.68%, because as they consider how to control them this decrease, to improve these results have a proposed plan of credit risk reduce delinquencies in Financial.

**Keywords:** Risk, late payments, credit

# **INTRODUCCION**

# I. Introducción

## 1.1 Realidad Problemática

En la actualidad nos encontramos en un mercado sumamente competitivo y demandante, esto debido al crecimiento de las principales fuentes de comercio que existen en nuestro país. Si bien es cierto muchos de estas actividades comerciales se inician y perduran netamente con el capital del dueño, en muchos casos se hace uso de una entidad financiera que brinda recursos económicos que permiten cumplir las necesidades que en su momento desees cubrir. Es aquí donde nacen las entidades micro financieras que aun teniendo políticas de crédito muy marcadas gozan con una serie de facilidades al cliente con muchas opciones tales como: créditos, compra de locales, fideicomisos, apoyándose al crecimiento e induciéndote al camino de la formalidad.

Este sistema se encuentra expuesto directamente al riesgo crediticio, convirtiéndose en problemas de liquidez en un determinado tiempo si no se cuentan con las medidas de crédito necesarias. Sin embargo el principal problema que afrontan estas instituciones es la recuperación de créditos después de sus desembolsos pues existe la posibilidad del no cumplimiento por parte del deudor. Esta problemática se encuentra afectando actualmente a muchas instituciones, y proponemos un plan de riesgo para hacer frente a estas deficiencias que inciden en la rentabilidad de la empresa

En la ciudad de Trujillo existen muchas instituciones financieras cada una con diferentes políticas y dirigidas a diferentes rubros. La Financiera Crediscotia se dedica a la intermediación financiera, los asesores comerciales captan clientes para hacerles una evaluación para posteriormente asignarles un crédito.

En las instituciones financieras una de las principales fuentes de ingreso son el pago de créditos, es decir la recaudación que se obtiene de estos intereses. (Martínez ,2013) Esta recaudación de pagos se convierte en un componente importante para mejorar la rentabilidad de la Financiera, cuya ausencia limita el índice de mejora económica dentro de la empresa. De esta forma también se identifica que son muchos los clientes que no pagan en las fechas correspondientes, haciéndose acreedores a multas e interés moratorio volviendo cada vez más vulnerable su carga financiera.

Esta institución asocia capitales de depósitos de sus clientes con el propio para que en su conjunto sean usados en colocaciones y otras operaciones especialmente para las MYPES.

El problema fundamental que tiene la financiera Crediscotia es la recuperación de créditos después de haber sido desembolsados, pues existe la gran incertidumbre de saber si serán devueltos por parte del deudor.(Batodano 2014) Esto a causa de no contar con los recursos para hacer el pago, falta de experiencia por parte de propietario del negocio, incorrecto uso del dinero trayendo como consecuencia la morosidad que afecta la rentabilidad de la empresa.

Esta problemática a afectado en los últimos tiempos la situación económica de la financiera Crediscotia, que si bien es cierto percibe utilidades, su rentabilidad puede aumentar con un mejor control al momento de la evaluación. Se observa según datos históricos que el 30% de los clientes no pagan al día sus cuotas o se desentienden totalmente de esta deuda lo cual afecta directamente al sistema que lleva la financiera.

## 1.2 Trabajos Previos

Rubio (2010), Presentó su investigación en “La gestión del riesgo de crédito y su efecto en la morosidad en las instituciones de micro finanzas”. este trabajo presenta un diseño no experimental , teniendo como principal conclusión la importancia de un marco jurídico y normativo para las micro finanzas en los sistemas financieros , y entendemos que debe ser diferente según las características sociales, económicas y financieras del país o región en cuestión.

Pesantez (2012), en su investigación” Análisis financiero y evaluación d la gestión de riesgo de crédito de las cooperativas en la ciudad de Trujillo año 2008” , para optar el título de Ingeniero Financiero , Universidad de Cuenca en Ecuador en sus principales conclusiones nos dice según el estudio sus indicadores nos muestran que a lo largo del periodo de estudio se encuentra con un gran porcentaje de créditos no recuperados ,teniendo un promedio del diez por ciento durante el ciclo de análisis, por lo que se atribuye un promedio que de cada cien soles prestados a sus clientes, diez no son recuperados , mostrando deficiencias en colocación y seguimiento de los créditos.

Murillo (2012), en su investigación “ Administración de Riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá durante el periodo 2010 en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo en la ciudad de Huaraz , nos dice que es evidente el cumplimiento de las políticas de crédito reduciendo el nivel de morosidad, puesto a que solo en un treinta por ciento de socios no tienen conocimiento de las políticas de crédito, entonces se concluye que si hubiera una evaluación más profunda antes del desembolso del crédito a los socios , el margen de morosidad en la cooperativa reduciría.

Baltodano( 2014), en su investigación “Las políticas de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana en la ciudad de Chepén año 2012”, el diseño empleado es descriptivo ,en su trabajo analiza principalmente el riesgo crediticio y la morosidad como factor fundamental para varianza de la rentabilidad, concluyendo que la gran mayoría de trabajadores desconocen las políticas de evaluación de un crédito , las que son utilizadas y analizadas para reducir la mora.

Pretell (2014) en su investigación “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios y no socios en la cooperativa de ahorro y crédito San Lorenzo de la ciudad de Trujillo”, para optar por el título profesional de contador público en la Universidad Nacional de Trujillo, la investigación es de tipo descriptivo no experimental, tiene entre sus principales conclusiones que el riesgo queda inevitablemente ligado a la inseguridad sobre todo acontecimiento que se produzcan en un futuro pues no es posible eliminarlo.

### **1.3 Teorías Relacionadas**

#### Riesgo Crediticio

El riesgo crediticio es la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona .E l concepto se relaciona habitualmente con las instituciones financieras y los bancos, pero afecta también a empresas y organismos de otros sectores. (Artículo 2° - Resolución S.B.S. N°14353).

#### Importancia del riesgo

Una de las partes importantes del riesgo es la de proporcionar elementos de juicio que permitan identificar en términos de probabilidad que una variable se comporte de manera distinta a como inicialmente se había planteado y que

esto implique que ocurra una desviación de los rendimientos futuros esperados.

## Clasificación de Riesgos

### A. Riesgo financiero crediticio

Se presenta cuando las contrapartes están poco dispuestas o imposibilitadas para cumplir sus obligaciones contractuales.

Las Financieras de ahorro y crédito en función a sus actividad el principal riesgo al cual está inmerso es al riesgo crediticio, ya que tiene la posibilidad de que incurra en pérdidas y se disminuya el valor de los activos, como consecuencia de que sus deudores o contraparte fallen en el cumplimiento oportuno o cumplan imperfectamente los términos acordados en los contratos de crédito.

Es por ello que para su análisis se debe considerar las causas externas como internas.

#### a) Externas

La economía: Buen crecimiento implica menor desempleo y menor índice de calidad de cartera.

El sector: No siempre sigue el mismo camino de la economía.

La actividad económica del asociado: Factores socioeconómicos, por ejemplo cuando es empleado su situación económica está muy ligada a la salud financiera de la empresa donde labora.

#### b) Internas

Las Políticas: son responsabilidad de los consejos de Administración.

Riesgo Operacional

Estructura Organizacional

Riesgo Legal

La gestión del riesgo de crédito involucra el análisis del otorgamiento del crédito, en el cual se analiza los siguientes aspectos que son considerados clave para confiabilidad de la institución financiera.



### **1.3.1 Crédito**

Cuando hablamos de crédito es hablar en general del cambio de riquezas, esta puede ser de una presente a una futura, siempre y cuando esta esté basada en un estudio de confianza y previa evaluación de solvencia por parte del deudor.

#### **1.3.1.1 Características del crédito**

- Limitado
- Personal
- Intangible
- Basado en la confianza

#### **1.3.1.2 Tipos de créditos**

En nuestro entorno encontramos tipos de crédito pero suelen utilizarse más tradicionalmente los créditos comerciales al sector empresarial, de consumo y créditos hipotecarios.

##### **Crédito Comercial**

Llamamos crédito comercial al monto de dinero que otorga alguna entidad financiera a alguna empresa del tamaño que pueda ser para satisfacer algunas de las principales necesidades como puede ser un aumento de capital o alguna adquisición de activos fijos.

##### **Crédito de consumo**

Es llamado así por ser la disposición de dinero otorgada a que un determinado número de personas puedan hacer adquisiciones de bienes o de la misma forma puedan ser empleados para el pago de algún servicio. Este crédito al igual que cualquier crédito es pactado con un tiempo corto de pronto pago.

## Importancia del crédito

Es importante en la economía desde cualquier sea el punto de vista que pueda verse, pues es un factor fundamental para reactivación económica y es una forma más eficaz para el desarrollo económico.

## Principios Fundamentales del crédito

Villacorta (2001) En su investigación nos dice que después de un breve interloquio con el prestatario, el oficial de créditos deriva el balance al departamento de créditos para su análisis. Este análisis forma parte integral de la evaluación crediticia conducente a una decisión final. Adicionalmente a los coeficientes necesarios y los datos estadísticos se desarrolla la siguiente información:

- Efectúa la gerencia grandes gastos y se asigna altos salarios de su patrimonio.
- El capital en giro provee adecuada protección a los acreedores.
- Existe suficiente patrimonio en el negocio en relacional monto de préstamos recibidos
- Hay impuestos atrasados pendientes de pago.
- Cuál es el volumen de las obligaciones
- Cuál es su fuente de ingresos.

## Decisión

Ahora es el momento de tomar una decisión .La decisión se basa en un adecuado análisis crediticio y un profundo análisis de balance, de la información financiera obtenida. El riesgo inherente al factor humano, tanto por parte del oficial de créditos como del prestatario, juegan un papel decisivo en el análisis de todos los hechos. Analizar los créditos en, para ser completo, no debe ser

superficial, para que las condiciones reales y no las aparentes del solicitante del préstamo puedan ser desentrañadas. Siempre y cuando sea sana la gerencia el préstamo va a poder finalizar de la mejor manera.

### Superintendencia del Mercado de valores

(SBS, 2014) Es un organismo público y descentralizado del Perú, siendo su principal finalidad promover el mercado de valores, velar por el adecuado manejo de empresas y normas de contabilidad.

### Clases de Sistema Financiero

#### Sistema financiero bancario

- BCR
- Banco de la Nación

#### Sistema financiero no bancario

- Financieras
- Cajas Municipales
- Cajas rurales

### **1.3.2 Riesgo**

Se define como la posibilidad de que se sufra algún daño económico, este daño puede ser ocasionado por diferentes factores como puede ser la inseguridad de la forma en que presenta las variables a futuro que no se pueden determinar.

Huertas, (2008). Gestión y desarrollo

“Tipos de riesgo” (p. 273).

Nos da a conocer algunas de las principales clasificaciones del riesgo financiero

Riesgos financieros

- Riesgo crediticio
- Riesgo de liquidez
- Riesgo de mercado
- Riesgo de insuficiencia patrimonial

### **1.3.2.1 Riesgo crediticio**

(Huertas 2005) nos dice que “Es expresado de una forma sencilla, si pensamos en la posibilidad que su pago no sea dado o cancelado en el tiempo y acuerdos pactados al momento del desembolso” (p.75).

La colocación de fondos en operaciones de crédito también respalda el hecho de asumir el riesgo que el fondo utilizado no sea recuperado de acuerdo a las estipulaciones dadas en el desembolso del crédito, es esto entonces que trae como efecto deficiencias en la liquidez y en la rentabilidad.

Entonces la evaluación del riesgo se basa en conocer, la probabilidad de que lo convenido al momento de iniciar la operación no se cumpla.

La prolongación de tiempo para el pago de préstamos es la actividad primaria de la mayoría de bancos. Esta actividad requiere que los bancos juzguen la confiabilidad de crédito de sus prestatarios.

La calidad de la cartera de los préstamos es el riesgo crediticio, que depende básicamente de dos grupos de factores:

Factores internos.- que dependen directamente de la administración propia y/o capacidad de los ejecutivos de cada empresa.

Factores externos.- que no dependen de la administración, tales como inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, etc. aquí aparece como importante el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que comprometan la capacidad de pago de los prestatarios.

Este riesgo se mide por las pérdidas netas de créditos.

1.- Volumen de créditos: a mayor volumen de créditos, mayores serán las pérdidas por los mismos.

2.- Políticas de créditos: cuanto más agresiva es la política crediticia, mayor es el riesgo crediticio.

3. - Mezcla de créditos: cuanta más concentración crediticia existe por empresas o sectores, mayor es el riesgo que se está asumiendo. Por ello se ha determinado que solamente el 20% del patrimonio de una institución financiera puede prestarse a un grupo económico o persona natural o jurídica, con el fin de precautelar la salud de los bancos y entidades financieras.

4.- Concentración geográfica: económica, por número de deudores, por grupos económicos y por grupo accionario: por ello no hay duda que cualquier tipo de concentración de cartera aumenta el riesgo de una institución financiera.

### 1.3.3 La morosidad.

Según Brachfield (2000) Es el incumplimiento o demora en la realización de pagos de los créditos que se le otorgó previamente.

Existen diversas causas según Saurina (1998), que originan la mora, pueden ser:

- Factores macroeconómicos: como la quiebra de una entidad o falta de liquidez, incremento de endeudamiento, etc.
- Factores microeconómicos: entidades que tiene políticas de colocaciones o préstamos mayores puede que presenten mayor tasa de morosidad. Rapidez en el incremento de créditos en una entidad financiera, dificultad de la institución financiera en supervisar y controlar a sus numerosas agencias.

#### 1.3.3.1 Índice de morosidad

El índice de morosidad es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total .Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.

$$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}} = IMOR$$

#### 1.3.3.2 Provisiones.

El sistema de provisiones cubre el riesgo crediticio, es un monto que se coloca en gastos reconociendo que existe un riesgo en la entidad

## 1.4 Formulación el problema

¿Cuáles son las causas del riesgo crediticio que tienen un efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau -Retail Trujillo 2015 ?

## 1.5 Justificación del estudio

Según criterios de Hernandez, Fernandez y Baptista (2010, pp 40-41). La presente investigación se justifica de la siguiente manera:

**Conveniencia.** La presente investigación es realizada con el propósito de evaluar el efecto del riesgo crediticio en la morosidad de la financiera Crediscotia, siendo necesaria para disminuir el margen de riesgo en los créditos, analizando y conociendo las diferentes percepciones de los clientes en cuanto al conocimiento de estas.

**Relevancia social.** Esta investigación contribuye a mejorar en la toma de decisiones y mejorar las estrategias y su efecto en la aplicación del riesgo crediticio, y así mismo disminuir la morosidad, con los buenos resultados este se refleja en el aumento de rentabilidad y de adquisiciones de la financiera Crediscotia, permitiendo también que más personas puedan acceder a este tipo de créditos.

**Implicaciones prácticas.** Los resultados contribuirán con mejorar las decisiones que se toman en la financiera Crediscotia , de esta forma hacer mejoras en su estrategia para la efectiva aplicación de políticas de crédito y no caer en morosidad. Estos cambios son una práctica de procedimientos y estrategias que deberán cumplir los clientes ligados a la gestión crediticia,

cuya práctica sana permite disminuir los índices de morosidad y un conocimiento más amplio por parte de los clientes antes del desembolso.

**Valor teórico.** Esta investigación pretende lograr minimizar los riesgos crediticios en la Financiera Crediscotia aplicando adecuadamente las políticas de crédito, del mismo modo pretende ser muestra, a nivel regional, local que tengan un problema común.

**Utilidad metodológica.** Este estudio nos permite analizar y relacionar tanto el riesgo crediticio como la situación financiera en que se encuentre la empresa, minimizando el riesgo crediticio que abarque cada una de estas, permitiendo así competir en mayores condiciones con las demás instituciones financieras. Se regirá aplicando el método científico, utilizando herramientas para la recopilación de datos como son la entrevista y análisis documentario.

## **1.6 Hipótesis**

Las causas del riesgo crediticio que tienen efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la Agencia Grau- Retail Trujillo año 2015 son Externas e Internas.



## **1.7 Objetivos**

Objetivo General:

- Determinar el efecto de las causas del riesgo Crediticio en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la Agencia Grau – retail Trujillo 2015.

Objetivos Específicos:

- Identificar las causas internas del riesgo crediticio de la Financiera Crediscotia en la Agencia Grau – retail Trujillo 2015.
- Identificar las causas externas del riesgo crediticio de la Financiera Crediscotia en la Agencia Grau – retail Trujillo 2015.
- Analizar el índice de morosidad en la Financiera Crediscotia en la Agencia Grau – retail Trujillo 2015.

# **METODO**

## **II. Método**

### **2.1 Diseño de Investigación**

#### **2.1.1 Tipo de investigación**

Se ha utilizado un tipo de investigación según la fin que persigue: Aplicativa porque para realizar esta investigación se han utilizado conocimientos preestablecidos, según la técnica de contrastación: No Experimental – transversal porque el trabajo se efectúa sin la modificación de las variables, sólo se observan en su contexto natural para analizarlo posteriormente; y de acuerdo al régimen de investigación: Orientada porque el tema a tratar es de interés social y económico de la organización a investigar.

#### **2.1.2 Nivel de investigación**

Se ha utilizado un nivel de investigación correlacional porque su propósito es saber la relación o nivel de asociación que existía entre dos variables (Causas del riesgo crediticio y la morosidad).

#### **2.1.3 Diseño de investigación**

Finalmente se ha utilizado un diseño No experimental, correlacional y de forma transversal.

### **2.2 Variables y operacionalización**

Variable independiente: Causas del Riesgo Crediticio

Variable dependiente: Morosidad

## 2. 1.2 Operacionalizacion de variables

Tabla 2.1

Operacionalizacion de variables de la investigación.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable independiente</b> Causas del Riesgo crediticio	Huertas( 2005) Nos dice que expresado de una forma sencilla, es pensar en la posibilidad que su pago no sea dado o cancelado en el tiempo y acuerdos pactados al momento del desembolso (pp.75).	En el estudio de esta variable el riesgo crediticio se mide mediante análisis documental y una entrevista (directivo de la empresa y personal involucrado).	-Volumen de crédito. -Políticas de crédito. Concentración geográfica, económica. -Riesgo operacional -Riesgo legal	Nominal
<b>Variable independiente</b> Morosidad	Brachfield (2000) Nos dice que es la imposibilidad de cumplir con lo pactado por la ley o con una obligación contraída previamente.(pp.147)	El estudio de esta variable se mide mediante análisis documental.	- Índice de morosidad	Razón

## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1 Población**

Financiera Crediscotia de la Ciudad de Trujillo

### **2.3.2 Muestra**

Financiera Crediscotia Agencia Grau -Retail de la ciudad de Trujillo  
año 2015.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnicas**

Las técnicas de análisis usadas en esta investigación son:

- Análisis documentario
- Entrevista

Instrumentos

Los instrumentos utilizados en esta investigación son:

- Guía de análisis documentario
- Guía de entrevista

### **2.4.2 Validación y confiabilidad del instrumento**

Los instrumentos considerados para esta investigación son la guía de análisis documentario, cuestionario y entrevista; formada por ítems de información exacta, la cual será validada por un profesional, en este caso contador público colegiado con especialidad en Finanzas quien dará un visto bueno previa revisión y con algunas indicaciones de corrección.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

En esta investigación se procesará la información mediante Microsoft Excel 2015 en el caso de la encuesta, seguidamente la elaboración de gráficos, tablas y poder identificar las causas del riesgo crediticio de los clientes de la Financiera Crediscotia y las probabilidades que tengan de caer en morosidad.

# **RESULTADOS**

### **III Resultados**

En este capítulo se muestra la determinación de la relación de los procedimientos de las causas del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Financiera Crediscotia ,a través del análisis documental para conocer cuál es la forma correcta de reducir el riesgo dentro de una unidad ,a través del análisis documental para conocer cuál es la forma correcta de identificar el riesgo dentro de esta entidad, a través de técnicas especializadas que aplica esta auditoria , y especificar las causas internas y externas del riesgo crediticio . Toda la información y datos de los resultados son verídicos obtenidos de la Financiera Crediscotia , y la Superintendencia de Banca y Seguros .

La financiera cuenta con personal responsable exclusivamente de comunicar, en forma directa al directorio sobre cualquier acción insólita o extraña que pudiera tener relación con algún tipo de fraude, elaborar también el informe con respecto al reglamento emitido por la entidad y la SBS.

#### **4.1 Generalidades de la empresa**

Crediscotia Financiera S.A. se constituyó mediante escritura pública de fecha 9 de Agosto de 1994, bajo la denominación de Banco del Trabajo S.A. El 15 de Julio de 2008 Scotiabank Perú adquirió del Grupo Altas Cumbres (Chile) el 100% de las acciones representativas del capital social del Banco del Trabajo a través de la Rueda de Bolsa de Valores de Lima.

En la Junta General de Accionistas de fecha 12 de Setiembre de 2008se acordó su conversión a empresa financiera, modificándose su denominación social por la de “Crediscotia Financiera S.A” y su estatuto social, lo cual conllevó la modificación de su objeto social, con miras a mantenerlo como un canal especializado del Grupo Scotiabank Perú para la



atención de clientela de crédito de consumo, así como para la realización de préstamos a favor de pequeñas empresas y negocios.

**Misión:** Dar acceso a soluciones financieras, sencillas, oportunas y flexibles que mejoren la calidad de vida de las familias y segmentos emergentes del Perú.

**Visión:** Ser líder en la solución de necesidades de consumo y emprendimiento en el Perú.

#### 4.2 Causas internas del riesgo crediticio de la Financiera Crediscotia en la Agencia Grau – Retail Trujillo año 2015.

Para desarrollar el primer objetivo se realizó una entrevista al Funcionario de Crédito y Consumo de la Financiera.

Se comprobó que la Financiera estandariza un posible estudio de las principales causas internas por las que los clientes en varias ocasiones caen en morosidad. Con estos datos han podido realizar algunas modificaciones en el manejo interno del proceso de un crédito con el fin de que el índice de morosidad disminuya progresivamente.

Se puede observar que gracias a la identificación de estas causas internas , su índice de morosidad disminuye y al disminuir se obtiene un efecto directo de estas sobre la morosidad , lo que es esencial en la Financiera tener un menor número de clientes en su cartera atrasada para poder seguir con su actividad económica como Financiera.

**Tabla 3.1** : *Identificar las causas Internas de Riesgo Crediticio en la Financiera  
Crediscotia agencia Grau- Retail - Trujillo*

PREGUNTA	RESPUESTA	OBSERVACION	EVIDENCIA
<p>¿La financiera Crediscotia tiene establecidas las posibles causas de riesgo crediticio dentro de la empresa?</p>	<p>En la actualidad la Financiera Crediscotia se rige a ciertos datos arrojados a estudios que hace todo el grupo Scotiabank , en donde de cierta forma estandariza algunas posibles causas y son :</p> <p>1.- Políticas de crédito: Flexibilidad en el manejo de las políticas al momento del otorgamiento del crédito por parte de los Asesores de crédito y verificadores a los posibles clientes.</p> <p>2.- Zonas de atención: La financiera actualmente se encuentra haciendo convenios con</p>	<p>Hay cierta flexibilidad al momento del otorgamiento del crédito por parte de los asesores por comisionar, que muchas veces no son muy rígidos evaluando la condición del cliente.</p> <p>Es importante la asociación con otras entidades bancarias con el fin de que al cliente le resulte más fácil encontrar un canal de atención para poder cumplir con sus obligaciones.</p>	<p>Detallado en el registro anual de la Financiera Crediscotia</p>

---

entidades  
bancarias ,  
para el  
posicionamiento de  
módulos en donde  
se haría el pago de  
su deuda en la  
fecha indicada,  
dejando atrás  
el pensamiento de  
escasez de lugares  
de pago, para caer  
en mora en un  
futuro.

### 3.- Zonas

#### Peligrosas:

Sabiendo que la  
principal actividad  
de la financiera es  
el otorgamiento de  
créditos, esta  
institución ha  
trazado zonas en  
las que los  
verificadores no  
pueden recurrir,  
por lo que no se le  
otorgaría el crédito  
aunque cuente con  
los demás  
requisitos

---

---

solicitados.

4.- Falta de capacitación a asesores de crédito y administrativos:  
Es considerada una causa puesto a que el personal involucrado muchas veces desconoce la información que se le debe dar a los clientes.

---

¿A partir de que monto de crédito su evaluación lo efectúa la unidad de riesgos?	En la etapa de evaluación la unidad de riesgos participa en todo el proceso de otorgamiento de crédito del segmento mayorista, en el minorista opina cuando tienen un endeudamiento mayor a 20 UIT, para operaciones especiales a partir de 15 UIT; además esta unidad emite	Los créditos son separados según los días en morosidad, y se asigna un diferente porcentaje de morosidad.	Detallado en el Manual de riesgos de la Financiera
--	--	---	--

---

---

opinión en créditos a partir de S/30,000.00 cuando un cliente reporta mucha deuda.

¿La entidad cuenta con un departamento de recuperaciones de crédito?

La financiera Crediscotia tiene el respaldo del departamento de recuperaciones encargado de brindar asesoría y gestionar a los clientes con créditos vencidos. Cuando no logra darse el pago de la deuda, la Financiera vende la deuda a SCI, empresa del grupo Scotiabank de esta forma logra recuperar parte de lo prestado.

El respaldo que tiene por una entidad del grupo Scotiabank es dependiendo de la cantidad de dinero que el cliente este con deuda.

Detallado en el manual de unidad de riesgo de la Financiera

---

¿Cómo minimizan el riesgo con las políticas internas de la unidad de riesgos	En el año 2015 las reglas de créditos variaron para las nuevas colocaciones, siendo más estrictas en su otorgamiento, además se automatizó los controles para las operaciones especiales con el objetivo de que se cumplan; también se dispuso que los riesgos identificados deben ser reportados al comité de riesgos	Detallado en el manual de políticas de crédito de la Financiera
--	--	---

---

Nota: Se identifica las causas internas de la Financiera Crediscotia, con la finalidad de observar el efecto sobre la morosidad.

### 3.2 Causas externas del riesgo crediticio de la Financiera Crediscotia en la Agencia Grau – Retail Trujillo año 2015.

Para lograr el segundo objetivo se desarrolló una entrevista a un asesor de crédito. En esta entrevista se toman ideas del asesor de crédito, quien con la experiencia en el área de crédito y riesgo de crédito puede brindar opiniones que ha logrado identificar en su trabajo. Comprobándose que algunas de estas causas externas tienen un efecto muy marcado en la Financiera lo que logra que en algunos casos si no son tomados en cuenta provoque un aumento en los índices de morosidad de la Financiera.

*Tabla 3.2 Identificar las causas Externas de Riesgo Crediticio en la Financiera Crediscotia*

<b>Causas Externas</b>	<b>Comentario</b>
<b>Sobreendeudamiento</b>	El cliente mal asesorado a veces presta más de lo que puede pagar y esto a futuro trae consecuencias como el no pago de sus obligaciones, sin embargo escapa de las manos de la Financiera el saber cuál será la actitud del cliente frente a estas situaciones.
<b>TECA( Tasa efectiva capitalizable anualmente)</b>	La Financiera no brinda créditos a personas que tengan deuda en Banco Azteca por la posibilidad de preferir pagar esa deuda por los altos índices de interés.
<b>Tipo de cambio</b>	Muchas veces el comportamiento del dólar hace que no se quieran dar los créditos.
<b>Libre Mercado</b>	La libertad de fijar tasas para compra de deuda, hace que los clientes busquen mejores promociones y decidan irse de la entidad con la que actualmente haya estado trabajando.

Nota: Se identifica las causas externas de la Financiera Crediscotia, con la finalidad de observar el efecto sobre la morosidad.



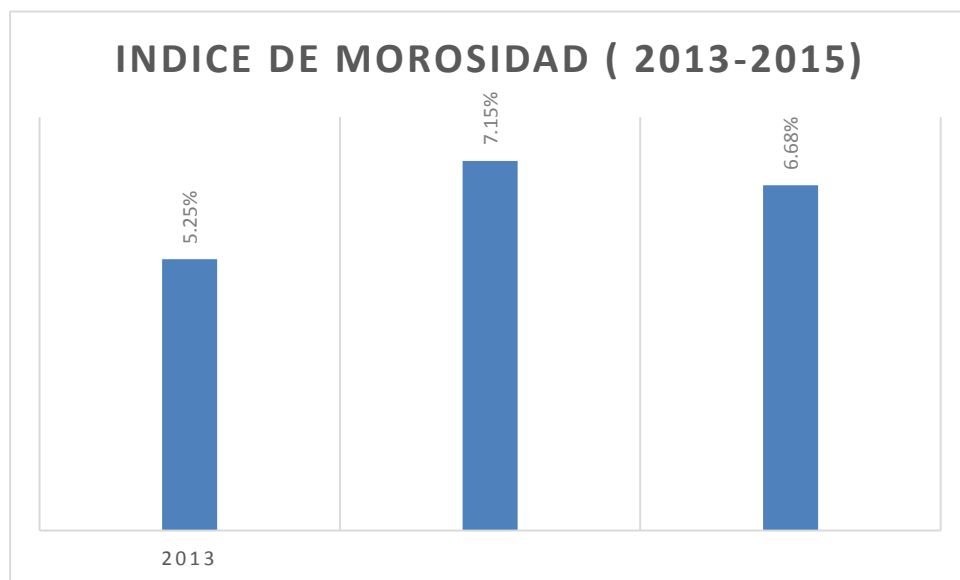
3.3 Analizar el índice de morosidad en la Financiera Crediscotia de la Agencia Grau- Retail Trujillo año 2015.

Para el desarrollo del tercer objetivo se realizó un análisis e interpretación de la Memoria Anual de la Financiera con sus principales indicadores, para poder analizar el índice de morosidad del año 2015.

Análisis e interpretación del índice de morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau- Retail Trujillo del año 2015.

En la memoria anual del anexo N°3 obtenido de la Financiera Crediscotia se observa que el índice de morosidad para el año 2015 registraron una disminución de 0.47%, con respecto al año 2014 representado por un 3.36% en relación al año anterior, esto debido a la flexibilización y seguimiento de las políticas de crédito, zonas de cobranza y mayor información a los asesores de crédito que son algunas de las causas del riesgo crediticio.

**Figura 1:** Variación de morosidad del periodo 2013-2015) de la Financiera Crediscotia .



Fuente: Pagina web de la Financiera Crediscotia

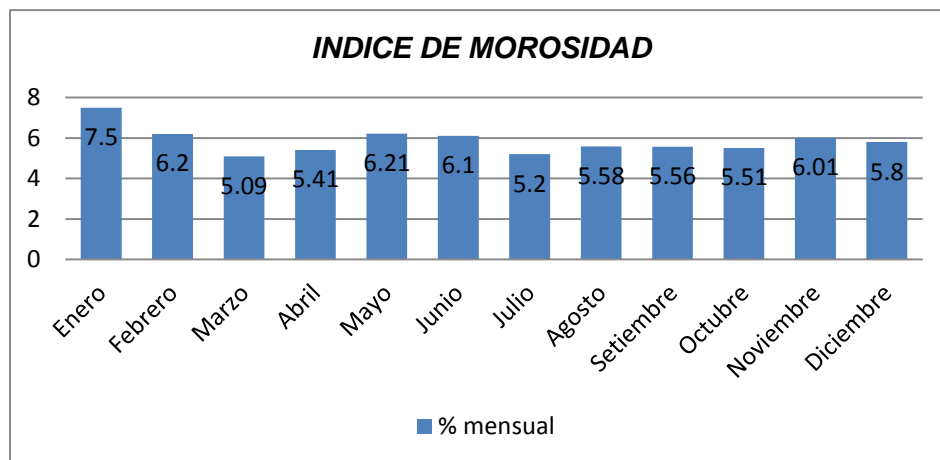
**Nota:** Se observa que la morosidad en el año 2012 ha sido menor en comparación con los otros años.

Analizamos el índice de morosidad de una forma más específica, y observamos que el índice de morosidad de la Financiera en un análisis mensual nos arroja que en los meses de marzo, Julio y Diciembre tienen un menor porcentaje de atrasos en sus pagos.

Los índices de morosidad disminuyeron de 7.89% a 7.5% respectivamente en relación al año anterior en el mes de Enero, aunque es el mes que tiene una mayor intensidad de cartera atrasada, si la comparación es mensual se deja ver la diferencia de su disminución en un 0.39%. Esto debido a la temporada que por campaña los clientes suelen endeudarse un poco más de lo común.

En el mes de Marzo, podemos ver un cambio más notorio en el índice de morosidad, pues varía entre 5.09% y 6.01% de un año a otro, indicando una variación de un 0.92% de avance al recuperar la cartera atrasada, dejando así notar el efecto y relación que hay entre las causas del riesgo crediticio y la morosidad de la Financiera.

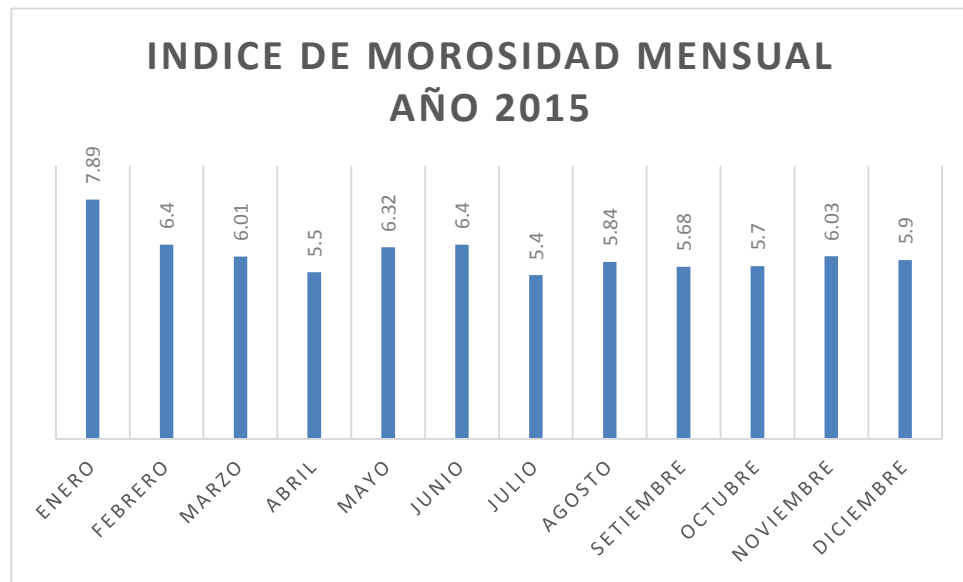
**Figura 2:** Morosidad mensual del año 2015 de la Financiera Crediscotia Agencia Grau- Retail



*Fuente:* Pagina web de la Financiera Crediscotia

**Nota:** El comportamiento porcentual es variado, en el mes de Marzo es menor el porcentaje de morosidad, a diferencia de Enero que es el mes con mayor índice de morosidad.

**Figura 3 : Morosidad mensual del año 2014 de la Financiera Crediscotia  
Agencia Grau –Retail Trujillo año 2015.**



Fuente: Pagina web de la Financiera Crediscotia

**Nota:** El comportamiento porcentual es variado, en el mes de Julio es menor el porcentaje de morosidad, a diferencia de Enero que es el mes con mayor índice de morosidad.

3.4 Determinar el efecto de las causas del riesgo Crediticio en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la Agencia Grau – retail Trujillo 2015.

Todas las causas de riesgo crediticio, crean en efecto en los índices de morosidad de la financiera, por lo que se deduce que solo la regulación y ajuste de alguna de estas, de la mano con ideas de mejora y planes de contingencia en el caso de hechos no controlables por la institución hace posible su mejora.

**Tabla 3.3** Evaluación del Cumplimiento de los indicadores de Riesgos de credito y su efecto en la Morosidad de la Financiera Credicotia agencia Grau de Trujillo.

<b>N°</b>	<b>INDICADOR</b>		<b>SE CUMPLEN</b>	<b>% CUMPLIMIENTO</b>
<b>1</b>	Número de personas responsables del proceso para la otorgación del crédito.	5	4	80%
<b>2</b>	Número de funciones de la unidad de riesgo.	5	2	40%
<b>3</b>	Numero de riesgos internos y externos que afectan a la empresa.	0	0	0%
<b>4</b>	Número de procedimientos que determinan el grado del riesgo del crédito aceptado	5	4	85%
<b>5</b>	Número de procedimientos para el tratamiento de los créditos concedidos con	5	3	75%

riesgo crediticio.			
<b>6</b>	Numero de actividades de control de cumplimiento de políticas u estándares establecidos	1	100%
<b>CUMPLIMIENTO PROMEDIO</b>			<b>63.33%</b>

Nota: Nos detalla que el riesgo de Crédito tiene un cumplimiento de la mayoría de sus procedimientos y políticas establecidas llegando en algunos indicadores a cumplirlos al 100% y en otros solo al 40%, el promedio de cumplimiento resultó en un 63% aproximadamente.

En el caso de las políticas de créditos hacer una reestructuración y ajustes en su disposición, que ayude a poder filtrar de una forma más conveniente a la Financiera ,del mismo modo los canales de atención que se utilizan en las actualidad sean más acogibles y más persuasivos al cliente, donde no pueda tener la excusa de no pagar a tiempo con su obligación por que no encontraba un lugar cercano de pago.

Del mismo modo cuando se otorga un crédito la evaluación por zona en que se va a desembolsar un crédito debe ser muy minuciosa, pensando en la no querida posibilidad de a futuro querer ir a cobranza sea un área temible para que el encargado de cobranzas pueda desarrollar su trabajo.

Y en todas estas causas mencionadas es importante rescatar la gran labor humana que pueden desempeñar los asesores comerciales, quienes deben ser las personas más capacitadas por la responsabilidad de ser el primer mediador para que se pueda llevar a cabo el crédito.

### **3.5 Contratación de hipótesis**

Las causas del riesgo crediticio tienen un efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la Agencia Grau- Retail Trujillo año 2015.

La hipótesis es aceptada puesto que al momento de analizar los resultados obtenidos por la Financiera, se pudo evidenciar que en el año 2015 tuvo un menor índice de morosidad con un 6.68% a comparación del año 2014 que se obtuvo un 7.15%, es decir supera esta cifra, por lo que se concluye que al poner más énfasis en la regulación o flexibilidad de las causas del riesgo crediticio se disminuye la morosidad. Ayudando de esta forma a que la Financiera recaude rápidamente lo prestado, invirtiendo más en su capital de trabajo, siendo uno de sus objetivos tener un menor índice de morosidad.

Por los resultados obtenidos en dicha investigación y por los motivos ya expuestos se acepta la hipótesis.

# **DISCUSSION**

## IV Discusión

Como primer punto se identificó a través de la entrevista realizada las causas internas del riesgo crediticio que afectan a la morosidad, identificando como causas el manejo de política de créditos, zonas de atención, las zonas no cubiertas por el personal de la Financiera para otorgamiento de créditos y la falta de capacitación a los asesores de crédito y administrativos.

Así también se identificó las causas externas de riesgo de crédito que afectan a la Financiera, determinando que son causas el sobreendeudamiento, número de entidades bancarias, el tipo de cambio, libre mercado, causas las cuales afectan notoriamente el nivel de morosidad de los clientes porque son hechos que escapan de sus manos y no son fáciles de controlar.

Con respecto al análisis de morosidad, se analizó la memoria anual de la Financiera del año 2015, en la cual se determinó que a medida que se toman en cuenta las causas de riesgo disminuye el porcentaje de morosidad. Vemos el cambio de año a año y la disminución de un 0.47% en el índice de morosidad, esto debido a que se toman en cuenta estos indicadores para mejorar su situación.

Después de determinar las causas del riesgo crediticio y el efecto que tiene en la morosidad, se tiene como propuesta un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad en la Financiera Crediscotia Agencia – Grau retail - Trujillo., con el objetivo de analizar el riesgo de la cartera, el entorno interno y externo, donde ayudará a la Financiera a tener mejores resultados económicos.

Esta discusión confirma lo investigado por Pretell(2014) en su investigación “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios y no socios en la cooperativa de ahorro y crédito San Lorenzo de la ciudad de Trujillo”, donde realizó una investigación descriptiva, después de realizar una encuesta a los socios concluye que a pesar de no aplicar los procedimientos crediticios muy convenientemente, no cabe duda que el nivel organizacional es muy aceptable, y uno de sus aciertos es contar con personal altamente calificado gracias a sus campañas periódicas de capacitación.

También confirma lo investigado por Murillo (2012), en su investigación “Administración de Riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la



Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá durante el periodo 2010 en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo en la ciudad de Huaraz, donde concluye que:

Es evidente el cumplimiento de las políticas de crédito reduciendo el nivel de morosidad, puesto a que solo en un treinta por ciento de socios no tienen conocimiento de las políticas de crédito, entonces si hubiera una evaluación más profunda antes del desembolso del crédito a los socios , el margen de morosidad en la cooperativa reduciría.

Esta discusión coincide con Saurina (1998), donde nos dice que pueden existir diversas causas que afecten en la morosidad de la Financiera y pueden ser:

- Factores macroeconómicos: como la quiebra de una entidad o falta de liquidez, incremento de endeudamiento, etc.
- Factores microeconómicos: entidades que tiene políticas de colocaciones o préstamos mayores puede que presenten mayor tasa de morosidad. Rapidez en el incremento de créditos en una entidad financiera, dificultad de la institución financiera en supervisar y controlar a sus numerosas agencias.

Todas estas causas se pueden presentar de diferente forma, y se ajustan a la realidad que esté pasando la Financiera en ese momento.

# **CONCLUSIONES**

## V. Conclusiones

1. Las causas del riesgo crediticio como la falta de políticas de crédito y la falta de capacitación a los asesores de crédito son las principales causas que afectan a la morosidad de la Financiera , esto debido a que es la paso principal para la apertura de crédito y su efecto se ve al momento de hacer los pagos en las fechas indicadas , que por motivo de una mala evaluación en algunos casos los clientes caen en morosidad.
2. Las causas internas de riesgo crediticio son posibles de ajustarlas, estudiarlas, con el fin de que no causen dificultades a los clientes y por lo contrario sean beneficiosas a la Financiera.
3. Las causas externas de riesgo crediticio no son fáciles de controlar, porque dependen de factores ajenos a la Financiera pero el efecto que causan en la morosidad es notorio y cambiante según estas desarrollen.
4. Se ha propuesto un plan de riesgo para disminuir la morosidad de la Financiera Crediscotia , con la finalidad de propagar el pago de la cartera atrasada y generar beneficios en el financiamiento de la deuda.

# **RECOMENDACIONES**

## **VI Recomendaciones**

1. Se deben implementar medidas que ayuden a evitar incidir en morosidad en la Financiera.
2. Debería existir un área de gestión de riesgos, para que este más pendiente de las dificultades que se presentan.
3. Tener algún plan de contingencia para causas de riesgo no predecibles para que a futuro ayude a prevenir y saber enfrentar algún tipo de riesgo que pueda darse en la Financiera.
4. Seguir con la propuesta menciona con el fin de lograr los objetivos propuestos, para un mejor desempeño y minimización del riesgo en la Financiera.

# **PROPUESTA**

## **VII Propuesta**

Propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de la Financiera Crediscotia de la Agencia Grau- Retail Trujillo año 2015.

### **7.1 Introducción**

El diseño de un plan de riesgo crediticio contempla el análisis de los factores de riesgo crediticio a los que se puede encontrar expuesta la cartera de crédito de la Financiera Crediscotia agencia Grau - retail Trujillo.

### **7.2 Justificación**

Después de la investigación realizada a la Financiera Crediscotia de la agencia Grau- Retail Trujillo en el año 2015, y con la finalidad de evitar la exposición al riesgo la cartera de crédito, es que se piensa en proponer realizar un análisis de los factores que afectan en la morosidad de del crédito, lo que pueda ocasionar escasez momentánea y disminución en su situación financiera.

Esta propuesta de mejora del riesgo crediticio, como instrumento de gestión crediticia intenta resolver el riesgo ocasionado por la morosidad de la cartera, tomando en cuenta todas las consideraciones expuestas, la propuesta resolvería gran parte del problema del riesgo crediticio.

Si este fuera el caso, la Financiera generaría beneficios en el repago o financiamientos de los créditos. Pues se dedujo que el pago y recuperación de los préstamos otorgados, están muy ligados y condicionados a factores externos que afectan muchas veces las actividades productivas o comerciales que muchas veces son actividades principales que se dedican los microempresarios.

### **7.3 Objetivos**

#### **7.3.1 Objetivo General.**

Elaboración de propuesta del riesgo crediticio para disminuir la morosidad de la Financiera Crediscotia Agencia Grau – Retail Trujillo.

### **7.3.2 Objetivos Específicos.**

- Analizar el riesgo de la cartera de crédito de la Financiera Crediscotia Agencia Grau – Retail Trujillo con relación a la morosidad.
- Analizar el entorno interno y externo y reconocer el riesgo que maneja para establecer su situación actual de la Financiera Crediscotia Agencia Grau – Retail Trujillo.

### **7.4 Fin de la propuesta**

La finalidad de esta propuesta es proporcionar una herramienta estratégica para la institución y personal responsable de la unidad de riesgos, para que de esta forma se logren resultados más eficientes.

### **7.5 Plan de desarrollo de los objetivos**

Propuesta de plan de riesgo crediticio para la disminución de la morosidad en la Financiera Crediscotia.

El plan de riesgo crediticio es una guía que ayuda en forma adecuada a la búsqueda de riesgos, contingencias y minimizar los posibles problemas que se puedan generar en la operatividad económica , afectando también de esta manera a nivel operativo , administrativo y financiero ante eventuales riesgos derivados de factores internos y externos a los que es tamos expuestos día a día , con la adecuada aplicación de este plan de riesgo la efectiva continuidad de las actividades de la Financiera , salvaguardando así sus activos corrientes.

La Financiera surge según la cartera de créditos que esta disponga, la cual debe ser controlada eficaz y eficientemente. Se debe definir e implementar los procesos de control interno oportunos y políticas que normen los procedimientos tomando en consideración un mejor control en el departamento de crédito con un área especializada denominada “ Control de riesgo” , que procure efectuar controles precisos y definidos para evitar el riesgo financiero y las posibles pérdidas económicas.



## Propuesta para un eficiente plan de riesgo de crédito

Dentro de las estrategias que se deben implementar en la Financiera Crediscotia Agencia Grau para que pueda obtener un indicador de riesgo estratégico y competitivo bajo, se propone lo siguiente :

### Estructuración con proyección a futuro

La Financiera puede crear una estructura organizacional fundamentada en el recurso humano y la tecnología necesaria para prestar una atención de calidad a los clientes a través de aspectos como:

Financiero: Esta estructura permitirá el respaldo tanto para los ahorros como para los créditos, esta confianza es generada mediante la seguridad que se transmita como institución.

Humana: Uno de los fundamentos de la Financiera debe ser el capital humano, clientes internos que pongan al servicio de los clientes toda su capacidad y eficiencia profesional.

Tecnológica: La plataforma con que se maneja el sistema de la Financiera, permita proveer rapidez en las transacciones y alta conectividad en las agencias., para que el cliente tenga siempre su dinero cuando lo necesite

### Pasos para la aprobación de los créditos y su recuperación.

Los pasos son la alternativa más viable para delinear las acciones a seguir dentro de las funciones asignadas al personal del área de créditos, tiene como finalidad la descripción de los procedimientos que se utilizan dentro de la organización y la secuencia lógica de cada una de las actividades que se deben realizar, constituyéndose una herramienta que permitirá efectuar seguimiento de las rutinas de trabajo.

## **7.5.1 Identificación de los riesgos**

Análisis de la Financiera en su entorno interno y externo, para reconocer el riesgo que maneja para establecer su situación actual.

A continuación, se precisan los posibles riesgos que ocurran y afecten peligrosamente a la Financiera ante posibles eventualidades, las consecuencias de estos y las medidas para prevenirlos:

- Riesgo de proceso de crédito
- Riesgo de liquidez
- Riesgo de fallecimiento de cliente con crédito
- Riesgo de eventos Naturales
- Riesgo de inadecuado Análisis de capacidad de pago del socio
- Riesgo de garantía
- Riesgo de concentración de créditos
- Riesgo de cobranza Judicial
- Riesgo de robo o fraude

## **7.6. Financiamiento**

Para poder desarrollar esta propuesta u alternativa de solución a la problemática planteada anteriormente los costos deben de ser financiados por recursos propios de la Financiera Crediscotia

## 7.7.Cronograma de Actividades

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>OBJETIVOS</b>
Desarrollar capacidades del personal mediante la implantación de un plan de capacitaciones sobre unidades de riesgo, crédito y cobro.	Mejorar los procedimientos para el otorgamiento del crédito y minimizar los índices de morosidad
Elaborar un plan de incentivos económicos para incrementar el cobro y disminuir el porcentaje de Mora.	Crear en los empleados una motivación para aumentar los ingresos en las cuentas por cobrar.
Adquirir herramientas tecnológicas adecuadas para las unidades de riesgos, créditos y cobros que contribuyan al desarrollo de las actividades.	Obtener reportes e informes de manera oportuna para la medición y evaluación de metas planteadas.
Incentivar a los clientes la puntualidad en el pago de sus cuotas crediticias.	Evitar que se genere aumento en el índice de morosidad.

# REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

## VIII. Referencias

Alvarez, F. (20 de Octubre de 2010). *Fraudes Bancarios. Impacto en el resto de las Entidades del Sistema Financiero. Mitigación del Riesgo y Sanciones Aplicadas*. Obtenido de [http://www.felaban.net/archivos\\_memorias/archivo20141112233738PM.pdf](http://www.felaban.net/archivos_memorias/archivo20141112233738PM.pdf)

- Castañeda, E., & Tamayo, J. (2013). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la Caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2010-2012*. Tesis para obtener el título, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Gutierrez, J., & Elizondo, A. (2002). *Riesgo de crédito: El enfoque actuarial*. Instituto de Capacitación y Asesoría. Cancun: ICA.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). Mexico: Mc Graw Hill Interamericana
- Lara, A. (2004). *Medición y control de riesgos financieros*.
- Superintendencia de Banca y Seguros. (2003). *Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones*. Resolución, Lima.
- Superintendencia de Banca y Seguros. (28 de Mayo de 2003). *Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones*. Obtenido de <http://www.bu.edu/bucflp/files/2012/01/SBS-Resolution-No.-808-2003-on-Credit-Risk>.
- Peralta, A. (Julio de 2009). Las centrales de riesgo y las categorías de riesgo. *Actualidad empresarial*(186), 7-8.
- Pretel, N. (2014). *Propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios y no socios en la cooperativa de ahorro y crédito "Pakatnamu" de la ciudad de Chepén*. Tesis para obtener el título, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo

# **ANEXOS**

---

1.1 Ítems	1.2 Respuesta
<p>¿La financiera Crediscotia tiene establecidas las posibles causas de riesgo crediticio dentro de la empresa?</p>	<p>En la actualidad la Financiera Crediscotia se rige a ciertos datos arrojados a estudios que hace todo el grupo Scotiabank , en donde de cierta forma estandariza algunas posibles causas y son :</p> <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="696 516 1323 680">1.- Políticas de crédito: Flexibilidad en el manejo de las políticas al momento del otorgamiento del crédito por parte de los Asesores de crédito y verificadores a los posibles clientes.</li><li data-bbox="696 737 1323 989">2.- Zonas de atención: La financiera actualmente se encuentra haciendo convenios con entidades bancarias , para el posicionamiento de módulos en donde se haría el pago de su deuda en la fecha indicada, dejando atrás el pensamiento de escasez de lugares de pago, para caer en mora en un futuro.</li><li data-bbox="696 1045 1323 1304">3.- Zonas Peligrosas: Sabiendo que la principal actividad de la financiera es el otorgamiento de créditos, esta institución ha trazado zonas en las que los verificadores no pueden recurrir, por lo que no se le otorgaría el crédito aunque cuente con los demás requisitos solicitados.</li><li data-bbox="696 1360 1323 1524">4.- Falta de capacitación a asesores de crédito y administrativos: Es considerada una causa puesto a que el personal involucrado muchas veces desconoce la información que se le debe dar a los clientes.</li></ol>

---

Ítems	Respuesta
<p>¿A partir de que monto de crédito su evaluación lo efectúa la unidad de riesgos?</p>	<p>En la etapa de evaluación la unidad de riesgos participa en todo el proceso de otorgamiento de crédito del segmento mayorista, en el minorista opina cuando tienen un endeudamiento mayor a 20 UIT, para operaciones especiales a partir de 15 UIT; además esta unidad emite opinión en créditos a partir de S/30,000.00 cuando un cliente reporta mucha deuda.</p>
<p>¿La entidad cuenta con un departamento de recuperaciones de crédito?</p>	<p>La financiera Crediscotia tiene el respaldo del departamento de recuperaciones encargado de brindar asesoría y gestionar a los clientes con créditos vencidos. Cuando no logra darse el pago de la deuda, la Financiera vende la deuda a SCI, empresa del grupo Scotiabank de esta forma logra recuperar parte de lo prestado.</p>
<p>¿Cómo minimizan el riesgo con las políticas internas de la unidad de riesgos?</p>	<p>En el año 2015 las reglas de créditos variaron para las nuevas colocaciones, siendo más estrictas en su otorgamiento, además se automatizó los controles para las operaciones especiales con el objetivo de que se cumplan; también se dispuso que los riesgos identificados deben ser reportados al comité de riesgos.</p>



1.3 Ítems	1.4 Respuesta
<p data-bbox="342 201 472 680"> <b>¿A reconocido algunas causas externas de riesgo crediticio en la Financiera Crediscotia ?</b> </p>	<p data-bbox="505 201 1325 289"> A menudo son varios los casos que podemos percibir de riesgo , algunas expuestas por los clientes y otras que en el transcurso del tiempo se han dejado notar por factores ajenos a la Financiera: </p> <ol data-bbox="505 323 1325 961" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="505 323 1325 380">1.- Sobreendeudamiento: Cuando las cuotas establecidas para pagar superan el ingreso mensual que tiene el cliente.</li> <li data-bbox="505 413 1325 506">2.- Número de entidades bancarias: Influye puesto que a medida que haya más entidades bancarias pueden haber ocasiones en las que haya una competencia por ver quien coloca más cantidad de créditos.</li> <li data-bbox="505 539 1325 657">3.- TECA : Las tasas efectivas es una causa importante, pues Crediscotia no brinda créditos a personas que tengan deuda con Banco Azteca , ya que su tasa de interés es muy alta y se corre el riesgo de que prefiera pagar a esta entidad antes que a la Financiera.</li> <li data-bbox="505 720 1325 777">4.- Tipo de cambio: La incertidumbre de no saber cómo será el comportamiento del dólar hace que no se dé el crédito.</li> <li data-bbox="505 810 1325 903">5.- Proyectos no desarrollados: Algunos proyectos casi concretos no llegan a realizarse por lo que causa dependencia a los prestamistas y como efecto no lograrían pagar su deuda.</li> <li data-bbox="505 936 1325 961">6.- Libre mercado: La libertad para fijar las tasas de la compra de deuda.</li> </ol>

**CREDISCOTIA FINANCIERA**  
**Principales Indicadores 2014**

Expresado en S/.MM	2013	2014	2015
<b>CIFRAS DE BALANCE</b>			
Total Activos Netos	3,927.3	3,517.1	3,800.5
Total Depósitos	2,185.9	2,013.1	2,172.1
Patrimonio Neto	555.7	536.2	475.8
Colocaciones Brutas	3,402.8	2,876.8	3,171.0
Provisión para Colocaciones	323.5	339.2	371.1
Colocaciones Netas	3,134.3	2,581.0	2,847.7
<b>RESULTADOS OPERATIVOS</b>			
Ingresos Financieros	1,033.1	930.6	921.4
Gastos Financieros	165.8	139.1	134.5
Margen Financiero Bruto	867.4	791.4	786.9
Ingresos por Servicios Financieros Netos	105.8	88.5	83.5
Gastos Administrativos	425.7	421.2	436.5
Provisiones (1)	374.3	335.8	295.3
Utilidad Neta	138.7	86.9	101.1
<b>EFICIENCIA OPERATIVA</b>			
Margen Financiero Bruto / Patrimonio	156.1%	147.6%	165.4%
Indice de Productividad (2)	44.8%	47.9%	50.1%
Rentabilidad sobre Activos Promedio (ROAA)	3.7%	2.4%	2.7%
Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio (ROAE)	28.1%	16.0%	21.2%
<b>CALIDAD DE ACTIVOS</b>			
Cartera Atrasada	178.5	205.8	211.9
Cartera Deteriorada	234.9	264.4	276.5
Indice de Morosidad	5.25%	7.15%	6.68%
Indice de Cobertura	181%	165%	175%
<b>CAPITALIZACIÓN</b>			
Patrimonio Efectivo	524.9	532.8	550.3
Activos Ponderados	3,513.7	3,116.9	3,907.2
Ratio de Capital	14.94%	17.09%	14.09%

1 Incluye provisiones para colocaciones y valuación de activos y provisiones

2 (Gastos Administrativos + Depreciación+ Amortización+ Deterioro de Activos) / Ingresos Totales 3

A partir del 2012 por disposición de la SBS se reportan a todos los tarjetabientes como deudores

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP