



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**“PLAN DE RIESGOS CREDITICIOS PARA DISMINUIR LOS INDICES
DE MOROSIDAD EN LA ONG MANUELA RAMOS – CHICLAYO**

2015”.

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

AUTOR:

HERNÁNDEZ VILLACORTA MARLENY

ASESOR:

MG. LUIS ALBERTO SARMIENTO PÉREZ

LINEA DE INVESTIGACIÓN

PLANIFICACIÓN Y CONTROL FINANCIERO

PERÚ - 2017

DEDICATORIA

A DIOS Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, por su infinito amor y bondad cada día.

A MIS PADRES Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, valores y perseverancia que les caracteriza y sobre todo por el ejemplo de lucha y el valor que han demostrado para salir adelante y han hecho de mí una persona de bien.

A TI TIA, Que supiste darme esa atención, cariño y motivación para seguir adelante con mi formación académica por tu confianza y tu apoyo incondicional mantenido en el tiempo.

A MIS GRANDES AMIGAS Maritza, Mercedes y Mercy por su amistad incondicional y el apoyo mutuo en nuestra formación profesional durante los ciclos académicos y fuera de ella que continuamos cultivando nuestra amistad.

Finalmente a los Maestros que marcaron cada etapa de nuestro camino universitario por el apoyo y motivación para la culminación de mis estudios.

MARLENY HERNANDEZ

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme guiado por el bien hasta ahora y haberme permitido culminar mis estudios, a mi familia por ser fuente de inspiración para el logro de mis objetivos, a mis amigos por formar parte de mi preparación académica y a ti amor por tu apoyo incondicional en el desarrollo de todas mis metas propuestas.

MARLENY HERNANDEZ

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado evaluador, de conformidad con los lineamientos establecidos en el reglamento para la elaboración y sustentación de tesis para obtener el título de contador público de la Universidad “Cesar Vallejo”, pongo a vuestra consideración la presente tesis titulada: **“PLAN DE RIESGOS CREDITICIOS PARA DISMINUIR LOS INDICES DE MOROSIDAD EN LA ONG MANUELA RAMOS – CHICLAYO 2015”**,

Pongo a disposición de ustedes el presente trabajo para su revisión, así mismo estoy dispuesta a subsanar las posibles fallas que podría presentarse.

Bach. HERNÁNDEZ VILLACORTA MARLENY

ÍNDICE

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Trabajos Previos.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	16
1.3.1. Plan de riesgos crediticios.....	16
1.3.2. Morosidad.....	20
1.4. Formulación del problema.....	23
1.5. Justificación del estudio.....	23
1.6. Hipótesis.....	23
1.7. Objetivos.....	23
II. MÉTODO.....	25
2.1. Diseño de investigación.....	25
2.2. Variable, operacionalización.....	25
2.3. Población y muestra.....	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad.....	28
2.5. Métodos de análisis de datos.....	29
2.6. Aspectos éticos.....	29
III. RESULTADOS.....	30
IV. DISCUSIÓN.....	55
V. CONCLUSIONES.....	57
VI. RECOMENDACIONES.....	58
VII. REFERENCIAS.....	59
ANEXO.....	63

RESUMEN

La morosidad se puede convertir en un problema para una empresa comercial o financiera porque puede afectar en el crecimiento y en la permanencia en el mercado, la cual representa capital que la empresa no ha podido recuperar; además, la problemática de la morosidad también se presenta en la ONG Manuela Ramos, por eso se planteó el problema de la siguiente manera; ¿En qué medida un plan de riesgos crediticios logrará disminuir los índices de morosidad en la ONG Manuela Ramos – Chiclayo 2015?. Entonces el objetivo del estudio se basó en elaborar un plan de riesgos crediticios para disminuir los índices de morosidad en la ONG Manuela Ramos – Chiclayo 2015

En el estudio se consideró el diseño no experimental - transversal, la muestra lo conformaron un total de 7 trabajadores, se utilizó la encuesta y el análisis documental.

Los resultados del estudio indican que el índice de morosidad se incrementó de 0,08% a 0,11% en 2015, que representa un aumento del 80,51% en el 2015 con respecto al 2014. Y se encuentra en el segundo lugar de índice más bajo, estando en el primer lugar la región Amazonas.

Por lo tanto, se concluye la necesidad de un plan de riesgo de crédito en la ONG Manuela Ramos, ya que va permitir un control de los índices de morosidad.

Palabras clave: Plan de riesgo de crédito, índices de morosidad, microcréditos

ABSTRACT

The delinquency can become a problem for a commercial or financial company because it can affect growth and permanence in the market, because it represents capital that the company has not been able to recover, and the problem of late payments also occurs in the ONG Manuela Ramos, that's why she raised the problem in the following way; To what extent will a credit risk plan reduce the delinquency rates in the ONG Manuela Ramos - Chiclayo 2015? So the objective of the study was based on preparing a credit risk plan to reduce delinquency rates in the ONG Manuela Ramos - Chiclayo 2015

In the study the non - experimental transversal design was considered, the sample was made up of a total of 7 workers, the survey and the documentary analysis were used.

The results of the study indicate that the delinquency rate increased from 0.08% to 0.11% in 2015, which represents an increase of 80.51% in 2015 compared to 2014. And it is in second place in lowest index, being in the first place the Amazon region.

Therefore, the need for a credit risk plan in the ONG Manuela Ramos is concluded, since it will allow a control of delinquency rates.

Keywords: Credit risk plan, delinquency rates, microcredits

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel Internacional

Los altos índices de morosidad son una gran problemática para las empresas, a tal punto que afecta en la liquidez, en el proceso productivo u operativo, y también en el desarrollo económico de un país, por eso en Cuba según Martínez (2014), la empresa Cienfuegos tomó con seriedad el manejo de las cuentas por cobrar y también por pagar, a pesar que aún tienen un alto índice de cuentas por cobrar vencidas que ascienden a 769 200 está disminuyeron en un millón 906 700 pesos en relación con el mes anterior, ya que atrás quedó la indisciplina financiera, también la falta de fiscalización y control, el panorama se logró cambiar gracias al chequeo y seguimiento por parte de la alta dirección, asimismo la planificación jugó un gran rol, ya que se establecieron los términos de pago a 30, 60 y 90 días, según la capacidad de pago del cliente, también fue necesario realizar conciliaciones con el área de finanzas y ventas mediante el cruce de información.

Brachfield (2015) Los directores financieros de España, indica que al realizar transacciones con empresas españolas es enfrentarse a un alto riesgo de impago, porque el periodo medio de cobranza es de 99 días, mientras al norte de Europa cobran a 30 días después de haber recibido sus facturas, y sobre todo hay un impago intencional, el mismo que representa el 65% de impago de las cuentas por cobrar, y el 92% de las Pymes han experimentado retraso en sus clientes, y el 53.67% considera que la morosidad es un factor desfavorable en los negocios.

En el sector financiero son las entidades que más se encuentran expuestas al riesgo crediticio, es por eso que el grupo Santander, cuenta con planes de gestión del riesgo en Europa, sin embargo a pesar que disminuyeron sus colocaciones de créditos en los clientes, las tasa de morosidad se incrementaron de 6.29% en el 2012 a 8.93% en el 2014; en cambio, en Reino unido presentan otro panorama, porque a pesar que aumentaron su riesgo, la tasa de morosidad ha disminuido de 2.05% en el 2012 a 1.79% en el 2014, y la tasa de morosidad en Latinoamérica también cambio de 5.37% en el 2012 a 4.65% en 2014. (Grupo Santander, 2014)

A nivel Nacional

La morosidad afecta a diversas empresas en el Perú, y no sólo a empresas del sistema financiero, sino a empresas comerciales, y pymes. Porque se dice que “el incremento de la morosidad en Perú ha sido moderado debido a que no se ha producido un deterioro importante del nivel del empleo, ni del ingreso en el país, que se originaron como consecuencia de la crisis recesiva mundial”. (Guerrero, 2017)

Además, según la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) (2017) se evidencia un crecimiento de la tasa de morosidad en relación al 2016, en un 0,16%, asimismo se incrementó la morosidad en los créditos de las grandes (1,09%), medianas (6,74%) y pequeñas (9.04%) y de los préstamos a personas como créditos de consumo (3.74%) y los hipotecarios (2.32%). Mientras la participación de la colocación de créditos corporativos es de (24.98%), consumo (17.98%) y medianas empresas (16.89%).

Es importante verificar factores externos o el control de los plazos de deuda porque según ASBANC (2016) estos pueden afectar en la morosidad de una empresa, tal como sucedió que en agosto, donde se incremento la morosidad, porque hubo más atrasos en los créditos otorgados a grandes y medianas empresas, así como los préstamos de consumo e hipotecarios.

A nivel Local

La ONG Manuela Ramos como parte de la inclusión financiera brindan préstamos a mujeres emprendedoras, con menos recursos de zonas rurales y urbanos marginales, brindando capacitaciones que fortalezca sus habilidades que les permite el logro del empoderamiento económico de la mujer; sin embargo, se han presentado problemas de morosidad, por no contar con oficiales de créditos idóneos que cumplan con las políticas de crédito y la falta de principios éticos que han originado perdidas económicas para la institución, además se encuentran en el segundo nivel después que Amazonas que tienen los índices más bajos de riesgos.

1.2. Trabajos Previos

A nivel Internacional

Paredes (2015), en la tesis “el riesgo de crédito y su incidencia en el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda”, el objetivo del trabajo fue determinar la relación del riesgo de crédito y el índice de morosidad de la cartera de créditos, el estudio fue mixto porque consideraron tanto la parte cualitativa y cuantitativa, aplicaron una encuesta a 30 trabajadores, y los resultados determinan que un 46,66% rara vez son capacitados, además el 40 % manifiesta que no existe un control por parte de la central de riesgo, de esta manera concluyen que el índice de morosidad se mantiene entre el 3% y 5%, entonces es necesario que se tomen medidas preventivas a fin de evitar el incremento futuro de este índice de morosidad y recomiendan que se contrate personal que se dedique sólo a la recuperación de la cartera vencida y se coloquen como meta la reducción del índice de la morosidad.

Núñez (2014), realizó una investigación cuantitativa titulada “Concesión de créditos y su incidencia en los índices de morosidad, en la Pastoral Social Caritas Ambato”, con el objetivo de diseñar un sistema de control interno para los procesos de colocación y recuperación de créditos, para reducir los índices de riesgo y morosidad en la Pastoral Social Caritas Ambato. Para ello aplico una encuesta a 100 trabajadores de la empresa, donde obtuvo que el 58% de los trabajadores indicó que a veces se cumplen con las políticas de crédito y un 79% mencionó que si se realiza un análisis de antigüedad de saldos, por lo tanto del estudio se tiene que la empresa tiene entre su debilidad el no tener un departamento de cobranzas, mucho menos se realiza un análisis de la gestión de cobros, además de sólo en el 58% de los casos se cumple el proceso de concesión del crédito, porque a pesar de tener políticas y procedimientos no se aplican de manera correcta, ya que por lo general se realiza sólo un análisis superficial de la información del socio previo a la concesión del crédito.

Entonces el estudio es relevante porque se relaciona con la variable morosidad e indica las técnicas para evaluarlas, y los indicadores que se debe tener en cuenta en el proceso de concesión y cobranza de los créditos, además porque por medio de políticas claras se realiza un mejor control y seguimiento de las cuentas.

Parrales (2013), presentó su tesis de pregrado a la Universidad Politécnica Salesiana intitulada “análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del Iece-guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas”, con el objetivo de identificar las principales causas por la que los beneficiarios de créditos educativo se atrasan en el pago del crédito, mediante la investigación no experimental descriptiva, aplicaron una encuesta a 236 clientes de la empresa, y con los resultados se determinó que al menos el 59,90% se encontraba con 1 cuota vencida, entonces de esto deducen que existe una tendencia temporal de los datos de índice de morosidad tiende a aumentar en los dos periodos en mayo y junio, entonces es necesario que se les facilite a los clientes los centros de pago de la deuda y el intensivo uso de correos electrónicos y mensajes a teléfonos celulares.

Cárdenas y Velasco (2013), en el estudio “Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud”, el objetivo: consistió en determinar la incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y liquidez de la empresa durante los periodos 2005-2009, entonces aplicaron una investigación de tipo documental, y realizaron el análisis de los indicadores financieros referentes a la morosidad de las cuentas por cobrar, rentabilidad y liquidez; realizando la revisión de los estados financieros e informes del 2005 al 2009. A tal punto que evidenciaron el crecimiento acelerado de los costos y los gastos sin ningún control con respecto al aumento en las ventas, igualmente el crecimiento de las cuentas por cobrar, lo cual incidió directamente en la sostenibilidad financiera y concluye que existe una alta relación entre la morosidad y la liquidez; por otro lado, sólo tiene una rotación promedio de 2 veces al año, y una alta morosidad que tarda incluso hasta 200 días para convertirse en efectivo. En otras palabras, esto afecta a corto plazo en las operaciones de la empresa, ya que no puede cumplir con sus obligaciones con los proveedores, trabajadores, y la empresa se viene financiando por sus proveedores, además la empresa necesita políticas de cobranza, liquidez, un control del efectivo, así como de los costos y gastos.

A nivel nacional

Flores (2016). En el estudio “propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chimú Cartavio Ltda”. Trujillo, el objetivo consistió en proponer un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad en los socios de la cooperativa de ahorro y crédito chimú cartavio Ltda, entonces aplicó una metodología mixta, y consideró como muestra a 290 socios. De la investigación identificó que el 75% de socios si han adquirido un crédito en la cooperativa, mientras el 52 % de los socios tienen incumplimiento de pago, concluye que el riesgo queda inevitablemente ligado a la incertidumbre sobre eventos futuros, resulta imposible eliminarlo, entonces la única forma de enfrentarlo es mediante la administración del riesgo, para esto es necesario distinguir las fuentes de donde proviene, que requiere medir el grado de la exposición que se asume. Recomienda diseñar y aplicar estrategias de cobranza para bajar el nivel de morosidad en sus operaciones de crédito, con esta estrategia se lograría disminuir el indicador de crédito incumplido.

García (2016) realizó el estudio descriptivo titulado “la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la agencia de el Porvenir del Banco Azteca”, cuyo objetivo fue explicar la incidencia de la gestión del Riesgo Crediticio en la Morosidad de la Agencia de el Porvenir del Banco Azteca, entonces consideró 11246 clientes como su población, a quienes aplicó un cuestionario, y los resultados encontrados fue que un 92% de clientes son morosos, asimismo atribuye el nivel de morosidad como consecuencia de una débil gestión del riesgo crediticio, por lo tanto recomienda una pre evaluación al momento de que el cliente está solicitando información, y establecer políticas que se acepte el crédito, sólo si sale con más del 50% de aprobación, lo cual permite un mayor control y mejora la calidad en el filtro del cliente.

Calderón (2014). En la tesis “la gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo - Agencia Sede Institucional”, con la finalidad de determinar la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo S.A, para obtener los resultados consideró el diseño descriptivo no experimental, mediante el método inductivo y deductivo, entonces consideró como

muestra a los 25 asesores de crédito, del cual se obtuvo que el 100% de los asesores de créditos cree que la gestión de riesgo crediticio disminuye la morosidad, con esto comprueban empíricamente la hipótesis, por lo tanto atribuye la causa principal de la morosidad a los errores en el proceso de evaluación, siendo la causa la poca habilidad para recopilar y analizar información cualitativa y cuantitativa del negocio o por presiones para cumplir metas de colocaciones, que ocasiona que se ignoren pautas importantes que deben de seguirse en el otorgamiento de un crédito. Por lo tanto recomienda concientizar al personal de créditos y de cobranzas a trabajar en equipo, con la gestión del riesgo crediticio, también con programas de capacitación y entrenamiento, y por último bonos e incentivos por cumplimiento de metas.

Pretel (2014) en la tesis titulada “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”. concluye que un plan de riesgo crediticio, minimiza el riesgo de morosidad en los socios y no socios. El cual se logra mediante normas rígidas de crédito para prestatarios y créditos, también no existe una conciencia plena del personal de trabajar en equipo para mitigar los riesgos, uno de los puntos resaltante de los resultados que lograron es por el personal calificado ya que cuenta con capacitación periódica.

A nivel Local

En Chiclayo, Vásquez & Castro (2016) realizaron un estudio titulado “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Coopac Valle la Leche en la provincia de Ferreñafe”. Tesis de pregrado. Universidad Señor de Sipán. El objetivo del estudio se enfocó en minimizar la morosidad mediante un plan de riesgo crediticio, dentro de sus resultados identificaron que el plan de riesgo crediticio permite minimizar el riesgo de morosidad en los socios. Para ello se necesita establecer normas rígidas de crédito para prestatarios y créditos, también evaluar el riesgo crediticio, mediante el control de las operaciones de otorgamiento de crédito y el seguimiento la cartera crediticia, y también se debe establecer el destino de los recursos provenientes de créditos otorgados.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Plan de riesgo crediticio

Definición de riesgo

El crédito, viene a ser el préstamo de dinero, donde la persona se compromete a realizar la devolución de la cantidad prestada, que se debe cumplir en el tiempo, plazos y condiciones establecidas; es decir con los intereses, seguros y costos si es que estos se presentaran. (Morales & Morales, 2014b)

El riesgo de crédito según Grupo Santander (2014) se puede “producir derivado del incumplimiento de las obligaciones contractuales acordadas en las transacciones financieras”. (p. 182)

Dentro de las funciones básicas del crédito se tiene:

Incremento del consumo

Fomentar el uso de bienes y/o servicios

Ampliación y apertura de nuevos mercados

Es un multiplicador de la economía

Obtener capitales sin desprenderse de ellos. (Morales & Morales, 2014b)

El término riesgo es algo subjetivo, porque siempre lo definen como un cambio adverso al esperado, ya que puede causar pérdidas y por lo general se presentan dos factores la incertidumbre y la exposición al mismo riesgo. (Morales y Morales, 2014a)

El factor riesgo de un crédito se debe a la expectativa que tiene el deudor que pagará la totalidad en el plazo acordado; por lo tanto, la incertidumbre de que el deudor no cumpla con la liquidación siempre está presente. (Pere , 2009)

El riesgo de crédito se entiende como la posibilidad o probabilidad del incumplimiento total o parcial de las obligaciones de los clientes. (Grupo Santander, 2014)

Porque cuando la empresa realiza ventas al crédito entonces se enfrenta a la posibilidad de pérdida por el incumplimiento de la contraparte en operaciones directas y entonces se lleva a cabo el pago, que puede ser parcial o total y no se realiza en los términos oportunos pactados. (Campoverde, 2008)

Tipos de créditos

Peralta (2009), menciona que en el sistema financiero existen 8 tipos de créditos

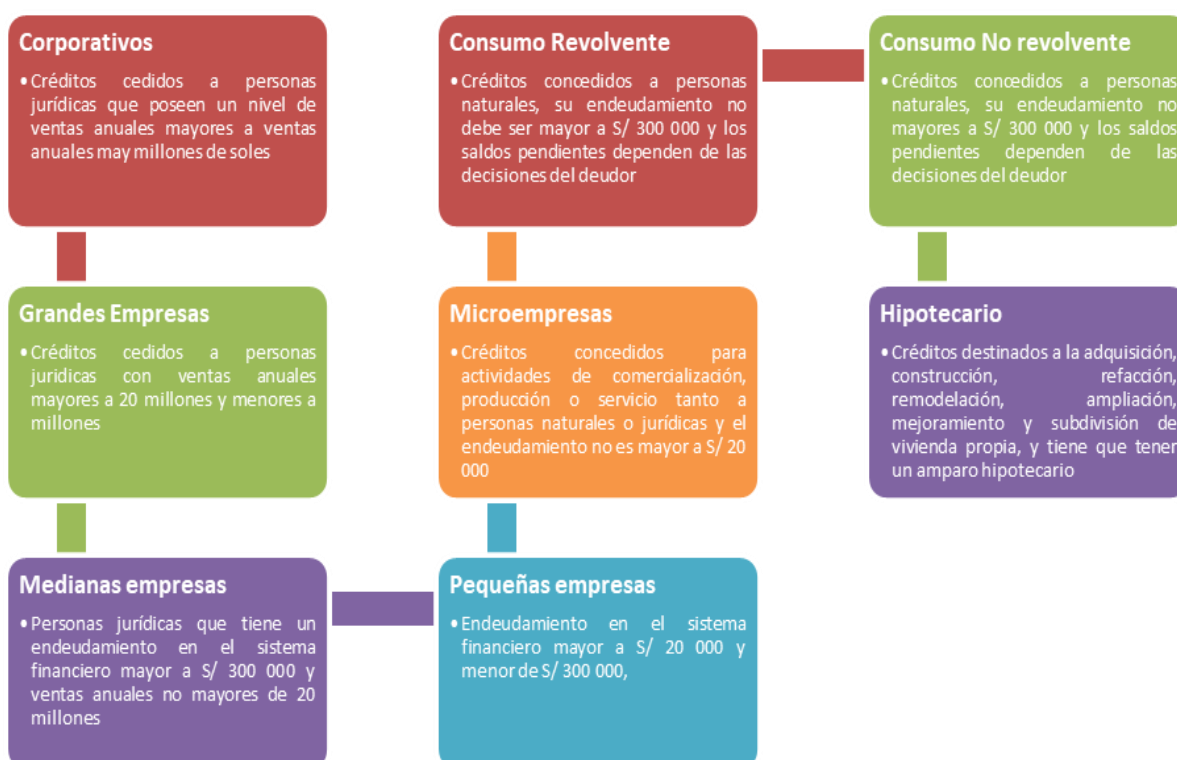


Figura 1: tipos de créditos

Fuente: <http://aempresarial.com/servicios/revista/>

El plan de riesgo se entiende como la gestión eficaz del riesgo crediticio requiere el establecimiento de una cultura adecuada de riesgo crediticio. Las políticas de riesgo y las estrategias de gestión de riesgos clave son elementos importantes para la creación de esta cultura. (Brachfield, 2015)

Modelo de un plan de riesgos

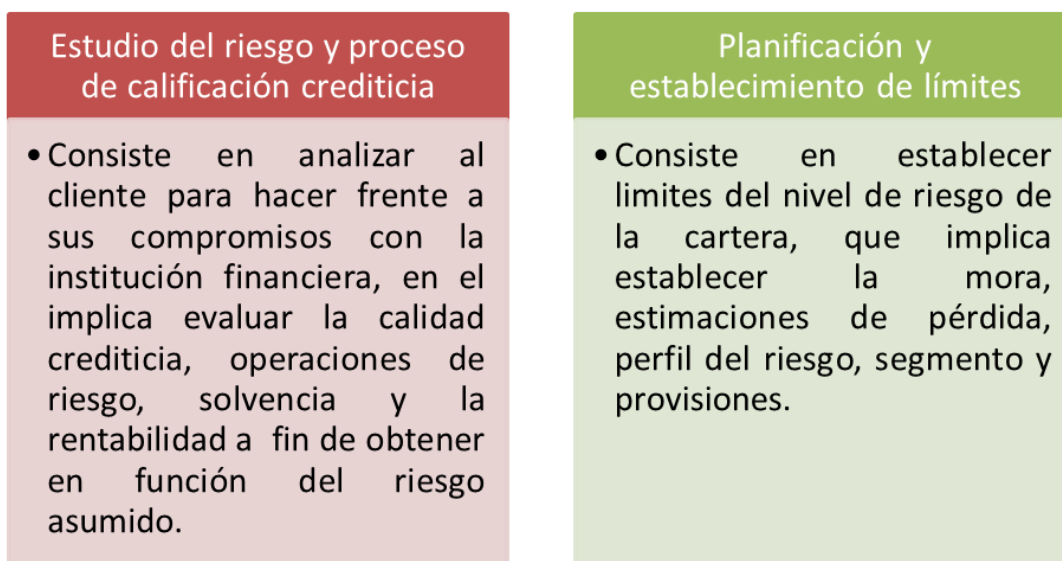
Además Santander (2014) menciona que un plan de riesgo debe basarse en vigilar cada elemento del ciclo del riesgo que comprende:



Figura N° 1: Ciclo del riesgo del crédito

Fuente: <https://www.santander.com>

Fase 1: Preventa



Fuente: <https://www.santander.com>

Según Vásconez (2010), una empresa financiera para gestionar el riesgo que amerita el otorgamiento de un crédito tiene que considerar las siguientes fases en un plan de riesgo de crédito:

Fase 1: Promoción y origen;

Determinación del segmento de clientes

Verificar los criterios mínimos de aceptación

Precisar fuentes de ingreso y formalidad de la actividad

Clasificar al cliente (nuevo, antiguo). (Vásconez, 2010)

Fase 2: Levantamiento y validación

Consiste obtener la información completa del prestatario o cliente se tiene que contar con:

Verificar existencia del negocio

Determinar la voluntad de pago

Determinar la capacidad de pago

Confirmar cumplimiento de requisitos. (Vásconez, 2010)

Fase 3: Evaluación y aprobación

Después de haber recopilado la información, la evaluación tiene que realizarse basada en manuales, metodologías o modelos, y en determinar la capacidad de pago, voluntad de pago. Además en determinar los ingresos del cliente con la necesidad del negocio y la familia. (Vásconez, 2010)

Fase 4: Documentación y desembolso

En esta fase, se confirma el cumplimiento de la totalidad de los requisitos, por lo tanto se tiene que asegurar las garantías, cumplimiento de condiciones, y la documentación completa. (Vásconez, 2010)

Fase 5: Seguimiento

Implica un seguimiento oportuno y ordenado a los clientes, con la finalidad de asegurar que sigan siendo sujetos a nuevos créditos, así como a la apertura o crecimiento de sus negocios. (Vásconez, 2010)

Se tiene que realizar: Visitas de mantenimiento, asesoría a los socios, identificar problemas de manera temprana, calificar la cartera, verificar las garantías y cobranza administrativa. (Vásconez, 2010)

Fase 6: Cobranza

Tiene por finalidad lograr la recuperación total y en el plazo establecido, de acuerdo al contrato de préstamo. Por ello la cobranza es:

Realizada por el oficial de crédito: que puede ser de tipo preventivo y administrativo.

Mientras el área de cobranzas realiza el tipo de cobranza jurídica. (Vásconez, 2010)

También se debe completar el círculo del microcrédito con una fase de represtamo; que consiste en mantener una relación constante y creciente con los socios cuando estos acaban de pagar sus créditos actuales de manera oportuna. (Vásconez, 2010)

1.3.2. Morosidad

El crédito en las empresas se ha convertido en un impulso para las ventas, porque tienen que otorgar créditos a los clientes con un plazo de pago, este proceso también se conoce como crédito interempresarial o trade credit, donde la empresa vendedora funciona como prestamista y el comprador como prestador. (Brachfield, 2015)

Según Brachfield (2015), la morosidad se entiende como el retraso en el pago de las facturas, pero no necesariamente el incumplimiento definitivo del pago.

La morosidad es el impago de los créditos donde el cliente no cumplió con el monto amortizar. (CaixaBank, 2010).

Estrategias para recuperar las cuentas por cobrar

Bañuelos (2016), las empresas tienen que ser menos tolerantes con las cuentas por cobrar vencidas, no sólo porque financian a sus clientes, sino que afectan el flujo de efectivo, el cual pone en peligro la sobrevivencia de una empresa, por lo

tanto nunca alcanzará su solidez en el mercado. Entonces se requiere implementar ciertas medidas como por ejemplo:

Ser oportuno en la entrega de facturas a los clientes, ya que esto facilita que el cliente se de prioridad a los pagos.

Comunicar de manera clara los términos del crédito al cliente, además es recomendable incluir penalidades o moras.

Contar un plan de pagos bien estructurado para los clientes antiguos de la empresa.

Ofrecer descuentos por pronto pago.

Establecer políticas de cobranza con un aspecto objetivo y formal.

Y por último también se puede contratar a expertos en cobranza que pueden ser agencias de cobranza o abogados.

Asimismo, considera que el índice de morosidad se controla por medio del establecimiento de las políticas de crédito y políticas de cobranza. (Noriega, 2011)

Una empresa puede recurrir a las garantías para disminuir el riesgo, sin embargo, de no hacerlo tiene la opción de utilizar la herramienta del factoraje, que consiste en la venta de las cuentas por cobrar a una institución financiera, son una forma también de eliminar el gasto de que una empresa implemente un departamento de cobranza. (Van Horne & Wachowicz, 2002)

Indicadores de la calidad de cartera

La cartera atrasada o morosa está definida como la ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales. (Aguilar, Camargo, & Morales, 2006)

Cartera de alto riesgo; Considera las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas. Entre colocaciones totales. (Aguilar, et al, 2006)

Cartera pesada, Es el cociente entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas, y el total de créditos directos y contingentes. (Aguilar, et al, 2006)

Además los créditos vencidos, son los créditos que no han sido cancelado dentro de los 15 días adicionales a la fecha de vencimiento pactada. Comprende menores a 4 meses, y mayores a 4 meses. (Instituto de Formación bancaria [IFB], 2011)

Cobranza Judicial; comprende aquellos créditos que se encuentran vencidos y se ha iniciado el proceso de cobranza judicial, por lo tanto la cartera moroso comprende:

$$\text{Cartea morosa} = \frac{\text{créditos vencidos} + \text{creditos de cobranza judicial}}{\text{Colocaciones totales}}$$

Clasificación del deudor

Consiste en determinar la capacidad de pago del deudor, definida por el flujo de fondos y el grado de cumplimiento de sus obligaciones. Entre las categorías se tiene según Peralta (2009):

Categoría Normal (0)

Categoría con Problemas Potenciales (1)

Categoría Deficiente (2)

Categoría Dudosa (3)

Categoría Pérdida (4)

Esta categoría depende del tipo de crédito cedido que en el siguiente cuadro se resume:

Cuadro 1: Categoría de riesgo del deudor

Categoría de riesgo	En Créditos Corporativos, a Grandes Empresas y a Medianas Empresas	En Créditos a Pequeñas Empresas, Microempresas de Consumo Revolvente y Consumo No Revolvente	En Créditos Hipotecarios para Vivienda
0 Normal	Puntual en el pago	0 - 8 días	0 - 30 días
1 P. Potenciales	1 - 60 días	9 - 30 días	31 - 60 días
2 Deficiente	61 - 120 días	31 - 60 días	61 - 120 días
3 Dudoso	121 - 365 días	61 - 120 días	121 - 365 días
4 Perdida	más de 365 días	más de 120 días	más de 365 días

Fuente: <http://aempresarial.com/servicios/revista/>

1.4. Formulación del problema

General

¿En qué medida un plan de riesgos crediticios logrará disminuir los índices de morosidad en la ONG Manuela Ramos – Chiclayo 2015?

1.5. Justificación del estudio

La investigación se justifica en lo científico, porque se basa en estrategias teóricas y políticas para mitigar la morosidad de la ONG Manuela Ramos, además que se busca evaluar la morosidad de la empresa siguiendo lineamientos teóricos del riesgo del deudor.

En lo práctico, el aporte se genera con la propuesta del plan de riesgo que busca que la empresa disminuya sus índices de morosidad.

Por otro lado, tiene un aporte en lo institucional, porque permite disminuir sus niveles de provisión, así como asegurar la recuperación de las colocaciones, y mantener buenas relaciones con las clientes.

En lo social, es el impacto positivo que genera la ONG Manuela Ramos en el apoyo que realiza a las mujeres que tienen pequeños negocios y que no cuentan con el apalancamiento de ninguna entidad financiera.

1.6. Hipótesis

Si se elabora un plan de riesgos crediticios entonces se logrará disminuir los índices de morosidad en la ONG Manuela Ramos – Chiclayo 2015

1.7. Objetivos

General

Elaborar un plan de riesgos crediticios para disminuir los índices de morosidad en la ONG Manuela Ramos – Chiclayo 2015

Específicos

1. Evaluar los controles de riesgos del crédito en la ONG Manuela Ramos – Chiclayo 2015
2. Determinar los índices de morosidad en la ONG Manuela Ramos – Chiclayo 2015.
3. Elaborar el plan de riesgos crediticios para la ONG Manuela Ramos – Chiclayo 2015.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) el estudio corresponde a una investigación no experimental, porque se realiza sin la manipulación deliberada de variables y sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural mediante el análisis.

Además, es un diseño transeccional (transversal), porque los datos se recopilan en un momento único. (Hernández, et al, 2014)

Para dar la solución al objetivo de la investigación se seguirá el siguiente diseño.

M: O1 → X

Donde:

M: Muestra

O1: Evaluación de la morosidad

X: Propuesta del plan de riesgo de crédito

2.2. Variable, operacionalización

2.2.1. variable

Variable independiente

Plan de riesgos crediticio

El plan de riesgo se entiende como la gestión eficaz del riesgo crediticio requiere el establecimiento de una cultura adecuada de riesgo crediticio. Las políticas de riesgo y las estrategias de gestión de riesgos clave son elementos importantes para la creación de esta cultura. (Brachfield, 2015)

Variable dependiente.

Índices de morosidad

La cartera atrasada o morosa está definida como la ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales. (Aguilar, Camargo, & Morales, 2006)

Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Plan de riesgo de crédito Variable independiente	El plan de riesgo se entiende como la gestión eficaz del riesgo crediticio requiere el establecimiento de una cultura adecuada de riesgo crediticio. Las políticas de riesgo y las estrategias de gestión de riesgos clave son elementos importantes para la creación de esta cultura. (Brachfield, 2015)	Promoción y origen	Determinar el segmento del cliente Verificar criterios mínimos Fuentes de ingreso y formalidad de la actividad Clasificación del cliente	Encuesta Cuestionario de encuesta aplicada a los asesores de crédito
		Levantamiento y validación	Visita in situ Determinación de la voluntad de pago Determina la capacidad de pago	

			Confirma criterios de cumplimiento aceptación Valida información	
		Evaluación y aprobación	Evalúa ingreso y las necesidades del negocio y familia Evaluación de la capacidad de pago Aprobación según reglamento y base de riesgo	
		Desembolso	Políticas de cumplimiento de requisitos	
		Seguimiento	Visita a los socios Asesorías	
		Cobranza	Preventiva Jurídica	
Índice de Morosidad Variable dependiente	La cartera atrasada o morosa está definida como la ratio entre las	Calidad de cartera	Cartera de alto riesgo Cartera pesada Cobranza Judicial	Análisis de datos

	colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales. (Aguilar, Camargo, & Morales, 2006)	Clasificación del deudor	Cartera morosa Categoría Normal (0) Categoría con Problemas Potenciales (1) Categoría Deficiente (2) Categoría Dudosa (3) Categoría Pérdida (4)	Ficha de recolección de datos
--	--	---------------------------------	--	-------------------------------

2.3. Población y muestra

Población

La población está conformada por los oficiales de créditos que son un total de 7 trabajadores de la ONG Manuela Ramos - Chiclayo.

Muestra

Por lo tanto, la muestra lo conforma el 100% de la población, siendo un total de 7 oficiales de crédito.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad

Dentro de las técnicas que se utilizaron fueron:

La encuesta

La encuesta es una técnica que permite obtener información concreta sobre un problema en común. Además, está dirigido a los oficiales de crédito.

Siendo el instrumento de la ficha de encuesta, conformada por 13 preguntas.

Análisis documental

Permite obtener información de los registros de la empresa, información de datos que cuenta la empresa. Siendo el instrumento la ficha de recolección de datos.

La confiabilidad del instrumento del cuestionario de encuesta se determinó con el alfa de Cronbach que se obtuvo 0,844, que indica que el instrumento es confiable.

Y la validez se realizó mediante el juicio de experto que validó el cuestionario de encuesta.

2.5. Métodos de análisis de datos

El método de análisis de datos se utilizó el programa Excel 2016, y el software SPSS, para determinar la confiabilidad del instrumento, además se utilizó la estadística descriptiva que permitió mostrar los resultados en tablas y Figuras.

2.6. Aspectos éticos

Dentro de los aspectos éticos se consideró:

La privacidad, ya que no se mencionó nombres ni resultados individuales del personal, sino que se muestran de manera general.

Objetividad; los resultados se mostraron tal como se encontraron; sin realizar la manipulación de los resultados.

III. RESULTADOS

3.1. Evaluar los controles de riesgos en el crédito en la ONG Manuela Ramos – Chiclayo 2015

Tabla 1

Cumplimiento de las políticas de crédito al colocar créditos sólo en el sector que autoriza la ONG Manuela Ramos Fuente: Personal de crédito

	Frecuencia	%
Si	5	57.14
No	2	42.86
	7	100.00

Fuente: *Personal de crédito*

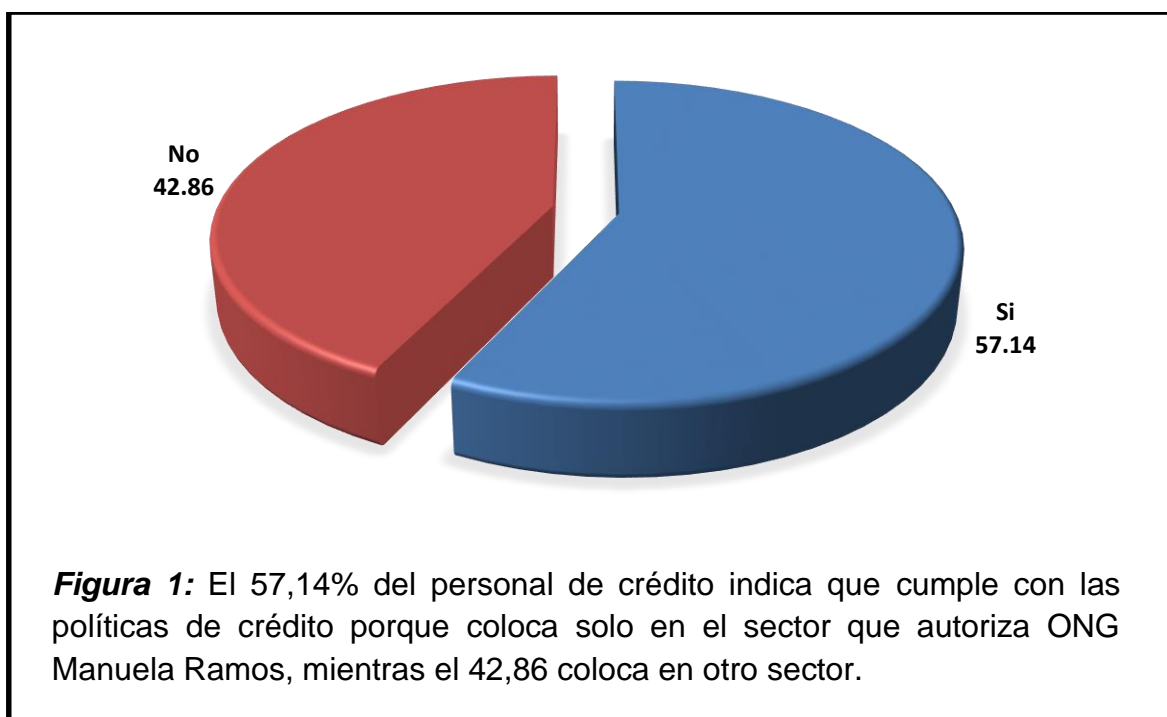
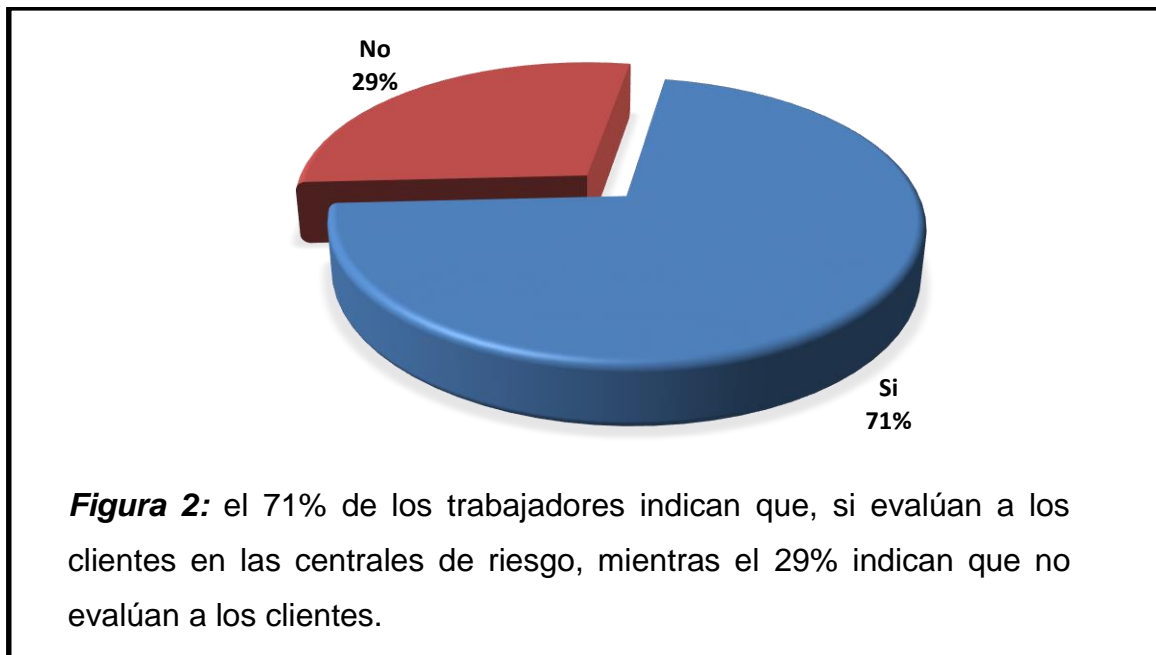


Tabla 2

Distribución de la verificación del historial crediticio en la central de riesgos

	Frecuencia	%
Si	5	71
No	2	29
	7	100,00

Fuente: Personal de crédito



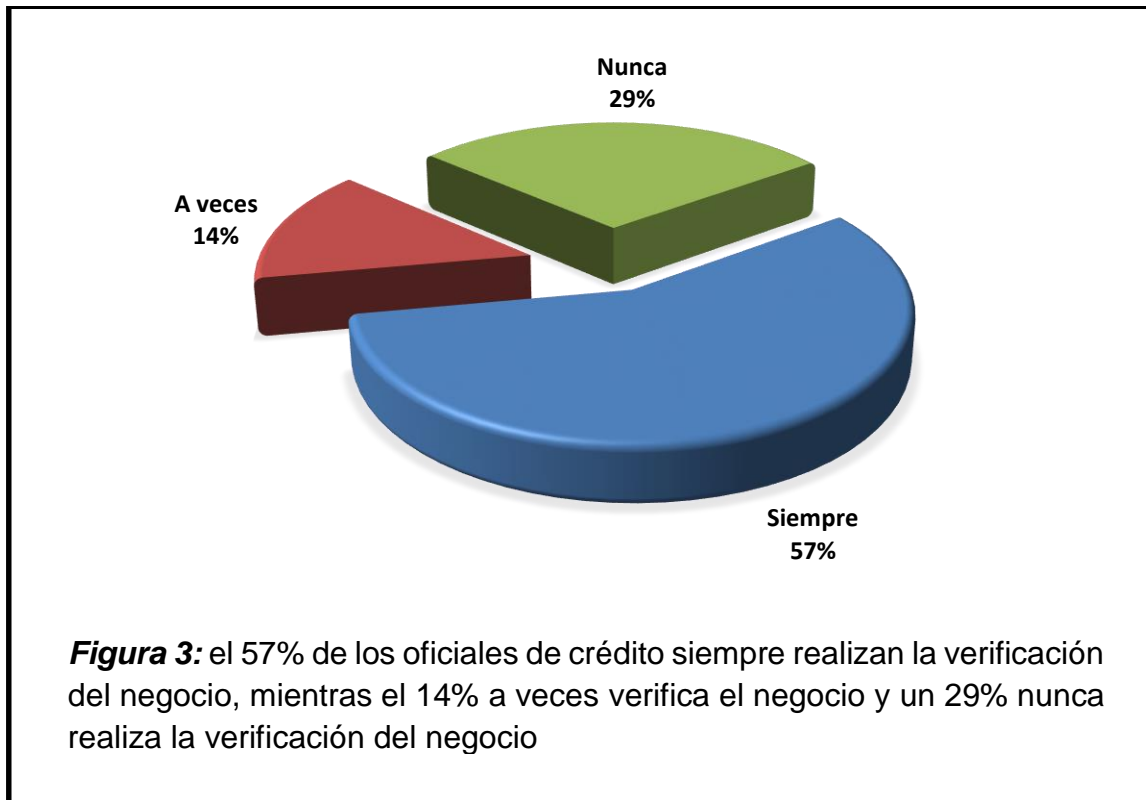
Fuente: Personal de crédito

Tabla 3

Verificación de la existencia del negocio al momento de otorgar el crédito a clientes nuevos

	Frecuencia	%
Siempre	4	57
A veces	1	14
Nunca	2	29
	7	100

Fuente: Personal de crédito



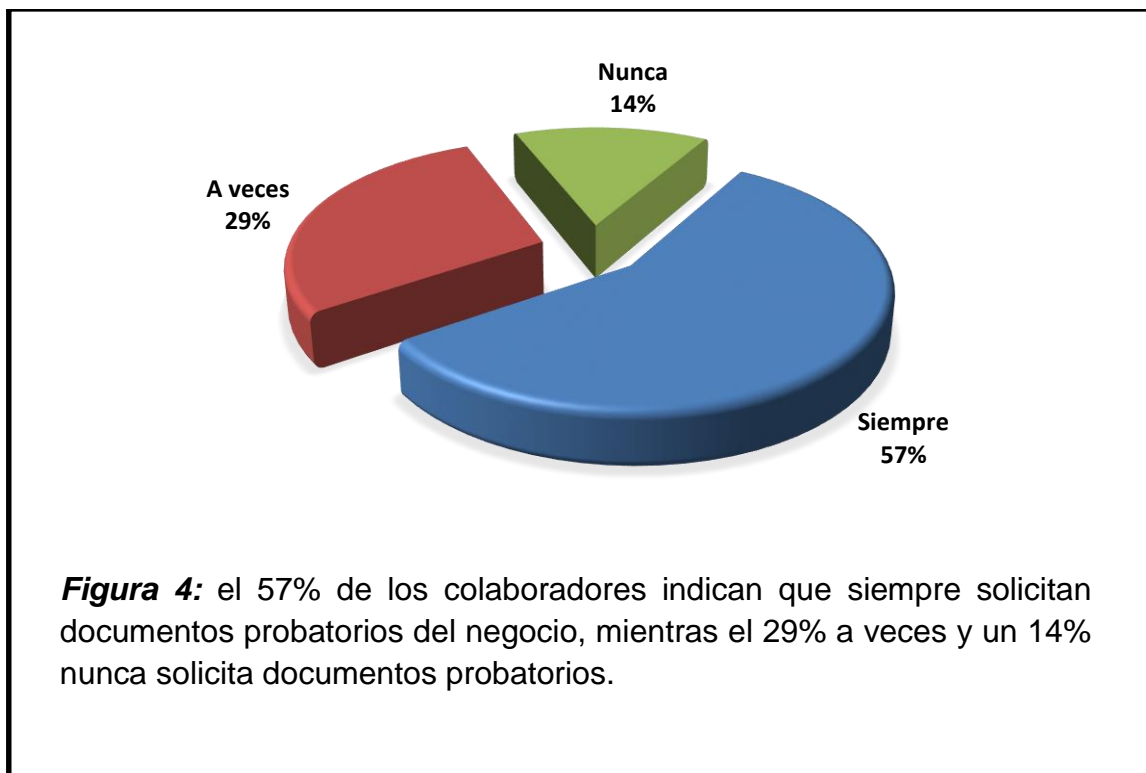
Fuente: Personal de crédito

Tabla 4

Distribución de solicitud de documentos probatorios del negocio

	Frecuencia	%
Siempre	4	57
A veces	2	29
Nunca	1	14
	7	100

Fuente: Personal de crédito



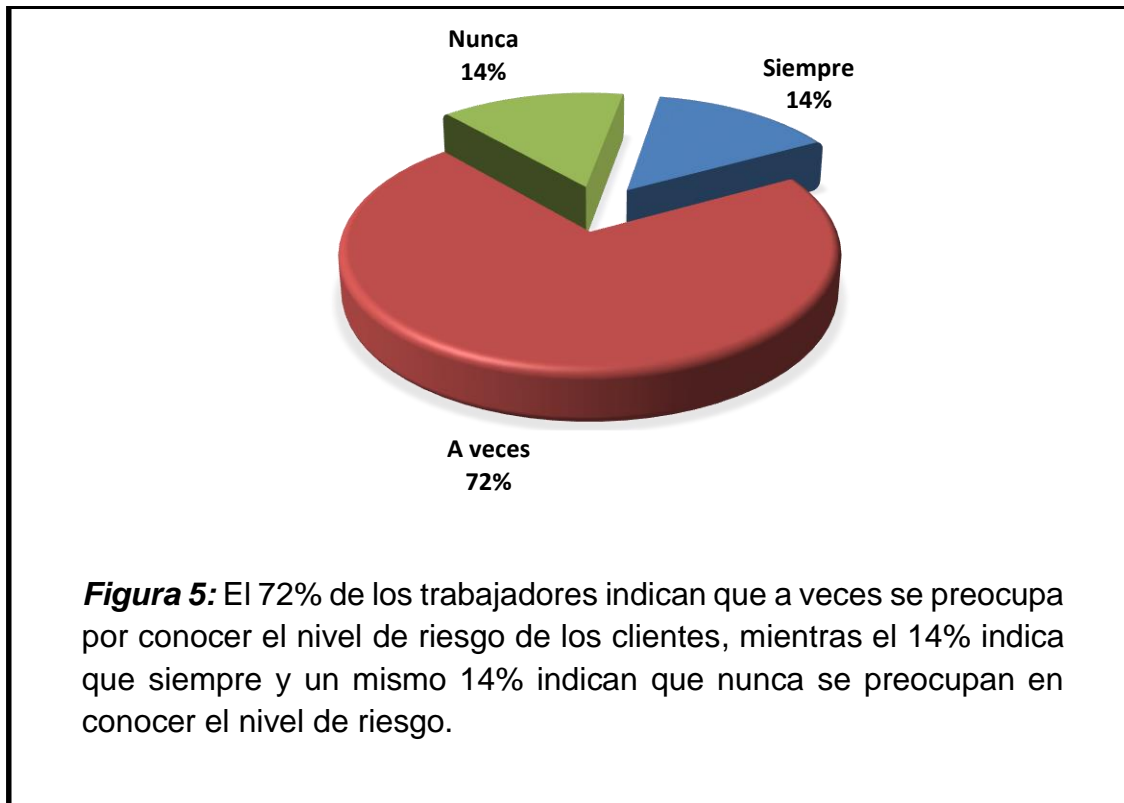
Fuente: Personal de crédito

Tabla 5

Distribución del personal que se interesa por conocer los niveles de riesgo de los clientes

	Frecuencia	%
Siempre	1	14
A veces	5	72
Nunca	1	14
	7	100

Fuente: Personal de crédito



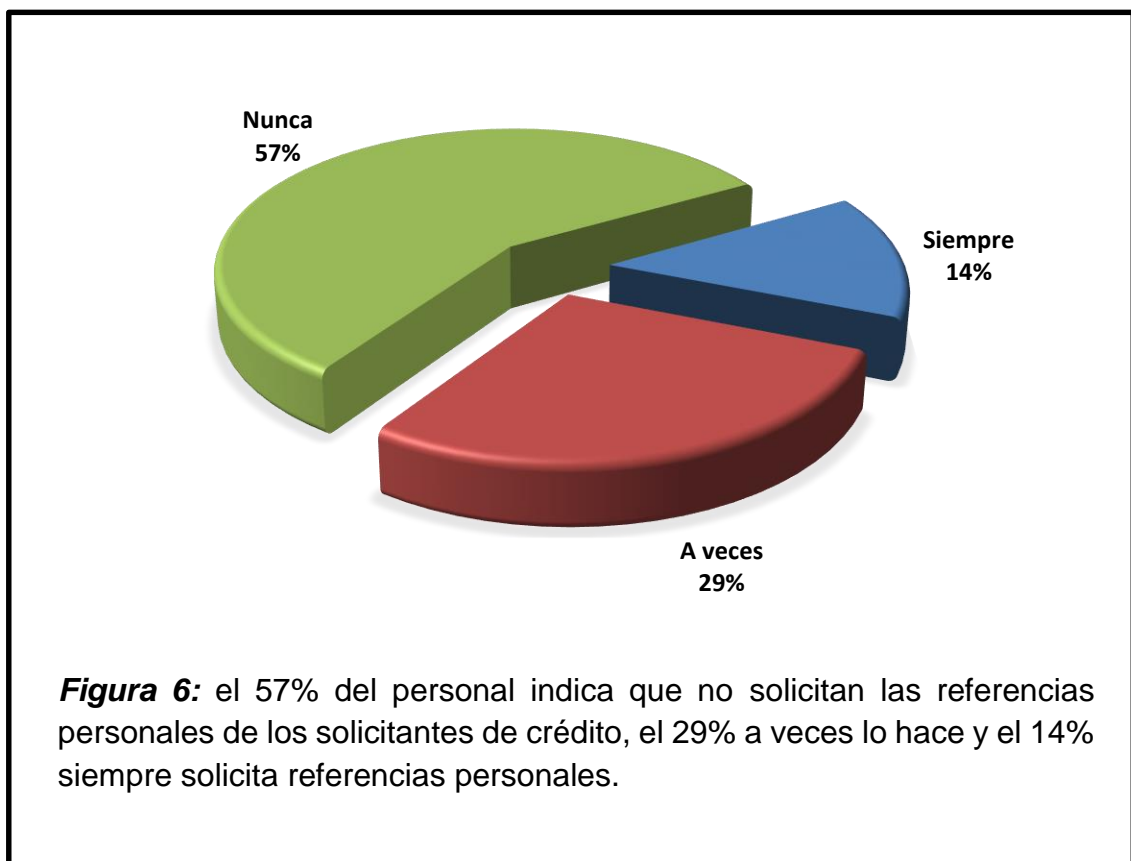
Fuente: Personal de crédito

Tabla 6

Distribución de personal que piden referencias personales para verificar la voluntad de pago de los clientes.

	Frecuencia	%
Siempre	1	14
A veces	2	29
Nunca	4	57
	7	100

Fuente: Personal de crédito



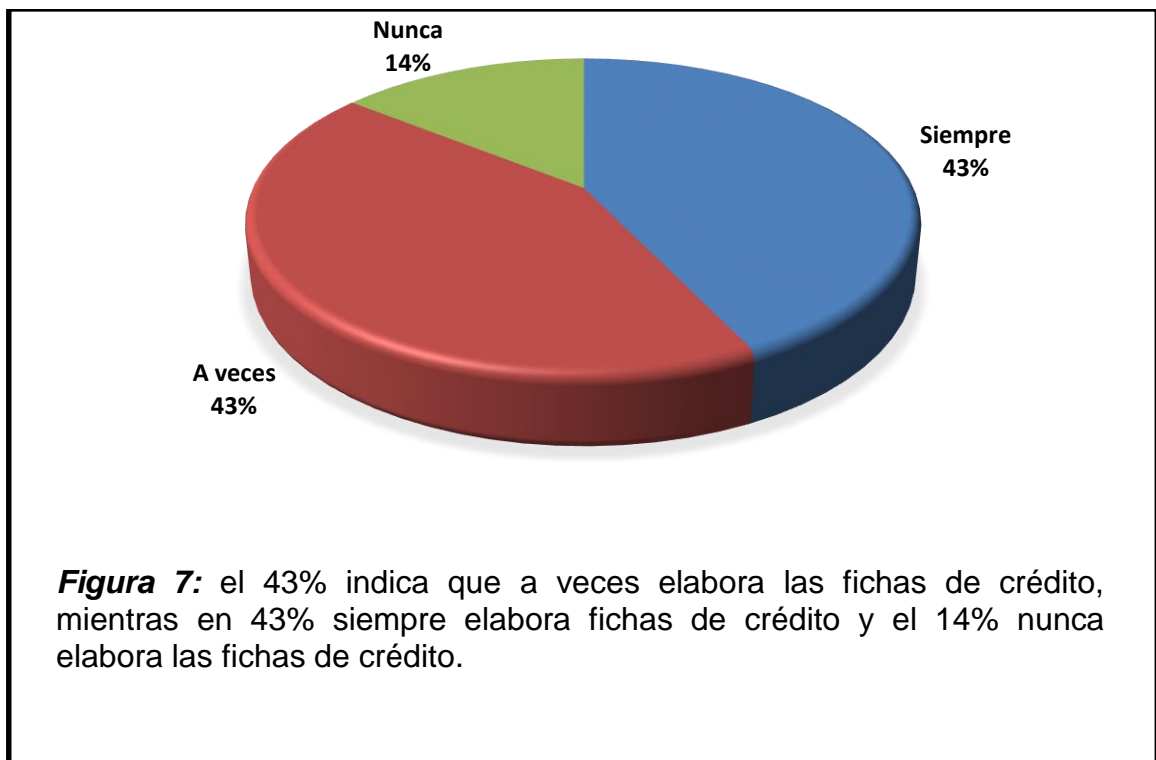
Fuente: Personal de crédito

Tabla 7

Distribución de personal que elabora fichas de visita de crédito.

	Frecuencia	%
Siempre	3	43
A veces	3	43
Nunca	1	14
	7	100

Fuente: Personal de crédito



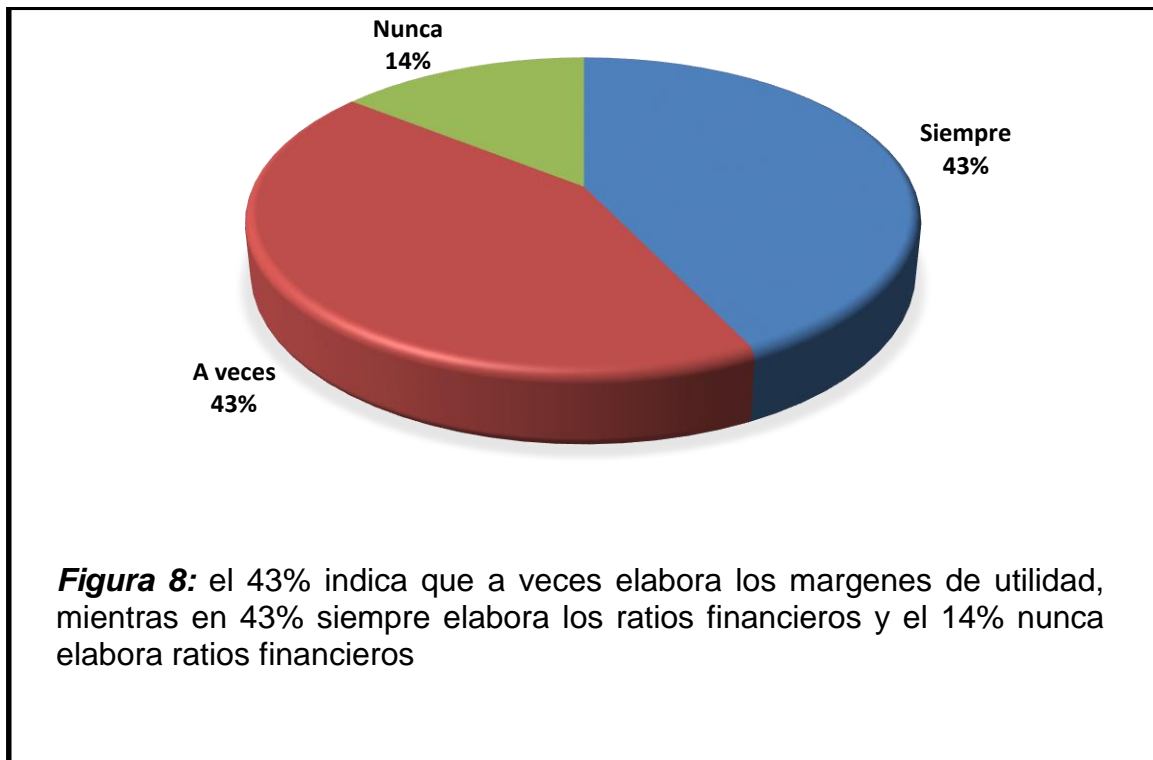
Fuente: Personal de crédito

Tabla 8

Distribución de personal que elabora los márgenes de utilidad del solicitante de crédito.

	Frecuencia	%
Siempre	3	43
A veces	3	43
Nunca	1	14
	7	100

Fuente: Personal de crédito



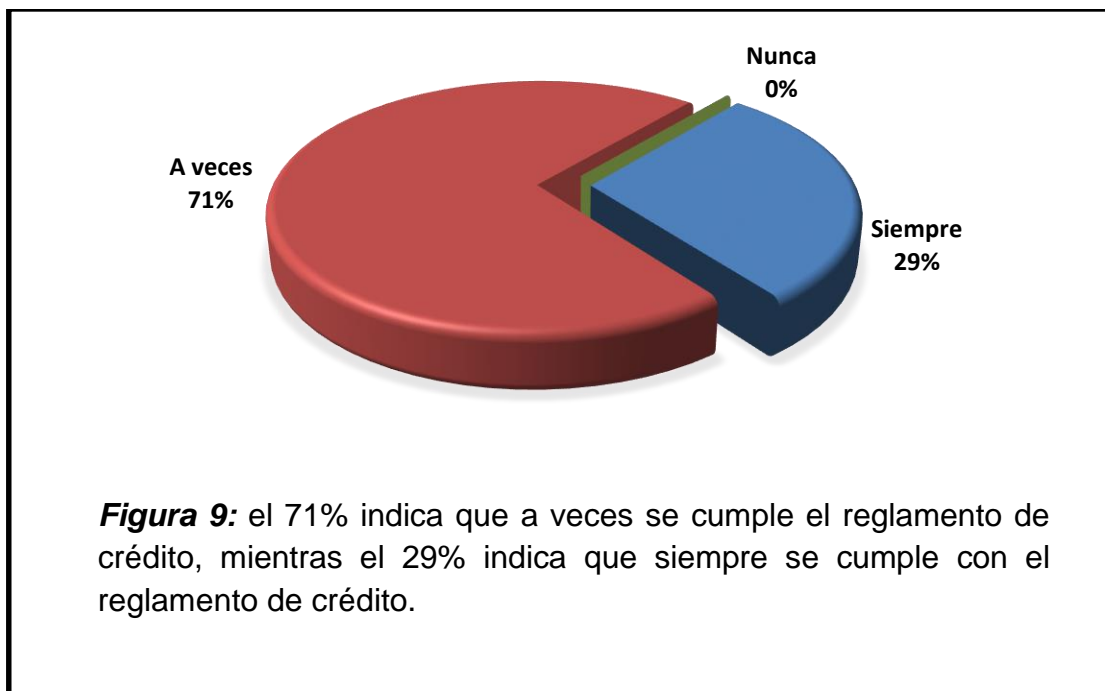
Fuente: Personal de crédito

Tabla 9

Usted considera que se respeta el reglamento de crédito en la ONG Ramos.

	Frecuencia	%
Siempre	2	29
A veces	5	71
Nunca	0	0
	7	100

Fuente: Personal de crédito



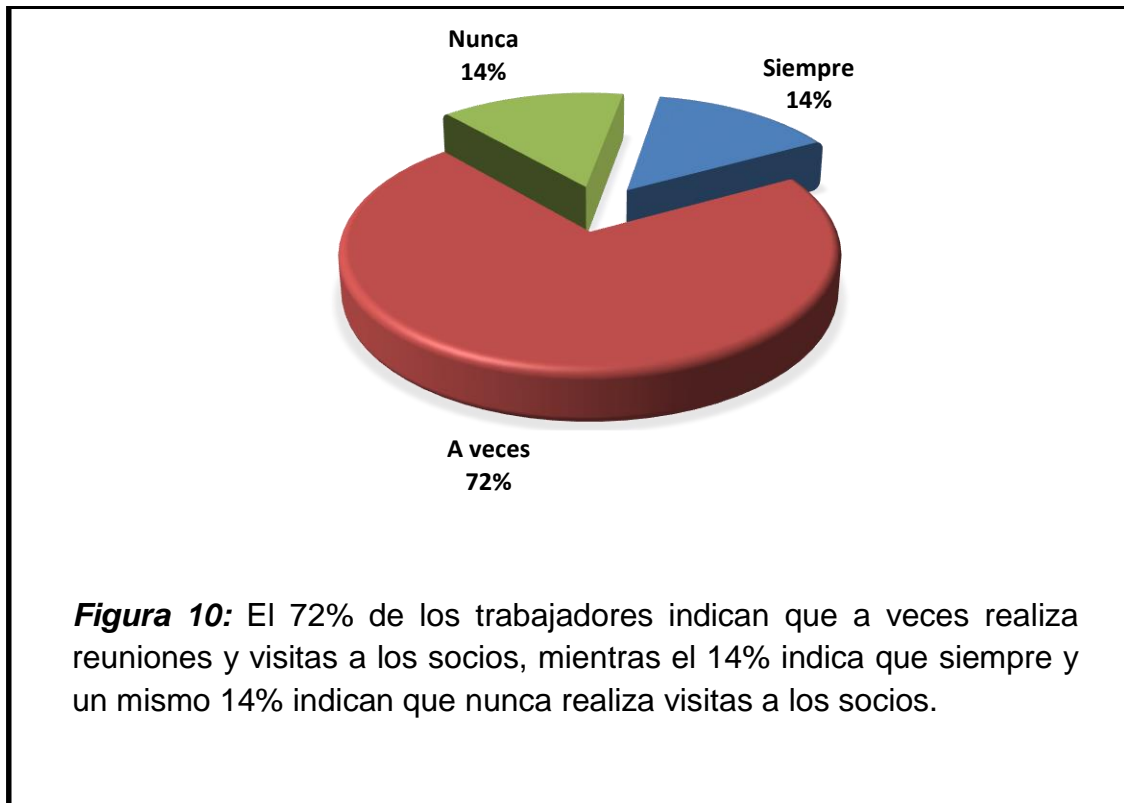
Fuente: Personal de crédito

Tabla 10

Distribución del personal que realiza reuniones y visitas periódicas a los socios de ONG Ramos.

	Frecuencia	%
Siempre	1	14
A veces	5	72
Nunca	1	14
	7	100

Fuente: Personal de crédito



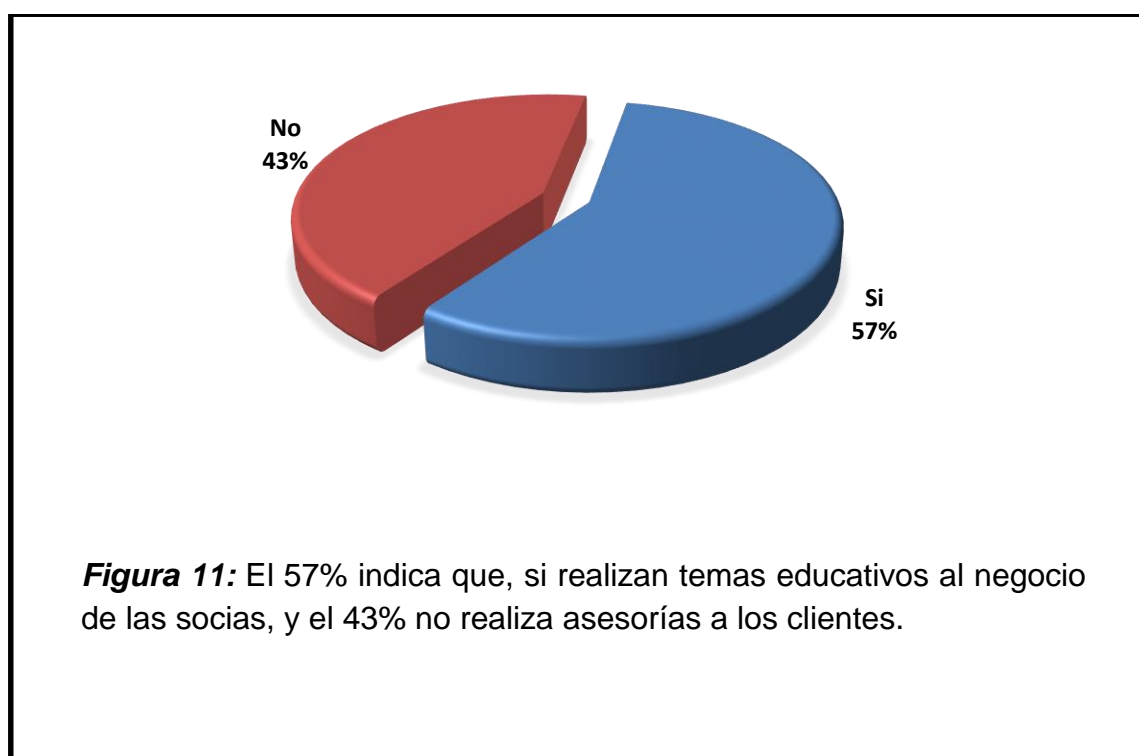
Fuente: Personal de crédito

Tabla 11

Realiza temas educativos para mejorar el negocio de las socias de ONG Ramos.

	Frecuencia	%	
Si	4	57	
No	3	43	
	7	100	

Fuente: Personal de crédito



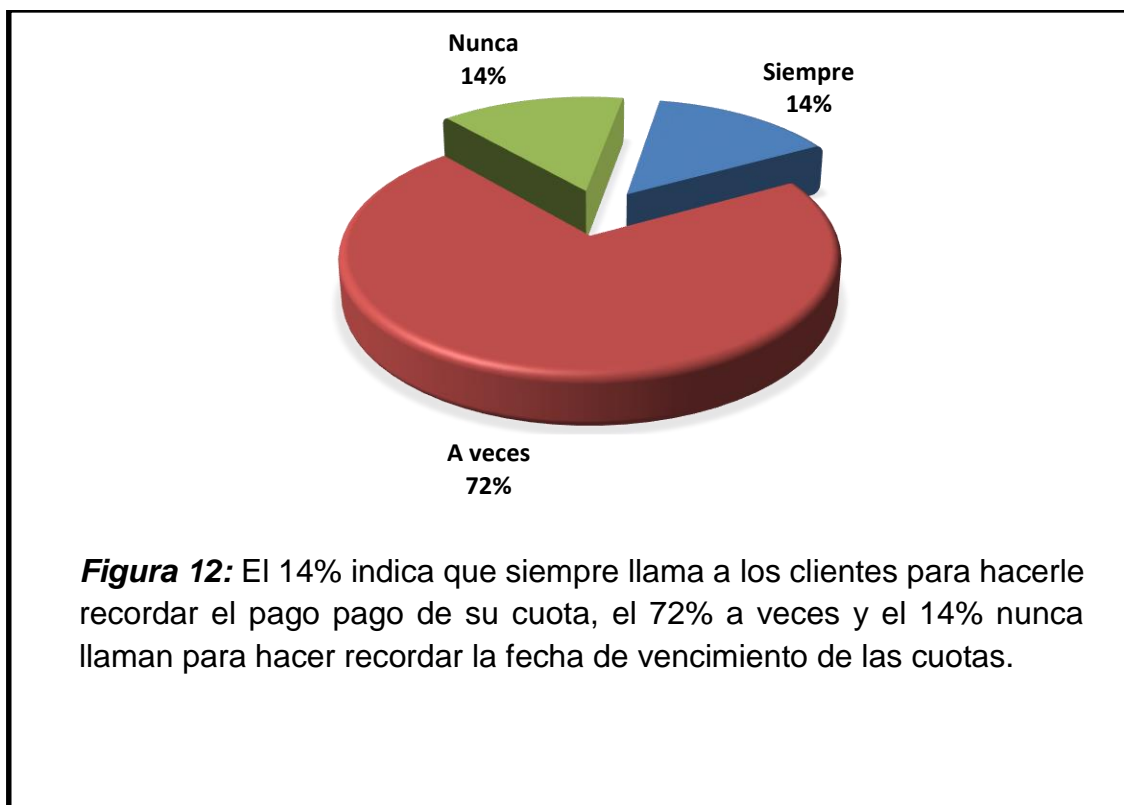
Fuente: Personal de crédito

Tabla 12

Los oficiales de crédito, llaman a las clientas para hacerles recordar el pago de su cuota.

	Frecuencia	%
Siempre	1	14
A veces	5	72
Nunca	1	14
	7	100

Fuente: Personal de crédito



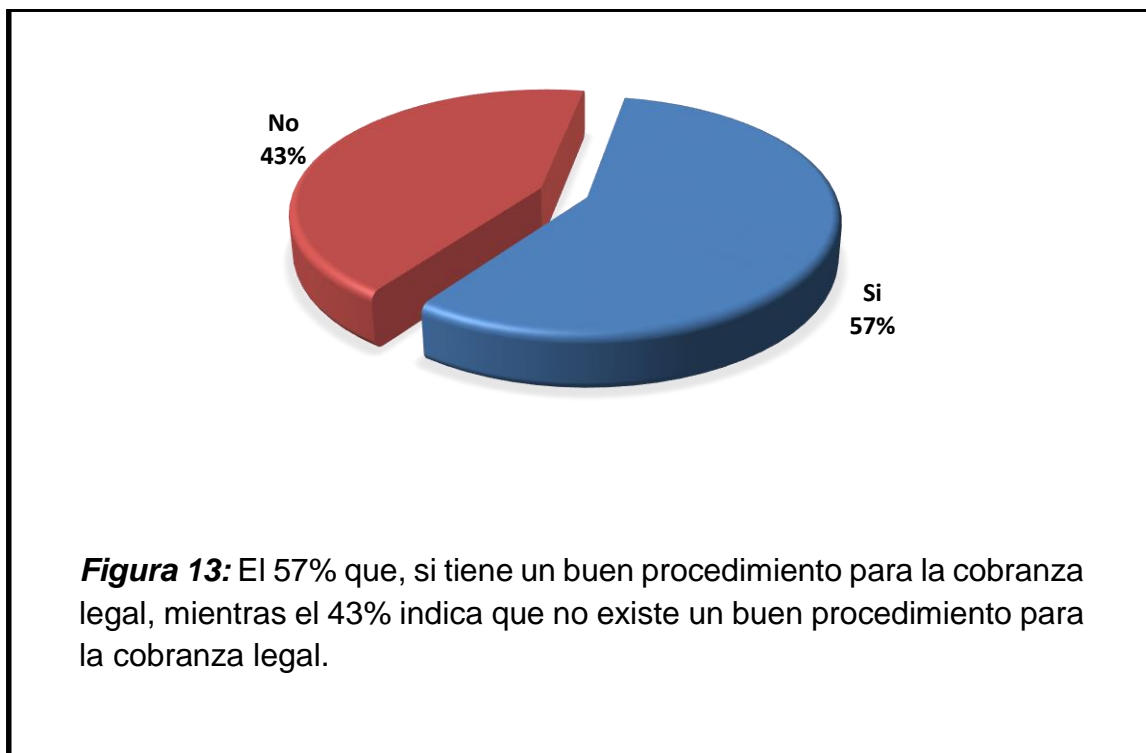
Fuente: Personal de crédito

Tabla 13

Considera que la empresa tiene un buen procedimiento para la cobranza legal.

	Frecuencia	%
Si	4	57
No	3	43
	7	100

Fuente: Personal de crédito



Fuente: Personal de crédito

3.2. Determinar los índices de morosidad en la ONG Manuela Ramos – Chiclayo 2015.

Tabla 14

Índice de morosidad en enero- diciembre 2015 ONG Manuela Ramos - Chiclayo

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Saldo	838 181,74	559 993,1	500 814,67	537 146	506193	921 607	819 536	689 068	654 162,95	616 973	695 114,15	115 2 612
Mora	186	1740,12	3403,29	2710,7	2025,9	847,95	2371	3017	5382	1468	1743,25	1240,45
Índice de morosidad (%)	0,02	0,31	0,68	0,50	0,40	0,09	0,29	0,44	0,82	0,24	0,25	0,11
		1300,30	118,69	-25,74	-20,69	-77,01	214,44	51,34	87,91	-71,08	5,40	-57,09

Fuente: Registro de saldos de crédito y riesgo

Interpretación

Se identificó que en el mes de setiembre la ONG Ramos tuvo el índice de morosidad más alto, que fue de 0,82% que más se acerca al 1%, y el mes de enero fue el mes que tuvo el menor índice de morosidad de 0,02%, y en diciembre cerro con una morosidad de 0,11%. En de febrero incluso se incrementó el índice de morosidad en un 1300% en comparación con el mes de enero, y la mayor disminución en el mes de junio que logró disminuir en un 77,01% con respecto al mes de mayo.

Tabla 15

Índice de morosidad en 2013 - 2015 de la ONG Manuela Ramos - Chiclayo

	2013	2014	2015
Saldo	755690,2	837980,3	1152612
Mora	1263,76	687,19	1240,45
Tasa de Morosidad	0,17	0,08	0,11
Crecimiento		-45,62	80,51

Fuente: Registro de saldos de crédito y riesgo

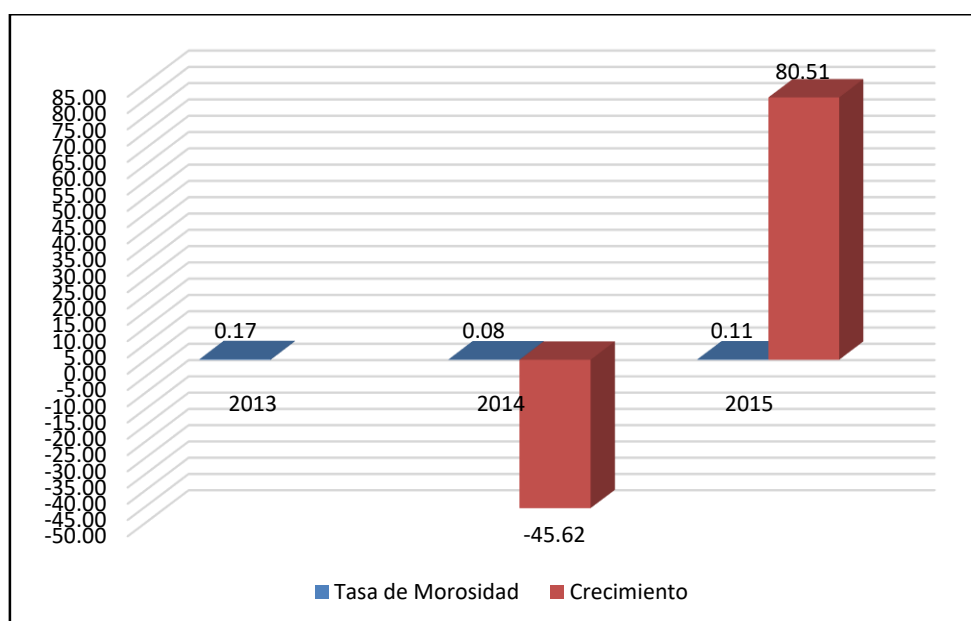


Figura 14: *Índice de morosidad en 2013 - 2015 de la ONG Manuela Ramos – Chiclayo*

Fuente: Tabla 15

Interpretación

a pesar que el índice de morosidad en el 2015 fue de 0,11% y es menor al del 2013 0,17%, en el 2014 se logró disminuir a 0,08% que representa una disminución del 45,62%, pero en el 2015 se incremento en un 80,51% el índice de morosidad con respecto al 2014.

Tabla 16

Índice de morosidad 2013 - 2015 de la ONG Manuela Ramos, por Regiones.

Regiones	2013		2014		2015	
	S/	%	S/	%	S/	%
Ucayali	5 586,12	9,40	6 102,5	14,37	8 875	14,82
San Martin	4 839,81	8,14	3 684,26	8,67	4 988	8,33
Puno	45 426,28	76,41	30 418,42	71,62	17 724	29,59
La Libertad	2 075,22	3,49	1 142,88	2,69	26 387	44,05
Lambayeque	1 263,76	2,13	687,19	1,62	1 240,5	2,07
Amazonas	258,58	0,43	438,34	1,03	690	1,15
	59 449,77	100,00	42 473,59	100,00	59905	100,00

Fuente: Registro de saldos de crédito y riesgo

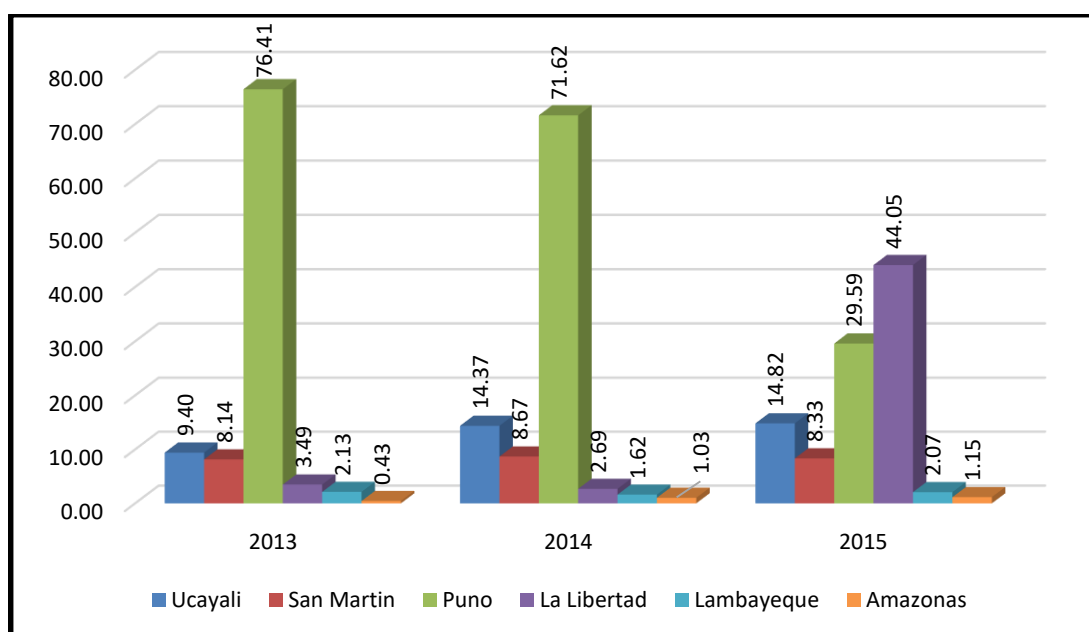


Figura 15: *Índice de morosidad 2013 - 2015 de la ONG Manuela Ramos, por regiones.*

Fuente: Tabla 16

Interpretación

En el año 2013 y 2014 la región con mayor monto (S/) de morosidad fue la Región Puno que represento el 76,71 y 71,62%, pero en el 2015 logró disminuir a 29,59%, mientras la Región la Libertad incremento de un 2,69% en el 2014 a un 44,05% en el 2015, la Región Lambayeque que comprende a Chiclayo, se incrementó de un 1,62% en el 2014 a un 2,07 en el 2015, que la ubica en el segundo lugar de las regiones con menor tasa de morosidad, por otro lado la región que ocupa el primer lugar en menor índice de morosidad es la región Amazonas, pero se ha incrementado su morosidad de 1,03 en el 2014 a 1,15% de morosidad en el 2015

Tabla 17

Nivel de riesgo de la ONG Manuela Ramos 2015 - Chiclayo

Tipo de Riesgo	2015	
	S/	%
Normales (1 - 8 días)	3 088,20	71,34
Potenciales (9-30 días)	446,00	10,30
Deficiente (31-60 días)	547,50	12,65
Dudoso (61-90 días)	145,95	3,37
Pérdida (más de 120)	101,00	2,33
	4 328,65	100,00

Fuente: Registro de riesgo

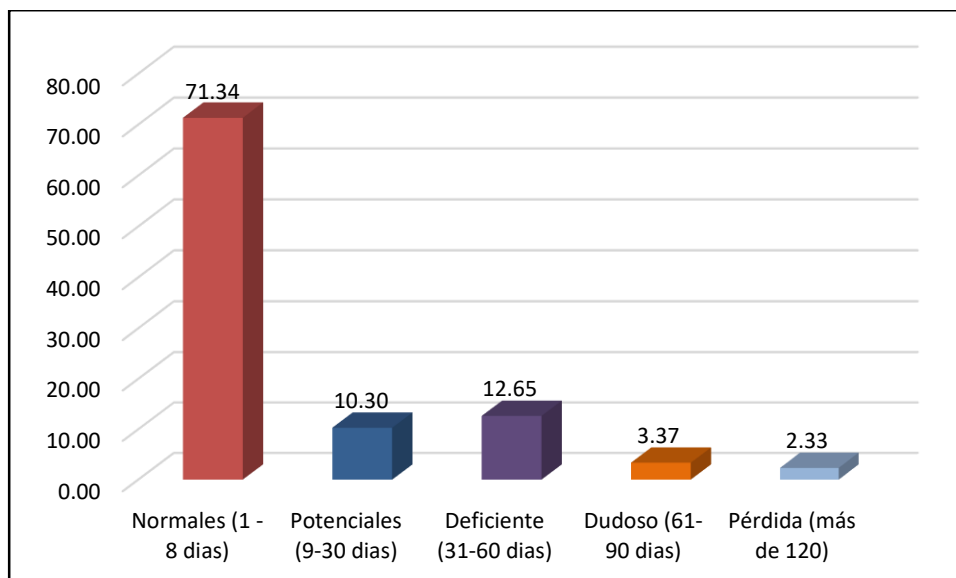


Figura 16: Nivel de riesgo 2015 de la ONG Manuela Ramos.

Fuente: Tabla 17

Interpretación

El nivel de riesgo de la ONG Manuela Ramos en el periodo diciembre 2015, en riesgo normal representa el 71,34%, de los saldos atrasados, en riesgo potencial el 10,3%, en nivel deficiente el 12,65%, 3,37% dudoso y el 2,33% en pérdida.

3.3. Elaborar el plan de riesgos crediticios para la ONG Manuela Ramos – Chiclayo 2015.

Título de la propuesta

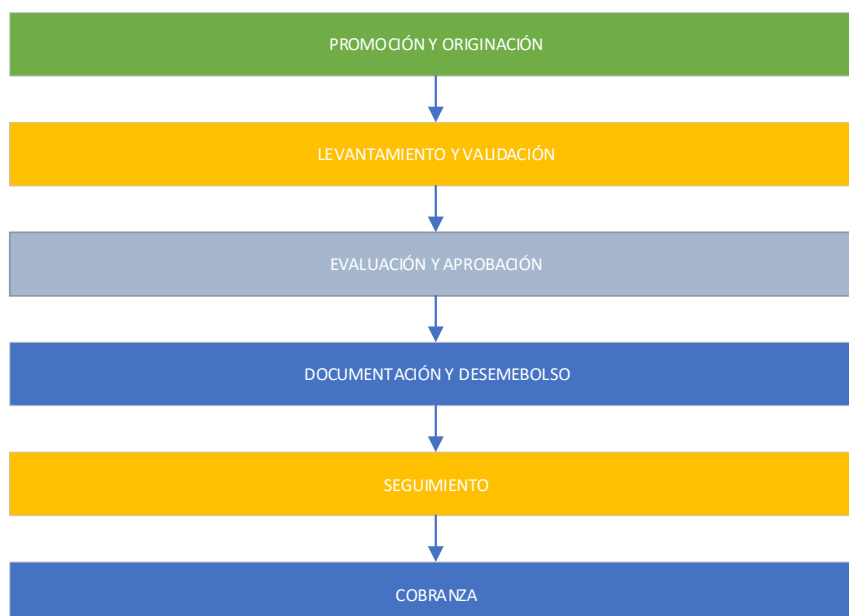
Plan de riesgo crediticio para a ONG Manuela Ramos – Chiclayo 2015

Justificación

La propuesta se establece que es importante porque se ha identificado que el nivel de morosidad de la ONG Manuela Ramos en la Ciudad Chiclayo, se ha incrementado la morosidad con respecto al 2014, y la región Lambayeque se encuentra en segundo lugar en los montos más bajos de morosidad, siendo la meta ubicarse en el primer lugar del monto más bajo de morosidad, además el personal de crédito no respeta los reglamentos, y coloca créditos en sectores que no están destinado este tipo de crédito.

Fundamentación

El modelo de la propuesta se fundamenta en el modelo del plan de riesgo de Vásquez (2010), que considera las siguientes partes en un plan de riesgo.



Fuente: Vásquez (2010)

Objetivo de la propuesta

Disminuir la tasa de morosidad y convertirse en el número uno de las regiones de la ONG Manuela Ramos, con la más baja morosidad.

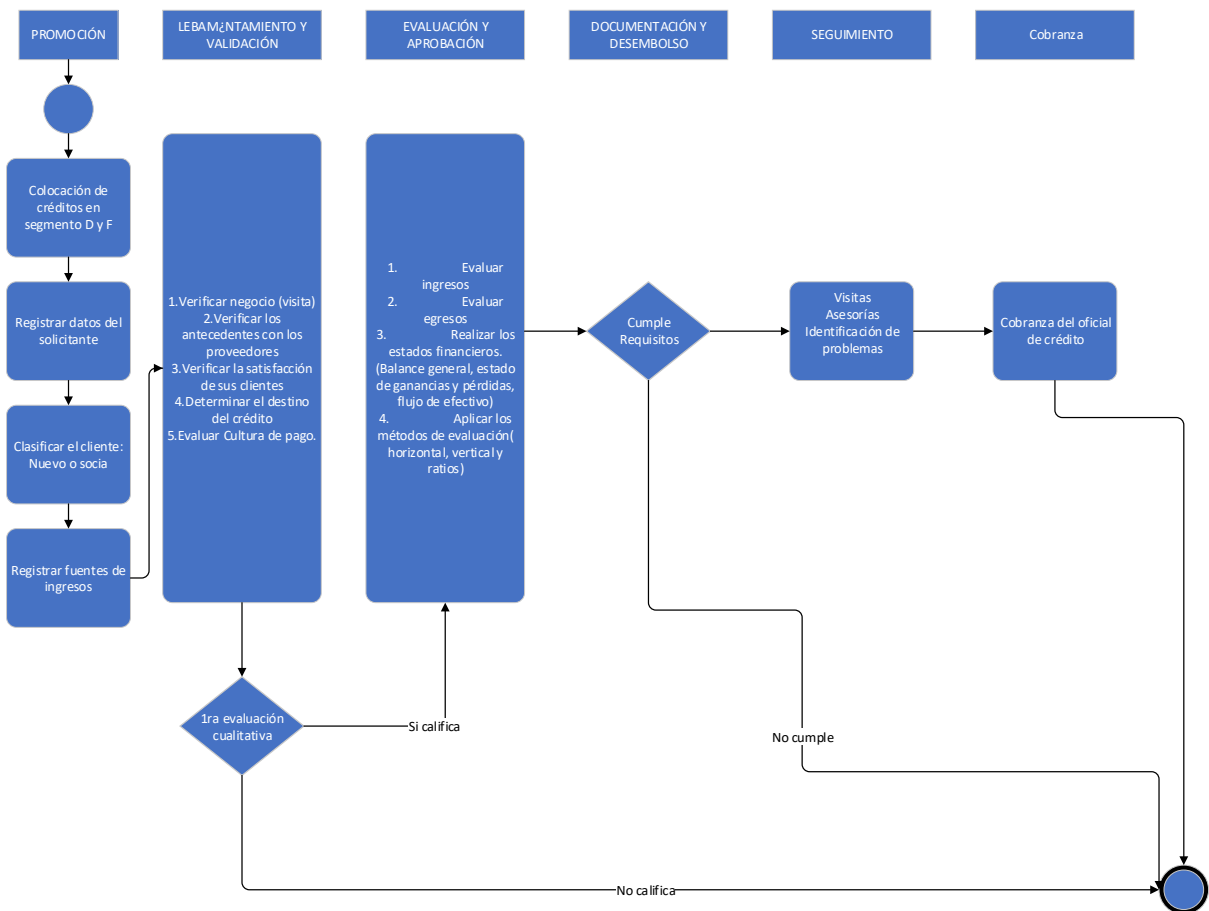
Desarrollo de la propuesta

Generalidades de la ONG Manuela Ramos

Descripción

CREDIMUJER es una Unidad de microfinanzas destinado a proveer recursos financieros a aquellas personas que no tienen acceso a otras fuentes o presentan dificultades en el sistema regulado, preferentemente mujeres de menores recursos económicos.

Diseño de la propuesta



Fuente: Elaboración propia

Fase 1: Promoción y origen

En la prima etapa del riesgo se tiene que comunicar a los oficiales de crédito las políticas de créditos

Monto Máximo de préstamos:

El monto máximo es de S/ 5000.00, asimismo se tiene que considera si tiene otros prestamos en el sistema financiero

Destino:

Los préstamos tienen que estar destinado a pequeños negocios de las mujeres de bajos recursos económicos, de los segmentos D Y F, por lo tanto, se ha identificado en los resultados que los trabajadores colocan créditos en otros segmentos, por lo tanto, se tiene que verificar que la dirección se ubique por pueblos jóvenes, con fotografías y pequeño croquis de la ubicación de la solicitante de crédito.

Forma de pago

Los pagos se tienen que realizar de manera mensual, a cargo del oficial de crédito.

Periodo de pago

El periodo de pago es de 6 meses.

Fase 2: Levantamiento y validación

Para ello se tiene que establecer el cruce de información.

Información interna

Buscar en la base de datos interna la ONG Manuela Ramos, para verificar los pagos del crédito anterior, donde no debe tener días de atraso, ni morosidad, no deuda fraccionada, en caso cumpla con los pagos al día. Y si es nuevo considera bases externas o alguna compra al crédito de algún artefacto.

Verificación de la existencia del negocio

Se tiene que exigir a los oficiales de crédito que acrediten la existencia del negocio y la visita realizada, al solicitante de crédito, con pruebas fotográficas.

Verificación de la capacidad de pago

El tiempo mínimo de funcionamiento de la actividad económica a evaluar es de 06 meses.

Tener documentos que acrediten sus ingresos

No se encuentren registradas en la base de alerta de clientes, así como no mantener obligaciones morosas o en cobranza judicial, directa o indirectamente.

Registren un buen récord crediticio, es decir, tener calificación alineada y calificación SBS hasta CPP (Normal + CPP = 100%) en el sistema financiero durante los 06 últimos meses.

Verificación de la voluntad de pago

Tener como mínimo 2 referencias de sus proveedores

Tener Como mínimo 1 referencia de sus vecinos.

Tener como mínimo 1 referencia de cliente

Fase 3: Evaluación y aprobación

Evaluación cuantitativa

No se atenderán créditos en moneda extranjera.

Relación del Riesgo de Crédito y Riesgo Operativo

Determinar la capacidad de pago del solicitante. Se concentra en la elaboración de estados financieros e información financiera complementaria que permita decidir sobre la razonabilidad de la inversión del cliente a través del crédito solicitado. Los detalles sobre los criterios de evaluación.

Fase 4: Documentación y desembolso

Los créditos serán atendidos en moneda nacional.

El desembolso se realizará si siempre y cuando cumpla satisfactoriamente con:

Requerimientos exigidos para la aprobación.

Que el expediente de crédito cuente con las condiciones de monto, plazo total y tasas de interés autorizadas en la aprobación del préstamo.

Cuenta con los estados financieros elaborados por los oficiales de crédito

La instancia de aprobación del desembolso requerirá la autorización respectiva, a fin de evitar que se transfiera el dinero a los encargados de la colocación de créditos.

Y otro tipo de documentación específica que sea exigible al desembolso

Fase 5: Seguimiento

Los oficiales de crédito, tienen que realizar el seguimiento a las socias que han colocado crédito, realizando las siguientes tácticas.

Las actividades de seguimiento incluyen sesiones educativas, talleres de asistencia técnica, Ferias sociales y Encuentros, manteniéndose las sesiones relacionadas a la agenda de género en las fechas símbolo: Marzo, mayo y noviembre donde la casi totalidad de las clientas estarán involucradas, salvo aquellas que se encuentren en reuniones de cierre.

Asimismo, se tiene que exigir a cada oficial de crédito a cargo de los grupos de créditos mostrar su plan de asesoría. Así como las evidencias, presentaciones y fotografías.

Para ello debe contar con el siguiente formato

Plan de talleres

Nombre del taller		
Objetivo del taller		
Fecha		
Hora		
Etapas del taller	Inicio	
	Desarrollo	
	Cierre	
Recursos		
Anexos		
Fotografías		
Lista de asistencia		

Seguimiento de los estadísticos de seguimiento

	Talleres									
	Sesiones de fortalecimiento		Talleres de fortalecimiento Cmté. Adm.		Agenda de género. Cubre 3 fechas		Encuentros de BC y Ferias de Servicios Sociales		Asistencia Técnica	
Nro de social										
SOCIAS participantes										

También se considera la Medición de la “satisfacción de las socias”

Que implica realizar dos veces al año la evaluación de socias, a fin de identificar el rol y apoyo de los oficiales de crédito, para ello se contará con el apoyo del área de imagen, quien se encargará de evaluar la satisfacción de las socias

Fase 6: Cobranza

Se establece que se realice la evaluación de los niveles de riesgo de la cartera de la empresa a fin de identificar los riesgos, y establecer la cobranza por parte de los oficiales de crédito, quienes tienen que llamar y hacer recordar a sus clientes el pago de sus cuotas.

El oficial del crédito será responsable de la administración integral de la cartera de clientes que se le ha asignado: promoción, evaluación y recuperación de los créditos asignados, así como de la calidad y veracidad de la información que recabe del cliente.

IV. DISCUSIÓN

En la evaluación del control de riesgo en el crédito en la ONG Manuela Ramos – Chiclayo 2015, se identificó que al menos el 43,86% otorga préstamos a sectores que no corresponde, ya que los créditos de la ONG Manuela Ramos está destinada a los sectores de bajos recursos y que no tienen acceso al crédito, y el 29% no realiza la verificación del historial crediticio, que implica que no se realiza una adecuado levantamiento y validación de información, asimismo el 43% no realiza la verificación de la existencia del negocio, por lo tanto, con esto se incrementa el riesgo a no recuperar los montos colocados, y el 43% no solicita documentos probatorios de los negocios, y el 14% indica que no se preocupa en conocer los niveles de riesgo, mientras el 72% indica a veces, por lo tanto las decisiones que se tomen en la aprobación del crédito van a ser erradas, ya que el monto que se coloque se encuentra expuesto a un riesgo no conocido, el 71% de los trabajadores a veces respeta el reglamento de crédito en la ONG Manuela Ramos. Además, coincide con los resultados de Núñez (2014), en la tesis “Concesión de créditos y su incidencia en los índices de morosidad, en la Pastoral Social Caritas Ambato”, donde obtuvo que el 58% de los trabajadores a veces cumplen con las políticas de crédito.

Se identificó que el nivel de morosidad en la ONG Manuela Ramos – 2015, a pesar que tiene bajo niveles de morosidad se ha incrementado en un 80,51% en el 2015 con respecto al 2014, y se encuentra en el segundo puesto con el índice de morosidad más bajos. Mientras en el estudio de Flores (2016). En la tesis “propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chimú Cartavio Ltda”, que considero por socios la morosidad e identificó el 52% de los socios tienen incumplimiento de pago, y atribuye que el riesgo es inevitable, pero si se puede administrar por medio de la planificación.

La propuesta se enfocó en el modelo de Vásconez (2010), que consideró 6 fases, que incluye desde la promoción, hasta la cobranza. Ya que busca planificar el riesgo crediticio de los oficiales de crédito, quienes tienen que respetar el proceso de crédito. Porque según García (2016), en su tesis “la gestión del riesgo crediticio

y su incidencia en la morosidad de la agencia de el Porvenir del Banco Azteca”, que la morosidad se atribuye a una débil gestión del riesgo de crédito.

V. CONCLUSIONES

Se identificó un mal manejo del control del riesgo de crédito en la ONG Manuela Ramos, ya que existe personal que no cumple con las políticas de crédito porque coloca créditos a sectores que no autoriza la ONG Manuela Ramos, donde 42,86%, y no se tiene actualizados los niveles de riesgo de la cartera (14%), y el 71% indica que a veces cumple con las políticas de crédito.

Se determinó que los índices de morosidad de la empresa ONG Manuela Ramos, se encuentra por debajo del 1%, pero se incrementó en un 80,51% en el 2015 con respecto al 2014, ya que en el 2014 el índice de morosidad fue del 0,08%, en el 2015 fue de 0,11%. Y el nivel de riesgo el 71,34% se ubican en riesgo normal, el 16,65% en nivel deficiente, el 10,30% riesgo potencial, en riesgo dudoso 3,37%, nivel pérdida 2,33%.

En cuanto a la propuesta se estableció la metodología a utilizar en el plan de riesgos, asimismo se propuso un diseño del procedimiento del proceso de crédito, para el personal a cargo de las colocaciones de crédito de la ONG Manuela Ramos.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la supervisora del personal de crédito, realizar una auditoría externa, al menos una vez al año, así como implementar planes de motivación y capacitaciones al personal, para que se basen en las políticas de la empresa y tengan un mayor compromiso con los objetivos de la empresa.

Se recomienda a la supervisora del personal de crédito implementar bonos por resultados de baja morosidad al personal de las colocaciones de crédito, así como la evaluación constante de la cartera de crédito.

Se recomienda a la supervisora del personal de crédito, implementar el plan de riesgo de crédito, para establecer un mejor control de la morosidad, así como el cumplimiento del proceso de crédito.

VII. REFERENCIAS

- Aguilar, G., Camargo, G., & Morales, R. (2006). *Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano*. Obtenido de http://cies.org.pe/sites/default/files/files/otros/economiaysociedad/10_aguilarr.pdf
- ASBANC. (24 de 09 de 2016). *Pequeñas empresas cerraron agosto con una morosidad de 9,66%*. Obtenido de <http://larepublica.pe/economia/805988-pequenas-empresas-cerraron-agosto-con-una-morosidad-de-966>
- Bañuelos, S. (28 de 7 de 2016). *Cómo recuperar sus cuentas por cobrar más eficientemente*. Obtenido de <http://t21.com.mx/opinion/artecobrar/2016/07/28/como-recuperar-sus-cuentas-cobrar-mas-eficientemente>
- Brachfield Montaña, P. (2015). *Vender a crédito y cobrar sin impagos: Manual del credit management para conceder créditos a clientes y cobrar sin percances*. Barcelona: profit Editorial.
- CaixaBank. (2010). *La morosidad*. Obtenido de https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/Aprenda_con_caixabank/aula830_w.pdf
- Calderón , R. S. (2014).
- Calderón , R. S. (2014). *La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo - Agencia Sede Institucional - periodo 2013*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Campoverde Vélez, F. (4 de 2 de 2008). *El Riesgo Crediticio*. Obtenido de <http://www.zonaeconomica.com/riesgo-crediticio>
- Cárdenas G, M., & Velasco, B. (2013). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora. *Rev. Fac. Nac. Salud Pública*, 32(1), 16-25.

- Flores , K. P. (2016). *Propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chimú Cartavio Ltda. año 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo.
- García , J. W. (2016). *La gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la agencia de El Porvenir del Banco Azteca en el año 2014*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Grupo Santander. (2014). *5to infome del Riesgo*. Informe Anual, <http://www.santanderannualreport.com/2016/sites/default/files/informe-riesgos-2014.pdf>.
- Guerrero. (2017). *El aumento de la morosidad en Perú es moderado* . Obtenido de <http://gestion.pe/noticia/348642/aumento-morosidad-peru-moderado>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México: McGraw Hill.
- Instituto de Formación bancaria [IFB]. (2011). *Administración bancaria III*. Lima: IFB.
- La Asociación de Bancos del Perú (ASBANC). (19 de 2 de 2017). *Morosidad crece casi 3% a fines de enero, señaló Asbanc*. Obtenido de <https://peru21.pe/economia/morosidad-crece-3-fines-enero-senalo-asbanc-66470>
- Martinez Molina, J. (29 de 10 de 2014). *Las cuentas por pagar y cobrar vencidas deben llegar a su mínima expresión*. Obtenido de <http://www.granma.cu/cuba/2014-10-29/las-cuentas-por-pagar-y-cobrar-vencidas-deben-llegar-a-su-minima-expresion>
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Planeación financiera*. Grupo Editorial Patria.
- Morales, A., & Morales, J. A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.

- Noriega, J. V. (2011). *Adminisrración de las cuentas por cobrar un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de Vestir de Guatemala*. Universidas Juan carlos de Guatemala, Guatemala. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3876.pdf
- Nuñez. (2014). *Concesión de créditos y su incidencia en los índices de morosidad, en la Pastoral Social Caritas Ambato, durante el año 2013*. Tesis Pregrado, Universidad Tecnica De Ambato, Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/20428>
- Paredes. (2015). *El riesgo de crédito y su incidencia en el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. de la ciudad de Ambato*. Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/17540>
- Parrales. (2013). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del ieceguayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas*. Tesis de Postgrado, Universidad Politécnica Salesiana,Sede Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/5322>
- Peralta , A. (2009). Las Centrales de Riesgo y las Categorías de Riesgo. *Actualidad Empresarial*, 186. Obtenido de http://aempresarial.com/servicios/revista/186_9_MRNVVQVDEKORPODXKZOAPNIJZSUSWJOJACFVSAYWLNOACSNRL.pdf
- Pere , A. (2009). *Gestión del crédito y cobro: Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados*. Barcelona: Profit Editorial.
- Pretel, N. C. (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 de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/617>
- Santander. (2014). *Informe de gestión del riesgo*. Santander. Disponible en: <https://www.santander.com>

Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de administración financiera*. México: Pearson educación.

Vásconez, G. (2010). *El riesgo del crédito en las microfinanzas*. Paraguay. Obtenido de <http://cemla.org/actividades/2010/2010-05-EducacionFinanciera/Riesgo-credito-micrfinanzas.pdf>

Vásquez, R. I., & Castro, L. C. (2016). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Coopac Valle La Leche en la provincia de Ferreñafe, año 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3016>

ANEXO

Anexo 01

Ficha de cotejo de datos

Registro del riesgo

	2015				Riesgo total
	Efectivo	Crédito			
Enero					
Febrero					
Marzo					
Abril					
Mayo					
Junio					
Julio					
Agosto					
Setiembre					
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					
Total					

Anexo 02

Ficha de cotejo de datos para los ratios de las cuentas por cobrar

	2013	2014	2015
Saldos			
Mora			

Anexo 03

Cuestionario dirigido al personal de crédito de la ONG Ramos – Chiclayo

Estimado colaborador; estamos interesados en conocer el riesgo de crédito de la ONG Manuela Ramos.

1. ¿Usted cumple con las políticas de crédito porque coloca créditos sólo en el sector que autoriza la ONG Manuela Ramos?
 - a. Si
 - b. No
2. ¿Verificó que el cliente tenga un historial crediticio en la central de riesgos?
 - a. Si
 - b. No
3. ¿Usted realiza la verificación de la existencia del negocio al momento de otorgar el crédito a clientes nuevos?
 - a. Siempre
 - b. A veces
 - c. Nunca
4. ¿Cuándo solicitan préstamos las personas que no tienen formalizada sus actividades de negocio, solicitan documentos probatorios de sus ingresos
 - a. Siempre
 - b. A veces
 - c. Nunca
5. ¿En la ONG Ramos, se actualiza la clasificación de los clientes según niveles de riesgos?
 - a. Siempre
 - b. A veces
 - c. Nunca
6. Usted llama a las referencias para verificar la voluntad de pago del cliente del crédito.
 - a. Siempre
 - b. A veces
 - c. Nunca
7. Elabora los estados financieros como balance general, estados de ganancias y pérdidas, flujo de caja.

- a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
8. Elabora los ratios financieros para constatar que el cliente cumple con el criterio de capacidad de pago.
- a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
9. Usted considera que se respeta el reglamento de crédito en la ONG Ramos.
- a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
10. Con que frecuencia realiza reuniones y visitas periódicas a los socios de ONG Ramos.
- a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
11. Realiza asesorías para mejorar el negocio de las socias de ONG Ramos.
- a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
12. Los oficiales de crédito, llaman a las clientas para hacerles recordar el pago de su cuota.
- a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
13. Considera que la empresa tiene un buen procedimiento para la cobranza legal.
- a. Si
 - b. No

Validación del instrumento experto 1

Informe de opinión respecto a instrumento de investigación

Apellidos y Nombres del experto : *Pisfil Benites Nilthon Ivan*
 Institución donde labora : *Universidad Privada Juan Hejía Becerra*
 Instrumento motivo de evaluación : **Encuesta dirigida al personal de la ONG Manuela Ramos**
 Autora del instrumento : **Br. Marleny Hernández Villacorta**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				/	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				/	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la necesidad de la formación de los directores				/	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				/	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					/
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a la necesidad de la formación de los directores				/	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				/	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				/	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				/	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado					/
SUBTOTAL					32	10
TOTAL					42	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento de investigación materia de revisión, evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: *42* puntos) Excelente

CHICLAYO, 11 de octubre del 2017

FIRMA DEL EXPERTO



Mg. C.P.C. Nilthon Ivan Pisfil Benites
 COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE LAMBAYEQUE
 N° DE COLEGIATURA: 04-3013

Anexo 05

Validación del instrumento experto 2

Informe de opinión respecto a instrumento de investigación

Apellidos y Nombres del experto : *Sánchez Vidal Miguel*

Institución donde labora : *SUNAT*

Instrumento motivo de evaluación : **Encuesta dirigida al personal de la ONG Manuela Ramos**

Autora del instrumento : **Br. Marleny Hernández Villacorta**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

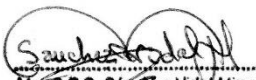
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				✓	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la necesidad de la formación de los directores				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a la necesidad de la formación de los directores				✓	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				✓	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				✓	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado				✓	
SUBTOTAL						
TOTAL					40	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento de investigación materia de revisión, evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: (puntos) Excelente
40

CHICLAYO, 11 de octubre del 2017

FIRMA DEL EXPERTO


Mg. C.P.C. Sánchez Vidal Miguel
Mat. 04-2346

Anexo 06

Confiabilidad del instrumento

Para el cálculo de la confiabilidad del cuestionario se consideró un total de 13 ítems. La confiabilidad se realizó con el alfa de cronbach, y se utilizó la siguiente fórmula

$$\alpha = \frac{N}{N - 1} \left(1 - \frac{\sum vi}{Vk} \right)$$

Donde:

N=Número de ítems

Vi= Varianza de Ítem i

Vk=Varianza de los puntajes brutos de los sujetos.

Entonces a continuación se muestra la varianza de los Ítems

$$\alpha = \frac{13}{13 - 1} \left(1 - \frac{26.411}{119.878} \right)$$
$$\alpha = 0.844$$

Además mediante el programa SPSS se obtuvo el mismo resultado

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	7	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	7	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach basada en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
,844	,871	13

Anexo 07: Escalera de prestamos

Escalera de Prestamos y ahorros: Escalera Inicial y Ampliacion (Plazos y Periodo de gracia)			Ciclo 6	Ampliacion de la Escalera*		
Ciclo 1	Ciclo 2	Ciclo 3	Ciclo 4	Ciclo 5	Ciclo 6	Ampliacion de la Escalera*
Préstamo de S/.300-500	Préstamo hasta S/.800	Préstamo hasta S/.1,200	Préstamo hasta S/.1,700	Préstamo hasta S/.2,300	Préstamo hasta S/.3,000	Préstamo hasta S/.8,000
Aplica PPI (Nuevas) + Ficha de Visita	Aplica PPI (Nuevas) + Ficha de Visita	Aplica Ficha de Visita	Aplica Ficha de Visita	Aplica Margen de Utilidad y Ficha de Visitas	Aplica Margen de Utilidad y Ficha de Visitas	Aplica Margen de Utilidad y Ficha de Visitas
Aprueba Comité de Administración con Oficial de Crédito 1/				Aprueba JR / SR Montos Mayores a S/2,001 : Aplica a Todas las regiones 1/	Aprueba JR : Todos los Créditos 1/	
Ahorro Inicial : Mínima S/.5.00	Ahorro Inicial 20% del Monto de Crédito a solicitar				Ahorro inicial : 10% del monto de Crédito a solicitar	
Tasa de Interés del 4% Nuevas y 3.5% continuidad (Ver Tarifario)					Tasa de Interés 3% (ver Tarifario)	
Plazo de pago 4 meses 2/		Plazo de pago 6 meses 2/		Plazo de 10 o 12 meses 2/		
P.de Gracia: máximo 2 meses		P.de Gracia: máximo 5 meses		P.de Gracia: máximo 6 meses		

* Casa Anillos: va hasta S/5,000 con S/.3,000 CP: Piloto en San Martín (mayo - diciembre 2013)

1/ Sujeto a nivel de riesgo y calificación

2/ Los plazos, por motivo de organización de la cartera por campaña navideña, pueden variar a 3 o 5 meses

Anexo 08: Matriz de consistencia

TUTULO	PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICOS	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL DE VARIABLE	TIPO DE INVESTIGACION
PLAN DE RIESGOS CREDITICIOS PARA DISMINUIR LOS INDICES DE MOROSIDAD EN LA ONG MANUELA RAMOS – CHICLAYO 2015	¿En qué medida un plan de riesgos crediticios logrará disminuir los índices de morosidad en la ONG Manuela Ramos – Chiclayo 2015?	Si se elabora un plan de riesgos crediticios entonces se logrará disminuir los índices de morosidad en la ONG Manuela Ramos – Chiclayo 2015	Elaborar un plan de riesgos crediticios para disminuir los índices de morosidad en la ONG Manuela Ramos – Chiclayo 2015	Evaluar los controles de riesgos en el crédito en la ONG Manuela Ramos – Chiclayo 2015	<u>Variable Independiente (VI)</u> Plan de riesgos	El plan de riesgo se entiende como la gestión eficaz del riesgo crediticio requiere el establecimiento de una cultura adecuada de riesgo crediticio. Las políticas de riesgo y las estrategias de gestión de riesgos clave son elementos importantes para la creación de esta cultura. (Brachfield, 2015)	Enfoque cuantitativo Diseño no experimental - transversal-explicativa
				Determinar los índices de morosidad en la ONG Manuela Ramos – Chiclayo 2015.	<u>Variable dependiente (VD)</u> Índices de morosidad	La cartera atrasada o morosa está definida como la ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales. (Aguilar, Camargo, & Morales, 2006)	
				Elaborar el plan de riesgos crediticios para la ONG Manuela Ramos – Chiclayo 2015.			