



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“Implementar un proceso de cobranza temprana para reducir la morosidad en la cartera de créditos otorgados en entidades financieras”.

Trabajo de Investigación Para Optar el grado de:

Bachiller en Ingeniería Industrial

Autor:

Juan Franco Adrianzen Fernandez

Asesor:

Mg. Jorge Luis Alfaro Rosas

Trujillo - Perú

2018

Tabla de contenido

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	3
1.1. Realidad problemática	3
1.2. Formulación del problema	6
1.3. Objetivos	6
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos.....	6
1.4. Hipótesis	6
1.4.1. Hipótesis general	6
1.4.2. Hipótesis específicas	6
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	7
2.1. Tipo de investigación	7
2.2. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	7
2.3 Resúmen	8
CAPÍTULO III. MATRIZ DE CONSISTENCIA Y CRONOGRAMA.....	9
REFERENCIAS	10
ANEXOS	12

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La Morosidad bancaria mide el riesgo de que los deudores no cumplan con sus obligaciones. En febrero de 2018 llegó a 3.24%, la más alta desde mayo de 2005. Si analizamos a los deudores, los mayores valores están en pequeñas empresas (9.14%), medianas (7.36%) y créditos de consumo (3.50%). Para reducir la morosidad es clave que el gasto de consumo privado suba. Necesitamos que la gente vuelva a gastar. ¿No lo hace? Sí gasta, pero el gasto crece más lento que antes. En 2017 subió 2.5%, mientras que en años previos siempre lo hizo en torno de 3.5% o más. Los ciudadanos gastan menos porque temen perder sus empleos y, por ende, su fuente de ingresos. Se mantiene la incertidumbre, a pesar de que la tormenta política parece haberse calmado. Entonces, postergan su decisión de gasto y afectan a las empresas. (PARODI - 2018) En las últimas décadas una importancia creciente, existe abundante evidencia acerca de que el riesgo de crédito continúa constituyendo el principal factor de riesgo que las instituciones financieras deben afrontar y gestionar. Al respecto, cabe destacar que las crisis bancarias, tanto las de carácter sistémico como las que afectan a entidades individuales, suelen tener como una de sus causas principales los problemas de solvencia derivados del deterioro de los activos de las entidades y, en particular, los problemas de morosidad de sus carteras de crédito [Ergunor y Thomson (2005), Hardy y Pazarbasioglu (1999), Demirgüç-Kunt y Detragiache (1998) y Goldstein y Turner (1996)]. Teniendo en cuenta lo anterior, y dado que las crisis bancarias suelen generar elevados costes, tanto fiscales como reales [Dell’Ariccia, Detragiache y Rajan (2004) y Hoggarth, Reis y Saporta (2001)], resulta relevante para los organismos

reguladores y de supervisión bancaria conocer los determinantes de la morosidad bancaria. A partir de ello, será posible identificar un conjunto de indicadores de alerta que permitan una intervención oportuna, que minimice la probabilidad de ocurrencia de las crisis, así como el coste asociado a las mismas. Existe un conjunto de características individuales de las entidades bancarias que inciden en los niveles de morosidad observados en la institución. Entre estos, cabe destacar: el tipo de negocio que desarrolla la institución, el grado de diversificación del riesgo sectorial y geográfico que presenta, la propensión al riesgo y la política crediticia adoptada y los problemas de agencia entre propietarios y gestores de la entidad financiera [Salas y Saurina (2002) y Saurina (1998)]. La rentabilidad, al referirla a una actividad, debe mostrar el rendimiento o productividad del capital empleado en esa actividad. El Banco de España, en este sentido, indica que “el ratio que relaciona los resultados con los recursos propios es el indicador más apropiado de la rentabilidad bancaria”. En cualquier caso, todas las medidas adoptadas por la banca deben tener como fin último la continua creación de valor para los accionistas, es decir, la obtención de una rentabilidad superior a las expectativas. Todos los análisis de la rentabilidad bancaria requieren de, al menos, dos elementos básicos: un indicador económico como criterio de medida y un estándar a partir del cual verificar si unos resultados son aceptables o no. La comparación en términos absolutos carece de sentido ya que cualquier magnitud seleccionada para medir unos resultados debe considerar simultáneamente los recursos invertidos en su generación. La forma más habitual de expresión del retorno sobre una determinada inversión es mediante la utilización de ratios. En el numerador figura el flujo de renta obtenida, mientras que en el denominador está el volumen de recursos empleados para su obtención. El problema consiste en seleccionar qué elementos incluir en uno u otro lado de la relación. (Domínguez-2018) En nuestro país

existen bancos que han optado por hacer gestión, y solucionar sus problemas sobre la morosidad, sin embargo se puede observar que en Mibanco aplican estrategias a cerca de poder solucionar la morosidad , y poder solucionar la rentabilidad día a día, por ello el principal objetivo de este estudio es evaluar el papel que tiene la morosidad como un mecanismo para obtener mayor liquidez en Mibanco, generándose la interrogante ¿De qué manera la morosidad impacta en Mibanco en los años 2017 y 2018?, por esta razón se busca que al disminuir la morosidad, y aumentar la rentabilidad y que sus procesos estratégicos que se aplican sean los adecuados, por otro lado los indicadores financieros contribuyen de manera más efectiva a la visualización financiera de cómo esta económicamente y poder utilizarlo como una herramienta, para la buena toma de decisiones, y evitar el impacto que tiene la morosidad en Mibanco De ahí la necesidad de realizar el análisis de las revisiones sistemáticas del Banco del año 2017 al 2018, Es en donde se observa en esta entidad financiera en donde se otorgan los créditos y que a la fecha se encuentran en el área de cobranza y es en donde se evaluara el impacto que genera la morosidad en dicha entidad y cuáles son las principales causas de la morosidad, los cuales a la fecha de planeación del problema estableciéndose al 31 de diciembre del 2017 una mora contable de 4.08 %, por encima del nivel registrado en el mismo periodo del ejercicio anterior, considerando que a nivel nacional 957293 clientes activos y 950455 clientes pasivos, considerando que en la libertad tiene 3628 clientes activos y 300 clientes pasivos.

Para controlar la tendencia creciente del ratio de morosidad observado en los últimos periodos, influenciado por el sobreendeudamiento de sus clientes, la presente tesis ha optado por planear e implementar un proceso de cobro temprano o preventivo y así evitar que la morosidad impacte en la cartera de creditos otorgados.

PALABRAS CLAVES: Impacto, Morosidad, Rentabilidad

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera un proceso de cobranza temprana contribuirá en la reducción de la morosidad en la cartera de créditos otorgados de la entidad financiera Mibanco de la agencia Capricornio-Trujillo?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Implementar un proceso de cobranza temprana para reducir la morosidad en la cartera de créditos otorgados en Mibanco.

1.3.2. Objetivos específicos

- Analizar el actual de cobranza.
- Obtener datos de los clientes con mora y sus posibles causas.
- Implementar un proceso de cobranza temprana o preventiva.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La implementación del proceso de cobranza temprana o preventiva reducirá la morosidad de la cartera de créditos otorgados.

1.4.2. Hipótesis específicas

- El análisis del actual proceso de cobranza nos dará una visión de la situación de la cartera.
- La obtención de datos de clientes con índices de morosidad, permitirá conocer las causas que la originan.

- La implementación del proceso de cobranza temprana o preventiva reducirá la morosidad y permitirá el correcto cumplimiento de cronograma de pagos.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

- Por la orientación: Aplicada
- Por el diseño: Pre experimental

2.1.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

- **Población:** Se considerara como población a las personas que conforman la cartera de créditos otorgados por Mibanco.
- **Muestra:** Se va a considerar como muestra a los clientes que se encuentran con mora dentro de la cartera de créditos otorgados por Mibanco.

2.2. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Matriz técnica e instrumentos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	TECNICAS Y HERRAMIENTAS	INSTRUMENTOS
Analizar el actual proceso de cobranza.	<ul style="list-style-type: none"> • Observación directa. • Hojas de historial de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de verificación.
Obtener datos de los clientes con mora y sus posibles causas.	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de datos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de criticidad. • Diagrama de Ishikawa.
Implementar un proceso de cobranza temprana o preventiva.	<ul style="list-style-type: none"> • Observación directa. • Programa Excel. • Histograma. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de actividades.

Matriz de análisis de datos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	INSTRUMENTOS	ANALISIS DE DATOS
Analizar el actual proceso de cobranza.	Hoja de verificación.	El uso de esta hoja de verificación nos permitió analizar la situación del actual proceso de cobro.
Obtener los datos de clientes con mora y sus causas.	Diagrama de Ishikawa.	Con el diagrama de Ishikawa se obtuvo las posibles causas de clientes que no pagan e incurrir en mora.
Implementar un proceso de cobranza temprana o preventiva.	Cronograma de actividades.	Sirvió para elaborar la programación de las actividades para implementar el proceso de cobro temprano o preventivo.

2.3 Resumen

En la investigación siguiente se logro determinar que las entidades financieras tienen En las últimas décadas una importancia creciente, existe abundante evidencia acerca de que el riesgo de crédito continúa constituyendo el principal factor de riesgo que las instituciones financieras deben afrontar y gestionar. Al respecto, cabe destacar que las crisis bancarias, tanto las de carácter sistémico como las que afectan a entidades individuales, suelen tener como una de sus causas principales los problemas de solvencia derivados del deterioro de los activos de las entidades y, en particular, los problemas de morosidad de sus carteras de crédito [Ergungor y Thomson (2005), Hardy y Pazarbasioglu (1999), Demirgüç-Kunt y Detragiache (1998) y Goldstein y Turner (1996)]. Teniendo en cuenta lo anterior, y dado que las crisis bancarias suelen generar elevados costes, tanto fiscales como reales .Teniendo como objetivo: analizar los procesos de cobranza, determinar las causas de morosidades e

implementar un proceso de cobranza de mora temprana así podemos demostrar que lo estudiado se puede plasmar.

CAPÍTULO III. MATRIZ DE CONSISTENCIA Y CRONOGRAMA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema Principal ¿De qué manera un proceso de cobranza temprana o preventiva contribuirá en la reducción de la morosidad en la cartera de créditos otorgados de la entidad financiera Mibanco de la agencia Capricornio-Trujillo?</p>	<p>Objetivo Principal Implementar un proceso de cobranza temprana para reducir la morosidad en la cartera de créditos otorgados en Mibanco.</p>	<p>Hipótesis General La implementación del proceso de cobranza preventiva reducirá la morosidad de la cartera de créditos otorgados.</p>	<p>Variable Dependiente Implementar proceso de cobro preventivo.</p>	<p>Tipo de Investigación El diseño de la presente investigación será de forma Pre experimental.</p>
	<p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar el actual proceso de cobranza. • Obtener los datos de clientes con mora y sus causas. • Implementar un proceso de cobranza preventiva. 	<p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • El análisis del actual proceso de cobranza nos dará una visión de la situación de la cartera. • La obtención de datos de clientes con índices de morosidad, permitirá conocer las causas que la originan. • La implementación del proceso de cobranza preventiva reducirá la morosidad y 	<p>Variable Independiente Disminuir cantidad de clientes morosos.</p>	<p>Población Se considerará como población a las personas que conforman la cartera de créditos otorgados por Mibanco.</p> <p>Muestra Se va a considerar como muestra a los clientes que se encuentran con mora dentro de la cartera de créditos otorgados por Mibanco.</p>

		permitirá el correcto cumplimiento de cronograma de pagos.		
--	--	--	--	--

Matriz de consistencia.

NOMBRE TAREA	DURACION	COMIENZO	FIN
FASE 1	5 días	08-Oct-2018	12-Oct-2018
Analizar proceso actual de cobro.			
FASE 2	15 días	15-Oct-2018	29-Oct-2018
Elaborar archivos con las casuísticas que conllevan a un cliente en caer en morosidad.			
FASE 3	31 días	01-Nov-2018	01-Dic-2018
Implementar un proceso de cobranza temprana o preventiva.			

Crograma de actividades.

REFERENCIAS

- Rodríguez (2011). CNBV: Crece la morosidad del crédito al consumo, pero también el financiamiento.
- Salinas, J. (2005). Reconocimiento de patrones de morosidad para un producto crediticio usando la técnica de árbol de clasificación CART (tesis). UNMSM, Lima.

- Santillán, N. (2014). La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Caja municipal de ahorro y crédito del Santa S.A. caso distrito de Huarney. Periodo 2012 (tesis). Uladech.
- Velásquez, M. (2013). Impacto de la política monetaria y las estrategias micro financieras sobre el riesgo crediticio en el Perú: 1995-2012 (tesis). USMP- Lima.
- Carlos Parodi, C. P. (2018, 24 abril). Morosidad Bancaria y Crecimiento Económico. Recuperado 7 diciembre, 2018, de <https://peru21.pe/opinion/opina21-carlos-parodi/morosidad-bancaria-crecimiento-economico-404632>
- Baltodano, R. (2014). Las políticas de Crédito en el Riesgo Crediticio y su incidencia en la Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana en la Ciudad de Chepén año 2012, (Tesis de grado). Universidad de Trujillo, Trujillo La Libertad, Perú. Obtenido de: http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/620/baltodano_rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Crediriesgo. (2010). Factores que determinan el Riesgo de Crédito en las Instituciones Financieras. Obtenido de <http://crediriesgo.blogspot.pe/2010/07/factores-que-determinan-el-riesgode.html>

ANEXOS

APLICACIÓN DE ENCUESTA A COLABORADORES

ENCUESTA

401. Ofreces información clara y coherente al momento de otorgar el credito

- 1 si
- 2 no

402. ¿Qué edad promedio a tiendes para clientes con negocio o dependientes?

- 1 18 a 25
- 2 26 a 36
- 3 37 a 55
- 4 55 a mas _____

403. ¿Por qué crees que los clientes se encuentran en mora? Por favor encierre en un círculo la alternativa que corresponde

- 1 enfermedad
- 2 sobreendeudamiento
- 3 mala inversion
- 4 disminucion de ingresos o despido del trabajo

404. ¿Con cuantos días de mora Notificas a tu cliente? Por favor describa con detalle

405. ¿protestas los pagares de tu cliente en mora mayores a 15 días?

406. ¿conoces al 100% las políticas de otorgamiento de credito?

407. ¿Realizas llamadas para recordar las fechas de pago de tu cliente con mora 0?.

- 1 si
- 2 no

408. ¿Qué documentos presento para solicitar crédito?.

- 1 Documentos del negocio
- 2 boletas
- 3 constancia de posesión
- 4 DJ de ingresos
- 5 Recibo de servicios

409. ¿recomiendas a tu cliente pagar por un agente BCP o KASNET cerca a su domicilio

APLICACIÓN DE ENCUESTA A CLIENTES EN MORA

ENCUESTA

410. Sexo

- 1 Hombre
- 2 Mujer

411. ¿Qué ocupación tiene actualmente?

- 5 Independiente con negocio
- 6 Dependiente formal
- 7 Dependiente informal
- 8 Otra ¿Cuál? _____

412. ¿Cuál es su nivel de educación? Por favor encierre en un círculo la alternativa que corresponde

- 1 Primaria
- 2 Secundaria
- 3 Institutos
- 4 universitarios

413. ¿Cuál es su ocupación? Por favor describa con detalle

414. ¿sabe usted cuanto pagaría si se atrasara en su credito?

415. ¿Cambio de trabajo cuando tenia crédito vigente?

416. ¿Recibe llamadas para recordar sus fechas de pago?.

- 1 si
- 2 no

417. ¿Qué documentos presento para solicitar crédito?.

- 1 Documentos del negocio
- 2 boletas
- 3 constancia de posesión
- 4 DJ de ingresos
- 5 Recibo de servicios

¿sabía usted que podía pagar por un agente BCP o KASNET cerca de su domicilio?

El formato de la tesis, las citas y las referencias se harán de acuerdo con el Manual de Publicaciones de la American Psychological Association sexta edición, los cuales se encuentran disponibles en todos los Centros de Información de UPN, bajo la siguiente referencia:

Código: 808.06615 APA/D

También se puede consultar la siguiente página web:

<http://www.apastyle.org/learn/tutorials/index.aspx>

