



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA S.A.C., AGENCIA SAN IGNACIO - 2017”

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

AUTORA

Bach. RODRIGUEZ OJEDA MILY YOJANY

ASESOR

Mg. CPCC. FARFÁN AYALA MARIO IGNACIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ECONOMIA Y FINANZAS

CHICLAYO – PERÚ

2018



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 12:10 pm horas del día 12 de diciembre del 2018, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 3006, de fecha 7 de diciembre del 2018, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA DISMINUIR EL INDICE DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA S.A.C. AGENCIA SAN IGNACIO - 2017"

presentado por la Bachiller: RODRIGUEZ OJEDA MILY YOJANY, con la finalidad de obtener el Título de Contador Público, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

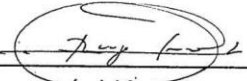
PRESIDENTE : Mgtr. FERRÉ LÓPEZ DIEGO
SECRETARIO (A) : Mgtr. FARFÁN AYALA MARIO IGNACIO
VOCAL : Mgtr. GARCÍA VERA WALDEMAR RAMÓN


Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

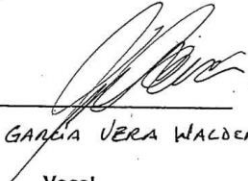
APROBADA POR MAYORÍA

Siendo las 12:33 pm del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 12 de diciembre del 2018


Mgtr. FERRÉ LÓPEZ DIEGO
Presidente


Mgtr. FARFÁN AYALA MARIO I.
Secretario (a)


Mgtr. GARCÍA VERA WALDEMAR RAMÓN
Vocal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo, en primer lugar, a DIOS, por acompañarme en cada paso de mi vida, pues de él viene la sabiduría y que todo esfuerzo será siempre recompensado, en segundo lugar, se lo dedico a mi madre y hermanos, pues ellos son mi inspiración y mi motivo de siempre salir adelante y no darme por vencida.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi especial agradecimiento a mi madre por sus consejos y palabras de aliento que me ayudan a crecer como persona y luchar para ser cada día mejor.

A mis asesores por el apoyo, su tiempo y paciencia para la elaboración de esta tesis y por transmitirme sus conocimientos para ser un mejor profesional.

A mis compañeros de la Universidad Cesar Vallejo que sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, brindándome su amistad y apoyo moral, logrando en conjunto que nuestra meta se cumpla.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Rodríguez Ojeda Mily Yojany identificada con DNI N° 70969371, alumna de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, autora de la tesis titulada: **"Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio – 2017"**; a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que:


El presente trabajo de investigación, tema de la tesis presentada para la obtención del Título Profesional de Contador Público es original, siendo resultado de mi trabajo personal, el cual no he copiado de otro trabajo de investigación, ni utilizado ideas, fórmulas, ni citas completas; así como ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa). Caso contrario, menciono de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor.

Declaro que el trabajo de investigación que pongo en consideración para evaluación no ha sido presentado anteriormente para obtener algún grado académico o título, ni ha sido publicado en sitio alguno.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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.

Chiclayo 18 de Julio del 2018



Rodríguez Ojeda Mily Yojany

PRESENTACIÓN

Señores integrantes del Jurado evaluador, de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a su disposición para la revisión y evaluación el presente trabajo de investigación titulado **“Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio – 2017”**; el cual se ha realizado según los lineamientos de la universidad y cuyo objetivo es la obtención del título profesional Contador Público.

Por consiguientes señores integrantes de este digno jurado, estoy apta a aceptar las sugerencias que de manera constructiva puedan hacerle a la presente y que servirá como aporte para poder progresar, así mismo sirva como base para aquellos que muestren interés en el tema y deseen continuar estudios de esta naturaleza, la presente investigación consta de los siguientes capítulos.

El capítulo I INTRODUCCIÓN, contiene a la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivo.

El capítulo II MÉTODO, comprende al diseño de investigación, variables, operacionalización, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos – validez y confiabilidad, método y análisis de datos y aspectos éticos.

El capítulo III RESULTADOS, comprende el análisis e interpretación de los resultados (tablas y figuras).

El capítulo IV DISCUSIÓN, comprende la discusión de los resultados en función a las variables y objetivos.

Finalmente, la presente tesis culmina con las conclusiones, recomendaciones, referencias, así con sus anexos correspondientes como son: instrumentos, validación y matriz de consistencia.

ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACION	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad Problemática	13
1.1.1. A nivel Internacional	13
1.1.2. A nivel Nacional	15
1.1.3. A nivel Local	17
1.2. Trabajos Previos	19
1.2.1. A nivel Internacional	19
1.2.2. A nivel Nacional	21
1.2.3. A nivel Local	24
1.3. Teorías relacionadas al tema	27
1.3.1. Estrategias Crediticias	27
1.3.2. Morosidad	33
1.4. Formulación del problema	38
1.5. Justificación e importancia	38
1.6. Hipótesis	39
1.7. Objetivos	39
1.7.1. Objetivo general	39
1.7.2. Objetivos específicos	39
II. MÉTODO	40
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	40
2.1.1. Tipo de Investigación	40
2.1.2. Diseño de la investigación	41
2.2. Variables, Operacionalización	42

2.2.1.	Variables	42
2.2.2.	Operacionalización	43
2.3.	Población y muestra	45
2.3.1.	Población	45
2.3.2.	Muestra	46
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	46
2.4.1.	Técnicas.....	46
2.4.2.	Instrumentos.....	47
2.4.3.	Validez y confiabilidad	47
2.5	Métodos de análisis de datos	50
2.4.	Aspectos Éticos	50
III.	RESULTADOS	51
3.1.	RESULTADOS	51
IV.	DISCUSIÓN	76
4.1.	Discusión de los resultados	76
V.	CONCLUSIONES	78
5.1.	Conclusiones	78
VI.	RECOMENDACIONES	80
6.1.	Recomendaciones	80
	REFERENCIAS	82
	ANEXOS	87
	ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS	102
	AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 variable independiente	43
Tabla 2 Variable dependiente.....	44
Tabla 3 Población.....	45
Tabla 4 Análisis Cuantitativo.....	51
Tabla 5 Análisis Cualitativo.....	52
Tabla 6 Condiciones de Créditos.....	53
Tabla 7 Clasificación Crediticia	54
Tabla 8 Documentación de garantías.	55
Tabla 9 Llamadas Telefónicas.....	56
Tabla 10 Nivel de aplicación de las llamadas telefónicas	57
Tabla 11 Visitas de Cobranza a domicilio	58
Tabla 12 Cartas de Cobranza	59
Tabla 13 Renegociación	60
Tabla 14 Cartas Notariales	61
Tabla 15 Procedimiento legal	62
Tabla 16 Poco compromiso con los objetivos	63
Tabla 17 Deficiencias de los Funcionarios.....	64
Tabla 18 Favoritismo al personal.....	65
Tabla 19 Producto crediticio inadecuado	66
Tabla 20 Deficiente Capacitación al Personal.....	67
Tabla 21 Evaluación crediticia basada en garantías	68
Tabla 22 Créditos aprobados por amistad o parentesco	69
Tabla 23 Poca claridad de información del cliente	70
Tabla 24 Sobreendeudamiento del cliente	71
Tabla 25 Falta de información oportuna de los reportes diarios de mora.	72
Tabla 26 Seguimiento a la recuperación del crédito.....	73
Tabla 27 Cumplimiento de la Política de Recuperaciones	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Análisis Cuantitativo	51
Figura 2	Análisis Cualitativo.....	52
Figura 3	Visitas de Verificación.....	53
Figura 4	Clasificación Crediticia	54
Figura 5	Documentación de garantías.....	55
Figura 6	Llamadas Telefónicas.....	56
Figura 7	Nivel de aplicación de las llamadas telefónica	57
Figura 8	Visitas de cobranza a domicilio.....	58
Figura 9	Cartas de Cobranza.....	59
Figura 10	Renegociación	60
Figura 11	Cartas Notariales	61
Figura 12	Procedimiento Legal.....	62
Figura 13	Poco compromiso con los objetivos.....	63
Figura 14	Deficiencias en los funcionarios	64
Figura 15	Favoritismo al personal	65
Figura 16	Producto crediticio inadecuado	66
Figura 17	Deficiente capacitación al personal.....	67
Figura 18	Evaluación crediticia basada en garantías.....	68
Figura 19	Créditos aprobados por amistad o parentesco	69
Figura 20	Poca claridad de información del cliente	70
Figura 21	Sobreendeudamiento.....	71
Figura 22	Información de reportes de morosidad	72
Figura 23	Seguimiento a la recuperación del crédito.....	73
Figura 24	Política de recuperaciones	74

RESUMEN

La investigación titulada: “Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio – 2017, tiene como objetivo proponer estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura.

La muestra del estudio fue el Administrador, el Sub Jefe y 8 Asesores de Finanzas Empresariales la Caja Municipal. Como instrumentos de recolección de datos se aplicó un cuestionario para las variables de estrategias crediticias y morosidad, el cual nos permitió determinar de qué modo las deficiencias de la organización conllevan a incrementar el riesgo crediticio y por ende puedan incurrir en morosidad, proponiendo estrategias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal.

Los resultados muestran que las estrategias crediticias si permiten disminuir el del índice de morosidad, puesto que el coeficiente del alpha de conbach arrojó un 84%. Es decir mientras la entidad emplee las estrategias de evaluación crediticia y de cobranza, mayor será la incidencia en la disminución de índice de morosidad; dentro de las propuestas se encuentra aplicar un análisis cualitativo, que solo lo aplican el 30% de la población estudiada, las llamadas telefónicas desde el primer día de atraso que según lo evaluado solo lo aplica el 10%, entre otras estrategias.

PALABRAS CLAVE: Estrategias, crédito, cobranza, morosidad.

ABSTRACT

The research entitled: "Credit strategies to reduce the delinquency rate of the Caja de Ahorro y Crédito de Piura SAC, San Ignacio Agency - 2017, aims to propose credit strategies to reduce the delinquency rate of the Municipal Savings and Credit of Piura.

The sample of the study was the Administrator, the Sub Chief and 8 Business Finance Advisors the Municipal Fund. As data collection instruments, a questionnaire was applied to the variables of credit and delinquency strategies, which allowed us to determine how the deficiencies of the organization lead to an increase in credit risk and therefore may incur in delinquency, proposing strategies to reduce the delinquency rate of the Municipal Fund

The results show that credit strategies do have a significant impact on the decrease in the delinquency rate, since the coefficient of the conbach's alpha was 84%. In other words, as long as the entity uses the credit assessment and collection strategies, the incidence of the reduction in the delinquency rate will be greater; within the proposals is to apply a qualitative analysis, which only apply 30% of the population studied, telephone calls from the first day of delay that as assessed only applies 10%, among other strategies.

KEY WORDS: Strategies, credit, collection, delinquency

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

1.1.1. A nivel Internacional

Torres (2015), “en México, el sector financiero informa que las ganancias de ahorro crecen un 35% porque trabajan en base a un plan de estrategias es por ende que las cajas durante el segundo trimestre lograron que mediante el año las Cooperativas de Ahorro y prestamos ganaran 409.7 millones de pesos, así informo la Comisión Nacional Bancaria y la Bolsa de Valores”.

Idealista/news (2018), en España las entidades financieras cumplen con su plan de estrategias de esta manera poder cumplir sus principales objetivos por sigue creciendo con fuerza la economía financiera en los últimos años que no está encontrando evaluación en los primeros meses del presente año”; “pero lo bueno que a pesar de lo que está pasando el PBI se mantiene impulsando a la demanda interna y el crecimiento de inversión. Por ende, las predicciones de bancos y grandes empresas se sitúan en un 2% el crecimiento del PBI en el presente año 2018”. (Idealista/news, 2018)

La Compañía Estadounidense Bloomberg (2015), “refiriéndose a las entidades financieras nos manifiesta que han tenido a través del mundo una participación activa y dinámica, sus estrategias han llevado a distintas empresas a tener un dominio muy importante”, “así como también destrucciones financieras. Se reconoce al banco más importante del mundo según su capital bursátil, al Industrial & Commercial bank of China (ICBC) con 284,25 mil millones de euros”. (ECONOMIPEDIA, 2015)

Gustavo (2013), “en Paraguay, el riesgo de crédito, es el posible efecto que originaría a la entidad prestamista una variación en las condiciones y plazos de un contrato de colocación de fondos en el sentido más amplio”. “Esto perjudicando a las Instituciones financieras de manera directa por la morosidad ocasionada, como consecuencia de no poder cumplir con sus obligaciones financieras”. (Gustavo, 2013)

El riesgo crediticio origina muchos inconvenientes y variaciones, todo esto por el incumplimiento del contrato que es el inicio del proceso cuando se va a recibir el crédito.

Diario La Hora (2016), “en Ecuador, durante el año 2015 y 2016 las entidades financieras privadas, han percibido menos ingresos, entrando en un riesgo crediticio debido a que la tasa de morosidad ha aumentado a un 9.4% debido a que muchos clientes se han quedado sin trabajo”, “la situación económica en el país ha sido crítica ocasionado en los clientes un retraso al momento de cancelar sus préstamos”. (Diario La Hora, 2016)

Los clientes decidieron acudir a las entidades para pedir un refinanciamiento de sus deudas ya que la mayoría estaba atrasados 5 a 6 cuotas. Las entidades financieras para reducir la morosidad han decidido vigilar constantemente la cartera, realizar análisis de la situación económica del cliente y tratar de dar un equilibrio en los riesgos.

Giménez (2015), “en su análisis de morosidad, realizado a países como Paraguay observó que en julio del 2015 los bancos registraron la mora más elevada en los 7 años últimos según en el portal *LA NACION*, menciona que Gabriel Gonzales, presidente del banco Itapuá, indico que el mayor problema se inicia en el sector agro, por la Caída de los precios Internacionales”. “El arroz no tiene precio, el maíz está sin precio, por lo que todo está complicado”. (Giménez, 2015)

Aníbal Insfrán, Gerente del Banco Mencionando, manifestó que el sector agro es el principal causante de la elevación de morosidad y las pequeñas empresas vinculadas con el agro también influyen en parte”. (Giménez, 2015)

1.1.2. A nivel Nacional

Uriarte, Barrera y Robles (2016), comentan que: “las entidades del sistema financiero peruano han desarrollado un conjunto de herramientas como estrategias crediticias, que les ha permitido utilizar de manera más eficaz las bases de datos que tienen a su disponibilidad, como la búsqueda en el sistema de Central de Riesgos, donde se puede encontrar información positiva o negativa de sus deudas del cliente pues es compartida entre todas las entidades supervisadas”; “además información de ingresos a través de cuentas pago haberes o seguros para seleccionar el pool de clientes a ser atendido; lo cual ha generado una mayor competencia entre las distintas entidades financieras por atraer a los deudores con un mejor perfil de riesgo”. (Uriarte, Barrera & Robles, 2016)

Tineo & Pérez (2016), en Perú comenta que: “las financieras vienen creciendo con pasos agigantados, pero también refiere que no todas trabajan en base a un plan estratégico crediticio para así incurrir menos en la morosidad. También menciona que la actividad económica de la mayoría de las microempresas que son deudores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo – Agencia Huánuco es comercial o de servicios, equivalente al 76% y de la actividad productiva de bienes el 24%”. “Tienen una capacidad de pago 3 soles para hacer frente a sus obligaciones de S/ 1.06, con ingresos promedio de S/ 21,250, egresos de S/ 15,000 y flujo neto de S/ 5,200 y presentan una garantía preferida de sólo 40%, mostrando un alto riesgo en los créditos concedidos a las microempresas”. (Tineo & Perez, 2016)

Según el Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A (2018), menciona que: “los procesos y herramientas utilizadas por el BCP para la aprobación de créditos evalúan los riesgos asociados a la imposibilidad de las contrapartes para cumplir sus obligaciones contractuales, está compuesto por cuatro etapas: evaluación, seguimiento, control y recupero, el Banco cuenta con un sistema de rating para la gestión crediticia de los clientes de banca mayorista, este sistema está basado en la estimación de probabilidades de incumplimiento por el cliente”.

“Dentro del marco de la resolución SBS N°006-2002, el Banco ha establecido estrategias, objetivos, políticas y metodologías para identificar, cuantificar y hacer seguimiento a los posibles riesgos de operación”. (Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A, 2018)

Según el Diario Gestión (2015), “indica que La Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), el incremento en la morosidad tiene base en la desaceleración de la economía peruana, por lo que afecta la capacidad de pago de muchas empresas”.

Vela y Cano (2015), menciona que: en nuestro país, se determinó que si el agente prestamista es una institución jurídica; por ejemplo, una empresa financiera (Banco, Caja Municipal, Rural u otras) y el agente prestatario es una persona natural o persona jurídica (empresa), el financiamiento a otorgar debe ser evaluado y analizado por la empresa financiera, determinando a priori que dicha operación involucra, determinar si el prestatario devolverá el financiamiento recibido, ya que de no hacerlo implicaría una pérdida para la empresa financiera .

“Si la solicitud de crédito ha sido aprobada por la empresa financiera, entonces se habrá otorgado un crédito, de hacerlo extensivo a otras solicitudes de créditos y pasando por el proceso antes descrito,

se aprobarán otro crédito, pasando a formar un portafolio crediticio, llamado también cartera de créditos, el cual expresa el conjunto de créditos que se hayan aprobado y/o desembolsado y que está bajo la administración de la empresa financiera” (Vela & Cano, 2015). “Estando de acuerdo con el autor es necesario dar énfasis al punto del análisis de crédito veraz antes de otorgar un crédito, ya que, si este solo se pasa por algo, a larga traerá como consecuencias la morosidad”. (Vela & Cano, 2015)

Para Aguilar y Camargo (2013), “los factores agregados con mayor incidencia en la determinación de la tasa de morosidad son la tasa de crecimiento de la actividad económica, liquidez y el nivel de endeudamiento de los agentes”; “la calidad de la cartera de créditos de una institución financiera estará en función directa de la política de colocaciones que dicha institución siga, entre ellos, el monto de colocación, el margen de intermediación financiera, el nivel de endeudamiento de los clientes, la gestión y eficiencia operativa, las garantías, etc. Así también, la mayor concentración de créditos en el sector PYME contribuye a deteriorar la cartera de colocaciones”. (Aguilar & Camargo, 2013)

1.1.3. A nivel Local

La morosidad representa un problema de alto riesgo para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. la Agencia de San Ignacio, y para todas las instituciones financieras, dicha problemática viene afectando en los últimos años la situación financiera y económica, no obteniendo utilidades y resultados de acuerdo a los objetivos establecidos por la gerencia.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C, Agencia San Ignacio viene tratando de disminuir los riesgos operacionales que se

pueden presentar en el otorgamiento de un préstamo a clientes. Pues el interés de toda Institución Financiera es contar con medidas con el fin de proteger sus recursos frente al fraude o uso ineficiente, pues existen diversidades de factores o riesgos que pueden afectar la rentabilidad. El riesgo se identifica como una amenaza al logro de los objetivos del negocio.

“La conducta frente al riesgo implica la prevención del mismo, procurando la adopción de medidas de precaución adecuadas especialmente en riesgos de naturaleza financiera; por lo que las políticas crediticias como regla, operan bajo un análisis sistemático de los riesgos, con el objetivo de evitar que el crédito se convierta en incobrables”. (EUMED, 2009)

Esta institución, viene atravesando problemas de morosidad, las cuales están poniendo en riesgo su objetivos, el Administrador menciona que el índice de morosidad ha incrementado en los últimos meses, utilizado estrategias con el fin de recuperar dichos créditos, elevándose el costo de recuperación, sin embargo, estas estrategias en su mayoría solo aumentan un mal clima con los clientes, muchas veces llegando a las agresiones verbales; es importante resaltar que la Caja Municipal tiene como misión impulsar la inclusión financiera abarcando mayormente comerciantes minoristas los cuales mayormente se encuentran en la informalidad, pues dentro de este mercado se encuentra una mayor rentabilidad por la negociación de tasas, dificultando la rigidez del proceso crediticio al ser otorgados de manera rápida y oportuna, es por estos motivos la necesidad de realizar dicha investigación que nos ayude a determinar, cuáles son las estrategias crediticias con mayor eficiencia para prevenir el riesgo crediticio y disminuir el índice de morosidad que actualmente cuenta la Caja Municipal, aportando de esta manera información importante para una mejor gestión.

Es de suma importancia el estudio y evaluación de estos factores que implica una buena evaluación crediticia para el otorgamiento de un crédito el cual permitirá su devolución oportuna, obteniendo de esta manera una cartera de clientes rentables, lo que toda institución financiera busca para poner obtener mejores resultados económicos con buena rentabilidad.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. A nivel Internacional

Altamirano y Vasconez (2013), en su investigación titulada: “El riesgo crediticio y su influencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Unión Popular en el periodo 2007-2010”. Tesis de pregrado, para obtener el título en Contaduría Pública, en la Universidad de Abanto, España; “tuvo como objetivo general analizar el incremento del riesgo crediticio y su relación con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular” (Altamirano & Vasconez, 2013). Mediante un tipo de estudio descriptivo, correlacional.

Concluyendo que: “el riesgo crediticio a medida que va incrementándose va influyendo en la liquidez, causando la disminución de fondos para emitir créditos”. (Altamirano & Vasconez, 2013)

Martínez (2014), en su investigación titulada: “Plan para disminuir el riesgo crediticio de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán- Agencia El Ángel”. Tesis de maestría, para optar el Grado de Magister en Gestión Empresarial, en la Universidad Central de Ecuador. Tuvo como objetivo principal: “Implementar un plan para disminuir el riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Agencia el Ángel. Mediante un tipo de estudio descriptivo, donde la muestra es la misma Cooperativa de ahorro y crédito”. (Martínez, 2014)

Concluyendo que: “se encontró varias amenazas entre las más relevantes no cumplen la normativa, han incrementado los socios así mismo la morosidad en un 5.97%”. (Martinez L. , 2014)

Ortiz y Pillco (2015), en su investigación titulada, “Análisis financiero de las provisiones de cuentas incobrables en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda y el riesgo de morosidad de sus socios”. Tesis de pregrado, para optar el Título Profesional de Contador Público, en la Universidad de Cuenca, Ecuador. Tuvo como objetivo principal: “conocer cómo se manejan las provisiones y el riesgo de la morosidad de la Cooperativa”. (Ortiz & Pillco, 2015)

Concluyendo que: “durante los periodos de evaluación se presentaron índices elevados de morosidad en un nivel del 14% afectando la situación financiera de la Cooperativa; situación aún más grave en cuanto que la CAC no contaba con un departamento de riesgo, cobranza, de seguimiento y control a sus operaciones de crédito”. (Ortiz & Pillco, 2015)

Segovia, López y Morales (2014), en su investigación titulada: “Plan estratégico para la gestión y recuperación de créditos otorgados por las ONG’s del departamento de San Salvador”, investigación realizada para optar el Título de Contador Autor en la Universidad El Salvador de Centro América.

Concluyendo que: “la mayoría conoce sobre los planes estratégicos; sin embargo, no cumplen con tal definición de plan estratégico ya que solo es planificación para realizar las labores a corto plazo”. (Segovia, López & Morales, 2014)

Parrales (2013), en su investigación titulada: “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”, estudio realizado para obtener el Título de Contador Público

en la Universidad de Guayaquil, Ecuador. Concluyendo que: “la cartera de créditos del IECE-Guayaquil tiene un índice de morosidad superior al 10% y las variables que afectan al número de cuotas vencidas son la información recibida durante la firma del contrato y la etapa de estudios” (Parrales, 2013). “La morosidad en esta institución es un indicador del nivel de riesgo de que los deudores no cumplan con sus obligaciones de pago; asimismo, la morosidad mide como la relación entre los morosos y el total de operaciones realizadas por esta institución”. (Parrales, 2013)

García (2013), en su investigación titulada: “Propuesta para la implementación de un manual de políticas y procedimientos para el control del riesgo crediticio en el Grupo Villar y sucursales en el Ecuador”, estudio para graduarse de Contador Público en la Universidad Nacional de Quito Ecuador. Concluyendo que: “la inexistencia de un manual de políticas y procedimientos para el control del riesgo crediticio ocasionaba políticas de crédito mal definidas e interpretadas errónea y subjetivamente por los empleados”. (García, 2013)

1.2.2 A nivel Nacional

Mamani (2015), en su investigación titulada: “Análisis de las colocaciones e índices de morosidad de la COOPAC San Pedro Ltda. Periodo 2012- 2013”, estudio de investigación para optar el Título de Contador Público en la Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú. Concluyo que: “las herramientas utilizadas por los analistas en la central de riesgos eran deficientes en el sentido de contar con información compleja de entender, evaluaciones de crédito poco fiables por la falta de experiencia del analista y una capacitación escasa en torno a sus funciones”. (Mamani, 2015)

Caballero (2017), en su investigación titulada: “Incidencia de riesgo crediticio en la morosidad Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquira Caraz 2015”. Tesis de pregrado, para obtener el título profesional de Contador Público, en la Universidad San Pedro, Trujillo. Donde su objetivo principal fue: “conocer la incidencia del riesgo crediticio en la morosidad de la Cooperativa de ahorro y crédito. Concluyendo los riesgos crediticios se presentan debido a ser flexibles a políticas de crédito, falta de responsabilidad en los pagos, sobreendeudamiento de los socios”. (Caballero, 2017)

Martínez (2014), tesis realizado en Tacna titulada: “Los riesgos crediticios y su Influencia en los resultados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. Periodo 2014”. Tesis de pregrado, para obtener el título de Contador Público en la Universidad Nacional de Tacna. Considerando como objetivo principal: “Determinar las causas que incrementan el Riesgo Crediticio, así como las posibles soluciones que mejoren los resultados de la CMAC Tacna”. Mediante un tipo de estudio transversal, correlacional no experimental, donde la muestra es la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna S.A.

Concluyendo que: “el riesgo mayor se encuentra en el sector de agricultura y ello incrementa el riesgo crediticio de la CMAC de Tacna y otro factor es la irresponsabilidad por lo que la mayoría de los deudores incumplen con sus obligaciones financieras”. (Martínez, 2014)

Flores (2016), tesis que se realizó en Trujillo titulada: “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 para optar por el título de Contador Público, en la Universidad de Trujillo. Consigno como objetivo general: “minimizar la morosidad mediante la propuesta de un plan de riesgo en la Cooperativa de Ahorro de Crédito Chimú Cartavio Ltda”. Mediante un tipo de estudio descriptivo explicativo, no experimental, donde la muestra es la misma Cooperativa de Ahorro y Crédito Chimú Cartavio Ltda. Cuyo resultado es

que, si se logra la propuesta de un plan de estrategias para disminuir el riesgo crediticio, este nos permitirá disminuir el riesgo de morosidad en los socios.

Aquino y Aguilar (2014), realizaron una investigación titulada: “Previsión al riesgo y la utilidad en la Caja Municipal de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa periodo 2008-2013”. Tesis de pregrado para obtener el título de Contador Público, en la Universidad del Altiplano- Arequipa, considerando como objetivo general: “establecer la relación entre la Previsión de los riesgos y la Utilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa durante el periodo de 2008 a 2013”. Mediante un tipo de estudio descriptivo y explicativa no experimental, donde la muestra la caja municipal de ahorro y crédito de Arequipa periodo 2008-2013.

Cuyo resultado fue: “Las provisiones tienen un impacto negativo, mientras que los Requerimientos del Patrimonio efectivo es positivo sobre la Utilidad. Concluyendo El presente modelo propuesto y trabajado en moneda nacional efectivamente establece una relación explicativa entre la Utilidad y la Previsión de los riesgos”. (Aquino & Aguilar, 2014)

Pretel (2014), en su tesis: “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*”, estudio realizado para optar el Título Profesional de Contador Público en la Universidad Particular Ricardo Palma, Lima – Perú. Concluyendo que: “la Cooperativa objeto de estudio, al no haber tenido en cuenta shocks futuros que podían afectarle, no había previsto ningún plan de contingencias ni tenía establecido estrategias que ayudaran a hacer frente a tales eventos”. (Pretel, 2014)

“Por tal motivo, la cartera de créditos de la cooperativa se redujo paulatinamente y como resultado, se presentó un déficit en las cuentas por cobrar”. (Pretel, 2014)

123. A nivel Local

Urbina y Portilla (2015), en su tesis: “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la COOPAC Valle La Leche en la provincia de Ferreñafe, Lambayeque, año 2015”. Tesis de pregrado, para obtener el título profesional de Contador Público, en la Universidad Señor de Sipán, considerando como objetivo general: “Minimizar la Morosidad mediante un plan de riesgo crediticio en la *Cooperativa de Ahorro y Crédito, Valle la Leche en la Provincia de Ferreñafe*” (Urbina & Portilla, 2015). Mediante un tipo de estudio descriptivo, donde la muestra está representada por la cooperativa de Ahorro y Crédito.

Cuyo resultado fue que; *si se logra un plan de riesgo crediticio, este nos permitirá minimizar el riesgo de morosidad en los socios. Concluyendo que, según la investigación realizada, las ratios nos arrojan que la cartera vencida se pudo determinar que la cooperativa de ahorro y crédito valle la leche Ltda. Se encuentra en un índice de morosidad del 3.95 %.*

Sánchez y Torres (2013), realizaron una investigación titulada: “Propuesta de gestión del riesgo crediticio para mejorar la rentabilidad de MI BANCO S.A Chiclayo – 2013”. Tesis de pregrado, para obtener el título profesional de Contador Público, en la Universidad Nacional de Cajamarca. Esta investigación es de tipo descriptiva, su diseño es no experimental utilizando los métodos de encuesta, entrevista y análisis documental. En esta investigación observamos que la gestión del riesgo crediticio es un parámetro clave del éxito, porque permite mantener una rentabilidad alta debido a que, si la cartera sana aumenta, la recuperación del crédito será eficaz, la morosidad disminuirá, y el retorno será el esperado.

Además, que los analistas son los responsables de medir y evaluar constantemente el riesgo de crédito, tomando acciones preventivas y correctivas que minimicen las pérdidas que pueden afectar

sustancialmente la situación financiera, pues depende de ellos elegir su criterio los clientes que son aptos para otorgarles un crédito. Para ello las pautas principales que toma un encuentra mi banco en el momento de otorgar un crédito.

Guzmán (2014), realizaron una investigación titulada: “Incidencia del Control del Riesgo Crediticio en la morosidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito”. Tesis de pregrado, para obtener el título profesional de Contador Público, en la Universidad Nacional de Cajamarca; consigno como objetivo general: “Incidencia del Control del Riesgo Crediticio en la morosidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Mediante un tipo de estudio descriptivo no experimental, donde la muestra es la misma cooperativa de ahorro y crédito”.

Cuyo resultado es que: “el 57% de los socios dicen que hay una buena administración de riesgo crediticio ya que ello es favorable. Concluyendo que el control del riesgo crediticio incide de manera positiva en la morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito, permitiendo aplicar las normas y políticas de evaluación, colocación y recuperación de manera eficiente” (Guzmán 2014). “Así mismo recomienda cumplir con las políticas de crédito hay que elaborar estrategias como es difundir un manual o reglamentos de créditos, realizar capacitaciones o charlas sobre créditos y cobranza”. (Guzmán 2014)

Ticsa (2015), realizó una investigación titulada: “Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera EDYFICAR – 2013”. Tesis de pregrado, para obtener el título profesional de Contador Público, en la Universidad Nacional de Cajamarca, consigno como objetivo general: “demostrar la importancia de la efectiva administración del riesgo crediticio en el cumplimiento de objetivos y metas”. (Ticsa, 2015)

Mediante un tipo de estudio descriptivo no experimental, donde la muestra es la misma empresa financiera edificar. Cuyo resultado obtenido fue que: “si se administra efectivamente los riesgos crediticios; minimizaremos su incidencia en la Morosidad. Concluyendo mejorar la administración del riesgo crediticio mediante una evaluación efectiva de créditos, considerando al efecto tanto las operaciones de otorgamiento de crédito y seguimiento de la cartera crediticia”. (Ticsa, 2015)

Cubas y Dávila (2016), realizaron una investigación titulada: “Incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C”. Tesis de pregrado, para obtener el título profesional de Contador Público, en la Universidad Nacional de Cajamarca. Consigno como objetivo general: “Determinar la incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo -2015. Mediante un tipo de estudio descriptiva, y explicativo, con un diseño no experimental, donde la muestra está conformada por personas totalmente involucradas en nuestro trabajo de investigación como el Gerente Regional y el jefe de créditos”. (Cubas & Dávila, 2016)

Cuyo resultado es: “las causas principales es que los asesores de finanzas (analistas), no realizan una adecuada evaluación crediticia al cliente”. Concluyendo que: “la caja está haciendo afectada por una serie de factores internos y externos debido a que conllevo a la existencia de la morosidad y el interrumpimiento de las actividades del micro financiero”. (Cubas & Dávila, 2016)

“Así mismo recomienda realizar capacitaciones constantes acerca del riesgo crediticio a los asesores de finanzas con la finalidad de que apliquen adecuadamente las herramientas de evaluación crediticia”. (Cubas & Dávila, 2016)

Quiñones y Tarrillo (2015), realizaron una investigación titulada: “Propuesta de un plan de riesgo crediticio para reducir la morosidad de

los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán, 2013”. Tesis de pregrado para obtener un título profesional de Contador Público, en la Universidad Nacional de Jaén. Esta investigación es de tipo descriptiva y explicativa, su diseño es no experimental, utilizando los métodos descriptivo y analítico, el proceso de obtención de datos se realizó a través de entrevistas, encuestas, análisis documental y observación.

En esta investigación observamos que: “el personal encargado de la evaluación de créditos y cobranzas realiza una actividad ineficiente ya que en su mayoría manifiestan conocer el Manual y Reglamento de Crédito, pero al consultar a los socios si conocen sobre las tasas de crédito y la capitalización de sus intereses podemos observar que aún existe un grupo que no cuenta con esta información, sabiendo que deben ser los socios en su totalidad quienes cuenten con esta información al solicitar un crédito”. (Quiñones & Tarrillo, 2015)

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Estrategias Crediticias

“Es la determinación conjunta de herramientas y objetivos de la empresa y de los pasos de acción para alcanzarlas, también definida a la estrategia como el idioma de la empresa con su alrededor” (Ronda, 2013). “Esto es aplicado para poder cumplir de manera adecuada con los objetivos, para minimizar la competencia con los demás dentro de la empresa”. (Ronda, 2013)

Aguilar (2014), “define que en toda entidad financiera debe procurar evaluar minuciosamente la capacidad de pago de sus clientes, pues de ello depende el monto, la calidad de sus operaciones financieras”. “Al entregar un préstamo tenemos que contar con la

seguridad que se podrá recuperar ese producto, para así disminuir el riesgo de endeudamiento de los socios”. (Aguilar, 2014)

El Plan Estratégico

“Es herramienta básica para cualquier inversión de negocio que mediante documento se expresan los objetivos empresariales que se debe lograr alcanzar en mediano o largo plazo”. (ISOT, 2015)

“El objetivo de la estrategia es diseñar la ruta que se va seguir para alcanzar las metas y mediante esto se puede establecer decisiones que se transformen en acciones” (ISOT, 2015). “Y es necesario: Analizar y definir las características, visualizar los puntos fuertes e identificar las amenazas y saber diferenciar cuales son los objetivos de la empresa”. (ISOT, 2015)

Importancia

Cada concepto tiene una importancia, por lo que una estrategia lo necesita cualquier negocio. Las estrategias financieras o crediticias tienen que ser muy tomadas en cuenta y ser evaluadas por los directivos y empleados de la entidad para que así todo trabajen con mismo fin u objetivo.

Vásquez (2016), “también será importante el requerimiento de las garantías para poder respaldar los créditos otorgados, eh ahí planear una estrategia de garantías para así disminuir el riesgo y sobre todo poder controlar para recuperar el producto”.

1.3.1.1. Estrategias de Evaluación crediticia

“La finalidad de una evaluación crediticia es determinar la factibilidad del otorgamiento de crédito y las características o

condiciones básicas, que debe tener este financiamiento, es decir, monto plazo, forma, frecuencia de pago, garantías, que permitan mantener una relación duradera y permanente con el cliente y la Entidad Financiera”. (EUMED, 2009)

Créditos

“El crédito es un préstamo de dinero que el banco otorga a su cliente, por lo que la persona se compromete a devolver el monto solicitado en el tiempo o plazo definido, según las condiciones establecidas para dicho prestamos más los intereses, comisiones y otros costos asociados al crédito, si los hubiera”. (Lima & Gómez, 2017).

Riesgo Crediticio.

“Se trata del riesgo que asume un banco cuando presta dinero a sus clientes deficitarios, incurriendo a la probabilidad que hay de que el cliente devuelva o no el dinero prestado, es fundamental que la Entidad Financiera pueda identificar los riesgos que pueden existir antes de una toma de decisión, para luego ponderar la incidencia que pueden tener los riesgos identificados, a efectos de asumir esos riesgos, procurándolos minimizarlos. La ausencia de riesgos no existe; solo existe su minimización”. (Añaez, 2014)

Importancia

“Es importante conocer el riesgo dentro de una financiera, ya que las decisiones financieras se toman en base a predecir el futuro y no se dará en lo que se había previsto, lo que genera tomar malas decisiones” (Añaez, 2014). “Pero el riesgo no siempre es malo ya que se puede aceptar siempre y cuando la

recompensa sea alta y un incentivo, por la cual existe una estrecha relación entre el riesgo y la rentabilidad”. (Añaez, 2014)

A. Análisis de Créditos.

“Para el otorgamiento de cualquier tipo de crédito, el cliente debe contar con capacidad de pago y solvencia moral, el cual debe ser determinada por un análisis cuantitativo y cualitativo del crédito”. (EUMED, 2009)

“Podrán ser personas naturales o jurídicas, cuya fuente principal de ingresos se genere en el desarrollo de alguna actividad empresarial, ya sea de producción, comercialización o servicio”. (EUMED, 2009)

Características del financiamiento

- a) Los créditos deben ser otorgados de manera individual, los cuales deben realizar actividades independientes.
- b) Deben ser créditos de acuerdo a la necesidad del cliente.
- c) Deben ser montos de acuerdo a la necesidad del cliente.
- d) El plazo del crédito debe estar de acuerdo a la inversión.

B. Condiciones de créditos.

- a) Calificación crediticia: (0) Normal.
- b) Edad: Mayor igual a 18 años hasta los 75 años.
- c) Número de entidades con las que mantiene deudas: Máximo 3 entidades.

Requisitos.

Formales.

- a) Experiencia empresarial: Mínimo 1 año
- b) Periodo de funcionamiento: Mínimo 6 meses.
- c) Ruc: Montos de créditos mayores a S/150,000.00

d) Estabilidad domiciliaria o comercial.

Documentarios.

- e) Garantía crediticia: Documentos de propiedad del cliente y/o aval.
- f) DNI (mayores a 18 años hasta los 75 años.
- g) Recibo de luz y/o agua.
- h) Sustento del negocio (factura, boletas, otros)

Tipos de Garantías.

“Es la sustentación de bienes con documentos o declaraciones juradas, los cuales no se inscriben a favor de la entidad financiera, pudiendo estar inscritos o no a Registros Públicos”. (CITIBANK PERÚ, 2016)

a) Garantías no Inscribibles

“Es la sustentación de bienes con documentos o declaraciones juradas, los cuales no se inscriben a favor de la entidad financiera, pudiendo estar inscritos o no a Registros Públicos”. (CITIBANK PERÚ, 2016)

b) Garantías Inscribibles.

“Son bienes dejados por el cliente a favor de la entidad financieras, los cuales se encuentran inscritos en Registros Públicos”. (CITIBANK PERÚ, 2016)

1.3.1.2. Estrategias de Recuperación de Créditos Morosos

Gómez (2002), “las entidades financieras en su proceso de recuperación de créditos morosos, emplean diferentes técnicas y procedimientos siendo las más utilizadas las llamadas telefónicas y el envío de cartas de notificación por iniciar el retraso de su cuota”. “Para que una gestión de cobranza sea efectiva, se debe tomar en cuenta todos los factores que implica el porqué de no pago por parte del cliente, es decir, considerar qué es lo que produce la mora, qué acciones se han tomado, la reacción del cliente y de qué manera se ejecuta la cobranza”. (Gómez, 2002)

“Con ello, se busca diagnosticar la situación en la que se desenvuelve el incumplimiento de la obligación del cliente y de ese modo, evaluar si las acciones de cobro tomadas han sido correctas y si se han obtenido beneficios”. (Gómez, 2002)

“Además se debe tener en cuenta las políticas y reglamentos de los procedimientos utilizados para el otorgamiento de los créditos, asimismo de los procedimientos para su recupero, dentro del plazo determinado entre el cliente y el banco, evitando que dicho crédito se vuelva incobrable”. (Gómez, 2002)

A. Llamadas telefónicas.

“Se llama directamente al cliente para hacerle recordar su cuota vencida, desde el primer día de atraso, sin embargo, en caso de que el cliente tenga alguna una excusa razonable, se puede otorgar una prórroga máximo hasta 8 días después de su vencimiento”. (Gómez, 2002)

B. Visitas de cobranza al domicilio de cliente.

“Si el cliente hace caso omiso a las llamadas telefónicas, se debe realizar una visita a su domicilio para hacer presión, y averiguar su situación económica y si cuenta o no con liquidez disponible para afrontar su compromiso”. (Gómez, 2002)

C. Cartas.

“Se debe enviar una carta en buenos términos haciendo recordar al cliente su obligación, después de cierta prorroga, pero si el pago no es efectuado, entonces se envía una segunda carta pero notarial”. (Gómez, 2002)

D. Renegociación.

“Tiene como finalidad introducir algunas modificaciones si existe algún motivo razonable del porque no puede cancelar su cuota, esto debe ser de mutuo acuerdo entre la entidad financiera y el cliente, acordando las nuevas condiciones de pago de una deuda. En general, persigue ampliar los plazos”. (Gómez, 2002)

E. Procedimiento legal.

“El envío del expediente al área judicial es el paso más estricto en el proceso de cobranza. Es engoroso y como efecto adverso puede provocar que el deudor se declare en bancarrota” (Gómez, 2002). “En ocasiones, los gastos generados por este trámite son costosos y muchas veces no son recuperados puesto que no hay garantías que ejecutar, volviéndose créditos incobrables”. (Gómez, 2002)

1.3.2 Morosidad

Se define como moroso a la “persona física o jurídica que está legalmente reconocido como deudor en el ámbito bancario se suele aplicar a partir del tercer recibo de impagado”. (Cordova, 2013)

“Es muy común escuchar la palabra *morosidad* en las empresas tanto para referencia a aquellos créditos que no se han cobrado después de su vencimiento como para denominar aquellos créditos definitivamente incobrables y que se cargaran directamente a pérdidas a través de las cuentas correspondientes”. (Brachfield, 2003)

Según Aguilar y Camargo (2003); “explica que La morosidad representa un grave problema para las instituciones financieras a nivel nacional, que causa grandes pérdidas a dicho sector”. “La morosidad es el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, pero generalmente se usa cuando un deudor no paga el interés o el principal de su deuda a su vencimiento, considerándose como moroso un crédito cuando se ha producido un retraso de tres semanas en el pago de dichas cantidades”. (Aguilar & Camargo, 2003)

1.3.2.1. Mora Causada por la Deficiencia de los colaboradores.

A. Poco compromiso con los objetivos.

“Muchas veces por la presión de llegar a los objetivos, queriendo obtener los mejores resultados en el plazo propuesto, la gerencia exige al personal de créditos al cumplimiento del 100% de sus metas, no realizando éstos una buena evaluación crediticia lo que conlleva a una deficiente evaluación”. (Aguilar & Camargo, 2003)

B. Deficiencias en las funciones.

“La deficiencia en la identificación de sus funciones y responsabilidades dentro de la institución ocasiona que el personal otorgue créditos con una evaluación deficiente, a falta de conocimiento de sus funciones pueden llevar a cabo problemas de morosidad”. (Aguilar & Camargo, 2003)

C. Favoritismos al personal.

“El favoritismos hacia algunos empleados dentro de la institución que poseen un elevado nivel de cercanía o amistad con el comité de aprobación y/o encargados, ocasiona un mal clima laboral con los demás trabajadores, conllevando además un grado de confianza más elevado, dando potestad a que estos aumenten sus carteras con clientes que pueden ser mal evaluados y potencialmente morosos”. (Aguilar & Camargo, 2003)

D. Producto crediticio inadecuado.

“El desconocimiento de las características de los productos a vender y de las necesidades del cliente ocasiona el ofrecimiento de productos financieros inadecuados los cuales pueden llevar a que el cliente caiga en morosidad por una mala inversión”. (Aguilar & Camargo, 2003)

E. Deficiente capacitación presencial al personal.

“La falta de capacitación y entretenimiento presencial al personal ocasiona que estos estén desactualizados, puesto que muchas veces no leen sus normas y políticas, ocasionando una deficiencia en sus funciones otorgando de esta manera malos, ya que al no estar capacitados no saben identificar si un cliente es potencialmente moroso”. (Aguilar & Camargo, 2003)

1.3.2.2. Mora Causada por deficiencias en el Proceso de Evaluación.

A. Evaluación crediticia basada en la garantía.

“Muchas veces se da demasiada importancia a la garantía que el cliente y/o aval puede dejar, mas no, se toma importancia a la capacidad de pago y solvencia moral que el cliente posee para cumplir con su obligación” (Aguilar & Camargo, 2003).

B. Créditos aprobados por amistad o parentesco.

“Muchas veces algunos colaboradores brindan créditos a personas conocidas, conllevando la mayoría de veces a incrementar el índice de morosidad, porque son créditos otorgados sin tener en cuenta su capacidad de pago”. (Aguilar & Camargo, 2003)

C. Poca claridad de información del cliente:

“En la búsqueda de incrementar la cartera, a veces se comete el error de no indagar más sobre el cliente, dejándonos llevar por apariencias ya sea por presión de querer llegar a la meta, sin evaluar su capacidad de pago o solvencia moral, además de no informar al cliente sobre su tasa de interés, fecha de pago, etc, finalmente conlleva a otorgar malos créditos”. (Aguilar & Camargo, 2003)

D. Sobreendeudamiento del cliente.

“Se da por la importancia que se le otorga a la garantía y por no disminuir el saldo de colocaciones, otorgando créditos de

manera desmedida, sin antes analizar su capacidad de pago”.
(Aguilar & Camargo, 2003)

1.3.2.3. Mora Causada por las deficiencias en el Proceso de Recuperación de Crédito

A. Falta de información oportuna sobre los créditos que han entrado en situación de morosidad.

“La desinformación ocasiona incrementar la morosidad, puesto que no se tiene conocimiento de los reportes diarios de los vencimientos, provocando que los colaboradores no hagan seguimiento a los vencimientos de los créditos”. (Aguilar & Camargo, 2003)

B. Falta de compromiso por el cumplimiento de las Políticas de Recuperaciones:

“Un personal poco comprometido que incumple con las políticas de recuperación que la institución ofrece y lo realiza a su manera ocasiona no recuperar los créditos de manera oportuna, afectando a la institución porque prefieren realizar el trabajo a su criterio”. (Aguilar & Camargo, 2003)

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera las estrategias crediticias permitirán disminuir del índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., San Ignacio - 2017?

1.5. Justificación e importancia

La investigación se justifica por la importancia que tiene el establecer y proponer estrategias crediticias, que sean utilizadas como herramientas de la buena gestión de los trabajadores del área de créditos para una mejor toma de decisiones disminuyendo al mínimo el índice de morosidad que actualmente existe. La finalidad sobre todo es prevenir el riesgo crediticio que se obtiene al otorgar créditos, realizando un análisis de los factores que vienen afectando la morosidad.

En la investigación metodológica; nos servirá para la realización del presente estudio para la recolección de datos a través de instrumentos para evaluar la morosidad y establecer requerimientos para el área de créditos.

En la investigación económica; es importante para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., San Ignacio para administrar adecuadamente sus créditos, ya que tiene al momento de vender, asegurar y recuperar el dinero que establecen nuevos mecanismos de cobranza después de hacer la entrega del crédito.

En la investigación social; con los resultados obtenidos podrán ser tomados por otros investigadores con la misma problemática como es verificar el riesgo crediticio y la morosidad ya que influye en la rentabilidad por las provisiones que realiza la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., cuando un crédito cae en morosidad.

Esta investigación contribuye a ser fuente de referencia bibliográfica y como antecedente para futuros investigadores.

1.6. Hipótesis

Las estrategias crediticias si permitirán disminuir del índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio - 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Proponer estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio – 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

Analizar la situación actual de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C, Agencia San Ignacio-2017.

Diagnosticar el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C. Agencia San Ignacio – 2017.

Proponer estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. Agencia San Ignacio-2017

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

21.1. Tipo de Investigación

Descriptiva

La presente investigación es descriptiva porque analizaremos y describiremos las deficiencias que existen dentro de la Institución Financiera, diagnosticando la morosidad actual de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C, Agencia San Ignacio, luego propondremos estrategias para su aplicación que ayudaran a la disminución de la morosidad.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), indica que: “la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”.

Propositiva

La presente investigación es de tipo propositiva porque analizaremos la morosidad que existe para proponer estrategias que disminuyan el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio, en base a una realidad observable, para que los asesores de finanzas puedan aplicar al momento de realizar una evaluación crediticia y disminuir el riesgo crediticio para una buena recuperación del mismo.

El Diccionario Real Académica (2018), indica que: “es de tipo propositiva porque es caracterizada por plantear opciones o alternativas de solución a los problemas suscitados por una situación, conduciendo a la creación de nuevas estructuras de investigación, mediante la relación entre los problemas de la realidad y sus alternativas de solución”.

21.2 Diseño de la investigación

No Experimental – Transversal

La presente investigación es no experimental porque no habrá manipulación de variables, es decir se estudiaron en su contexto natural, además es de corte transversal porque se ha realizado en un determinado tiempo.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirman que: “un diseño no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables”.

“Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

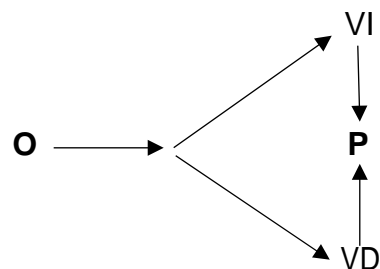
Donde:

O = Observación

VI = Variable Independiente

VD= Variable Dependiente

P = Propuesta



2.2. Variables, Operacionalización

221. Variables

Variable Independiente: Estrategias Crediticias.

Aplicando estrategias crediticias buscamos que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura SAC, Agencia San Ignacio, pueda disminuir su índice de morosidad además de realizar una buena evaluación crediticia, evaluando minuciosamente la capacidad de pago que tiene el cliente, logrando de esta manera disminuir el riesgo crediticio y recuperar el crédito en el tiempo pactado, evitando que el cliente caiga en morosidad además de mantener una buena relación con el cliente a largo plazo, obteniendo de esta manera una cartera sana y rentable.

Variable Dependiente: Morosidad.

La morosidad dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura SAC, Agencia San Ignacio, es un indicador de alto riesgo, esto debido a que el deudor no cumple con el contrato firmado cuando se le otorga un crédito, incurriendo a provisionar de acuerdo al tiempo de atrasos, afectando directamente en sus utilidades, identificándolo como una amenaza al logro de sus objetivos, al volverse un crédito incobrable.

222 Operacionalización

Tabla N° 01

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumento
<p>Estrategias Crediticias</p> <p>Según (Aguilar , 2014) Define que en toda entidad financiera debe procurar evaluar minuciosamente la capacidad de pago de sus clientes, pues de ello depende el monto, la calidad de sus operaciones financieras. Al entregar un préstamo tenemos que contar con la seguridad que se podrá recuperar ese producto, para así disminuir el riesgo de endeudamiento de los socios.</p>	Estrategias de Evaluación Crediticia	Análisis de Créditos.	¿Considera usted, que para todo crédito se realiza una evaluación cuantitativa en situ del cliente? ¿Considera usted, que para todo crédito se realiza una evaluación cualitativa en situ del cliente (se pide referencias personales y familiares en la zona)?	Encuesta / Cuestionario
		Condiciones de Créditos.	¿Todo crédito es visitado por algún Jefe del comité de aprobación? ¿Es importante que el cliente se encuentre en calificación normal para ser evaluado?	
		Llamadas Telefónicas.	¿Considera que, para otorgar un crédito se solicita firma de un aval o entrega de un documento de propiedad como garantía? ¿Considera que, el primer paso para cobrar un crédito con atrasos son las llamadas telefónicas? ¿Usted cree que se cumple con las llamadas telefónicas desde el primer día de atraso de un crédito?	
		Visitas de cobranza a domicilio.	¿Si el cliente hace caso omiso a la llamada telefónica, se realizan visitas a su domicilio?	
	Estrategias de Recuperación de Créditos Morosos	Cartas.	¿Considera usted que se envían cartas de cobranza en buenos términos cuando un cliente presenta días de atraso, según la Política de Recuperaciones?	
		Renegociación.	¿Si el cliente tiene problemas de liquidez y no puede afrontar su compromiso de pago de acuerdo al contrato firmado, se realizan nuevas condiciones de pago?	
		Procedimiento Legal.	¿Considera usted, que para enviar un expediente al área legal, como primer paso se envían cartas notariales? ¿Cree que se cumple con los días de atraso de un crédito vencido para su respectivo envío al área legal, según las Políticas de recuperaciones?	

Variable independiente

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla N° 02

Variable dependiente

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumento
<p>Morosidad</p> <p>(Brachfield, 2003) La palabra "morosidad" en las empresas tanto para referencia a aquellos créditos que no se han cobrado después de su vencimiento como para denominar aquellos créditos definitivamente incobrables y que se cargaran directamente a pérdidas a través de las cuentas correspondientes.</p>	Deficiencias de los colaboradores	Poco compromiso con los objetivos.	¿Considera que sus jefes inmediatos no hacen presión por alcanzar metas más de las establecidas?	Encuesta / Cuestionario
		Deficiencias en las funciones	¿Conoce usted su MOF, las políticas y reglamentos de créditos empresariales?	
		Favoritismos al personal.	¿Cree usted que las sanciones son equitativas para todo el personal?	
		Inadecuado producto crediticio	¿Considera usted que el monto y plazo que se otorgan, están de acuerdo a la inversión que realiza el cliente?	
		Deficiente capacitación presencial al personal.	¿Las capacitaciones y entrenamientos que recibe son presenciales?	
	Deficiencias en el Proceso de la Evaluación Crediticia	Evaluación crediticia basadas a la garantía.	¿Considera que se da más importancia a la capacidad de pago y solvencia moral del cliente y se deja de lado las garantías?	
		Créditos aprobados por amistad o parentesco	¿Si un cliente es conocido, se evalúa su capacidad de pago para otorgar un crédito?	
		Poca claridad de la información al cliente	¿Cree usted que se revisa e indagar la documentación que el cliente presenta para solicitar un crédito?	
		Sobreendeudamiento al cliente	¿Cuándo se otorga un crédito, se realizan seguimiento a la inversión?	
		Falta de información oportuna sobre los créditos que han entrado en morosidad.	¿Cree que la institución le brinda información diaria de los créditos vencidos?	
Deficiencias en la Recuperación del crédito	Falta de compromiso por el cumplimiento de las normas, políticas y reglamentos.	¿Se realiza seguimiento desde el primer día de atraso de un crédito?		
		¿Considera que se tiene en cuenta la Política de Recuperaciones para recuperar un crédito y no se realiza al criterio de cada colaborador?		

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

23.1. Población

Para el desarrollo de la investigación se tomó en cuenta a los 10 colaboradores del área de créditos, de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C- Agencia San Ignacio, 2017.

Señala que: “la población es el total de un evento de estudio que incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho evento y que deben cuantificarse para un definido como estudio integrado un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica y se conoce como población por ser el total”. (Galindo, 2013)

Tabla N° 03

Colaboradores	Cantidad
Administrador	1
Sub Jefe	1
Asesores de Finanzas Empresariales	8
TOTAL	10

Población

Fuente: Elaboración propia

232 Muestra

Si se considera el 100% de la población el margen de error en los resultados es el menor posible en el caso de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C- Agencia San Ignacio por ser una población pequeña se los ha tomado a todos como muestra; es decir la muestra es un universo muestra.

Muestra: U = 10 colaboradores.

“La muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso” (Franco , 2014). Según Tamayo T. y Tamayo M. (1997), afirman que: “la muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”.

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

24.1. Técnicas

Encuesta

Alba, Fernández, Machado y Tenorio (2010), “para la presente investigación se utilizó la encuesta, la cual fue elaborada en función a la operacionalización de las variables independiente: Estrategias crediticias y la variable dependiente: Morosidad”.

Análisis Documental

Franklin (1997) define esta técnica de investigación en la que se deben seleccionar y analizar aquellos escritos que contienen datos de interés relacionados con el estudio, revisando reportes de mora, para analizar la situación actual y diagnosticar el nivel de morosidad que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, Agencia San Ignacio, durante el periodo 2017.

2.4.2 Instrumentos

Cuestionario.

Ñaupas y otros (2013), “Esta técnica nos permitió observar el contexto de los sujetos de la muestra donde a partir de los resultados se obtuvo la formulación de preguntas según las dimensiones establecidas para cada variable a los sujetos de la muestra”.

Reportes

Nos permitirá analizar y diagnosticar la situación actual y la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio, 2017, por medio de estos reportes.

2.4.3 Validez y confiabilidad

Validez.

Ugarriza (2000), “Indica que la validez es la exactitud con que el instrumento mide lo que se propone medir, es decir es la eficacia de un instrumento para representar, describir o pronosticar el atributo que le interesa al examinador”.

Los instrumentos se validaron a través del juicio de expertos.

Confiabilidad

Ñaupas y otros (2013), “Indica que un instrumento es confiable cuando las mediciones hechas no varían significativamente, ni en el tiempo, ni por la aplicación de diferentes personas”. Los instrumentos se validaron a través del software SPSS. Utilizando el coeficiente del Alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0.84 que corresponde a un instrumento confiable.

Validación de instrumentos

Muestra Piloto De Estrategias Crediticias

BASE DE DATOS													
ENCUESTA	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	TOTAL
1	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	49
2	3	2	3	5	3	5	3	3	3	4	4	4	42
3	4	2	3	4	3	4	3	2	3	4	2	3	37
4	3	2	3	5	3	5	3	3	3	3	4	3	40
5	4	3	3	5	3	5	3	4	3	3	5	3	44
6	3	2	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3	38
7	4	3	4	4	3	5	3	4	3	4	4	3	44
8	3	2	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	35
9	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	36
10	3	2	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	37
ESTADÍSTICOS													
VARIANZA	0.3	0.2	0.3	0.3	0.2	0.6	0.1	0.7	0.2	0.5	0.9	0.3	

Fuente: Elaboración propia

Determinación del Alfa de Cronbach en la encuesta de Estrategias Crediticias

K	12
$\sum Vi$	4.556
Vt	19.956

SECCION 1	1.091
SECCION 2	0.772
ABSOLUTO S2	0.772

A	0.842
----------	-------

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Fuente: Elaboración propia

Muestra piloto del índice de la morosidad

BASE DE DATOS													
ENCUEST A	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	TOTAL
1	3	3	5	4	4	5	3	4	3	5	3	4	46
2	3	3	5	4	3	5	4	4	3	5	3	3	45
3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	5	2	2	37
4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	5	2	2	37
5	3	3	3	4	2	4	4	3	3	5	2	2	38
6	3	3	3	4	2	4	4	3	3	5	2	2	38
7	3	3	3	4	1	4	3	3	2	4	2	2	34
8	3	3	3	4	1	4	3	3	2	5	3	2	36
9	2	3	3	3	2	4	4	3	2	5	3	2	36
10	2	4	3	4	1	4	4	3	3	4	3	2	37
ESTADÍSTICOS													
VARIANZA	0.2	0.2	0.7	0.2	0.9	0.2	0.3	0.2	0.2	0.2	0.3	0.5	

Fuente: Elaboración propia

Determinación del Alfa de Cronbach en la entrevista del Índice de Morosidad

K	12
$\sum Vi$	3.956
Vt	15.378

SECCION 1	1.091
SECCION 2	0.743
ABSOLUTO S2	0.743

A	0.810
----------	-------

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Fuente: Elaboración propia

2.5 Métodos de análisis de datos

Método inductivo: Para Muñoz (2011), “Inducción es el proceso de razonamiento que analiza una parte de un todo y va desde lo particular a lo general, o de lo individual a lo universal”.

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se llevó a cabo el proceso de datos que se obtuvo de las diversas fuentes de información a través de las técnicas e instrumentos que usamos.

2.4. Aspectos Éticos

Galán (2010), “Los criterios éticos que deben regir en una investigación son: La búsqueda de la verdad y la honestidad para que la presentación de los resultados de la investigación corresponda a los que se obtuvieron en el proceso sin distorsionar los fenómenos hallados para beneficios personales o de intereses para terceros”.

Para realizar la investigación, se tiene el compromiso del uso de los datos reales de la empresa solo con fines investigativos, para obtener respuestas que vayan en beneficio no sólo a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio, sino también de sus asociados y de la sociedad en su conjunto.

Así mismo la información desarrollada en el instrumento será tratada con total confidencialidad, respetando la identidad de los trabajadores. Por otro lado, la información obtenida de libros, blog, revistas, entre otros, será respetada por derechos de autor, siendo debidamente citadas según normas APA.

III. RESULTADOS

3.1. RESULTADOS

3.1.1. Estrategias crediticias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio.

Estrategias de Evaluación Crediticia

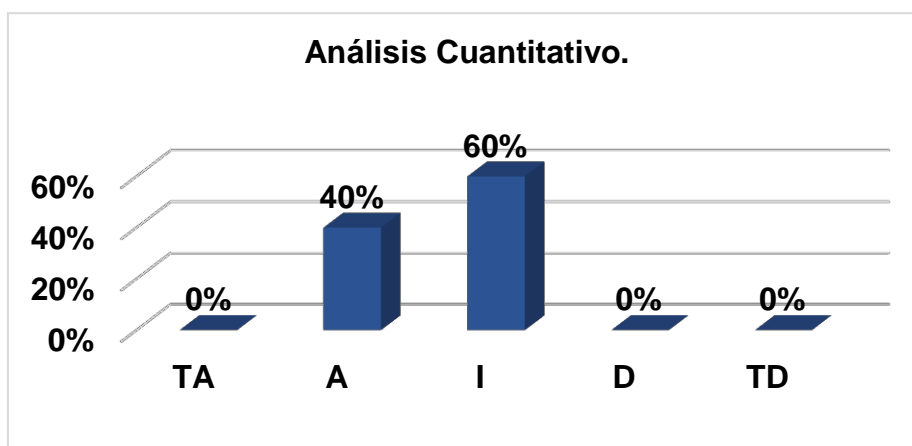
Tabla N° 04

Análisis Cuantitativo

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Considera usted, que para todo crédito se realiza una evaluación cuantitativa en situ del cliente?	0	4	6	0	0	10
	0%	40%	60%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°01

Figura N° 01



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N°04

Análisis y descripción de resultados.

Del total de encuestados, el 60% son indiferentes en realizar una evaluación cuantitativa en situ del cliente, mientras que el 40% están de acuerdo con que la mayoría de veces realizan una evaluación cuantitativa en situ del cliente.

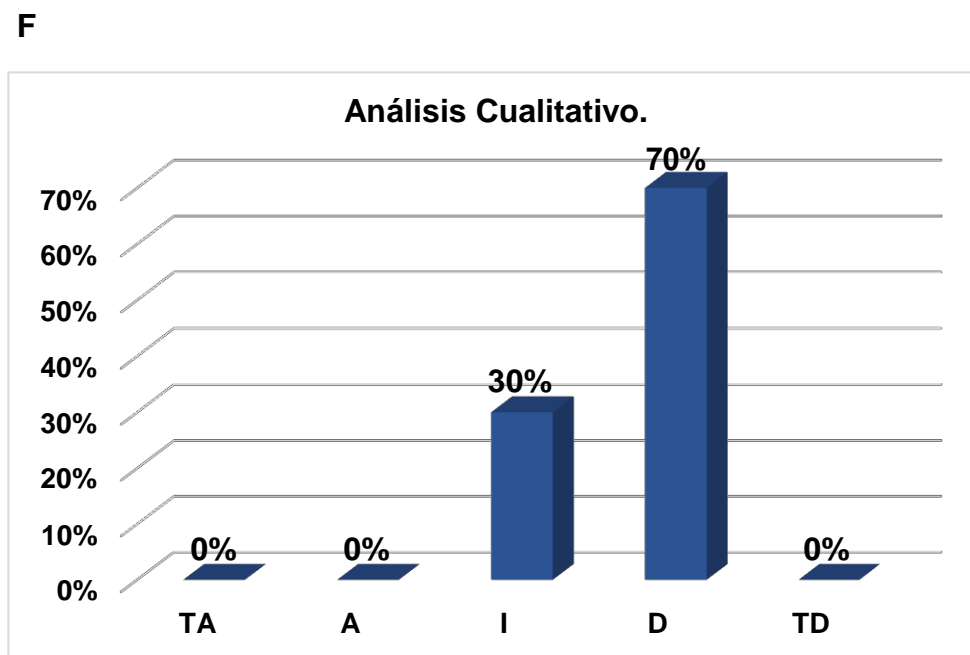
Tabla N° 5

Análisis Cualitativo

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Considera usted, que para todo crédito se realiza una evaluación cualitativa en situ del cliente (se pide referencias personales y familiares en la zona)?	0	0	3	7	0	10
	0%	0%	30%	70%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°01

Figura N° 2



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N°05

Análisis y descripción de resultados.

Del total de encuestados, el 70% considera que están en desacuerdo y el 30% es indiferente en que, en todo crédito se realiza una evaluación cualitativa en situ del cliente, evaluando pocas veces la solvencia moral del cliente, siendo este un factor muy importante en la evaluación crediticia.

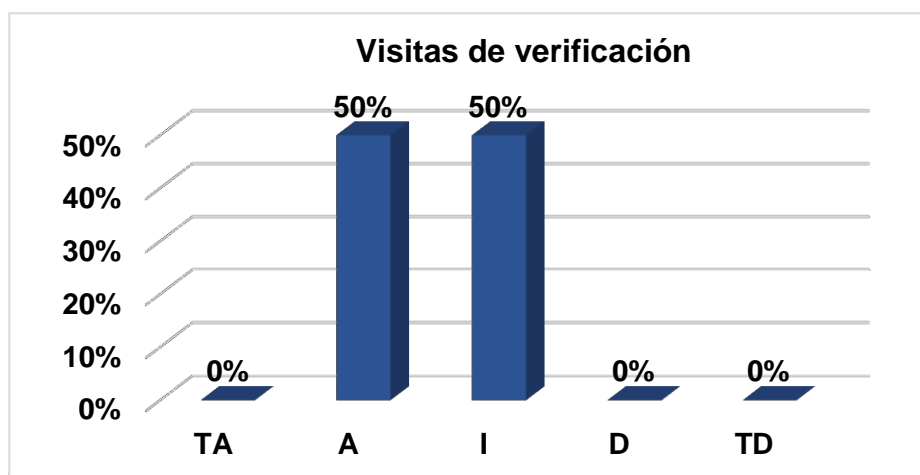
Tabla N° 06

Visitas de Verificación.

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
	0	5	5	0	0	10
¿Todo crédito es visitado por algún Jefe del comité de aprobación?	0%	50%	50%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°01

Figura N° 03



uente: Elaboración propia en base a la tabla N°06

Análisis y descripción de resultados.

Del total de encuestados, el 50% considera que están de acuerdo en que todo crédito es visitado por algún Jefe del comité de aprobación, mientras que el 50% consideran que son indiferentes a que todo crédito es visitado por algún Jefe del comité de aprobación, dando estos la potestad de que sean visitados por los mismos Asesores de Finanzas Empresariales, incurriendo a no tener otra opinión de que si el crédito es o no factible.

Tabla N° 07

Clasificación Crediticia

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Es importante que el cliente se encuentre en calificación normal para ser evaluado?	4	6	0	0	0	10
	40%	60%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°01

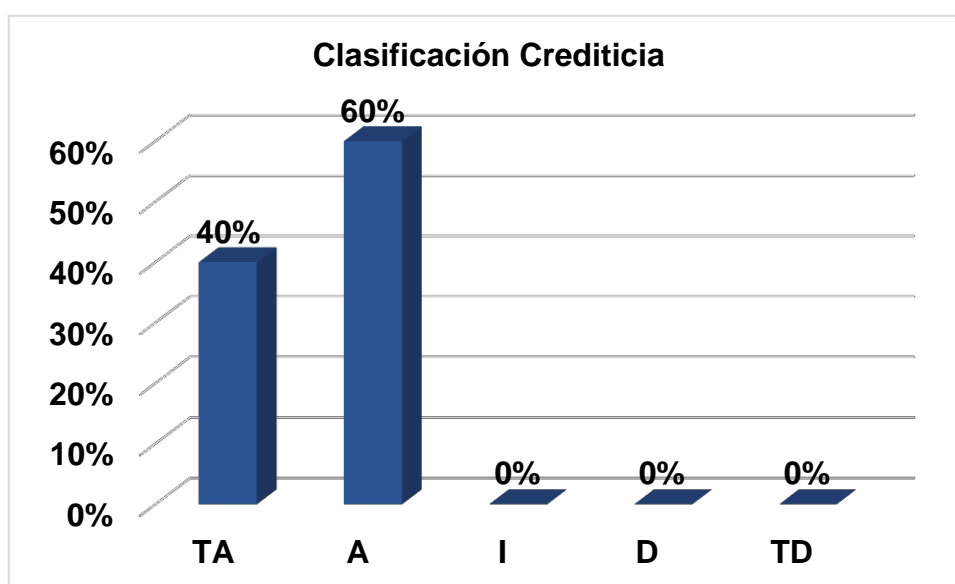


Figura N° 04

Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N°07

Análisis y descripción de resultados.

Del total de encuestados, el 40% considera que están totalmente de acuerdo en que es muy importante que el cliente se encuentre en calificación 100% normal para ser evaluado, mientras que el 60% consideran que están de acuerdo a que es importante que el cliente se encuentre en calificación normal para ser evaluado..

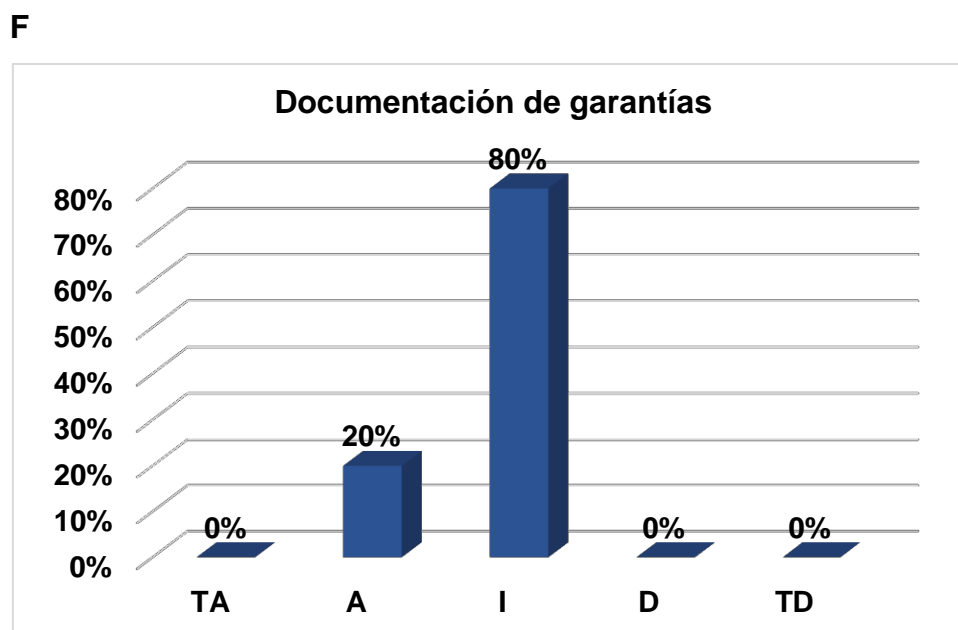
Tabla N° 08

Documentación de garantías.

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Considera que, para otorgar un crédito se solicita firma de un aval o entrega de un documento de propiedad como garantía?	0	2	8	0	0	10
	0%	20%	80%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°01

Figura N° 05



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N°08

Análisis y descripción de resultados.

Del total de encuestados, el 80% considera que son indiferentes a que para otorgar un crédito se solicita firma de un aval o entrega de un documento de propiedad como garantía, mientras que el 20% consideran que están de acuerdo a que para otorgar un crédito solicitan firma de un aval o entrega de un documento de propiedad como garantía, el cual les permite tener más seguridad en la recuperación del mismo.

Estrategias de Recuperación de Créditos Morosos

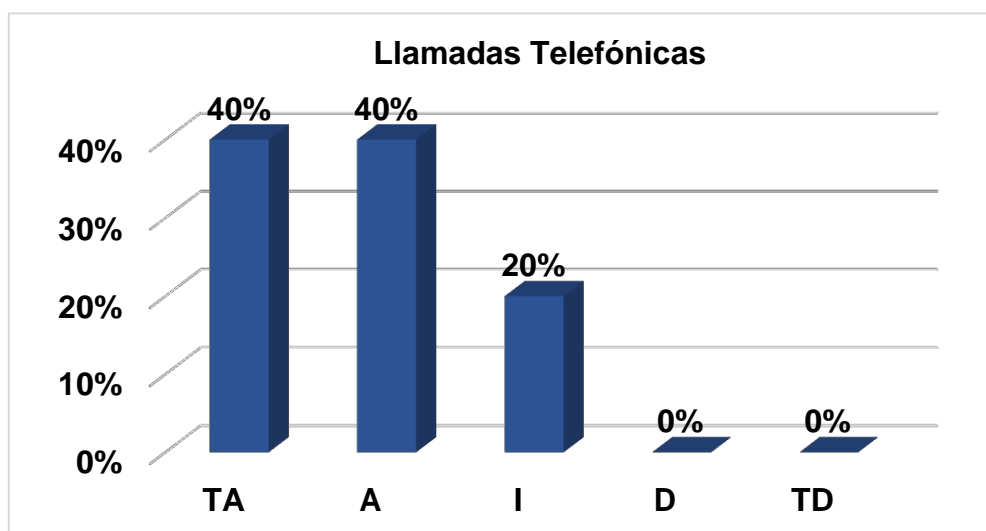
Tabla N° 09

Llamadas Telefónicas.

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Considera que, el primer paso para cobrar un crédito con atrasos son las llamadas telefónicas?	4	4	2	0	0	10
	40%	40%	20%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°01

Figura N° 06



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N°09

Análisis y descripción de resultados.

Del total de encuestados, el 40% considera que están totalmente de acuerdo a que el primer paso para cobrar un crédito con atrasos son las llamadas telefónicas, mientras que el 40% consideran que están de acuerdo y finalmente el 20%, son indiferentes a que el primer paso para cobrar un crédito con atrasos son las llamadas telefónicas.

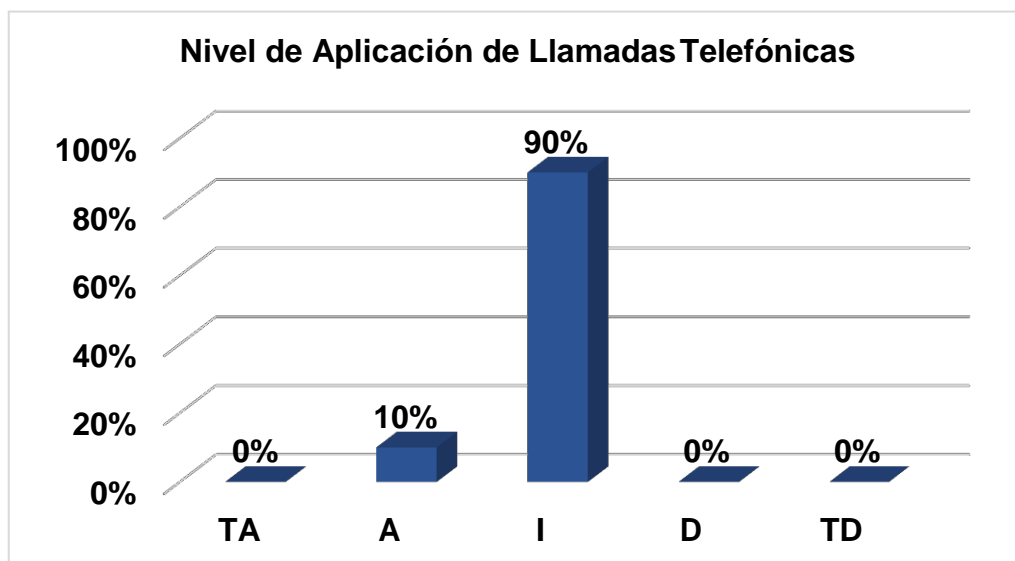
Tabla N° 10

Nivel de aplicación de las llamadas telefónicas

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Usted cree que se cumple con las llamadas telefónicas desde el primer día de atraso de un crédito?	0	1	9	0	0	10
	0%	10%	90%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°01

Figura N° 07



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N°10

Análisis y descripción de resultados.

Del total de encuestados, el 90% considera que son indiferentes a que se cumple con las llamadas telefónicas desde el primer día de atraso de un crédito, mientras que el 10% consideran que están de acuerdo a que se cumple con las llamadas telefónicas desde el primer día de atraso de un crédito.

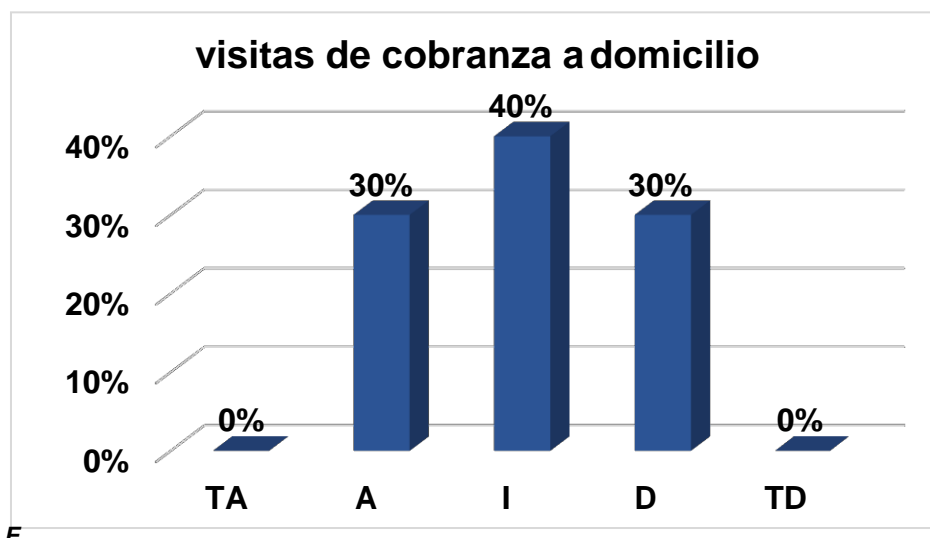
Tabla 11

Visitas de Cobranza a domicilio

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Si el cliente hace caso omiso a la llamada telefónica, se realizan visitas a su domicilio?	0	3	4	3	0	10
	0%	30%	40%	30%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°01

Figura N° 08



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N°11

Análisis y descripción de resultados.

Del total de encuestados, el 30% consideran que están en desacuerdo y el 40% son indiferentes a que se realizan visitas de cobranza al domicilio del cliente, mientras que el 30% considera que están de acuerdo a que si el cliente hace caso omiso a la llamada telefónica, realizan visitas de cobranza al domicilio del cliente, pues de esta manera hacen más presión

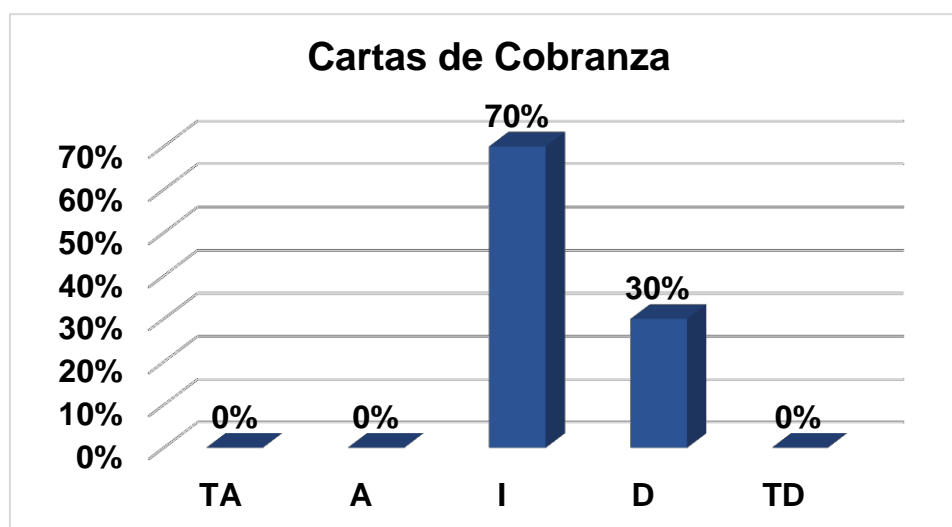
Tabla N° 12

Cartas de Cobranza

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Considera usted que se envían cartas de cobranza en buenos términos cuando un cliente presenta días de atraso, según la Política de Recuperaciones?	0	0	7	3	0	10
	0%	0%	70%	30%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°01

Figura N° 09



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N°12

Análisis y descripción de resultados.

Del total de encuestados, el 70% considera que son indiferentes a que se envíen cartas de cobranza en buenos términos cuando un cliente presenta días de atraso, según la Política de Recuperaciones, mientras que, el 20% consideran que están en desacuerdo con que se envíen cartas de cobranza, según lo estipulado en la Política de Recuperaciones.

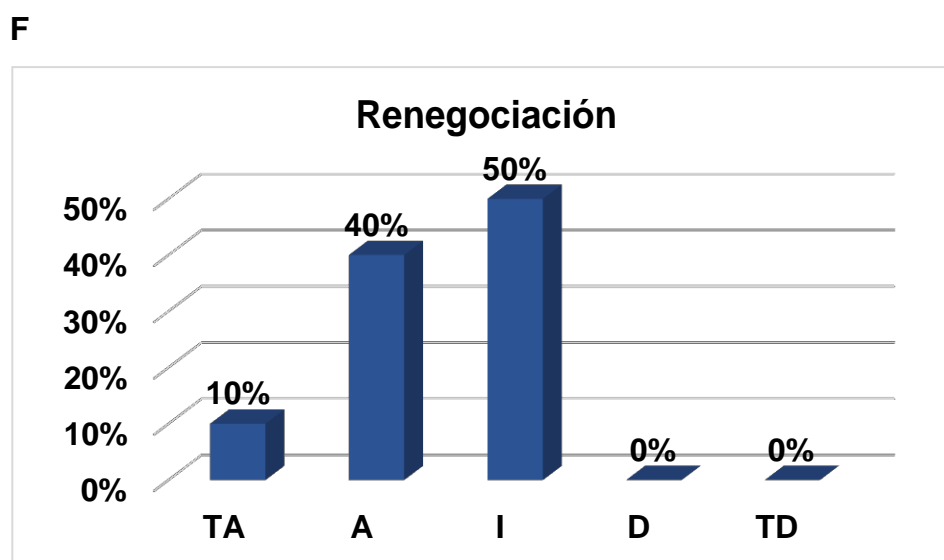
Tabla N° 13

Renegociación

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Si el cliente tiene problemas de liquidez y no puede afrontar su compromiso de pago de acuerdo al contrato firmado, se realizan nuevas condiciones de pago?	1	4	5	0	0	10
	10%	40%	50%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°01

Figura N° 10



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N°13

Análisis y descripción de resultados.

Del total de encuestados, el 50% considera que son indiferentes a que si el cliente tiene problemas de liquidez y no puede afrontar su compromiso de pago de acuerdo al contrato firmado, se realizan nuevas condiciones de pago, mientras que el 40% consideran que están de acuerdo con que si el cliente tiene problemas de liquidez y no puede afrontar su compromiso de pago de acuerdo al contrato firmado, se realizan nuevas condiciones de pago, y finalmente, el 10% considera que están totalmente en de acuerdo en realizar nuevas condiciones de pago si el cliente presenta problemas de liquidez.

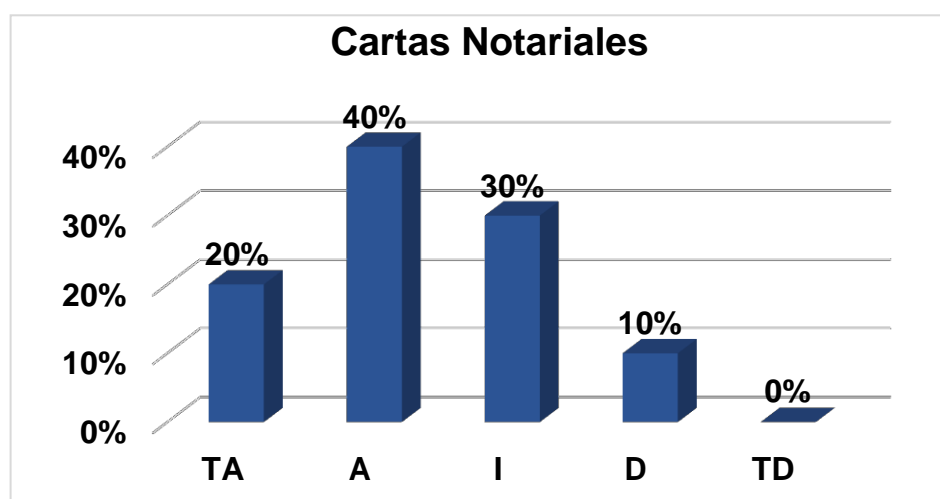
Tabla N° 14

Cartas Notariales

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Considera usted, que para enviar un expediente al área legal, como primer paso se envían cartas notariales?	2	4	3	1	0	10
<i>uent</i>	20%	40%	30%	10%	0%	100%

e: Elaboración propia en base a cuestionario N°01

Figura N° 11



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N°14

Análisis y descripción de resultados.

Del total de encuestados, el 10% consideran que están en desacuerdo y el 30% son indiferentes que para enviar un expediente al área legal, como primer paso se deben enviar cartas notariales, mientras que el 40% y 20% considera que están de acuerdo y totalmente de acuerdo que para enviar un expediente al área legal, como primer paso se deben enviar cartas notariales, el cual le ayuda a hacer más presión, dando un tiempo determinado antes de iniciar un proceso legal.

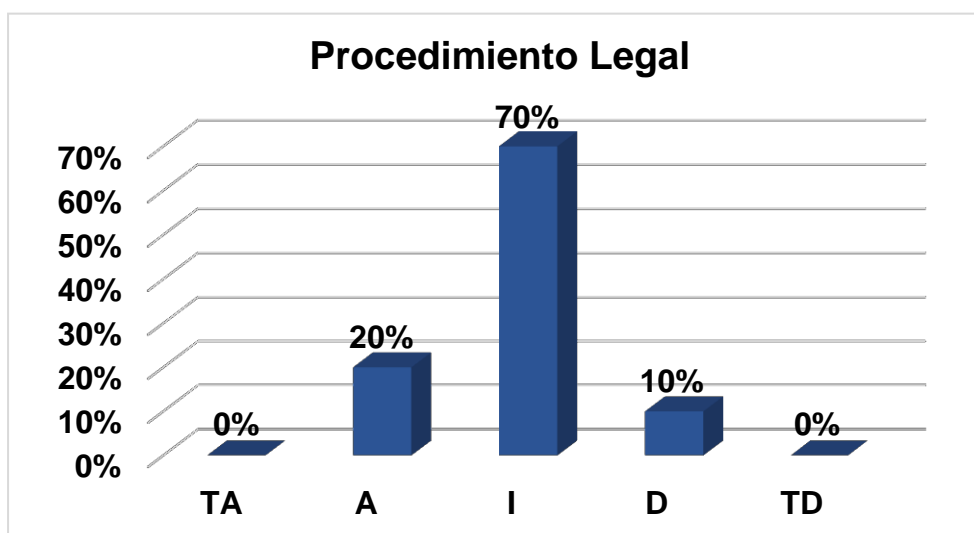
Tabla N° 15

Procedimiento legal.

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Cree que se cumple con los días de atraso de un crédito vencido para su respectivo envío al área legal, según las Políticas de recuperaciones?	0	2	7	1	0	10
	0%	20%	70%	10%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°01

Figura N° 12



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N°15

Análisis y descripción de resultados.

Del total de encuestados, el 10% están en desacuerdo, en que se cumple con los días de atraso de un crédito vencido para su respectivo envió al Área Legal, mientras que el 70% son indiferentes con que se cumple con los días de atraso de un crédito vencido para su respectivo envió al área legal, según las Políticas de recuperaciones, mientras que el 20% consideran que están de acuerdo en que se cumplen con los días de atraso de un crédito vencido para enviar al Área Legal según la Política de Recuperaciones.

3.12 Factores de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio.

Deficiencias de los Colaboradores.

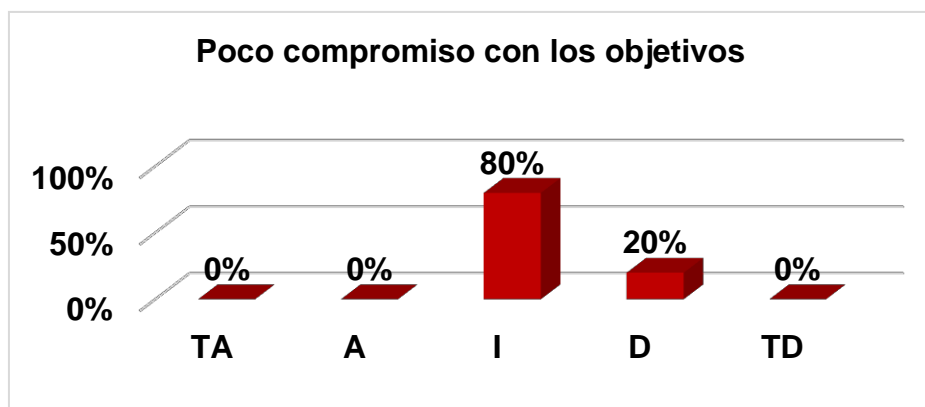
Tabla N° 16

Poco compromiso con los objetivos

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Considera que sus jefes inmediatos no hacen presión por alcanzar metas más de las establecidas?	0	0	8	2	0	10
	0%	0%	80%	20%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°02

Figura N° 13



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N°16

Análisis y descripción de resultados.

Del total de encuestados, el 80% considera que son indiferentes con que sus jefes inmediatos hacen presión por alcanzar metas más de las establecidas, mientras que el 20% están en desacuerdo pues consideran que sus jefes inmediatos si hacen presión para alcanzar metas más de las establecidas.

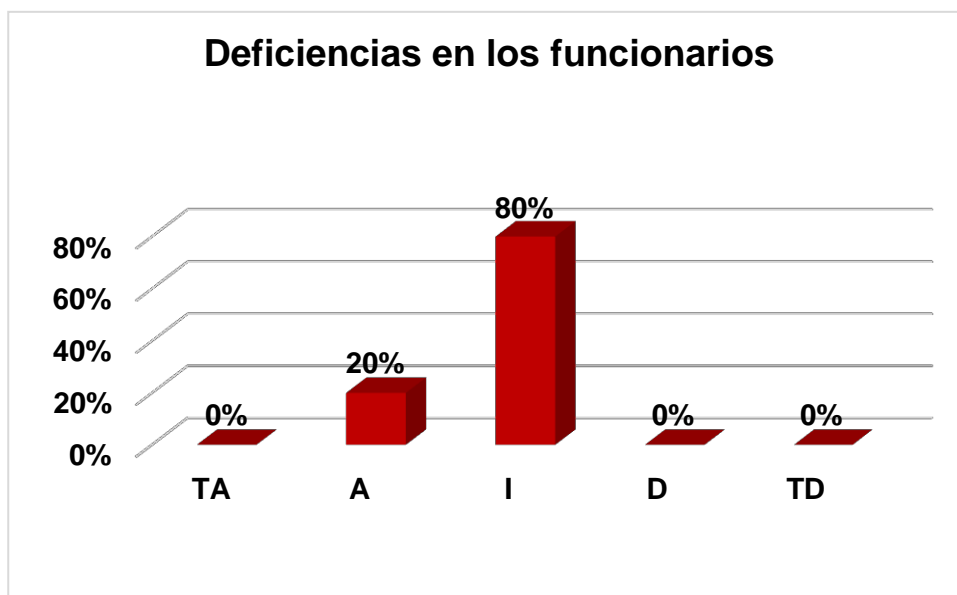
Tabla N° 17

Deficiencias de los Funcionarios

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Conoce usted su MOF, las políticas y reglamentos de créditos empresariales?	0	2	8	0	0	10
	0%	20%	80%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°02

Figura N° 14



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N°17

Análisis y descripción de resultados.

Del total de encuestados, el 80% considera que son indiferentes con conocer su MOF, las Políticas y Reglamentos de Créditos Empresariales, mientras que el 20% están de acuerdo con que consideran que conocen su MOF, las Políticas y Reglamentos de créditos Empresariales, el cual les permite conocer sus funciones además de brindar un mejor asesoramiento a sus clientes en la venta de sus productos crediticios.

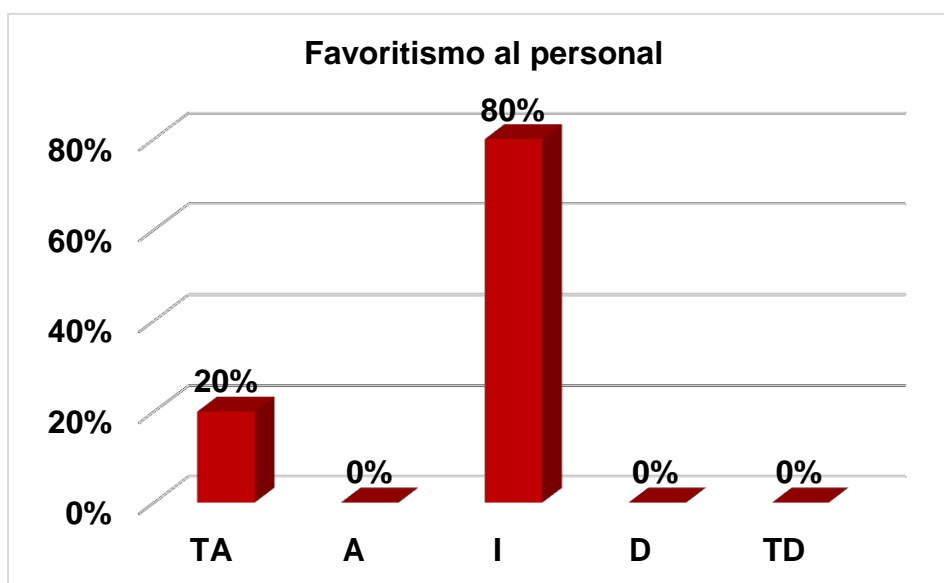
Tabla N° 18

Favoritismo al personal

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Cree usted que las sanciones son equitativas para todo el personal?	2	0	8	0	0	10
	20%	0%	80%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°02

Figura 15



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N°18

Análisis y descripción de resultados.

Del total de encuestados, el 80% considera que son indiferentes con que las sanciones son equitativas para todo el personal, mientras que el 20% consideran que están totalmente de acuerdo con que las sanciones son equitativas para todo el personal.

Tabla N° 19

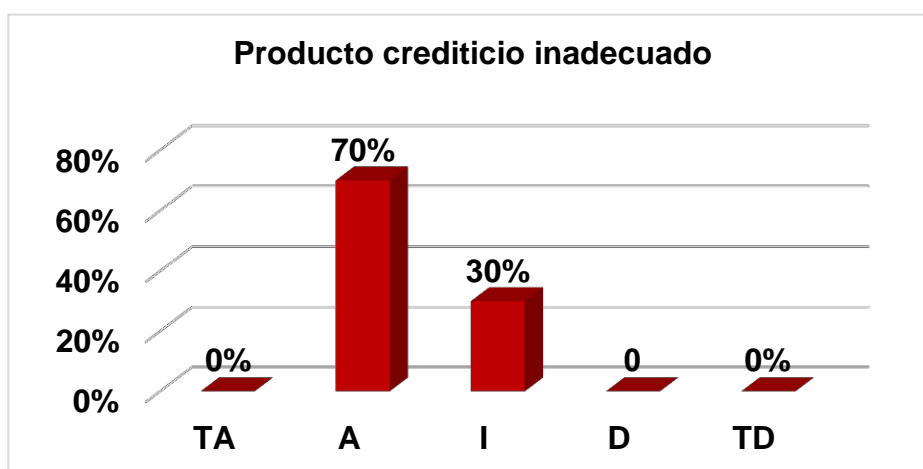
Producto crediticio inadecuado

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Considera usted que el monto y plazo que se otorgan, están de acuerdo a la inversión que realiza el cliente?	0	7	3	0	0	10
	0%	70%	30%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N°19

Figura N° 16

Elaboración propia



Elaboración propia en base a cuestionario N°02

Análisis y descripción de resultados.

Del total de encuestados, el 70% considera que están de acuerdo con que se otorgan montos y plazos adecuados de acuerdo a la inversión del cliente, mientras que el 30% consideran que son indiferentes con otorgar plazos y montos de acuerdo a la inversión del cliente, generando que con el tiempo el cliente puede tener problemas de liquidez por una mala inversión.

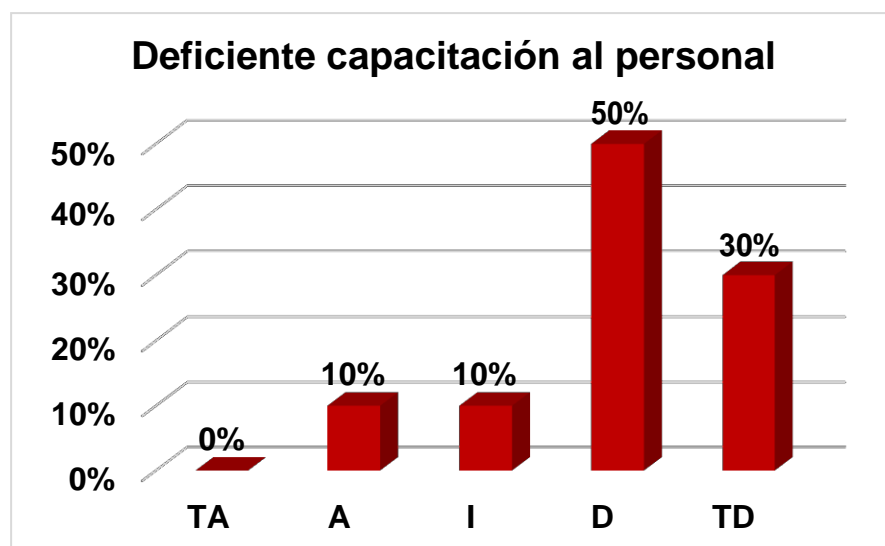
Tabla N° 20

Deficiente Capacitación al Personal

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Las capacitaciones y entrenamientos que recibe son presenciales?	0	1	1	5	3	10
	0%	10%	10%	50%	30%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N°20

Figura N° 17



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N°20

Análisis y descripción de resultados.

Del total de encuestados, el 30% considera que están totalmente en desacuerdo con que las capacitaciones y entrenamientos que recibe son presenciales, el 50% consideran que están en desacuerdo, mientras que el 10% son indiferentes con que las capacitaciones y entrenamientos que recibe son presenciales, y finalmente, el 10% está de acuerdo que las capacitaciones y entrenamientos que recibe son presenciales.

Deficiencia en el proceso de evaluación crediticia

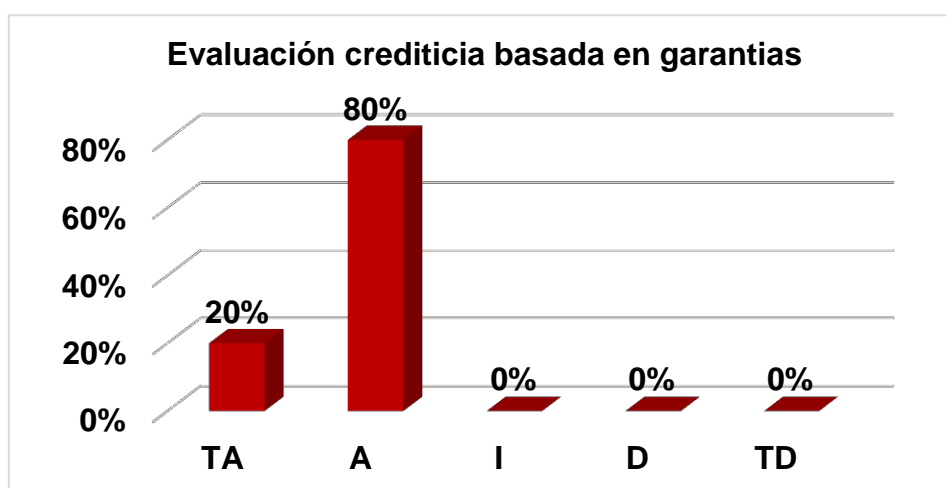
Tabla N° 21

Evaluación crediticia basada en garantías

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Considera que se da más importancia a la capacidad de pago y solvencia moral del cliente y se deja de lado las garantías?	2	8	0	0	0	10
	20%	80%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°02

Figura 18



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N°21

Análisis y descripción de resultados.

Del total de encuestados, el 80% considera que están de acuerdo, de que no se toma mayor importancia a las garantías para otorgar un crédito, mientras que el 20% considera que están totalmente de acuerdo a que se da más importancia a la capacidad de pago y solvencia moral del cliente y se deja de lado las garantías.

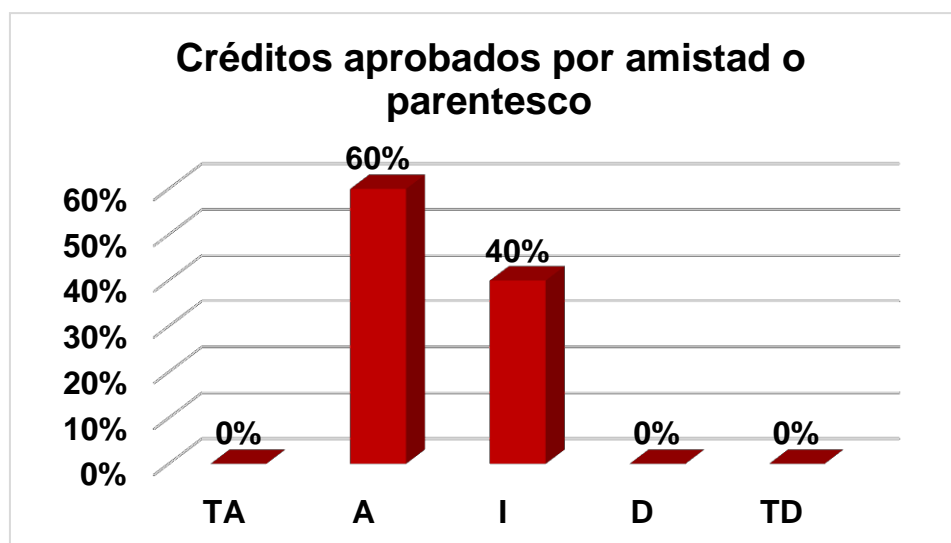
Tabla N° 22

Créditos aprobados por amistad o parentesco

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
	0	6	4	0	0	10
¿Si un cliente es conocido, se evalúa su capacidad de pago para otorgar un crédito?	0%	60%	40%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°02

Figura N° 19



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N°22

Análisis y descripción de resultados.

Del total de encuestados, el 60% considera que están de acuerdo con que si un cliente es conocido, se evalúa su capacidad de pago para otorgar un crédito, mientras que el 40% consideran que son indiferentes con que si un cliente es conocido, se evalúa su capacidad de pago para otorgar un crédito o se toman las referencias.

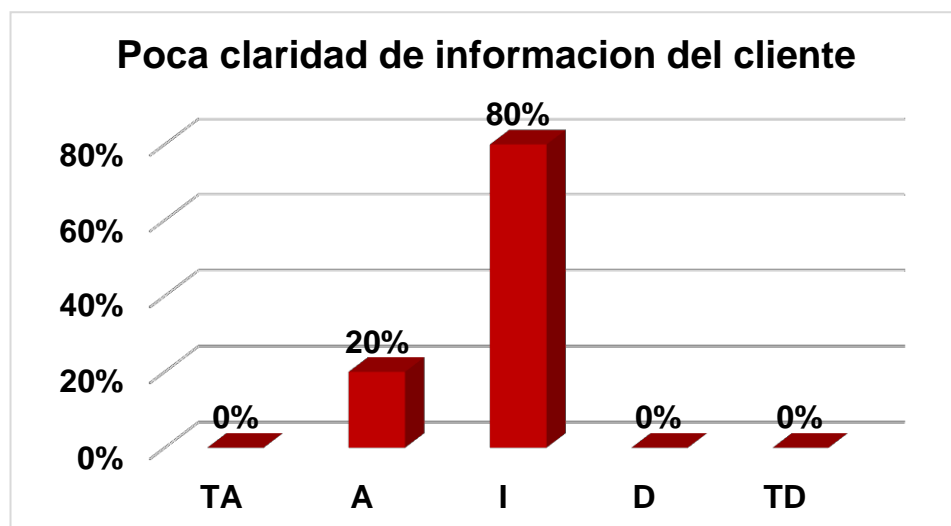
Tabla N° 23

Poca claridad de información del cliente

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Cree usted que se revisa e indagar la documentación que el cliente presenta para solicitar un crédito?	0	2	8	0	0	10
	0%	20%	80%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°02

Figura N° 20



Fuente: Elaboración propia

Análisis y descripción de resultados.

Del total de encuestados, el 20% considera que están de acuerdo con que se revisa e indagar la documentación que el cliente presenta para solicitar un crédito, mientras que el 80% consideran que son indiferentes con que se revisa e indagar la documentación que el cliente presenta para solicitar un crédito.

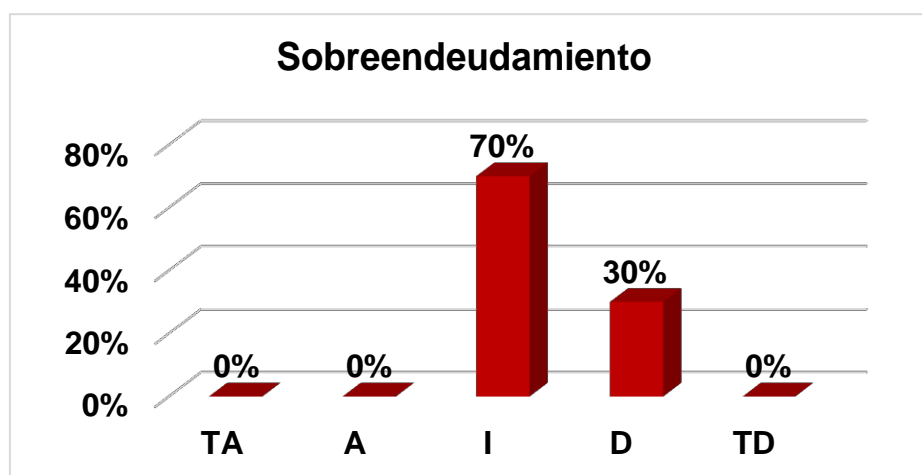
Tabla N° 24

Sobreendeudamiento del cliente

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Cuándo se otorga un crédito, se realizan seguimiento a la inversión?	0	0	7	3	0	10
	0%	0%	70%	30%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°02

Figura N° 21



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N°24

Análisis y descripción de resultados.

Del total de encuestados, el 70% considera que son indiferentes al realizar seguimiento a la inversión cuando se otorga un crédito, mientras que el 30% consideran que están en desacuerdo con que se realiza seguimiento a la inversión, cuando se otorga un crédito.

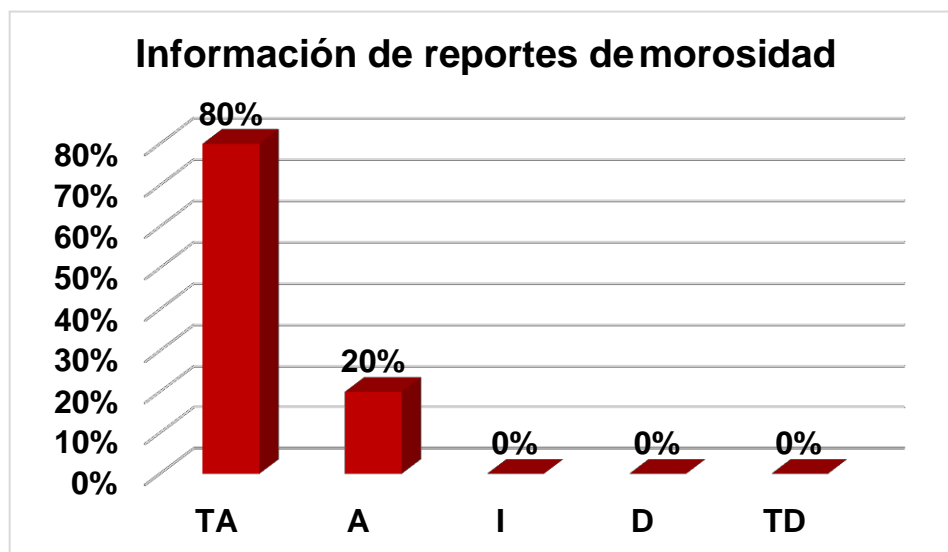
Tabla N° 25

Falta de información oportuna de los reportes diarios de mora.

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Cree que la institución le brinda información diaria de los créditos vencidos?	8	2	0	0	0	10
	80%	20%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°02

Figura N° 22



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N°25

Análisis y descripción de resultados.

Del total de encuestados, el 80% considera que están totalmente de acuerdo con que cree que la institución le brinda información diaria de los reportes de mora, mientras que el 20% consideran que están de acuerdo con que la institución les brinda información diaria de los reportes de mora.

Deficiencias en el proceso de recuperación de créditos

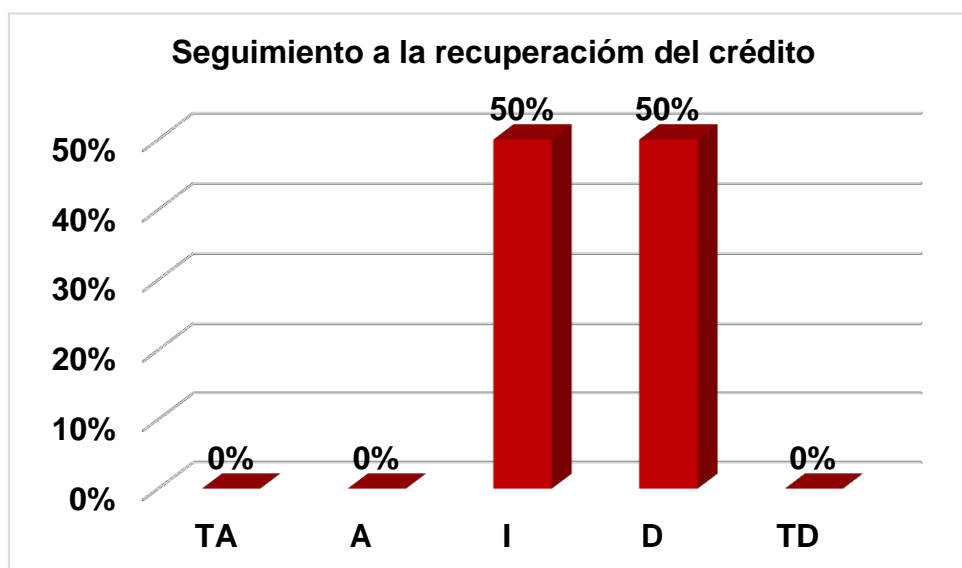
Tabla N° 26

Seguimiento a la recuperación del crédito

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Se realiza seguimiento desde el primer día de atraso de un crédito?	0	0	5	5	0	10
	0%	0%	50%	50%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°02

Figura N° 23



fuentes: Elaboración propia en base a la tabla N°26

Análisis y descripción de resultados.

Del total de encuestados, el 50% considera que son indiferente con que se realiza seguimiento desde el primer día de atraso de un crédito, mientras que el 50% consideran que están en desacuerdo al realizan seguimiento desde el primer día de atraso de un crédito.

Tabla N° 27

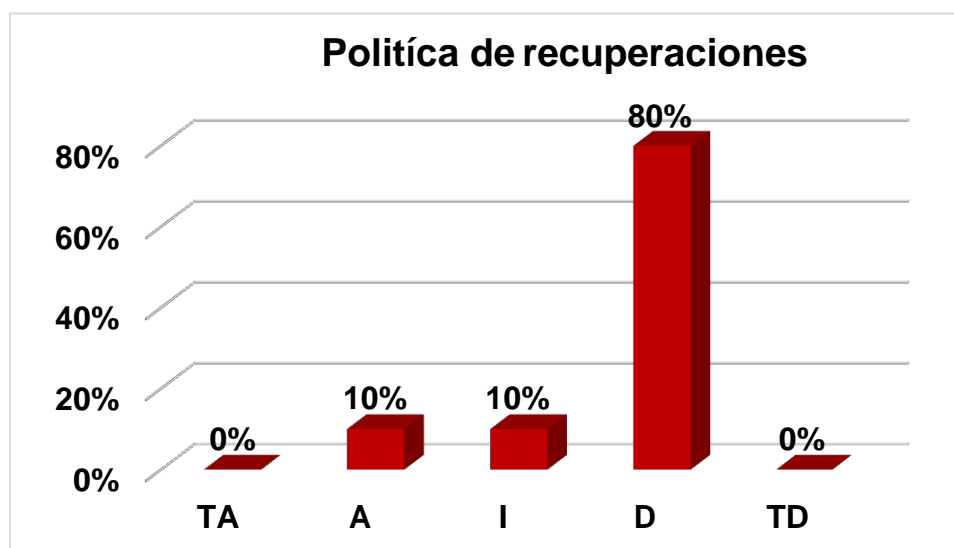
C

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Considera que se tiene en cuenta la Política de Recuperaciones para recuperar un crédito y no se realiza al criterio de cada colaborador?	0	1	1	8	0	10
	0%	10%	10%	80%	0%	100%

um plime nto de la Polí tica de Recuperaciones

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°02

Figura N° 24



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N°27

Análisis y descripción de resultados.

Del total de encuestados, el 80% considera que están en desacuerdo con que se considere que se tiene en cuenta la Política de Recuperaciones para recuperar un crédito y lo realizan de acuerdo a su criterio de cada colaborador, mientras que el 10% consideran que son indiferentes, y finalmente, el 10% considera que están de acuerdo y mayormente se tiene en cuenta la Política de Recuperaciones para recuperar un crédito y no se realiza al criterio de cada colaborador.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión de los resultados

En el análisis realizado, dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. Agencia San Ignacio, periodo 2017, nos ha permitido verificar cuales son las deficiencias que se presentan dentro de la institución.

La sobrecarga laboral por la presión de lograr metas más de las establecidas por la gerencia, tomando poca importancia en la revisión de la documentación que el cliente presenta pues el 80% según escala son indiferentes; asimismo en un 80% son indiferentes en conocer su MOF, Políticas y Reglamentos de Créditos y de Recuperaciones ocasionando que los asesores ofrezcan productos inadecuados que según escala un 30% son indiferentes, además según escala un 80% está en desacuerdo de no conocer el procedimiento para la recuperación de los créditos según las Políticas de recuperaciones que tiene la institución, realizando cobranzas de acuerdo a su criterio las cuales no tienen resultado y ocasionan problemas con los clientes. Resultados también respaldados por García (2013), ya que, “ante la inexistencia de un manual de políticas y procedimientos para el control del riesgo crediticio, las políticas de crédito son mal definidas e interpretadas subjetivamente por los empleados”.

Los colaboradores realizan una evaluación deficiente poca fiable según escala un 70% están en desacuerdo, pues solo algunas veces realizan evaluaciones cualitativas en situ del cliente, siendo este un requisito primordial para la determinación de la factibilidad de un crédito, asimismo la capacitación escaza al personal en cuanto a sus funciones y otras capacitaciones como reconocer los riesgos crediticios que se presentan ante la evaluación de un

crédito, según escala el 50% están en desacuerdo y el 30% dicen estar totalmente en desacuerdo al no recibir estas capacitaciones, un resultado en línea con lo encontrado por Mamani (2015), “en su Análisis de las colocaciones e índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador Ltda., pues las herramientas utilizadas en la central de riesgos también eran deficientes respecto de evaluaciones de crédito poco fiables dada la falta de experiencia de los analistas y una capacitación escasa en torno a sus funciones”.

Finalmente se pudo observar que el 70% según escala son indiferentes y el 30 % están en desacuerdo en realizar seguimiento a la inversión que los clientes realizan, incurriendo en sobreendeudar al cliente por dar montos mayores a la capacidad de pago del cliente, siendo flexibles con las políticas de créditos al no regirse a la normativa, ocasionando muchas veces que el cliente pueda tener problemas de liquidez en el tiempo. Un resultado de línea encontrado por Caballero, L. (2017), “en su análisis de Incidencia de riesgo crediticio en la morosidad Cooperativa de Ahorro y Crédito Chinquira Caraz 2015”. Pues los riesgos crediticios se presentaban debido a ser flexibles a políticas de crédito, falta de responsabilidad en los pagos, sobreendeudamiento de los socios.

Estas deficiencias de los colaboradores en sus funciones, ya sea por falta de compromiso o desconocimiento, influyen en una mala evaluación crediticia y así como también de recupero, ocasionando que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. Agencia San Ignacio, periodo 2017, cuenta con un alto índice de morosidad, realizando provisiones que influyen directamente en las utilidades.

V. CONCLUSIONES

5.1. Conclusiones

Según las deficiencias observadas dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio, las estrategias crediticias planteadas si inciden significativamente permitiendo disminuir del índice de morosidad, puesto que el coeficiente del Alfa de Cronbach arrojó un 84%. Es decir mientras la entidad emplee las estrategias de evaluación crediticia y de cobranza, mayor será la incidencia en la disminución de índice de morosidad.

Con respecto al índice de morosidad del de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio 2017, es de 5.95% las cuales han sido ocasionadas por las deficiencias de las funciones de los colaboradores, de un deficiente proceso de evaluación crediticia, así también como las deficiencias en el proceso de recuperación de los créditos.

Analizando la causa y efecto de las deficiencias que origina la morosidad; las estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio son: Brindar capacitaciones, realizar evaluaciones cualitativas para todo crédito a otorgar pidiendo referencias del comportamiento del cliente, realizar llamadas telefónicas desde el primer día de atraso conjuntamente con las cartas de cobranza en buenos términos, y si el cliente hace caso omiso a las llamadas telefónicas y cartas, realizar visitas al domicilio del cliente para analizar si el cliente cuenta con liquidez para cumplir con sus obligación financiera, de esta manera poder renegociar su deuda evitando que el crédito se vuelva incobrable.

Asimismo los colaboradores deben realizar seguimiento a las inversiones que sus clientes realizan, para evitar sobre endeudarlos, además la Entidad Financiera debe brindar más capacitaciones presenciales incidiendo en conocer su MOF, políticas y reglamento que posee la Entidad, como en López y Morales (2014), Ortiz y Pillco (2015) y, Parrales (2013) respectivamente. “La implantación de las estrategias permitió hacer frente a la insuficiencia de personal capacitado para gestión de cobranzas, errónea actualización de bases de datos de los clientes, falta de identificación oportuna de reducida capacidad de pago o sobreendeudamiento de los clientes, etc.”. (Parrales, 2013)

VI. RECOMENDACIONES

6.1. Recomendaciones

Se recomienda la aplicación de las estrategias propuestas puesto que incidirán positivamente en la disminución del índice de morosidad, así también en la reducción de los errores que originan estos riesgos y conllevan a que los créditos caigan en morosidad.

Se recomienda también, que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio, tenga mayor comunicación con sus colaboradores a fin de lograr buenos resultados en base a sus objetivos de la Entidad Financiera, disminuyendo el riesgo crediticio, evitando incrementar el índice de morosidad para prevenir las provisiones que afectan directamente las utilidades y por ende no dejan lograr los objetivos plasmados por la Entidad Financiera.

Además se sugiere que no se establezcan metas más de las establecidas, para que la evaluación crediticia que realicen los colaboradores sea más fiable y no solo se persiga en aumentar su cartera de colocaciones por presión, así mismo se recomienda al personal realizar seguimiento a la inversión de sus cliente, además de otorgar créditos acorde a la inversión evitando el sobreendeudamiento, asimismo se le incide a cumplir con sus políticas, reglamentos de créditos y recuperaciones

Como último punto se recomienda que los clientes que se encuentran en mora sean visitados por el Administrador, Sub Jefe y el Asesor de Finanzas Empresariales que origino el Crédito,

además que se pida el apoyo del Área Legal con el fin de renegociar la deuda y no se vuelva un crédito incobrable.

REFERENCIAS

- Aguilar , G. (2014). *Analisis de la morosidad en las micro financieras* . Lima .
- Aguirre , J., & Rodriguez, D. (2013). *EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL RIESGO CREDITICIO EN LAS MYPIMES DE LA COOPERATIVA COTOCOLLAO LIMITADA*. Quito.
- Altamirano, & Vasconez. (2013). *El riesgo crediticio y su influencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y credito union popular en el periodo 2007-2010*. Abanto.
- Añez, M. (13 de septiembre de 2014). Analisis de Riesgo crediticio en las financieras.
- Aquino, K., & Arois, I. (2014). *En Pimentel se realizó una investigación titulada "ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA DISMINUIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN EL BANCO AZTECA CHEPEN 2015", consigno como objetivo general aplicar estrategias crediticias para reducir el Índice de morosidad del Banco*. Tesis, Arequipa.
- Arnes, L. (2014). *Procesos de gesitón administrativa* (Vol. 2). México: Ediciones MAD.
- Barandela, M. (2017). *Se multiplican los presupuestos participativos en España: "La gente demanda expresarse en primera persona"*. Obtenido de https://www.eldiario.es/politica/Presupuestos-participativos_0_641836051.html
- Barrera , J. (2017). *El proceso del presupuesto participativo con enfoque a resultados en la ejecución presupuestal de la Municipalidad Provincial de Maynas - año fiscal 2016*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Maynas -Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Obtenido de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/5385>
- Barrientos, C. (2015). *Mecanismos de concertación y su relación con la participación ciudadana en la gestión del gobierno local del distrito de Pichacani*. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1825/Barrientos_Quispe_Claudio_Alejandro.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernazueta, & Escobar. (2013). *Plan De Riesgo Crediticio Para Disminuir La morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y credito*. Ecuador.
- Bolsamania. (2015). *Banco Azteca sufre Morosidad en su cartera, caida en sus ingresos y cierre de sucursales*. La Bolsa .
- Brachfield, P. (2003). Recobramientos de pagos y negociar con morosos. 13.
- Bringas, R. (2014). *El presupuesto participativo y la calidad de la gestión de los recursos públicos en las municipalidades distritales de la región Ayacucho*. Obtenido de

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1107/3/bringas_dru.pdf

- Caballero, K. (2017). *Incidencia de riesgo crediticio en la morosidad cooperativa de ahorro y crédito Chiquira Caraz 2015*. Huaraz. Obtenido de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/2142/Tesis_45790.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cardenas, G. A. (2003). *ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD DE LAS INSTITUCIONES*.
- Carmen, P. R. (2014). *Propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios y no socios en la cooperativa "PAKATNAMU" de la ciudad de chepen*. Trujillo .
- Carmona, R., & Martinez, C. (2016). *EL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO EN LA ARGENTINA. ANALISIS MULTIDIMENSIONAL EN QUINCE CIUDADES* . Obtenido de <http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/rdc/article/view/23556/17889>
- Chero, K., & Paredes, M. (2015). *En Trujillo se realizó una investigación titulada "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."*, consigno como objetivo general minimizar la moros. Tesis, Pimentel.
- CITIBANK PERÚ. (2016). *Memorial*. <http://docplayer.es/56327224-Memoria-anual-citibank-del-peru-s-a.html>.
- Cordova, E. (2013). *Gestion financiero*. (pág. 77). Bogota : Ecoe.
- Cubas, K., & Davila, G. (2016). *INCIDENCIA DEL RIESGO CREDITICIO EN LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO PIURA SAC*. Cajamarca.
- De la Nuez, E. (2016). *Gestión municipal en tiempos revueltos*. Obtenido de <http://www.elmundo.es/opinion/2015/07/03/5595623722601dfd7e8b45a2.html>
- Diario La Hora. (12 de Diciembre de 2016). Obtenido de Aumenta la morosidad en el pago de créditos: <https://lahora.com.ec/noticia/1101962721/noticia>
- Diaz, J. (2016). *El Presupuesto Participativo y sus Relaciones con la Legitimidad del Poder y la Gobernanza en el Perú*. Obtenido de <http://www.institut-gouvernance.org/es/chapitrage/fiche-chapitrage-8.html>
- Diaz, P. (2013). *El Presupuesto Participativo en la gestión local: El caso del municipio de Maipú en la Provincia de Mendoza (Argentina)* . Obtenido de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5970dfdf/tesis-grado-pablo-diaz.pdf
- Economipedia. (2015). *Bancos mas grandes del mundo 2015*.
- EUMED. (2009). *Minimizar Los Riesgos Crediticios: una necesidad en el financiamiento de las inversiones*. <http://www.eumed.net/ce/2009b/vgr.htm>.

- Fernández, J., & Campiña, G. (2015). *Empresa y Admnsitración* (3era ed.). Madrid: Editex Editores.
- Flores, J. (2017). *Tres municipios se suman a la red de combate a la trata y cooperación en derechos humanos*. Obtenido de <http://www.municipiosdeargentina.com/noticias/2018/05/21/20920-tres-municipios-se-suman-a-la-red-de-combate-a-la-trata-y-cooperacion-en-derechos-humanos>
- Flores, K. (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, Trujillo.
- Franco, Y. (2014). *El Proceso de la Investigacion Cientifica*.
- Galindo, E. (2013). *Metodologia de Investigacion pautas para hacer tesis*.
- Ganuzo, E., & Alvarez, C. (2016). *Democracia y presupuestos participativos* (5ta ed.). Barcelona: EAE Ediciones.
- García Castro, H. Y. (2013). *Propuesta para la implementación de un manual de políticas y procedimientos para el control del riesgo crediticio en el grupo Villar y sucursales en el Ecuador*.
- Gestion, D. (2015). *Morosidad Bancaria sube a 2,73 % en julio , 0.04 puntos mas que en junio* .
- Giovanna Aguilar Andia, G. C. (2003). *ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD DE LAS INSTITUCIONES*.
- Giovanna Aguilar Andia, G. C. (2003). *Analisis de la Morosidad de las instituciones micro financieras (IMF) en el Peru*.
- Gomez, G. (2002). *Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y cobro*.
- GUAMAN, T. A. (2015). *“ANÁLISIS FINANCIERO DE LAS PROVISIONES DE CUENTAS. CUENCA* .
- Gustavo, V. (2013). *El riesgo de credito en la micro finanzas*. Asuncion.
- Guzman, Y. (2014). *Incidencia del Control del Riesgo Crediticio en la morosidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de La Libertad*. Tesis, Cajamarca.
- Hurtado, A., & Gonzales, R. (2015). *La gestión y planificación municipal en el Perú*. Obtenido de <http://www.rte.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/article/viewFile/407/286>
- Idealista/news. (20 de 03 de 2018). *Idealistalista*. Obtenido de Idealistalista.
- Interbank. (s.f.). *Créditos para Capital de Trabajo*.
- ISOTools. (14 de 04 de 2015). www.isotools.org. Obtenido de www.isotools.org.

- Jimenez, A. (30 de Agosto 2015). *Bancos Registraron en Julio, mora mas elevada en los ultimos 7 años*. La nacion.
- La Hora. (12 de Diciembre de 2016). Obtenido de Aumenta la morosidad en el pago de créditos: <https://lahora.com.ec/noticia/1101962721/noticia>
- Martinez, L. (2014). *PLAN PARA DISMINUIR EL RIESGO CREDITICIO DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TULCAN- AGENCIA EL ALNGEL*. Quito.
- Martinez, P. (2014). *Los riesgos crediticios y su Influencia en los resultados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. Periodo 2014*. Tacna.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2017). *Presupuesto Participativo*. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/presupuesto-participativo>
- Montoya, M. (2017). *Presupuesto ni participativo ni transparente*. Obtenido de <https://labrujula.nexos.com.mx/?p=1203>
- Morales, M. (2013). *La Administración del Riesgo de Crédito en la Cartera de consumo de la institucion bancaria*. Guatemala.
- Moreno, A. (2017). *Participación ciudadana y presupuesto participativo en las municipalidades distritales de la provincia de Huánuco*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8485/Moreno_TAT.pdf?sequence=1
- Newton, C. (01 de Febrero de 2018). La Importancia de la estrategia financiera. *Cuida tu dinero*.
- Quiñones, G. (2013). *IMPLEMENTACIÓN DEL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO POR RESULTADOS EN LA POLICÍA NACIONAL, PERÍODO 2012*. tesis pregrado, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2268/1/T-UCE-0005-373.pdf>
- Quiñones, J., & Tarrillo. (2013). *Propuesta de un plan de riesgo crediticio para reducir la morosidad de los socios en la cooperativa de ahorro y credito tuman*. Tesis, Jaen.
- Ramos, I. A. (2013). *Analisis del indice de morosidad en la cartera de creditos del IECE-GUAYAQUIL y propuesta de mecanismos de prevencion de morosidad y tecnicas eficientes de cobranza*. Guayaquil.
- Ronda, G. (2013). *Gestiopolis* . Obtenido de Gestiopolis.
- ROSAS, Y. M. (2015). *ANALISIS DE LAS COLOCACIONES E INDICES DE MOROSIDAD*. Puno.
- Sanchez, J., & Torres, C. (2013). *Propuesta de Gestión del Riesgo Crediticio para mejorar la rentabilidad de mi banco s.a*. Tesis, Cajamarca, Cajamarca.
- software, e. r. (2014). *Plan estratégico para la gestión y recuperación de créditos otorgados por las ONG'S del departamento de San Salvador*.

- Tambor , R. (2017). *Estudio de la gestión presupuestal en la municipalidad distrital de Yavarí, periodo 2011 - 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Amazonía Peruana, Iquitos. Obtenido de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/5301>
- Tejada, L. (2014). *Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital de Bellavista*. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1117>
- Ticsa, P. (2015). *ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE FINANCIERA EDYFICAR*. Cajamarca.
- Tineo , L., & Perez, R. (2016). *RIESGO CREDITICIO Y MOROSIDAD DE LOS CREDITOS OTORGADOS A LA MICROEMPRESA POR LA CAJA MUNICIPAL DE TRUJILLO*. Huanuco.
- Tntaya, A. (2015). *La gestión es una actividad importante que desarrollan los gobiernos locales*. Obtenido de <http://blogdealejandrotintaya.blogspot.pe/2013/07/gestion-municipal.html>
- Torres, Y. (30 de 07 de 2015). Ganancias de cajas de ahorro crecem 35%. *El Financiero*.
- Urbina, M., & Portilla, H. (20115). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Coopac Valle La Leche en la provincia de Ferreñafe, año 2015*. Ferreñafe.
- Vasquez, E. (2016). Tipos de garantía dentro de la entidad financiera.
- Vela , S., & Cano, A. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de credito*. Fondo editorial Universidad inca garcilazo de la vega.
- Wener, M., Navajas, S., Trivelli , C., & Tarazona, A. (19 de 07 de 2017). Manejo del riesgo crediticio en Instituciones financieras rurales .

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE PIURA S.A.C., AGENCIA SAN IGNACIO - 2017”

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE MEDICION					
<p>¿De qué manera las estrategias crediticias permitirán disminuir del índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., San Ignacio - 2017?</p>	<p>General</p> <p>Proponer estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio – 2017.</p>	<p>Las estrategias crediticias permitirán disminuir del índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio - 2017.</p>	<p>Estrategias Crediticias</p>	<p>Evaluación Crediticia</p>	<p>Análisis de Créditos</p> <p>Condiciones de Créditos</p>	<p>Encuesta / Cuestionario</p>					
	<p>Específicos</p> <p>Analizar la situación actual de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C, Agencia San Ignacio-2017</p>			<p>Cobranzas</p>	<p>Cartas</p> <p>Llamadas Telefónicas</p> <p>Renegociación</p> <p>visitas de cobranza a domicilio</p> <p>Procedimiento Área Legal</p>						
					<p>Diagnosticar el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C. Agencia San Ignacio – 2017.</p>		<p>Deficiencias de los colaboradores</p>	<p>Poco compromiso con los objetivos.</p> <p>Deficiencias en las funciones</p> <p>Favoritismos al personal.</p> <p>Inadecuado producto crediticio</p> <p>Deficiente capacitación presencial al personal.</p>			
								<p>Proponer estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. Agencia San Ignacio-2017</p>	<p>Deficiencias en el Proceso de la Evaluación Crediticia</p>	<p>Evaluación crediticia basadas a la garantía.</p> <p>Créditos aprobados por amistad o parentesco</p> <p>Poca claridad de la información del cliente</p> <p>Sobreendeudamiento</p>	
										<p>Deficiencias en el proceso de recuperación de un crédito</p>	<p>Falta de información oportuna sobre los créditos que han entrado en morosidad.</p> <p>Falta de compromiso por el cumplimiento de las normas, políticas y reglamentos.</p>

CUESTIONARIO N°1
“ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA S.A.C., AGENCIA SAN IGNACIO - 2017”.
Participantes: Área de Créditos

Instrucciones: Estimado colaborador (a) a continuación se le presenta una serie de preguntas sírvase marcar con una **X** la respuesta que Ud. crea conveniente.

TA=Totalmente de acuerdo (5) A= Acuerdo (4) I=Indiferente (3) D=Desacuerdo TD =Totalmente en desacuerdo (1)

N°	ITEM / ESTRATEGIAS CREDITICIAS	TA	A	I	D	TD
1	¿Considera usted, que para todo crédito se realiza una evaluación cuantitativa en situ del cliente?					
2	¿Considera usted, que para todo crédito se realiza una evaluación cualitativa en situ del cliente (se pide referencias personales y familiares en la zona)?					
3	¿Todo crédito es visitado por algún Jefe del comité de aprobación?					
4	¿Es importante que el cliente se encuentre en calificación normal para ser evaluado?					
5	¿Considera que, para otorgar un crédito se solicita firma de un aval o entrega de un documento de propiedad como garantía?					
6	¿Considera que, el primer paso para cobrar un crédito con atrasos son las llamadas telefónicas?					
7	¿Usted cree que se cumple con las llamadas telefónicas desde el primer día de atraso de un crédito?					
8	¿Si el cliente hace caso omiso a la llamada telefónica, se realizan visitas a su domicilio?					
9	¿Considera usted que se envían cartas de cobranza en buenos términos cuando un cliente presenta días de atraso, según la Política de Recuperaciones?					
10	¿Si el cliente tiene problemas de liquidez y no puede afrontar su compromiso de pago de acuerdo al contrato firmado, se realizan nuevas condiciones de pago?					
11	¿Considera usted, que para enviar un expediente al área legal, como primer paso se envían cartas notariales?					
12	¿Cree que se cumple con los días de atraso de un crédito vencido para su respectivo envío al área legal, según las Políticas de recuperaciones?					

CUESTIONARIO N°2

“ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA S.A.C., AGENCIA SAN IGNACIO - 2017”.

Participantes: Área de Créditos

Instrucciones: Estimado colaborador (a) a continuación se le presenta una serie de preguntas sírvase marcar con una **X** la respuesta que Ud. crea conveniente.

TA=Totalmente de acuerdo (5) A= Acuerdo (4) I=Indiferente (3) D=Desacuerdo TD =Totalmente en desacuerdo (1)

N°	ITEM / MOROSIDAD	TA	A	I	D	TD
1	¿Considera que sus jefes inmediatos no hacen presión por alcanzar metas más de las establecidas?					
2	¿Conoce usted su MOF, las políticas y reglamentos de créditos empresariales?					
3	¿Cree usted que las sanciones son equitativas para todo el personal?					
4	¿Considera usted que el monto y plazo que se otorgan, están de acuerdo a la inversión que realiza el cliente?					
5	¿Las capacitaciones y entrenamientos que recibe son presenciales?					
6	¿Considera que se da más importancia a la capacidad de pago y solvencia moral del cliente y se deja de lado las garantías?					
7	¿Si un cliente es conocido, se evalúa su capacidad de pago para otorgar un crédito?					
8	¿Cree usted que se revisa e indagar la documentación que el cliente presenta para solicitar un crédito?					
9	¿Cuándo se otorga un crédito, se realizan seguimiento a la inversión?					
10	¿Cree que la institución le brinda información diaria de los créditos vencidos?					
11	¿Se realiza seguimiento desde el primer día de atraso de un crédito?					
12	¿Considera que se tiene en cuenta la Política de Recuperaciones para recuperar un crédito y no se realiza al criterio de cada colaborador?					

TABULACIÓN ENCUESTA N°01

	ÍTEM / ESTRATEGIAS CREDITICIAS	TA	A	I	D	TD	TOTAL	TA	A	I	D	TD	TOTAL
1	¿Considera usted, que para todo crédito se realiza una evaluación cuantitativa en situ del cliente?	0	4	6	0	0	10	0.00	40.00	60.00	0.00	0.00	100.00
2	¿Considera usted, que para todo crédito se realiza una evaluación cualitativa en situ del cliente (se pide referencias personales y familiares en la zona)?	0	0	3	7	0	10	0.00	0.00	30.00	70.00	0.00	100.00
3	¿Todo crédito es visitado por algún Jefe del comité de aprobación?	0	5	5	0	0	10	0.00	50.00	50.00	0.00	0.00	100.00
4	¿Es importante que el cliente se encuentre en calificación normal para ser evaluado?	4	6	0	0	0	10	40.00	60.00	0.00	0.00	0.00	100.00
5	¿Considera que, para otorgar un crédito se debe solicitar firma de un aval o entrega de una garantía?	0	2	8	0	0	10	0.00	20.00	80.00	0.00	0.00	100.00
6	¿Considera que, el primer paso para cobrar un crédito con atrasos son las llamadas telefónicas?	4	4	2	0	0	10	40.00	40.00	20.00	0.00	0.00	100.00
7	¿Usted cree que se cumple con las llamadas telefónicas desde el primer día de atraso de un crédito?	0	1	9	0	0	10	0.00	10.00	90.00	0.00	0.00	100.00
8	¿Si el cliente hace caso omiso a la llamada telefónica, se realizan visitas a su domicilio?	0	3	4	3	0	10	0.00	30.00	40.00	30.00	0.00	100.00
9	¿Considera usted que se envían cartas de cobranza en buenos términos cuando un cliente presenta días de atraso, según la Política de Recuperaciones?	0	0	7	3	0	10	0.00	0.00	70.00	30.00	0.00	100.00
10	¿Si el cliente tiene problemas de liquidez y no puede afrontar su compromiso de pago de acuerdo al contrato firmado, se realizan nuevas condiciones de pago?	1	4	5	0	0	10	10.00	40.00	50.00	0.00	0.00	100.00
11	¿Considera usted, que para enviar un expediente al área legal, como primer paso se envían cartas notariales?	2	4	3	1	0	10	20.00	40.00	30.00	10.00	0.00	100.00
12	¿Cree que se cumple con los días de atraso de un crédito vencido para su respectivo envío al área legal, según las Políticas de recuperaciones?	0	2	7	1	0	10	0.00	20.00	70.00	10.00	0.00	100.00
	PROMEDIO	0.92	2.92	4.92	1.25	0	10	9.17	29.17	49.17	12.50	0.00	100.00

TABULACIÓN ENCUESTA N°02

	ÍTEM / MOROSIDAD	TA	A	I	D	TD	TOTAL	TA	A	I	D	TD	TOTAL
1	¿Considera que sus jefes inmediatos no hacen presión por alcanzar metas más de las establecidas?	0	0	8	2	0	10	0.00	0.00	80.00	20.00	0.00	100.00
2	¿Conoce usted su MOF, las políticas y reglamentos de créditos empresariales?	0	2	8	0	0	10	0.00	20.00	80.00	0.00	0.00	100.00
3	¿Cree usted que las sanciones son equitativas para todo el personal?	2	0	8	0	0	10	20.00	0.00	80.00	0.00	0.00	100.00
4	¿Considera usted que el monto y plazo que se otorgan, están de acuerdo a la inversión que realiza el cliente?	0	7	3	0	0	10	0.00	70.00	30.00	0.00	0.00	100.00
5	¿Las capacitaciones y entrenamientos que recibe son presenciales?	0	1	1	5	3	10	0.00	10.00	10.00	50.00	30.00	100.00
6	¿Considera que se da más importancia a la capacidad de pago y solvencia moral del cliente y se deja de lado las garantías?	2	8	0	0	0	10	20.00	80.00	0.00	0.00	0.00	100.00
7	¿Si un cliente es conocido, se evalúa su capacidad de pago para otorgar un crédito?	0	6	4	0	0	10	0.00	60.00	40.00	0.00	0.00	100.00
8	¿Cree usted que se revisa e indagar la documentación que el cliente presenta para solicitar un crédito?	0	2	8	0	0	10	0.00	20.00	80.00	0.00	0.00	100.00
9	¿Cuándo se otorga un crédito, se realizan seguimiento a la inversión?	0	0	7	3	0	10	0.00	0.00	70.00	30.00	0.00	100.00
10	¿Cree que la institución le brinda información diaria de los créditos vencidos?	8	2	0	0	0	10	80.00	20.00	0.00	0.00	0.00	100.00
11	¿Se realiza seguimiento desde el primer día de atraso de un crédito?	0	0	5	5	0	10	0.00	0.00	50.00	50.00	0.00	100.00
12	¿Considera que se tiene en cuenta la Política de Recuperaciones para recuperar un crédito y no se realiza al criterio de cada colaborador?	0	1	1	8	0	10	0.00	10.00	10.00	80.00	0.00	100.00
	PROMEDIO	1	2	4	2	0	10	10	24	44	19	3	100

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS



VALIDACIÓN CRITERIO DE EXPERTO

Estimado Contador Público Colegiado

Solicito apoyo de su paciencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre el instrumento de la Tesis: "ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE PIURA S.A.C., AGENCIA SAN IGNACIO - 2017"

Para alcanzar este objetivo se ha seleccionado como experto en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

I. DATOS DEL EXPERTO

NOMBRE: PALCO ADRIANZEN VICTOR
GRADO ACADÉMICO: MAESTRO CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
CATEGORÍA DOCENTE: NOMBRADO
TIEMPO DE EXPERIENCIA EN LA DOCENCIA: 31 AÑOS
CARGO ACTUAL: JEFE DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL I.E.S.T.P. - SAN IGNACIO.

II. DATOS DEL TESISISTA

NOMBRES: MILY YOJANY RAOLGATA OJEDA

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN: INSTRUMENTO PARA DETERMINAR

INSTRUCCIONES

MA	Muy adecuado
BA	Bastante adecuado
A	Adecuado
PA	Poco adecuado
NA	No adecuado

Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada		✓			
Los términos utilizados son propios de la investigación científica			✓		
Describe en forma clara y precisa la realidad problemática tratada			✓		
El problema se ha definido según estándares internacionales de la investigación científica			✓		
Existió coherencia entre los objetivos generales con la aplicación en el sistema de gestión			✓		
Tienen relación directa con la solución del problema			✓		
Las actividades tienen significatividad con respecto a lo establecido en el sistema de gestión			✓		
Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos			✓		
Los ítems son propios de la investigación cuantitativa			✓		
Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al sistema de gestión			✓		
Proporciona ítems basados a la solución del problema			✓		
El sistema de gestión propuesto es coherente, pertinente y trascendente			✓		
El sistema de gestión propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones. A poblaciones homogéneas			✓		

Mucho le voy agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquier de los propuestos. Por favor, reférelas a continuación:

El instrumento es apto para ser aplicado a la población sujeta de estudio.

Validado por el Mg. C.P.C. PAICO ADRIANZEN VICTOR.
 Especializado: TRIBUTACION y ASESORIA FISCAL
 Categoría Docente: NOMBRADO
 Tiempo de experiencia en Docencia: 31 AÑOS
 Tiempo de experiencia profesional: 36 AÑOS
 Cargo actual: JEFE DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL IESTP-JDNIGHUO


 MG. CPCC VICTOR PAICO ADRIANZEN
 MAT. 013-48 COLO. CONT. CALAMARCA
 COE. ASISTOR Nº 19 COLO. CONT. LA PAZ
 Firma del Experto
 DNI 27821674.



CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	CRUZ MADIA TORRES MEZA
PROFESIÓN	CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO CONTADOR
TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO	CONTADOR PÚBLICO
ESPECIALIDAD	CONTABILIDAD GENERAL
INSTITUCIÓN EN DONDE LABORA	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO
CARGO	SUB GERENTE DE CONTABILIDAD

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

"ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE PIURA S.A.C., AGENCIA SAN IGNACIO - 2017"

NOMBRE DEL TESISISTA	MIRY JOHANY RODRIGUEZ OJEDA
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	EVALUAR SI LAS ESTRATEGIAS CREDITICIAS PROPUESITAS PERMITIRAN DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE PIURA S.A.C., AGENCIA SAN IGNACIO

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO

EVALÚE CADA UNO DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONÁNDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES.

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (x) la opción que considera debe aplicarse a cada ítem y realice de ser necesaria sus observaciones.

Nº	ITEM / ESTRATEGIAS CREDITICIAS	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1	¿Considera usted, que para todo crédito se realiza una evaluación cuantitativa en situ del cliente?	✓			
2	¿Considera usted, que para todo crédito se realiza una evaluación cualitativa en situ del cliente (se pide referencias personales y familiares en la zona)?	✓			
3	¿Todo crédito es visitado por algún Jefe del comité de aprobación?	✓			
4	¿Es importante que el cliente se encuentre en calificación normal para ser evaluado?	✓			
5	¿Considera que, para otorgar un crédito se solicita firma de un aval o entrega de un documento de propiedad como garantía?	✓			
6	¿Considera que, el primer paso para cobrar un crédito con atrasos son las llamadas telefónicas?	✓			
7	¿Usted cree que se cumple con las llamadas telefónicas desde el primer día de atraso de un crédito?	✓			
8	¿Si el cliente hace caso omiso a la llamada telefónica, se realizan visitas a su domicilio?	✓			
9	¿Considera usted que se envían cartas de cobranza en buenos términos cuando un cliente presenta días de atraso, según la Política de Recuperaciones?	✓			
10	¿Si el cliente tiene problemas de liquidez y no puede afrontar su compromiso de pago de acuerdo al contrato firmado, se realizan nuevas condiciones de pago?	✓			
11	¿Considera usted, que para enviar un expediente al área legal, como primer paso se envían cartas notariales?	✓			
12	¿Cree que se cumple con los días de atraso de un crédito vencido para su respectivo envío al área legal, según las Políticas de recuperaciones?	✓			


 CELY MARÍA TORRES BUELA
 MATRÍCULA N° 04-931

Firma del Experto

DNI 21520292

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (x) la opción que considera debe aplicarse a cada ítem y realice de ser necesaria sus observaciones.

N°	ITEM / MOROSIDAD	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1	¿Considera que sus jefes inmediatos no hacen presión por alcanzar metas más de las establecidas?	✓			
2	¿Conoce usted su MOF, las políticas y reglamentos de créditos empresariales?	✓			
3	¿Cree usted que las sanciones son equitativas para todo el personal?	✓			
4	¿Considera usted que el monto y plazo que se otorgan, están de acuerdo a la inversión que realiza el cliente?	✓			
5	¿Las capacitaciones y entrenamientos que recibe son presenciales?	✓			
6	¿Considera que se da más importancia a la capacidad de pago y solvencia moral del cliente y se deja de lado las garantías?	✓			
7	¿Si un cliente es conocido, se evalúa su capacidad de pago para otorgar un crédito?	✓			
8	¿Cree usted que se revisa e indaga la documentación que el cliente presenta para solicitar un crédito?	✓			
9	¿Cuándo se otorga un crédito, se realizan seguimiento a la inversión?	✓			
10	¿Cree que la institución le brinda información diaria de los créditos vencidos?	✓			
11	¿Se realiza seguimiento desde el primer día de atraso de un crédito?	✓			
12	¿Considera que se tiene en cuenta la Política de Recuperaciones para recuperar un crédito y no se realiza al criterio de cada colaborador?	✓			


 DR. FREDY WILSON TORRES MEZA
 MATRÍCULA N° 06-031

Firma del Experto

DNI 5773102X3



VALIDACIÓN CRITERIO DE EXPERTO

Estimado Contador Público Colegiado

Solicito apoyo de su paciencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre el instrumento de la Tesis: "ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE PIURA S.A.C., AGENCIA SAN IGNACIO - 2017"

Para alcanzar este objetivo se ha seleccionado como experto en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

I. DATOS DEL EXPERTO

NOMBRE: SHEYLA ISABEL PAOLO FIDERO

GRADO ACADÉMICO: CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

CATEGORÍA DOCENTE: CONTADOR

TIEMPO DE EXPERIENCIA EN LA DOCENCIA: 8 AÑOS

CARGO ACTUAL: CONTADORA GENERAL DE COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES APROLASSI

II. DATOS DEL TESISISTA

NOMBRES: MILY YOJANY RODRIGUEZ OJEDA

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN: INSTRUMENTO PARA DETERMINAR

INSTRUCCIONES

- MA : Muy adecuado
- BA : Bastante adecuado
- A : Adecuado
- PA : Poco adecuado
- NA : No adecuado

REPORTE DE MORA AL 31/12/2017

USUARIO	SALDO VIGENTE	MONTO DE MORA	% MORA
AFE 1	S/2,361,016.88	S/83,694.50	3.54%
AFE 2	S/2,413,681.02	S/99,953.40	4.14%
AFE 3	S/1,302,721.32	S/50,955.50	3.91%
AFE 4	S/1,690,984.28	S/33,698.12	1.99%
AFE 5	S/1,257,233.42	S/21,780.10	1.73%
AFE 6	S/1,218,267.30	S/24,730.30	2.03%
AFE 7	S/3,790,763.72	S/330,122.10	8.71%
AFE 8	S/1,746,416.41	S/59,164.94	3.39%
TOTALES	S/15,781,084.35	S/704,098.96	4.46%
JUDICIAL	S/250,270.96	S/250,270.96	100.00%
TOTALES	S/16,031,355.31	S/954,369.92	5.95%

RESUMEN REPORTE DE MORA – AGENCIA SAN IGNACIO 2017

	SALDO VIGENTE	SALDO VENCIDO	SALDO JUDICIAL	% DE MORA
31/01/2017	S/12,250,310.50	S/345,760.00	S/120,240.00	3.80%
28/02/2017	S/12,730,450.00	S/360,650.00	S/135,320.00	3.90%
31/03/2017	S/12,950,912.00	S/385,120.00	S/134,120.00	4.01%
29/04/2017	S/13,320,100.00	S/394,329.00	S/135,200.00	3.98%
30/05/2017	S/13,450,200.00	S/410,150.00	S/135,200.00	4.05%
30/06/2017	S/13,580,120.00	S/420,300.00	S/135,200.00	4.09%
31/07/2017	S/13,621,325.00	S/550,320.00	S/135,200.00	5.03%
31/08/2017	S/13,715,320.00	S/550,950.00	S/135,200.00	5.00%
30/09/2017	S/14,320,130.00	S/560,800.00	S/145,300.00	4.93%
31/10/2017	S/15,250,100.00	S/609,400.00	S/150,320.00	4.98%
30/11/2017	S/15,525,600.00	S/650,320.00	S/180,345.00	5.35%
31/12/2017	S/16,031,355.31	S/704,098.96	S/250,270.96	5.95%

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Jaime Laramie Castañeda Gonzales, Docente del curso de Desarrollo del Proyecto de Investigación, y revisor del trabajo académico (Tesis) titulado:

ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE PIURA S.A.C. AGENCIA SAN IGNACIO - 2017.

Del Bachiller de la Escuela Profesional de Contabilidad:

RODRIGUEZ OJEDA MILY YOJANY

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud 14 %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencias irrelevantes que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 2 de febrero del 2018



Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales
Docente

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 07
		Fecha : 31-03-2017
		Página : de 1

Yo RODRIGUEZ OJEDA MILY YOLANY....., identificado con DNI N° 70969371..... egresada de la Escuela de CONTABILIDAD....., de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: "ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA DISMINUIR EL INDICE DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA S.A.C.; AGENCIA SAN IGACUO - 2017".....;

.....;

en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

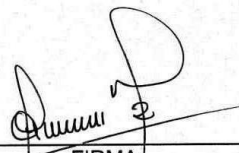
.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI:

FECHA: 07 de DICIEMBRE del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

EP DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

RODRIGUEZ OJEDA MILY YOJANY

INFORME TÍTULADO:

ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE PIURA S.A.C. AGENCIA SAN IGNACIO- 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

CONTADOR PÚBLICO

SUSTENTADO EN FECHA: 12/12/2018

NOTA O MENCIÓN: DIECISEIS (16)




FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN