



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

La morosidad y el impacto en la cartera de créditos de la Caja Rural  
de Ahorro y Crédito Raíz, Chiclayo

**TESIS PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Contador Público**

**AUTORES:**

Olivera Alarcón, Cintya Katerin (ORCID: 0000-0002-3060-7677)

Ortiz Granados, Elmer Sixto (ORCID:0000-0002-2306-9321)

**ASESORA:**

Mg. Suárez Santa Cruz, Liliana del Carmen (ORCID: 0000-0003-2560-7768)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

CHICLAYO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

El presente informe de Investigación va dirigido en primer lugar a mis padres porque gracias a ellos tuve la oportunidad de continuar creciendo personalmente, a mi tío Sergio Ortiz y a todas las personas que fueron el impulso y apoyo para el desarrollo de esta tesis.

Elmer Sixto.

Este presente informe de investigación va dedicado a mis padres y hermanas que fueron mi impulso para salir adelante y por su apoyo incondicional, también a aquellas personas interesadas en el contenido de esta información.

Cintya Katerin.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, queremos agradecer a Dios por darnos la oportunidad de vivir, por guiarnos en nuestros caminos, por darnos la fortaleza para luchar ante las adversidades que se nos presentan en el camino y seguir adelante.

Al joven Nicolás Bances Valdivieso, administrador de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, por su valioso apoyo, brindándonos la información requerida para el desarrollo del presente trabajo de investigación y, así mismo, a la profesora Liliana Suárez Santa Cruz por el apoyo brindado para la ejecución y culminación de la tesis.

Los autores.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	vii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	25
3.1. Tipo y diseño de Investigación .....	25
Según su enfoque.....	25
Según su diseño.....	25
Según su alcance .....	25
3.2. Variables y operacionalización .....	25
Variable independiente.....	25
Variable dependiente.....	26
3.3. Población y muestra.....	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.5. Procedimientos.....	28
3.6. Métodos de análisis de datos.....	29
3.7. Aspectos éticos .....	29
IV. RESULTADOS.....	31
V. DISCUSIÓN .....	57
VI. CONCLUSIONES.....	60
VII. RECOMENDACIONES.....	62
REFERENCIAS .....	64
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1.Tasas de provisiones genéricas.....	14
Tabla 2.Tasa de provisiones específicas. ....	14
Tabla 3.Calificación de Riesgo según tipos de créditos.....	16
Tabla 4.Como suponen un incumplimiento de pago. ....	32
Tabla 5.Efectividad de las medidas tomadas por el área de cobranzas .....	33
Tabla 6.Dan a conocer objetivos estratégicos para reducir las provisiones de mora .....	34
Tabla 7.Cuán flexibles son las políticas de cobranza.....	35
Tabla 8.Verifican cuidadosamente las deudas de los clientes .....	36
Tabla 9.Indicadores de morosidad global de agencia Chiclayo sobre la colocación total de créditos según su situación.....	37
Tabla 10.Cuadro comparativo del comportamiento de morosidad de los cuatro últimos años .....	38
Tabla 11. Análisis horizontal del comportamiento de morosidad de los años 2018 y 2019.....	38
Tabla 12.Cuadro comparativo de morosidad según categoría de crédito de los cuatro últimos años.....	40
Tabla 13.Análisis horizontal del comportamiento de morosidad según categoría de crédito de los años 2018 y 2019.....	40
Tabla 14.Qué tipo de crédito otorga con mayor frecuencia .....	41
Tabla 15.Para el otorgamiento del préstamo es más relevante la información cualitativa que cuantitativa .....	43
Tabla 16. Implementar políticas de gestión de créditos para mejorar los indicadores de morosidad .....	44
Tabla 17.En cada crédito colocado se miden todos los riesgos asociados .....	45
Tabla 18.Solicitar garantía simple y/o preferida a los clientes asegure el reembolso de los montos prestados .....	46
Tabla 19.Conoce con exactitud que es una provisión de crédito y cómo se aplica para cada categoría de crédito .....	47
Tabla 20.Categoría de créditos que mayor provisiona la Caja Raíz .....	48

Tabla 21.Estado de Resultados de la Caja Raíz, agencia Chiclayo de los tres últimos años .....	50
Tabla 22.Colocación de créditos de los tres últimos años según su tipo .....	51
Tabla 23.Colocación de créditos de los tres últimos años según su situación .....	52
Tabla 24.Provisiones específicas por saldo acumulado por cada categoría .....	53
Tabla 25.Factores que determinan el incumplimiento de pago de un cliente .....	54
Tabla 26.Principal motivo para que un cliente no pague su cuota en la fecha establecida .....	55

## Índice de figuras

Figura 1. Como supone un incumplimiento de pago. ....	32
Figura 2. Efectividad de las medidas tomadas por el área de cobranzas. ....	33
Figura 3. Dan a conocer objetivos estratégicos para reducir las provisiones de mora. .....	34
Figura 4. Cuán flexibles son las políticas de cobranza. ....	35
Figura 5. Verifican cuidadosamente las deudas de los clientes. ....	36
Figura 6. Indicadores de morosidad global de agencia Chiclayo sobre la colocación total de créditos según su situación. ....	37
Figura 7. Cuadro comparativo del comportamiento de morosidad de los cuatro últimos años. ....	39
Figura 8. Cuadro comparativo de morosidad según categoría de crédito de los cuatro últimos años. ....	40
Figura 9. Qué tipo de crédito otorga con mayor frecuencia. ....	42
Figura 10. Para el otorgamiento del préstamo es más relevante la información cualitativa que cuantitativa. ....	43
Figura 11. Implementar políticas de gestión de créditos para mejorar los indicadores de morosidad. ....	44
Figura 12. En cada crédito colocado se miden todos los riesgos asociados. ....	45
Figura 13. Solicitar garantía simple y/o preferida a los clientes asegure el reembolso de los montos prestados. ....	46
Figura 14. Conoce con exactitud que es una provisión de crédito y cómo se aplica para cada categoría de crédito. ....	47
Figura 15. Categoría de créditos que mayor provisiona la Caja Raíz. ....	48
Figura 16. Estado de Resultados de la Caja Raíz, agencia Chiclayo de los tres últimos años. ....	50
Figura 17. Colocación de créditos de los tres últimos años según su tipo. ....	51
Figura 18. Colocación de créditos de los tres últimos años según su situación. ....	52
Figura 19. Provisiones específicas por saldo acumulado por cada categoría. ....	53
Figura 20. Factores que determinan el incumplimiento de pago de un cliente. ....	55
Figura 21. Principal motivo para que un cliente no pague su cuota en la fecha establecida. ....	56

## Resumen

El presente informe de investigación titulada La morosidad y el impacto en la cartera de créditos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz Chiclayo, tiene por objetivo general determinar si la morosidad impacta en la cartera de crédito de la Caja, el tipo de investigación es cuantitativa-explicativa, con diseño no experimental. La población y muestra fue de 20 analistas de créditos donde se usaron las técnicas de encuesta y análisis documental para la recopilación de datos, obteniendo como resultado para la variable independiente, que la morosidad incrementó de manera global, así como la cartera de créditos que también incrementó siendo el crédito pequeña empresa y consumo no revolvente el saldo que más impacto tuvo en el crecimiento.

Concluyendo que la morosidad sí impacta en la cartera de créditos puesto que el saldo deudor de un cliente en atraso mayor a ocho días, refinanciado o se sitúe en cobranza judicial es considerado en las colocaciones brutas mostrando una cartera aparente, donde posteriormente ese saldo deudor es separado en otro indicador como cartera atrasada para su gestión respectiva, así como el pago de la provisión que generó.

Palabras claves: morosidad, cartera de crédito y colocaciones.



## **Abstract**

The present research report titled “the defaulting and the impact on the portfolio of credit in Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz Chiclayo”, has as a general objective, to determine whether the defaulting impacts on the portfolio of credit of the saving bank, the kind of research is explanatory-quantitative, its design is non-experimental. The population and sample was confirmed by 20 credit analysts by using survey techniques and documentary analysis so as to get the data collection, resulting for the independent variable that the defaulting increased in a global manner, the same with the credit portfolio which also increased being the small company and non-revolving consume, the balance that had the most impact.

Concluding that the defaulting does impact on the credit portfolio due to the debit balance of a client delayed in payments longer than eight days, refinanced or judicial collection is considered in the gross portfolio showing an apparent portfolio, in which that debit balance is separated subsequently into another indicator as delayed portfolio for its respective management, and also the payment of the provision it generated.

Keywords: Delay, loan portfolio and loans

## I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática en España a pesar de recuperar su economía, sigue inmersa en esa recuperación de la crisis económica que sufrió y que fue prolongada hace diez años. La experiencia auténtica ya pronosticaba que el PIB se recuperaría sensatamente, pero con otros indicadores no se da lo mismo, como el empleo. En España parecen necesario que 10 y 15 años tomará para restaurar el mercado laboral de dicha crisis teniendo una incidencia clara en la calidad del préstamo. La morosidad estaba aún en el 4,5%, debido a la crisis llegaría a un pico de 13,8% en diciembre del 2013 (Carbó, 2019).

Desde entonces ha llegado a alcanzar una caída del 5,6%. La cantidad de créditos morosos de los bancos (64'784 millones de euros) se asemeja al del 2009 pero en crédito total es aproximadamente de 35% inferior. Esto es cuestión de oferta y demanda y del estatuto bancario. El recurso está y el crédito es abaratado, pero las posibilidades de endeudamiento son condicionadas. España progresa, pero con un acceso crediticio limitada. Las empresas financieras españolas han venido conservando provisiones para posibles situaciones de impago en 60% de la cartera morosa (Carbó, 2019).

En la situación problemática, en Bolivia la cartera de créditos creció en 14% en el primer semestre del 2017, según la Asociación de Bancos Privados la cartera alcanzó los \$ 19'015 millones, en comparación al 2016 en términos nominales, hubo un incremento de \$ 2'327 millones. Los importantes indicadores del sector bancario revelan su solvencia y dinamismo gracias a la continua capitalización de utilidades y la eficiente gestión de riesgos, obteniendo resultados destacables y dar continuidad a la expansión crediticia (El Deber, 28 de Julio 2017).

En cuanto a la mora, en ese mismo periodo, se colocó en un reducido 1,7%, aunque se aprecia que el volumen de morosidad de cartera sigue en ascenso, ubicándose a junio en \$ 324 millones. Por otro lado, el Banco Central de Bolivia, indicó que las utilidades de los bancos a julio del 2017, llegaron a Bs 771 millones,

lo que representó un incremento del 15,2%, en comparación al mismo periodo (El Deber, 28 de Julio 2017).

En Colombia, la superintendencia del país indicó que las cifras más actuales del Sistema Financiero, publicado en el mes de abril, en promedio el nivel de morosidad, para el 2018 en los meses de marzo y abril ha incrementado ligeramente en los bancos nacionales. El porcentaje de calidad en cartera morosa pasó de 4,7% a 4,8% sobresaliendo el Banco Compartir por tener el nivel más elevado de 8,8% y el Banco Popular con menor porcentaje. El ítem de morosidad para el mes de abril llegó al 4,7%, mismo dato de un mes anterior. Asimismo, realizó un ranking de los 5 bancos nacionales y extranjeros que han reportado mayor porcentaje carteras morosas en abril de 2018, según informe de la Superfinanciera de Colombia (Dinero, 26 de Junio 2018).

La realidad problemática al nivel nacional, Piura en el mes de septiembre del 2018 la provincia registró un aumento del 5.5% en comparación al año anterior en el porcentaje de morosidad crediticia para las Cajas Municipales de actividad económica, publicado por el Banco Central de Reservas del Perú. Los motivos de alta morosidad financiero dirigido en este el modelo de Cajas Municipales se debe a diversas causas, como la flexibilidad de gestión de evaluación crediticia, las excesivas tasas de interés en productos micro financieros o la aspiración de expansión de estas instituciones. Sin embargo, la cultura financiera también significa un factor responsable (Expreso, 15 de Enero 2019).

Esto se debe a que los peruanos tienen una idea muy limitada sobre los conceptos financieros tales como, inflación, interés compuesto o diversificación de riesgos diferentes entidades le han puesto énfasis frente a esta problemática, realizado múltiples programas con el fin de promover la cultura financiera, sin embargo, no tuvieron gran éxito, concluyendo que el uso de elementos tradicionales como difundir contenidos a través de metodología financiera, trípticos o mecanismos formales no son la mejor opción (Expreso, 15 de Enero 2019).

La realidad problemática de Loreto, la Superintendencia de Banca y Seguros y Administración de Fondo de Pensiones (SBS y AFP) en el 2017, publica que el índice de mora en Loreto al nivel nacional ocupa el segundo lugar teniendo unas de los índices más altas. La mora en los bancos, cajas, financieras y EDPYMES que realizan sus actividades en la región Loreto se incrementó en enero al 8,9%, este tema corresponde a varias causas, como la reducción en el movimiento económico de la región que viene pasando en los 2 últimos periodos: la baja producción petrolera, la desaceleración del empleo formal en todos los tramos económicos y caída del PBI en la región (Pro y Contra, 2017).

Detallando la mora por tipo de entidad financiera, encontramos que la Banca Múltiple registran un indicador de mora del 9.99% y las Cajas Municipales registran un 10,3%, en ambas situaciones, siendo el indicador más elevada mostradas en los últimos años; además son los que establecen prácticamente la mora de todo el procedimiento financiero del departamento trayendo como consecuencia un impacto desfavorable en el empleo formal y las entradas de las familias y empresas (Pro y Contra, 2017).

La realidad problemática en Arequipa, según datos brindados por el presidente de la organización de la Cámara de las medianas y pequeñas empresas (PYMES) ha asentado en el periodo pasado una morosidad del 40%, la mayoría de ellos son del rubro comercio y acumulan deudas debido a que las entidades financieras les ceden diversos créditos sin haber cancelado ningún préstamo antes dado. A ello se suma el escaso mercado que tienen para vender sus productos o servicios obligando a varios de ellos a dejar de trabajar (Batti, 2019).

Un modelo de ello es la sección calzado donde el año pasado 40 de sus asociados renunciaron a producir, para mejorar esta realidad las autoridades tienen que crear mercado y el gobierno nacional debe comprar a las Pymes. Uno de los proyectos es la creación de parques industriales para que los micro empresarios realicen sus actividades. En Arequipa se demanda de 5 de estos espacios y un campo ferial (Batti, 2019).

La situación problemática en el norte del país la entidad Financiera Efectiva reprogramaron más de siete mil créditos en las regiones afectadas por Niño Costero anunciando un incremento del 11.99% en los seis primer meses del año y con proyección a recuperar el 59.9% de los préstamos reprogramados concedidos a los perjudicados conforme a la medida facultada por la SBS y AFP (Gestión, 21 de Agosto 2017).

Según, gerente de Financiera Efectiva, el uso de sus productos se ha sostenido en el departamento de Lambayeque, admitiendo su desarrollo y liderazgo en el sector. El producto de mayor frecuencia son los electrodomésticos con más del 59.9% de colocaciones, seguido de los préstamos de libre disponibilidad y créditos de motos en de tiendas Efe y La CURACAO. En cuanto a la morosidad su índice es de 3.59% en los créditos de consumo con promedio aceptable (Gestión, 21 de Agosto 2017).

Según SENTINEL indicó que el saldo deudor de las microempresas en Lambayeque, asciende a S/ 10,976 millones a julio del 2018 el cual significa un incremento al año de 4.6%. Pero dicha tasa de incremento es inferior al año 2017, y muestra similitud con el año 2016. Se observó que el saldo promedio de un crédito microempresa es de aproximado S/ 5,200 soles. Figurando que 3 de 10 deudores tiene un préstamo mayor a S/5,999 soles. Esta categoría tiene más de dos millones de clientes siendo más del 5% de deudores Lambayecanos. Por otro lado, la cartera de pequeña empresa suma aproximado en S/ 28 millones al mes mostrando un crecimiento anual de 7.19% (Ríos, 2018).

Pero en el 2018 se observó una tasa menor a los dos últimos años. Las pequeñas empresas revelan un mayor índice de morosidad de 10.99%, micro y gran empresa en 7.9% y 2.9% proporcionalmente. Estos indicadores serían determinantes para que los préstamos a pequeñas tengan una tendencia a bajar a comparación de años atrás. Asimismo, las cantidades de clientes también reflejan una tendencia a bajar debido a que los bancos están siendo estrictos para la autorización de créditos. Precisa que 4 de 10 clientes tiene un crédito mayor a S/

50 mil soles con un saldo promedio de S/. 54 mil soles para los créditos pequeña empresa (Ríos, 2018).

A Nivel Institucional, Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A. fue constituida en el mes de marzo del 1999 como un ente de desarrollo para la micro y pequeña empresa (EDPYME), inició actividades en septiembre de dicho año, después de obtener la legalización por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS y AFP), mediante la resolución N°0839-99. Tiene como fin brindar mejores beneficios a sus clientes. En el mes de mayo del año 2016, la SBSyAFP aprobó la unión con Caja Rural de Créditos Chavín, una entidad con más de 50 años de trayecto en el Perú. Lograron conformar CRAC Raíz, una entidad micro financiera estable, brindando servicios crediticios y ahorros, teniendo 51 oficinas aproximadamente en doce jurisdicciones a nivel nacional.

Sin embargo, la aceleración en colocación de créditos financieros del 2018 al 2019 ha ido incrementando gracias a la expansión de oficinas y gama de productos logrando un buen posicionamiento en el mercado chiclayano, pero para el 2019 la morosidad en la agencia Chiclayo ha incrementado paralelamente generando provisiones que afectan a la rentabilidad de la empresa debido al comportamiento crediticio del cliente que se deteriora pasando de un buen comportamiento de pago a tener calificaciones como cliente con problemas potenciales (CPP), deficiente, dudosos y pérdida, afectando sus ingresos de la empresa puesto que por cada categoría que disminuye el cliente al cierre de mes, Raíz asume una penalidad en porcentajes de 5%, 25%, 60% y 100% sobre el saldo total del crédito.

En formulación del problema del informe de investigación se planteó la siguiente pregunta: ¿De qué manera impacta la morosidad en la cartera de créditos de la caja rural de ahorro y crédito raíz Chiclayo?

La justificación del informe de investigación a la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, agencia Chiclayo fue debido a que la morosidad aumento de 6.7% a 7.3% al cierre del 2019, afectando a la cartera crediticia y a las utilidades de la

institución por las provisiones que genera un crédito atrasado o impagado. Con este informe de investigación se da a conocer el impacto que tiene la morosidad en la cartera crediticia, identificando cuales son los factores y en qué tipos de créditos tienen mayor significancia que trae perjuicios económicos para la entidad financiera. Contribuir con información relevante, ayudar a tener claro los puntos débiles y mejoren con la finalidad que tengan un mejor análisis en las colocaciones de los créditos, y por ende generar mayor utilidad, porque el hecho de obtener resultados positivos en los estados financieros, no certifica la conservación del mercado ganado por la agencia Chiclayo.

El objetivo general es determinar si la morosidad impacta en la cartera de crédito de la Caja Rural Raíz Chiclayo y los objetivos específicos son evaluar el comportamiento de la morosidad en la Caja Rural Raíz Chiclayo, analizar la colocación de cartera de créditos según su clasificación por tipo de la Caja Rural Raíz Chiclayo e identificar los factores de morosidad que impactan la cartera de crédito de la Caja Rural Raíz Chiclayo.

Hipótesis, la morosidad impacta en la cartera de créditos de la Caja Rural Raíz, Chiclayo.

## II. MARCO TEÓRICO

En trabajos previos a nivel internacional, en Chile en la provincia de Valparaíso, la investigación titulada La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile, tiene por objetivo principal demostrar empíricamente que en el periodo 2009 a 2015, la mora generada por los usuarios de los Bancos en Chile, afectan negativamente la rentabilidad de los bancos. El tipo de investigación fue explicativa, con la metodología datos de panel donde se tomaron una muestra de 15 bancos del país, utilizando los instrumentos de análisis documental y observación (Vidal, 2017).

Los resultados conseguidos de manera abreviada indiferente a los diseños que se pueda usar, la variable independiente “mora” que es un indicador habitual, construido por el índice de morosidad entre la distribución general del activo, se obtuvo una cuantía de credibilidad menor al 0,049 y con un signo negativo cara con la variable dependiente, alineándose a la hipótesis a medida que se reduce la morosidad frente a la colocación, la rentabilidad incrementa, destacando que los Bancos sean adversos al riesgo y sus tácticas se ladeen a ser más selectivos en la recepción, para evitar futuras pérdidas por no pago (Vidal, 2017).

En Ecuador, en la provincia de Guayaquil, la tesis titulada Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A, tiene como objetivo general examinar la morosidad de la cartera de créditos y cobranzas, usando la modalidad de análisis documental con enfoque cualitativo, utilizaron la técnica de entrevista tomando como muestra al gerente general, contador, asistente contable y al personal de logística, donde obtuvieron como principales resultados la carencia de personal idóneo para las funciones de otorgamientos de créditos y procedimientos establecidos para realizar la cobranzas respectivas, la falta de ingresos fue otro problema, debido que sus clientes demoran en cumplir con sus pagos (Mera y Ordoñez, 2017).



Obligándoles a recurrir a préstamos bancarios para poder afrontar sus gastos y realizar pagos a sus proveedores, a pesar de sus inconvenientes tienen un correcto registro contable, prestación de servicios y ventas de inventarios, concluyendo que no cuenta con un departamento de créditos y cobranzas, ni con el personal capacitado para recuperar la cartera vencida (Mera y Ordoñez, 2017).

En Costa Rica, en la provincia de Puntarenas, la investigación titulada Comportamiento de la morosidad en los créditos de consumo, otorgados en la Sucursal del Banco De Costa Rica ubicada en el Distrito Primero del Cantón Central de la Provincia De Puntarenas desde el año 2015 hasta el año 2017. Su objetivo fue encontrar la conducta de la morosidad de los préstamos de consumo concedidos desde el año 2015 hasta el año 2017 de la filial del Banco de Costa Rica del cantón Central, distrito principal de la Provincia de Puntarenas, donde usaron un ejemplar descriptivo, correlacional teniendo como población a los mismos funcionarios del banco y clientes. El instrumento que emplearon fue la entrevista y cuestionario (Villalobos, 2018).

El principal resultado fue que los créditos de consumo cuentan altos porcentajes de morosidad, al no presentar garantías reales; cuestionan que los clientes lo solicitan con irresponsabilidad e ingresan en morosidad apresuradamente, concluyendo que en los años 2015 al 2017 los créditos de consumos brindados por el banco tuvieron altos índices de morosidad (Villalobos, 2018).

A nivel nacional, en el departamento de Moyobamba, se realizó una investigación titulada Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba teniendo como finalidad instaurar la correlación entre la gestión del peligro crediticio y el retraso de usuarios de la institución del BBVA Continental de Moyobamba empleando un boceto descriptivo correlacional y tomaron como ejemplo a 32 informes de préstamos de la cartera en mora del banco BBVA utilizando como instrumentos el análisis documental y observación (Gárate, 2017).

En la extensión de morosidad resulta que 28 calificados en la categoría de normal, cuatro en categoría de clientes con problemas potenciales y ninguno en calificación deficiente, dudoso y pérdida. Concluyendo que cuando se usa la calificación de la SBS existe relación entre ambas variables, pero ocurre lo contrario cuando se analiza la morosidad mediante la evaluación de Buró. Además que los analistas de créditos no toman en cuenta la calificación Buró cuando se ven presionados por el cumplimiento de su meta (Gárate, 2017).

En el departamento de Tacna, se ejecutó un estudio titulado El comportamiento de la morosidad de la CMAC Tacna S.A. y su incidencia en los resultados de la gestión crediticia, en las agencias de Tacna periodo 2010-2014 teniendo como principal objetivo hallar si el actuar de la morosidad de la CMAC Tacna S.A. incurre en los deducciones de gestión crediticia del periodo 2010-2014, el estudio fue descriptiva y correlacional y su diseño fue no experimental, la población fueron los mismos trabajadores del área de negocios de CMAC Tacna S.A. siendo un total de 20 colaboradores (Calloapaza, 2017).

Los instrumentos empleados en éste estudio fueron el cuestionario para conocer la apreciación acerca del comportamiento de la morosidad y datos estadísticos de la SBS y de la Caja Tacna, obteniendo como resultado que al finalizar el año 2014 el saldo de cartera atrasada llegó los 14'003,069 millones de soles, en cambio en el 2010 fue de 4'720,830 millones de soles; teniendo una variación considerable y con miras a crecer, concluyendo que la evolución de la mora ha crecido significativamente en un 255% en comparación al 2010 (Calloapaza, 2017).

En la ciudad de Puno ejecutaron un estudio titulado Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 – 2014 estableciendo como principal objetivo instaurar el dominio de la gestión del riesgo crediticio en el sector de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 – 2014, donde se usó una metodología analítica, deductiva y descriptiva, la población está compuesta por el personal y clientes de créditos de la

agencia Juliaca, obteniendo una muestra de 10 trabajadores y 20 cliente (Palli, 2016).

Los instrumentos usados fueron la revisión documentaria, encuesta y entrevista, como resultado se obtuvo disminución de la cartera de préstamos y distribuciones y aumento de morosidad, así mismo cumplimiento de sus funciones de promoción de préstamos por parte de los sectoristas de créditos, como son el análisis crediticio, aprobación de préstamos, rastreo de inversión, permitiendo reducir el elevación de morosidad mediante una apropiada gestión de peligro crediticio concluyendo que con esta tesis prexiste una correlación directa entre la gestión del peligro crediticio y su influencia en el sector de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca (Palli, 2016).

En Chiclayo, se hizo una investigación titulada Impacto de la morosidad de la agencia C.C. real plaza en la rentabilidad del banco Scotiabank, periodo 2010-2014, Chiclayo, teniendo como objetivo verificar el comportamiento que ha tenido la mora en esta Agencia y el grado de relación de estos resultados en la rentabilidad del Banco Scotiabank, y usaron un diseño de investigación descriptivo no experimental, teniendo una población conformada por la Agencia y también por los Estados Financieros de los años 2010 a 2014, y por los reportes financieros de la Agencia C.C. Real Plaza, usando como instrumentos ficha documental (Delgado y Chavesta, 2017).

Dando como resultado que es un banco muy fructuoso y próspero por la trayectoria que ha tenido, pero en los dos últimos años el sistema ha bajado, dando como consecuencia una disminución en el margen financiero neto, siendo no muy notable debido a la menor constitución de provisiones y la aceleración en el crecimiento de las colocaciones, concluyendo así que el porcentaje de morosidad en créditos directos manifestaron una correlación directamente proporcional, con intensidad débil entre las variables, y el porcentaje de provisiones en créditos atrasados revelaron una correlación inversamente proporcional, con la misma intensidad, por eso Scotiabank permanecerá prevaleciendo los créditos, ofreciendo un mejor servicio a sus clientes de Scotiabank (Delgado y Chavesta, 2017).

En la ciudad de Chiclayo, la investigación titulada Estrategia de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa en Crediscotia financiera agencia Moshoqueque. El objetivo general es determinar la destreza de cobro efectivo que permitan disminuir el indicador de mora de los usuarios comprometidos a préstamos microempresa en Crediscotia Financiera sucursal Moshoqueque. El ejemplar de estudio fue descriptiva con diseño no experimental, teniendo como población y muestra a 10 personas, los instrumentos usados fueron encuesta y análisis documental (Ayala, 2017).

Los resultados reflejaron que el motivo principal para que se registre morosidad en agencia de Moshoqueque, es el sobreendeudamiento de los clientes en donde el 70% de los analistas de créditos encuestados lo resaltaron, concluyendo que para la recuperación de cartera la organización debería contar con trabajadores suficientes y capacitados algo que carece, dando paso a una debilidad para la organización comercial. Si la organización no cuenta con una normativa o control interno dirigida a la gestión financiera de préstamos y recaudaciones en la recuperación de valores no podrá ser competitiva (Ayala, 2017).

En José Leonardo Ortiz la investigación titulada Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja De Ahorro y Crédito de José Leonardo Ortiz – 2018, tuvo como objetivo primordial determinar el impacto de la gestión de morosidad en la rentabilidad de la Caja de Ahorro y Crédito, La investigación fue de tipo Descriptiva – Propositiva, la población fue constituida por un total de 24 personas, se manejó la técnica encuesta y para el proceso del análisis estadísticos en Excel y SPSS V22., teniendo como resultado una inestabilidad financiera, uno de esos factores de riesgo es la morosidad, concluyendo que para lograr un impacto efectivo de la morosidad en la rentabilidad de la Caja es inevitable prevenir las moras y optimizar con eficiencia el crédito, mediante el mejoramiento del estudio de riesgo de los clientes, mejorar el proceso de rastreo, monitoreo y evaluación; capacitar a los clientes en cultura crediticia y empresarial y ampliar el

sistema de información y comunicación para prevenir las moras (Heredia y Torres, 2018).

En las teorías relacionadas al tema se consideró a la morosidad y cartera de créditos en donde se basó en autores de libros y artículos para saber sobre sus componentes.

La morosidad: Es una palabra que, por su sonido, estimula una impresión seductora en el espectador, a pesar de que su interpretación no sea tan agradable. Consecuentemente es cuando el consumidor se encuentra en atraso de su obligación encontrándose atrasada y retarda su cumplimiento de manera consciente. El atraso del consumidor no supone un incumplimiento contundente del compromiso de pago, significa un acatamiento espacioso de la obligación. El efecto inmediato de la naturaleza en mora del deudor es la cobranza de intereses moratorios en compensación de los daños y perjuicios que causa el prestamista por la demora en el pago (Marzo et al. ,2007).

Rogowski (2017) compara a la morosidad con un atasco de tráfico cuando un automóvil conduce frente a nosotros se detiene y bloquea el camino haciéndonos parar, como resultado de lo cual el auto detrás de nosotros está También se ve obligado a detenerse y el camino está bloqueado con una "acumulación de coches" un retraso es una condición previa para que ocurra una acumulación de pagos.

Para hablar de un pago atrasado, necesitamos en primer lugar un pago tardío para activar el mecanismo de retrasos en los pagos posteriores en empresas dentro de una cadena de suministro, lo que crea el efecto dominó, donde todas las fichas posteriores (pagos atrasados) fallan a partir del primer dominó pago atrasado (Rogowski, 2017).

Aguilar y Camargo (2003) manifiesta que la morosidad en las entidades financieras, para medir la eficacia de la cartera necesita del uso de una herramienta adecuada para lo cual no existe. Pero, la pesquisa financiera divulgada por la

Superintendencia de Banca y Seguros, muestra el informe de tres guías de eficacia de cartera que miden en números relativos el grado de cartera morosa o de mayor peligro crediticio. Las indicaciones son tres, cartera atrasada, de alto riesgo y pesada:

Cartera atrasada, menores a 360 días sobre la suma total de créditos.

Préstamos de alto riesgo entre préstamos directos (%): Es la sumatoria de los préstamos reestructurados, refinanciados, vencidos y cobranza judicial sobre la suma de todos los créditos.

Préstamos refinanciadas y reestructuradas entre préstamos directos (%): Indicador que determina los préstamos directos que han sido refinanciados o estructurados.

Para Cermeño, León y Mantilla, (2011) las entidades financieras desafían índices de morosidad muy elevados y volátiles en relación a las entidades bancarias, puesto que el desembolso del crédito conlleva un mayor riesgo del mismo y, por lo tanto. Tramitar, examinar y vigilar los elevados indicadores de morosidad ayuda al autoabastecimiento operativo de una entidad financiera, reducir egresos operativos afirma la viabilidad en la entidad a un plazo largo.

Según Guillén (2001) el impacto del impago en las instituciones financieras simboliza un factor importante que expresan los problemas bancarios. Una entidad que empieza a aguantar un deterioro en su cartera de préstamos, perjudica su rentabilidad al sumar la cantidad de préstamos con intereses no pagados, asimismo de generarse una dificultad en el movimiento de capitales. La dificultad en la rentabilidad se ahonda al saber que la institución regulada debe ampliar sus provisiones por los préstamos sin pagar, repercutiendo raudamente en las utilidades de la institución. De tal forma, un aumento de la mora hace que la dificultad de incumplimiento se traslade en rentabilidad y liquidez.

De acuerdo a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administración de Fondo de Pensiones (SBS y AFP, 2008) existen dos clases de provisiones. Las genéricas que son aquellas que se forman, de manera anticipada sobre los préstamos directos y la exhibición equivalente a riesgo crediticio de los préstamos indirectos de morosos clasificados en categoría normal.

Tabla 1

*Tasas de provisiones genéricas.*

Tipos de crédito	Provisiones Genéricas
Créditos cooperativos	0.70%
Créditos a empresas grandes	0.70%
Créditos a empresas medianas	1.00%
Créditos a empresas pequeñas	1.00%
Créditos a microempresas	1.00%
Créditos de consumo revolvente	1.00%
Créditos no-revolventes	1.00%
Créditos hipotecarios para vivienda	0.70%

Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (2008) - Resolución S.B.S N°11356 - 2008.

Y las provisiones específicas que se forman, sobre los préstamos directos y la exhibición equivalente a riesgo crediticio de los préstamos indirectos de morosos a los clasificados mayor a la categoría normal.

Tabla 2

*Tasa de provisiones específicas.*

Calificación de Riesgo	Cuadro 1	Cuadro2	Cuadro3
Cliente problemas potenciales	5.00%	2.50%	1.25%
Deficiente	25.00%	12.50%	6.25%
Dudoso	60.00%	30.00%	15.00%
Pérdida	100.00%	60.00%	30.00%

Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (2008) - Resolución S.B.S N°11356 - 2008.

Según Grant (2019) El estudio del impacto de la morosidad se refieren como un "efecto dominó". Si no se le paga a tiempo, se ve obligado a localizar al deudor y obligarlo a desembolsar el efectivo. Este proceso puede llevar mucho tiempo, ya que las pequeñas empresas pierden un promedio de 15 días hábiles cada año tratando de cobrar los pagos atrasados.

Asimismo, Grant (2019) refiere que no todas las empresas deciden ir a la búsqueda de pagos. Cuando se les preguntó por qué no persiguen a los pagadores tardíos, las sociedades anunciaron las siguientes barreras:

Proteger las relaciones con los clientes.

No hay recursos dedicados para perseguir pagos atrasados.

El personal no tiene tiempo.

Falta de miembros del personal.

No saber qué facturas vencen.

Ya sea que una empresa vaya a la búsqueda de pagos o no, los impactos negativos de los pagos atrasados caen en cascada. Una pequeña empresa fastidiada por pagos atrasados a menudo tendrá dificultades para llevar a cabo negocios regulares y la tensión financiera resultante significa, menos revisiones salariales, nómina reducida y bonificaciones más pequeñas para los empleados, lo que disminuye aún más la moral y la productividad (Grant, 2019).

Según la SBS y AFP (2015) define a la morosidad crediticia como resultado de una calificación del crédito desfavorable, por información, garantías y una malísima administración. Por ello la clasificación del deudor o cartera de créditos son, normal, cliente con problemas potenciales, deficiente, dudoso y pérdida.

**Calificación Normal:** El adeudado puede atender fácilmente todas sus obligaciones financieras con bajo nivel de endeudamiento realizando puntualmente el pago de sus obligaciones con una demora de hasta 8 días almanaque para los préstamos a pequeñas sociedades, a microempresas y de consumo.

**Calificación con problemas potenciales:** Escenarios en donde no ser controladas o corregidas a tiempo podrían incurrir en cumplimiento de sus obligaciones financieras con una demora entre 9 y 30 días almanaque para los préstamos a pequeñas sociedades, a microempresas y de consumo.

**Calificación Deficiente:** El adeudado demuestra que tiene dificultades para atender con sus compromisos de pago mostrando una realidad financiera débil que



no le permite atender con el pago respectivo demorando entre 31 y 60 días almanaque para los préstamos a pequeñas sociedades, a microempresas y de consumo.

Calificación Dudoso: El adeudado demuestra que no puede atender con la totalidad de sus obligaciones financieros mostrando incumplimiento de pago de 61 a 120 días almanaque para los préstamos a pequeñas sociedades, a microempresas y de consumo.

Calificación Perdida: Las deudas de adeudados en esta calificación se imagina incobrables con mayor a 120 días de atraso.

Tabla 3

*Calificación de Riesgo según tipos de créditos.*

Calificación	CALIFICACION DE UN DEUDOR		
	Tipos de créditos		
	Comerciales	Peq/Micro/Consumo	Hipotecario
Normal	0 días	0 a 8 días	0 a 30 días
Cliente con problemas potenciales	1 a 60 días	9 a 30 días	31 a 90 días
Deficiente	61 a 120 días	31 a 60 días	91 a 120 días
Dudoso	121 a 365 días	61 a 120 días	121 a 365 días
Pérdida	>365 días	>120 días	>365 días

Fuente propia con datos de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (2008).

Como prevenir la morosidad, según (Blandford, 2019) puede parecer obvio, pero pagar a tiempo es la clave. Por lo que el autor sugiere algunos consejos que puede ayudar a que su informe de crédito se mantenga libre de marcadores de pagos atrasados.

Se verifique cuidadosamente los estados de cuenta y asegúrese de saber exactamente lo que se debe en cualquier cuenta. Solo se necesita un pequeño saldo sin pagar para que se registre un pago atrasado.

Adherirse a una cantidad de crédito manejable puesto que las cantidades excesivas de crédito pueden conducir fácilmente a pagos atrasados, y esto puede descontrolarse fácilmente.

Asimismo, Blandford (2019) da la siguiente definición de controlar el informe de crédito: los errores son poco frecuentes, pero suceden. Asegúrese de que su informe de crédito sea exacto verificándolo regularmente. Si encuentra un pago atrasado registrado que cree que está allí por error, podrá disputarlo.

Crédito: Para Morales y Morales (2014) estos siempre han sido otorgados a los distintos usuarios de la colectividad para la adquisición de distintos bienes, a los agrarios para comprar instrumentos de labranza y saldar sus obligaciones, a los negociantes para la compra de productos y equipos para su mejor funcionamiento a los industriales para aumentar su capacidad de producción, a todos los que necesitan.

A lo largo de la historia, el préstamo se ha usado como un instrumento incomparable. En el tiempo helénico, el préstamo lo dominaban los negociantes y comerciantes para agrandar sus negocios, durante el tiempo de los romanos, mezquinos se cogían las fincas de los agrarios cuando dejaban de pagar sus deudas. En los siglos XIX y XX se utilizó el préstamo con el fin de reavivar la economía (Morales y Morales, 2014).

Pritchard (2019) manifiesta que el crédito se dirige a su capacidad de endeudamiento, el monto que puede pedir prestado y si realiza sus pagos. Los puntajes de crédito les indican a los prestamistas la probabilidad de que pague sus préstamos, lo que les ayuda a decidir si aprueban o no su solicitud de préstamo y cuánto cobrar. Su puntaje de crédito se compone de información sobre su historial de préstamos. La mayor parte de la información proviene de sus informes de crédito.

Según McMahon (2019) refiere que la cartera de crédito como una inversión compuesta de deudas. Los inversores privados pueden crear carteras de crédito, pero usualmente son usados por bancos y otras instituciones financieras. Por lo general, también se realizan otros tipos de inversiones para diversificar el riesgo, lo que hace menos probable la posibilidad de fallas catastróficas de inversión. Las

empresas interesadas en crear carteras de crédito pueden comprar una variedad de productos de préstamos para satisfacer sus necesidades.

Gestión de crédito: Para Kruger, (2019) es el proceso para avalar que los clientes pagarán por los préstamos brindados aplicando políticas de crédito que se efectúen de forma correcta. La administración de crédito es de vital importancia para su flujo de efectivo pudiendo ser rentable o no. Cuanto más se tarde el cliente pagar, mayor será el riesgo. La falta de pago o deudas incobrables significa una pérdida del 100%. Es por ello que autor recomienda alojar esto dentro de los 90 días para aumentar dramáticamente sus posibilidades de una cobranza exitosa.

Según Молодой (2016) refiere que la gestión de crédito como el proceso de construir una serie de inversiones basadas en relaciones de crédito y gestionar los riesgos involucrados con estas inversiones. Tal cartera gana su valor de los intereses de los préstamos emitidos, pero es susceptible de incumplimiento de crédito. Por esa razón, la gestión de la cartera de crédito incluye evaluar el riesgo involucrado con cada préstamo potencial y analizar el monto total de riesgo en el que incurre la cartera en su conjunto.

En el estudio de Kwaning y Asiedu (2015, como se citó en McMenamin, 1999) la gestión de cuentas por cobrar comienza esencialmente con el hecho de otorgar crédito a un cliente y, de ser así, cuánto y en qué términos. En consecuencia, este es el punto de partida lógico para la institución de una política de crédito, ya que la política de crédito incluye todos los sistemas y procedimientos de la compañía que rigen la determinación de: selección de crédito; estándares de crédito; condiciones de crédito; y la política de cobranza.

Al tocar el tema, Kwaning y Asiedu (2015, como se citó en Attom y Mbroh, 2012) se refirieron a una política de crédito como el procedimiento establecido para extender el crédito y cobrar las deudas de los clientes de la empresa. En su opinión, una vez que una empresa decide otorgar crédito a sus clientes, debe establecer una política de crédito para tratar efectivamente con los deudores obstinados.

Riesgo de crédito: Según López y Sebastián, (2008) Mencionan que es el peligro de pérdida bancaria procedente de la falta de los compromisos tomados por las partes de un contrato. El movimiento crediticio es la principal fuente de ingresos en una institución financiera, asimismo puede ser la causa determinante de un quiebre bancaria. Este supuesto se provoca porque un crédito alcanza aportar tanto ingreso a la partida de resultados, como puede generar aprietos de liquidez en caso de no pagar los intereses y/o del capital, por ende, se minimiza el riesgo pidiendo una garantía.

De acuerdo al Institute of Cooperative Finansas una garantía es una promesa legal hecha por un tercero (garante) para cubrir la deuda del prestatario u otro tipo de responsabilidad en caso de incumplimiento del prestatario. Los préstamos garantizados por un tercero se denominan préstamos garantizados (CFI, 2019).

Según Agricultural Credit guaranteed fund (2019) una garantía de crédito puede reembolsar de hasta el 80 por ciento de los créditos pendientes. Las obligaciones de garantía para las entidades de crédito se cumplen después de que la entidad de crédito rescinde el contrato de crédito y se da cuenta de que los activos o derechos de propiedad se han comprometido a favor de la entidad de crédito y / o los reclamos bajo las letras de cambio emitidas a la entidad de crédito y / o los activos no vendidos se han transferido a la entidad de préstamo según la forma establecida por las leyes, y se han cumplido otros términos y escenarios pronosticados en el acuerdo de emisión de garantía. El fondo paga la diferencia entre el monto del crédito impago o cualquier parte del mismo, y los ingresos recibidos por la institución de crédito de la exacción.

De acuerdo a Lozano (2019) menciona las características que debe cumplir una garantía para las microempresas. La garantía preferida debe permitir una rápida transformación de la garantía en efectivo, con el cual se pueda anular el contrato garantizando, que tengan la adecuada documentación legal (encontrarse inscrito en Registros Públicos, seguro contra todo riesgo, etc.), no muestren

contratos previos que pudieran reducir su valor y esté permanentemente actualizado.

Las garantías preferidas requeridas de mayor repetición en las entidades financieras son: Principal hipoteca de inmuebles y primera garantía mobiliaria entre medios de transporte terrestre, así como sobre bienes de fácil ejecución dirigidos en explotación agropecuaria e industrial.

Para el autor Akin (2019) existen cuatro tipos de créditos: Crédito rotativo que se le otorga un límite máximo de endeudamiento y puede realizar cargos hasta ese límite, tarjetas de créditos emitidas para su uso exclusivos en establecimientos, créditos de servicios tales como gas, electricidad, cable, celular, entre otros y créditos a plazos otorgando una suma específica de dinero que acepta pagar, más intereses y tarifas durante un período de tiempo determinado.

Según la SBS y AFP (2015) los créditos se catalogan en ocho tipos donde se consideran ciertos criterios: Cantidad de ventas anualizadas del adeudado y grado de obligaciones financieros:

Créditos corporativos: Concedidos a usuarios jurídicos con comercializaciones anuales superiores a S/ 200 millones dentro de los dos últimos periodos, en referencia a los estados financieros anualizados revisados. También se toman como corporativos los préstamos grandes otorgados a bancos multilaterales de progreso, a instituciones del sector público (incluyendo gobiernos locales y regionales), a mediadores de valores, a compañías del sistema financiero y a fondos de garantía constituidos conforme a Ley.

Créditos a empresas grandes: Cedidos a usuarios jurídicas con comercializaciones anualizados superiores a S/ 20 millones, pero no ascendentes a S/ 200 millones en los dos últimos periodos, o adeudados que hayan mantenido en el último periodo muestras de herramientas característicos de compromiso en el mercado de capitales.

Créditos a empresas medianas: Cedidos a usuarios jurídicas con un endeudamiento global en el sistema financiero (SF) mayores a S/ 300 mil en los últimos seis meses y no tengan los prototipos para ser calificados como corporativos o empresas grandes. Del mismo modo encierra a los préstamos cedidos a personas naturales que tengan un endeudamiento global en el SF (sin vincular préstamos hipotecarios para vivienda) superior a S/ 300 mil en los últimos seis meses, salvo dicho endeudamiento pertenezca a empresas pequeñas o microempresas.

Créditos a pequeñas empresas: Préstamos destinados a desarrollar actividades de producción, asistencia de servicios o comercialización, otorgado a usuarios naturales o jurídicas, donde su endeudamiento global en el SF (sin incluir préstamos hipotecarios para vivienda) sea mayor a S/ 20 mil, y superior a S/ 300 mil en los seis meses últimos.

Créditos a microempresas: Préstamos destinados a desarrollar actividades de producción, asistencia de servicios o comercialización, otorgado a usuarios naturales o jurídicas, donde su endeudamiento global en el SF (sin incluir préstamos hipotecarios para vivienda) sea menor S/ 20 mil en los seis meses últimos.

Créditos de consumo: Son cedidos a usuarios naturales con el fin de atender el pago de gastos no vinculados con el desarrollo empresarial.

Créditos de consumo revolvente: Créditos que se otorga el saldo al deudor y decida en que invertir. Puede otorgarse en cuenta corriente, tarjetas de crédito, sobregiros en cuenta corriente y otros créditos revolventes. Pensando también en los mercados que permiten reutilizaciones parciales, refiriéndose a que tienen mecanismo revolvente y otro no revolvente.

Créditos de consumo no-revolvente: Créditos que se otorga el saldo al deudor pagado en cuotas, en donde las cuotas pagadas no son reutilizables. Con

este tipo de préstamos, los saldos pendientes no fluyen a decisiones propias del deudor.

Créditos hipotecarios para el hogar: Préstamos cedidos para la compra, edificación, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre y cuando sean amparados con hipotecas propiamente inscritas. Incluyendo los préstamos para la compra o edificación de hogar propio, puesto que, por ser bienes futuros, bienes en proceso de independización o inscripción, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada.

Créditos según su situación: De acuerdo a la (SBS y AFP, 2015) los créditos se clasifican por la solvencia y el pago del prestatario, estos son:

Créditos Vigentes: Préstamos concedidos en sus distintas maneras, siempre que sus pagos estén al día, de acuerdo a lo negociado.

Créditos Refinanciados: Préstamos que han presentado cambios en plazo y/o monto en relación con el pacto original, las cuales pertenecen a los problemas en la capacidad de pago del adeudado.

Para Credit Karma (CK Staff, 2016) la refinanciación significa que el prestatario paga su préstamo actual con uno nuevo. Las personas generalmente eligen refinanciar a cambio de un préstamo con mejores tasas que reducirá sus pagos mensuales y les ahorrará dinero en intereses y comisiones con el tiempo. Muchos tipos de préstamos tienen opciones de refinanciamiento, que incluyen hipotecas, préstamos para automóviles, préstamos estudiantiles y préstamos personales.

Créditos Reestructurados: Créditos que, sin importar su particularidad, son sujetos a la reprogramación de pagos aceptada en el transcurso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo.

Créditos Vencidos: Son préstamos que no se cancelaron o amortizaron por los adeudados en la fecha de cumplimiento y que contablemente son registrados como vencidos. Para los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas, se consideran vencidos los préstamos con atrasos mayores a 15 días. En los préstamos a pequeñas empresas y microempresas, se consideran vencidos con atrasos mayores a 30 días y en los préstamos de consumo, hipotecario para vivienda, arrendamiento financiero y capitalización inmobiliaria, con cuotas impagas mayores a 30 días y menor a 90 días.

Créditos en Cobranza Judicial: Corresponde a préstamos cuya recuperación se halla en proceso judicial.

Para CREDITREFORM (2019) la ejecución judicial se inicia si la citación judicial tiene una posibilidad fundamentalmente realista y la ejecución obligatoria sobre los bienes muebles del deudor se acompañan en los procedimientos de citación judicial y ejecución obligatoria en un cobro de deudas. Proceso donde muchos deudores capitulan y pagan cuando encuentran la orden de ejecución obligatoria por correo.

Si este paso tampoco tiene éxito, el cobro de la deuda judicial prevé la ejecución (es decir, la incautación) por un agente judicial. Si el intento de distracción tampoco tiene éxito, se obtendrá una declaración jurada.

Provisiones de cartera de préstamos: Según (SBS y AFP, 2015) son provisiones formadas por los préstamos directos. Es la partida donde regula el valor de la cartera de préstamos en función a la tipificación de riesgo del adeudado, el prototipo de préstamo y las garantías que amparan.



La SBS y AFP (2015) publica los siguientes indicadores de calidad de activos:

Préstamos atrasados entre préstamos directos (%): Mide el nivel de préstamos que se encuentran vencidos o en cobranza judicial. Teniendo el criterio de la SBS por los días de atraso.

Préstamos atrasados con más de 90 días entre préstamos directos (%): Indicador de morosidad acorde a patrones internacionales.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de Investigación

Según Hernandez et al. (2014) se tuvieron en cuenta el siguiente diseño metodológico:

##### 3.1.1. Según su enfoque

Es cuantitativa, ya que el informe de investigación se expresó mediante valores (cantidades) y se examinaron con métodos estadísticos ayudando a comparar la hipótesis planteada (Hernandez et al. ,2014).

##### 3.1.2. Según su diseño

El informe de investigación fue de prueba no experimental ya que las variables morosidad y cartera de créditos no se manipulan, sólo se observan tal como se dan en su contenido natural, para ser analizados (Khotari, 2004).

##### 3.1.3. Según su alcance

Fue explicativa, porque se buscó explicar el grado de incidencia de la morosidad sobre la cartera de créditos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Chiclayo (Hernandez et al. ,2014).

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### 3.2.1. Variable independiente

**Morosidad:** Según Marzo y Wicijowski, (2007) definen que se encuentra en mora aquel cliente que su obligación está atrasada y retarda su cumplimiento de pago de forma consciente.

Esto no se puede informar a las agencias de informes de crédito hasta que haya vencido al menos 30 días. Por lo tanto, un crédito pasado por alto no dañará

su historial crediticio siempre que pague antes de la marca de 30 días (O´Shea, 2019).

### 3.2.2. Variable dependiente

**Cartera de Créditos:** De acuerdo a Ciaran (2019) las carteras de créditos son activos debido a los ingresos recurrentes que generan los pagos del crédito. Sin embargo, una cartera de créditos también puede poner a una empresa en peligro financiero si un gran número de prestatarios no cumplen con los pagos del préstamo.

La tabla de operacionalización de las variables de encuentra en el Anexo 3.

### 3.3. Población y muestra

**Población:** Arias (2012) manifiesta que es un grupo numeroso de objetos, individuos, e incluso documentos con características usuales para el estudio pudiendo ser finita o infinita.

En este desarrollo del informe de investigación, la población estuvo conformada por los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Chiclayo.

**Muestra:** Es una parte específica de un total que por su anchura y características idénticas a las de un grupo, permite hacer deducciones o extender los resultados al resto de la población con un ligero de error conocido (Arias, 2012).

Debido a que la población no supera las 100 personas se trabajó con toda la población que está conformada por 20 trabajadores del área de créditos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Chiclayo.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se usaron las siguientes técnicas para la recopilación de datos:

**La encuesta:** Es la técnica que permite la recaudación de datos que aportan los individuos de una población (Niño, 2011).

Para la recaudación de datos se aplicó una encuesta para la variable independiente y otra para la variable dependiente dirigida a los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Chiclayo.

**Análisis documental:** Se caracteriza por el uso habitual de registros manuscritos, impresos o gráficos y sonoros como fuentes de información donde se estudia el contenido de su mensaje para dar lugar a un nuevo documento que lo representa de modo simplificado pero preciso (Díaz et al. ,2013).

Esta técnica permitió estudiar el contenido de los clientes con índice de morosidad por medio de los reportes mensuales que envían por agencia de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Chiclayo, así como el análisis de créditos, donde se analizará los Estados de Resultados de los periodos 2018 y 2019.

Según las técnicas expuestas anteriormente, se aplicaron los siguientes instrumentos respectivamente:

**El Cuestionario:** Grupo de preguntas con correlación a una o más variable a calcular (Hernández et al. ,2014).

Se utilizaron cuestionarios tipo dicotómico con preguntas cerradas y respuestas múltiples a los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Chiclayo, con un total de 10 preguntas en cada cuestionario logrando tener información necesaria para el desarrollo de la investigación (Hernandez et al. ,2014). (Ver anexo 4)

**La ficha documental:** Se reunió información confiable de reportes de los diferentes documentos como información de cartera de créditos, de morosidad, así como Estados de Resultados de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Chiclayo, siendo de provecho para los resultados de la culminación de la información de investigación.

### **Validez y confiabilidad:**

**Validez:** Para validar los instrumentos de medición se contó con la crítica de dos expertos profesionales Contadores Públicos Colegiados con el grado de Magísteres dando conformidad firmando el formato elaborado por la universidad César Vallejo-Chiclayo.

**Confiabilidad:** Viene hacer la exactitud de la medición libremente de lo que este realmente midiendo, para determinar esta medición se usó el coeficiente de Alfa de Cronbach (Hernandez et al. ,2014).

En el resumen de procesamiento de datos dio por resultado las 20 preguntas con un 95.2% validados con una fiabilidad del 0.946 indicado ser altamente confiable para la aplicación de dichos instrumentos. Los resultados del coeficiente alfa de Cronbach se encuentran en anexo N°4

### **3.5. Procedimientos**

En el informe de investigación se realizó dos encuestas para la variable independiente y dependiente dirigida a expertos en el tema como son los funcionarios de negocios de la Caja de Ahorro y Crédito Raíz Chiclayo con el fin de obtener información relevante para la obtención de los resultados, así como también reportes de análisis de morosidad de cartera de créditos y estados financieros del periodo 2018 y 2019 brindados por el administrador de la agencia Chiclayo quien nos brindó su apoyo y autorización para el desarrollo de esta investigación.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

En esta etapa se refiere al conjunto de operaciones, comprobaciones que se ejecuta sobre los datos, para ello se utilizó el análisis estadístico y procesamiento de datos. Para el estudio de datos se realizará el uso de la estadística explicativa que nos permitirán sugerir una propuesta adecuada sobre el diagnóstico. Se realizó una revisión detenida para recojo de datos con el objetivo de excluir en los posibles errores que se pueden presentar.

A través del software SPSS versión 24, se tabuló los resultados de los cuestionarios que contiene la información para posteriormente agruparlas y presentarlas a través de gráficos.

El gráfico estadístico ayudó a expresar en valores numéricos y tablas estadísticas para una mayor comprensión la información de los cuestionarios que se aplicaron a los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Chiclayo.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para el siguiente informe de investigación, se usaron los siguientes aspectos éticos:

#### **Criterio de confiabilidad:**

Se conservó la confiabilidad de la información y documentación proporcionada para la preparación del presente informe de investigación, con el fin de prevenir algún conflicto de intereses en la agencia Chiclayo de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz.

#### **Criterio de Confidencialidad:**

En este informe de investigación se aseguró el resguardo de identidad de los trabajadores encuestados que participan como informador para la investigación, sin manifestar su identidad, para proteger su persona.

**Criterio de Objetividad:**

El informe de investigación se realizó con absoluta libertad y los hechos encontrados se basaron en criterios reales.

**Criterio de Originalidad:**

Este informe de investigación está basado en información propia de la agencia Chiclayo, así como datos recuperados por medio de encuentros del personal de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Chiclayo teniendo en cuenta trabajos de investigación de escritura original como informaciones confiables, siendo citados con las respectivas fuentes bibliográficas usando las normas APA.

**Criterio de Veracidad:**

La información mostrada en este informe de investigación es verídica ya que estuvo basada en respuestas reales de las encuestas realizadas e información obtenida de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Chiclayo conservando la confidencialidad de la misma.

#### **IV. RESULTADOS**

El informe de investigación se basó en dos variables morosidad y cartera de créditos las cuáles están sustentadas en la justificación y las teorías relacionadas al tema, cuyos autores fueron la base de la guía de desarrollo en la elaboración y recopilación de datos, tiene por objetivo general determinar si la morosidad impacta en la cartera de crédito de la Caja Rural Raíz Chiclayo y los objetivos específicos son evaluar el comportamiento de la morosidad en la Caja Rural Raíz Chiclayo, analizar la colocación de cartera de créditos según su tipo de la Caja Rural Raíz Chiclayo e identificar los factores de morosidad que impactan la cartera de crédito de la Caja Rural Raíz Chiclayo. Para el cumplimiento de estos objetivos se recopiló información a través de encuestas realizadas a 20 trabajadores analistas de créditos, así como información estadística de la oficina de la Caja Rural Raíz Chiclayo aplicando las técnicas e instrumentos respectivos los cuales permitieron encontrar los siguientes resultados que ayudaron a entender de qué manera impacta la morosidad en la cartera de créditos de la Caja Rural Raíz Chiclayo, estos resultados obtenidos se encuentran en los tablas y gráficos que se presentan a continuación:

##### **A. Evaluar el comportamiento de la morosidad en la Caja Rural Raíz Chiclayo.**

En la recopilación de la información para este primer objetivo específico teniendo como primera variable morosidad el cual se utilizó la técnica encuesta que se realizó a 20 trabajadores analistas de crédito de la oficina de la Caja Rural Raíz Chiclayo y análisis documental.

**De la técnica encuesta utilizada se obtuvo las siguientes tablas y figuras que se presentan a continuación:**



Tabla 4

Como suponen un incumplimiento de pago.

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Contundente	8	40.0	40.0
Tardío menor a 60 días	9	45.0	85.0
Tardío menor a 120 días	3	15.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

**Incumplimiento de pago**

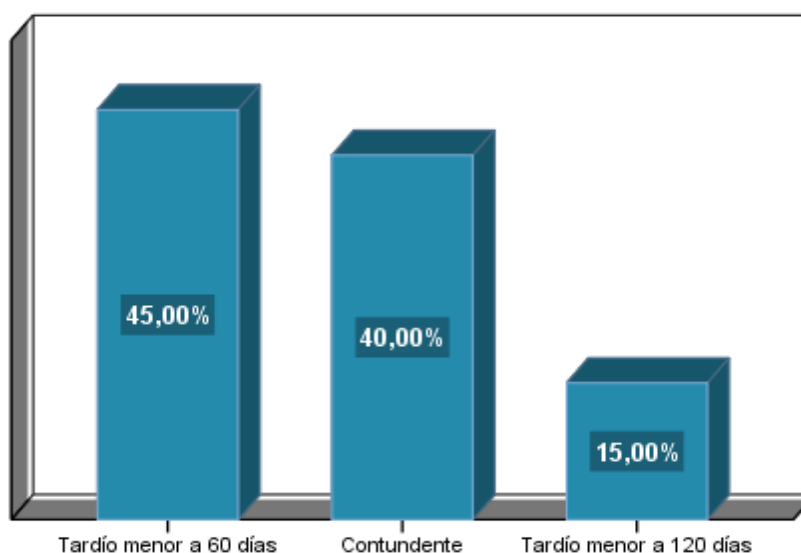


Figura 1. Como supone un incumplimiento de pago.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación de datos:**

El resultado obtenido de la tabla 4 y figura 1, refleja que la mayoría de los funcionarios de negocio consideran que los clientes pagan su cuota antes de los 60 días, otra parte de los encuestados consideran que la deuda se paga antes de los 120 días; sin embargo, casi la mitad de los encuestados indican que la deuda atrasada es un impago contundente.

Tabla 5

*Efectividad de las medidas tomadas por el área de cobranzas.*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	16	80.0	80.0
	No	4	20.0	100.0
	Total	20	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

### Índice de morosidad

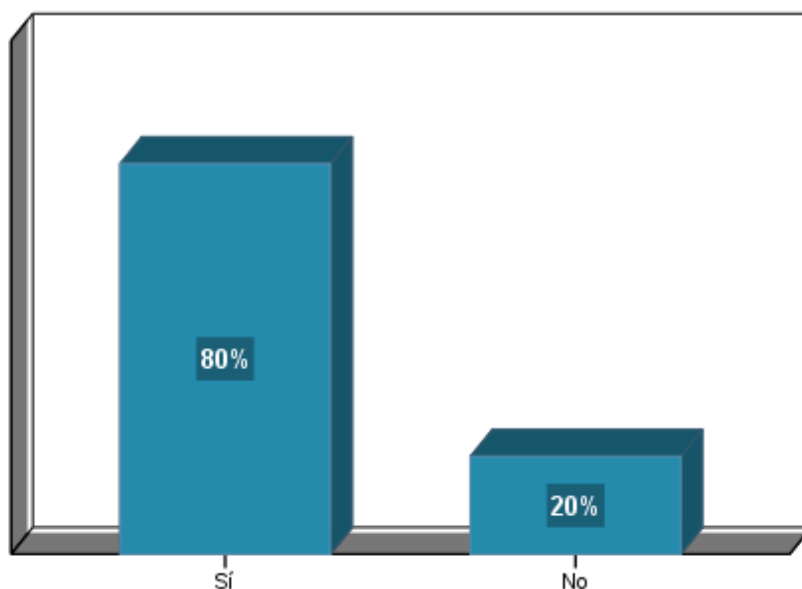


Figura 2. Efectividad de las medidas tomadas por el área de cobranzas.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación de datos:**

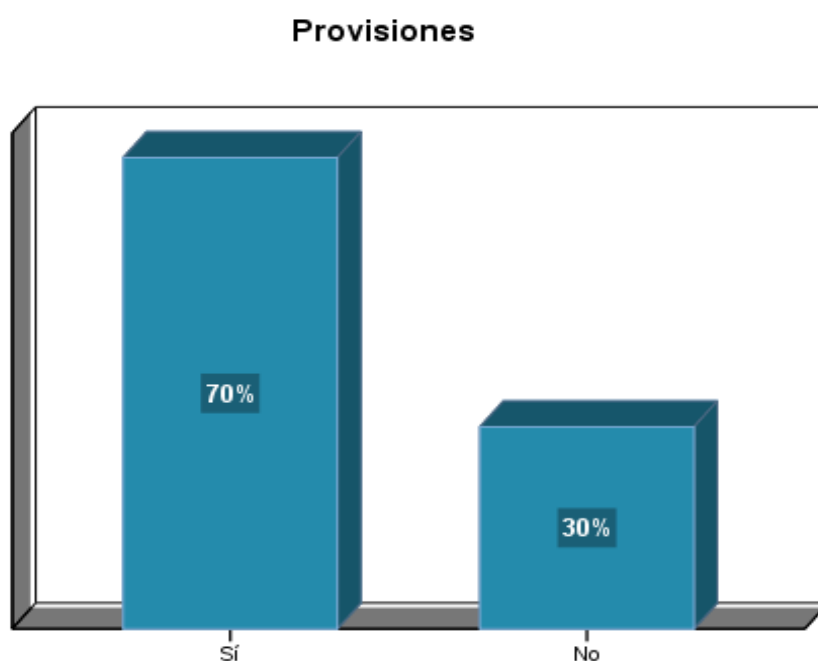
La tabla 5 y figura 2 refleja que la mayor parte de los funcionarios de negocio están conformes con las medidas tomadas por el área de cobranza, pero la minoría de ellos consideran que no son efectivas, sugiriendo hacer un mayor seguimiento a las deudas vencidas.

Tabla 6

*Dan a conocer objetivos estratégicos para reducir las provisiones de mora.*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	14	70.0	70.0
	No	6	30.0	100.0
		20	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



*Figura 3. Dan a conocer objetivos estratégicos para reducir las provisiones de mora.*

Fuente: Elaboración propia.

**Análisis e interpretación de datos:**

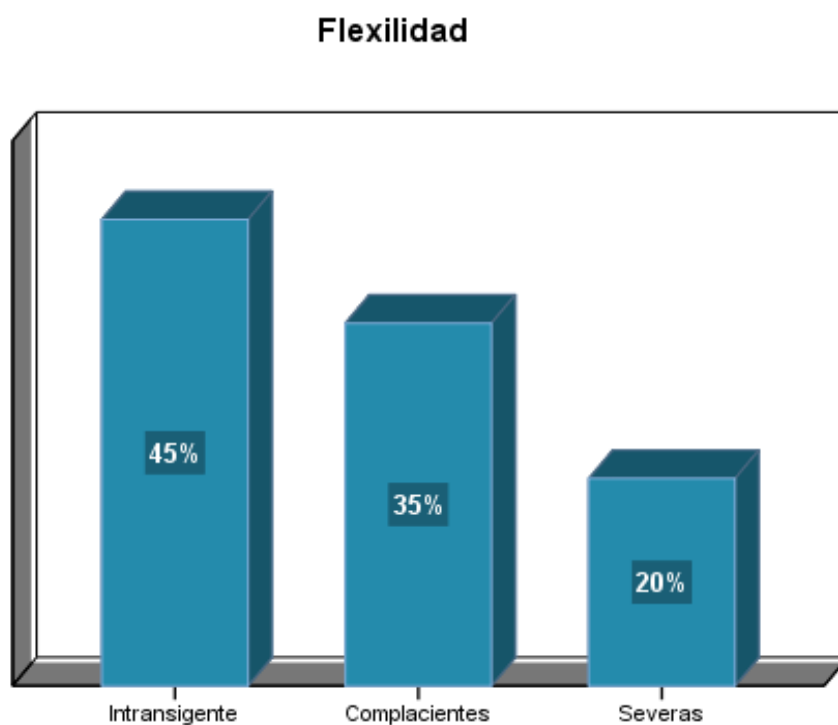
La tabla 6 y figura 3 se visualiza que la mayoría de los funcionarios manifiestan que sí les dan a conocer los objetivos estratégicos para reducir la provisión de mora, mientras que la minoría indica que no, por lo que muestra que ese grupo de funcionarios no tiene claro de cómo se están cumpliendo estos objetivos, lo cual eso generaría un impacto negativo para la reducción de los indicadores de morosidad.

Tabla 7

*Cuán flexibles son las políticas de cobranza.*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Complacientes	7	35.0	35.0
	Severas	4	20.0	55.0
	Intransigente	9	45.0	100.0
	Total	20	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



*Figura 4. Cuán flexibles son las políticas de cobranza.*

Fuente: Elaboración propia.

**Análisis e interpretación de datos:**

En la tabla 7 y figura 4 se obtuvo que la mayor parte de los funcionarios de negocios consideran que sus políticas son exigentes no dando tregua una negociación mientras que los restantes manifiesta que son negociables.

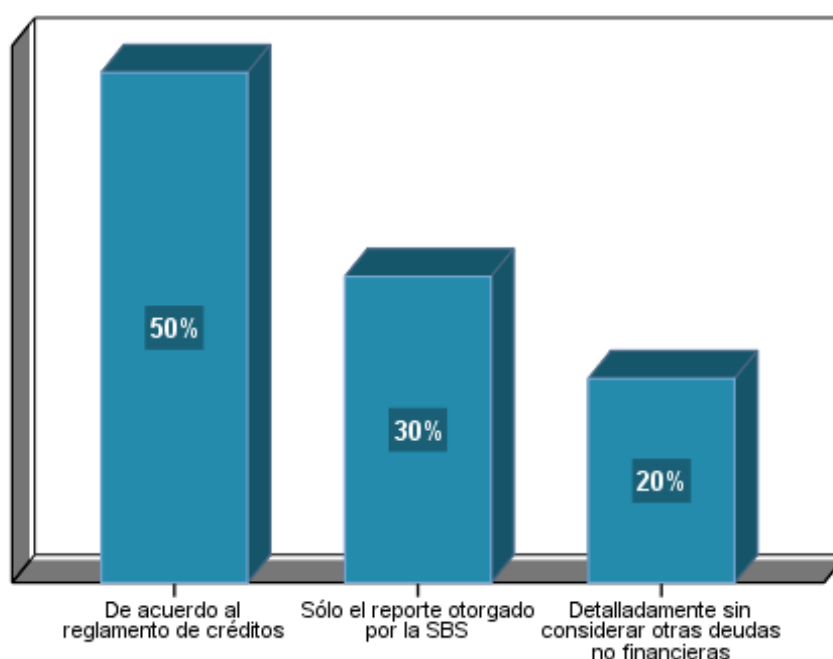
Tabla 8

*Verifican cuidadosamente las deudas de los clientes.*

		Frecuencia	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Detalladamente sin considerar otras deudas no financieras	4	20.0	20.0
	Sólo el reporte otorgado por la SBS	6	30.0	50.0
	De acuerdo al reglamento de créditos	10	50.0	100.0
	Total	20	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

### Verificar



*Figura 5. Verifican cuidadosamente las deudas de los clientes.*

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación de datos:**

En los resultados de la tabla 8 y figura 5 la mitad de los funcionarios de negocio verifican las deudas del cliente de acuerdo al reglamento de crédito, mientras que los porcentajes restantes solo verifican lo que reporta la SBS y sin considerar deudas no financieras demostrando una debilidad por parte de los funcionarios para una rigurosa evaluación crediticia, puesto que el no considerar

las deudas no financieras de un cliente podría reflejar en la evaluación crediticia una capacidad de pago errónea.

### Resultados del Análisis Documental

Para la obtención de datos estadísticos en la variable morosidad se efectuó la revisión del comportamiento de la morosidad a través de reportes que maneja la Caja Rural de Ahorro y crédito Raíz, agencia Chiclayo obteniendo la siguiente información:

Tabla 9

*Indicadores de morosidad global de agencia Chiclayo sobre la colocación total de créditos según su situación.*

<b>MOROSIDAD ACUMULADA</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Morosidad	3,7%	4,1%	4,9%
Refinanciados	1,6%	1,5%	1,9%
Castigos	1,2%	1,2%	0,6%
<b>Mora Global</b>	<b>6,5%</b>	<b>6,7%</b>	<b>7,3%</b>

Fuente: Elaboración propia con datos alcanzados por la Caja Raíz, agencia Chiclayo



*Figura 6.* Indicadores de morosidad global de agencia Chiclayo sobre la colocación total de créditos según su situación.

Fuente: Elaboración propia.

## **Análisis e interpretación de datos:**

En la tabla 9 y figura 6 de acuerdo a los tres indicadores que la SBS otorga como herramienta para medir la morosidad, se observa que tomando como año base al 2018 comparándolo con el año 2019 existió de manera global una variación ascendente del 0.6%.

De la cartera vencida (morosidad) se aprecia un incrementado de 0.8% para el año 2019, proveniente de la división del saldo deudor menor a 360 días sobre la suma total de colocaciones; en el índice de morosidad por créditos refinanciados se aprecia también un incremento de 0.4% para el año 2019 que viene hacer la división de los créditos refinanciados sobre la suma total de colocaciones, pero cabe resaltar que el índice de morosidad de castigados se redujo al 50% mostrando un beneficio para la institución puesto que se recuperó una cuenta incobrable.

Tabla 10

*Cuadro comparativo del comportamiento de morosidad de los cuatro últimos años.*

<b>TIPO DE CRÉDITO</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Consumo	27,844	135,778	131,042	134,390
Hipotecario	99,997	0	0	95,037
Microempresa	91,928	523,423	444,083	259,839
Pequeña empresa	42,400	8,945	40,303	139,495
<b>Total resultado</b>	<b>262,169</b>	<b>668,146</b>	<b>615,428</b>	<b>628,761</b>

Fuente: Elaboración propia con datos alcanzados por la Caja Raíz, agencia Chiclayo

Tabla 11

*Análisis horizontal del comportamiento de morosidad de los años 2018 y 2019.*

<b>TIPO DE CRÉDITO</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>V.Absoluto</b>	<b>V.Relativo</b>
Consumo	131,042	134,390	3,348	3%
Hipotecario	0	95,037	95,037	0%
Microempresa	444,083	259,839	184,244	-41%
Pequeña empresa	40,303	139,495	99,192	246%
Total Resultado	615,428	628,761	13,333	2%

Fuente: Elaboración propia con datos alcanzados por la Caja Raíz, agencia Chiclayo

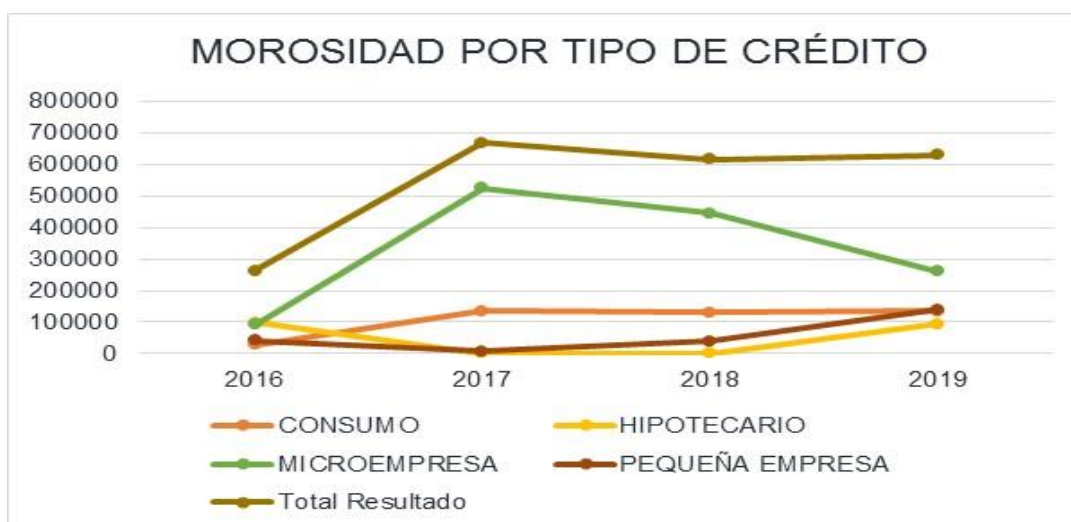


Figura 7. Cuadro comparativo del comportamiento de morosidad de los cuatro últimos años.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación de datos:**

En la tabla 10 y figura 7 se detalla el comportamiento de la morosidad según el tipo de crédito de los cuatro últimos años, donde se observa que al año actual en comparación al año anterior hubo un incremento del 2% en la morosidad.

Tomando como año base el año 2018 y comparándolo con el año 2019 se puede comprobar que el saldo que mayor morosidad tiene es el crédito micro empresa, a pesar de haber disminuido un 41% sigue siendo el más resaltante de los cuatro tipos de créditos que ofrece la Caja Raíz, además se puede comprobar que hubo un incremento en el crédito pequeña empresa en un 246 % de su saldo total vencido, lo cual muestra que la gestión de colocación de crédito, así como la de cobranza no está siendo efectiva para la evaluación y recuperación de su saldo siendo perjudicial para las utilidades de la institución financiera.



Tabla 12

Cuadro comparativo de morosidad según categoría de crédito de los cuatro últimos años.

CATEGORIA	2016	2017	2018	2019
Normal	0	7,533	3,738	8,277
CPP	0	0	0	25,719
Deficiente	0	0	0	0
Dudoso	99,997	16,581	6,318	84,719
Pérdida	162,172	644,032	605,372	510,046
<b>Total Resultado</b>	<b>262,169</b>	<b>668,146</b>	<b>615,428</b>	<b>628,761</b>

Fuente: Elaboración propia con datos alcanzados por la Caja Raíz, agencia Chiclayo

Tabla 13

Análisis horizontal del comportamiento de morosidad según categoría de crédito de los años 2018 y 2019.

CATEGORIA	2018	2019	V.Absoluto	V.Relativo
Normal	3,738	8,277	4,539	121%
CPP	0	25,719	25,719	-
Deficiente	0	0	0	0
Dudoso	6,318	84,719	78,401	1241%
Pérdida	605,372	510,046	-95,326	-16%
<b>Total Resultado</b>	<b>615,428</b>	<b>628,761</b>	<b>13,333</b>	<b>2%</b>

Fuente: Elaboración propia con datos alcanzados por la Caja Raíz, agencia Chiclayo

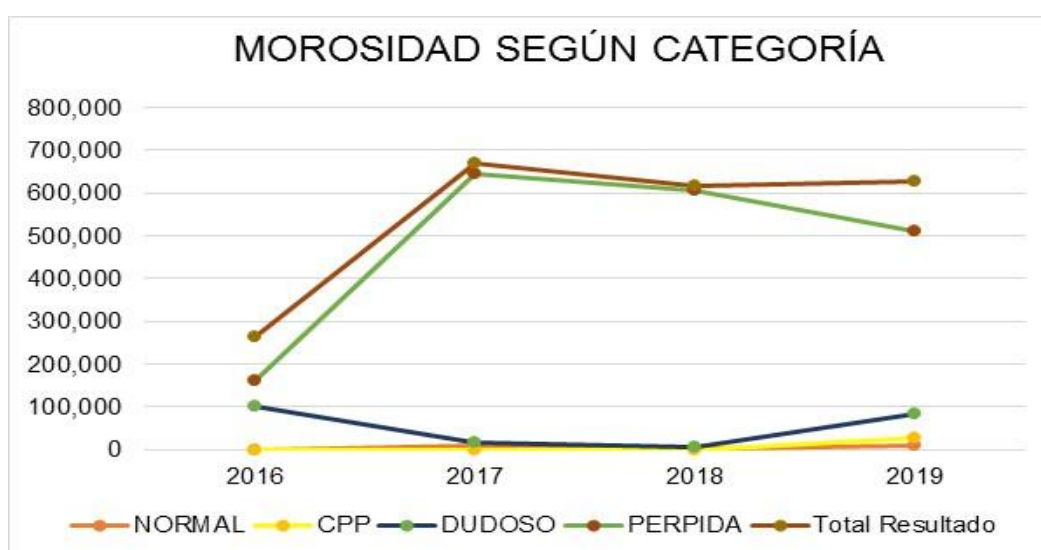


Figura 8. Cuadro comparativo de morosidad según categoría de crédito de los cuatro últimos años.

Fuente: Elaboración propia.

## **Análisis e interpretación de datos:**

En la tabla 12 y figura 8 se evaluaron el comportamiento de la morosidad según su categoría de los cuatro últimos años, donde se observó que, pese a los esfuerzos por mejorar las provisiones de crédito, los saldos totales de un año a otro incrementaron.

Tomando como base el año 2018 y comparándolo con el año 2019 se puede evidenciar que la categoría que mayor incrementó en saldo total fue la calificación dudosa en un 1241% lo cual este porcentaje impacta significativamente en los ingresos de la de institución financiera por la provisión de crédito que esto genera, sin embargo, la categoría pérdida disminuyó en un 16% de su saldo total debido a que hubo una recuperación de clientes incobrables.

### **B. Analizar la colocación de cartera de créditos según su clasificación por tipo de la Caja Rural Raíz Chiclayo.**

Para el desarrollo de esta información siendo el objetivo específico dos dirigido hacia la variable cartera de créditos se utilizó la técnica encuesta realizada a los 20 trabajadores analistas de crédito de la oficina de la Caja Rural Raíz Chiclayo y análisis documental obtenida del estudio de datos de los estados financieros, reportes de clientes morosos entre otros. Se tiene:

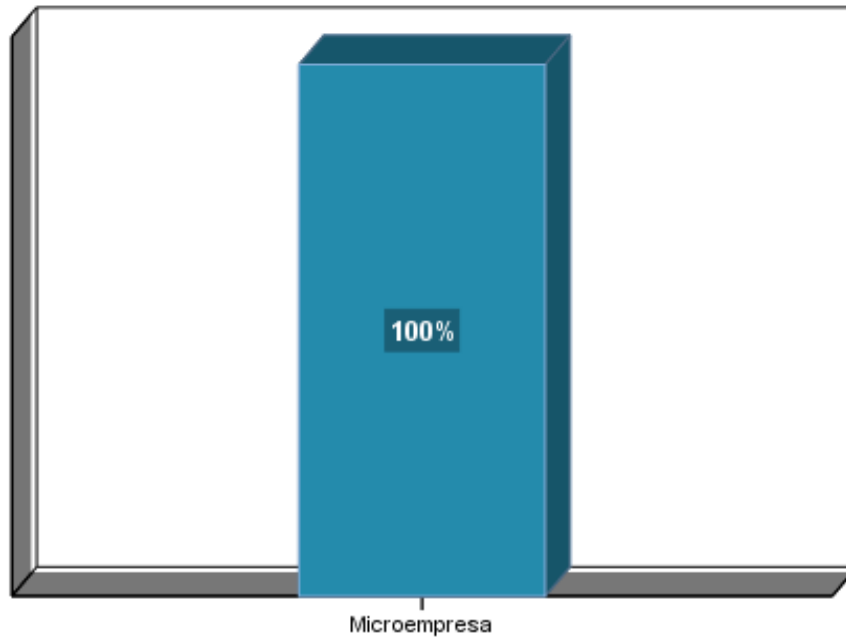
Tabla 14

*Qué tipo de crédito otorga con mayor frecuencia.*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Microempresa	20	100.0	100.0
	Total	20	100.0	

Fuente: Elaboración propia

## Otorgamiento de crédito



*Figura 9.* Qué tipo de crédito otorga con mayor frecuencia.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación de datos:**

En la tabla 14 y figura 9 refleja que la totalidad de los funcionarios de negocio encuestados manifiestan que el crédito que mayor se otorga en la Caja Raíz agencia Chiclayo es microempresa.

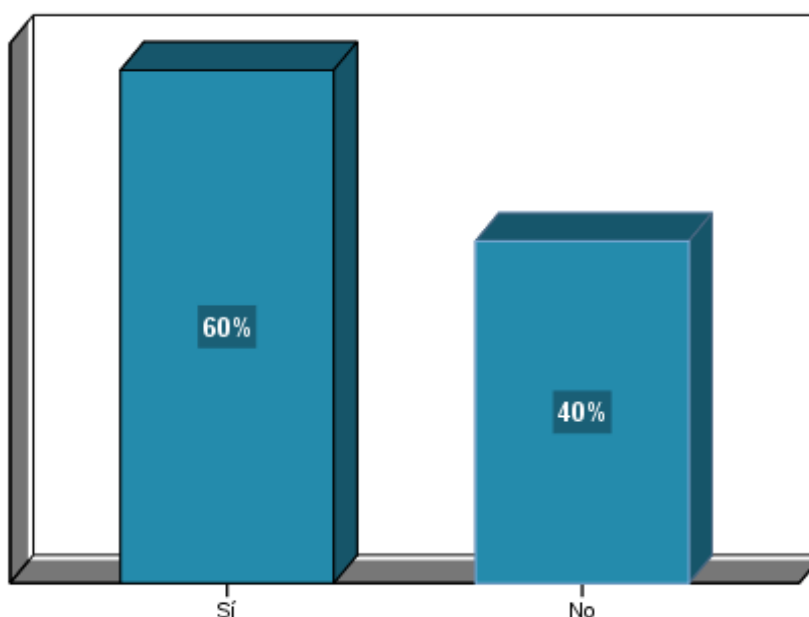
Tabla 15

*Para el otorgamiento del préstamo es más relevante la información cualitativa que cuantitativa.*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	12	60.0	60.0
	No	8	40.0	100.0
	Total	20	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

### Políticas de créditos



*Figura 10. Para el otorgamiento del préstamo es más relevante la información cualitativa que cuantitativa.*

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación de datos:**

Los resultados de la tabla 15 y figura 10 reflejan que la mayoría de los funcionarios de negocio consideran más importante el análisis cualitativo para el otorgamiento de crédito porque determina que el ámbito social y cultural interviene para determinar si es responsable o no, mientras tanto el grupo restante considera que el análisis cuantitativo es más importante.

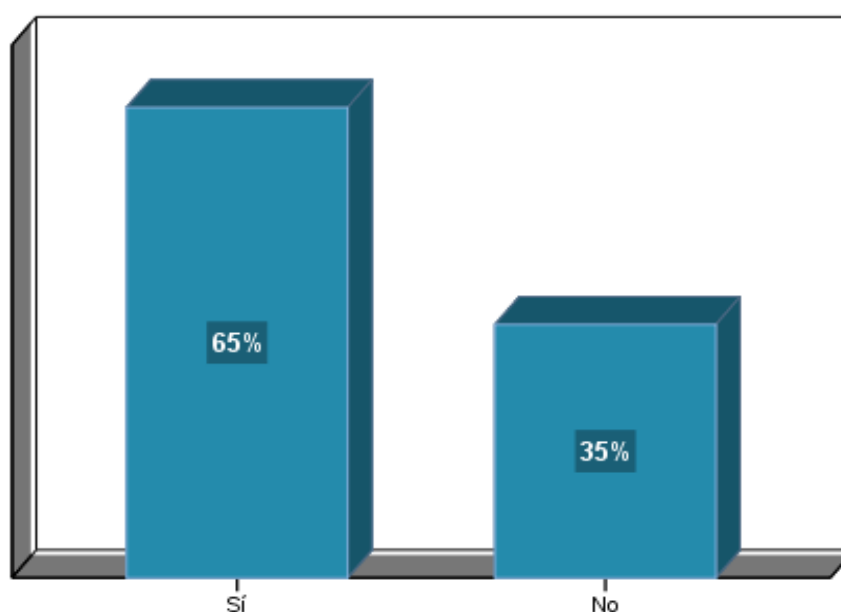
Tabla 16

*Implementar políticas de gestión de créditos para mejorar los indicadores de morosidad.*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	13	65.0	65.0
	No	7	35.0	100.0
	Total	20	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

### Políticas de créditos



*Figura 11. Implementar políticas de gestión de créditos para mejorar los indicadores de morosidad.*

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación de datos:**

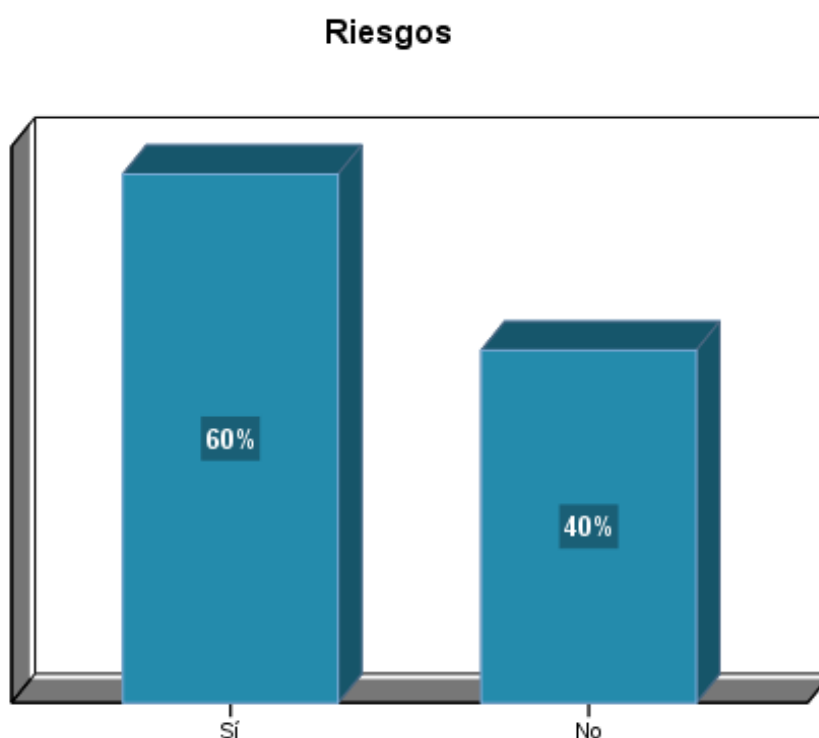
En la tabla 16 y figura 11 el resultado obtenido fue que la mayor parte de los funcionarios de negocios consideran que se debe implementar políticas de gestión de crédito para prevenir la morosidad, en cambio la menor parte consideran que no, debido a que la gestión de otorgamiento de crédito depende de la rigurosa evaluación que hagan los funcionarios según manifestaron.

Tabla 17

*En cada crédito colocado se miden todos los riesgos asociados.*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	12	60.0	60.0
	No	8	40.0	100.0
	Total	20	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



*Figura 12. En cada crédito colocado se miden todos los riesgos asociados.*

Fuente: Elaboración propia.

**Análisis e interpretación de datos:**

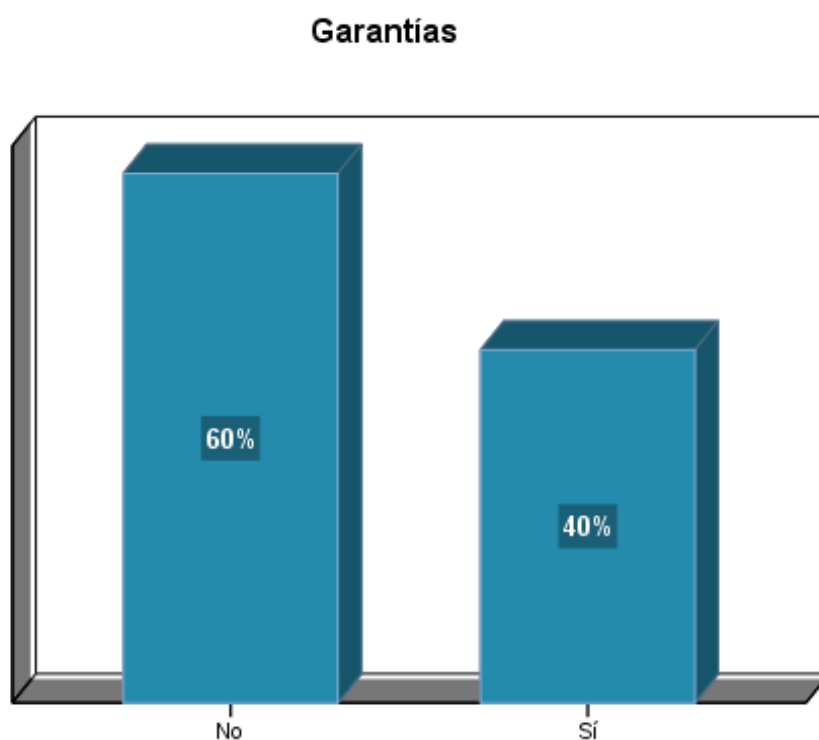
En la tabla 17 y figura 12 se obtuvo que la mayoría de los funcionarios miden todos los riesgos asociados para el otorgamiento de crédito, mientras que la otra parte de ellos no mide todos los riesgos asociados, lo que mostraría una debilidad en la evaluación de crédito puesto que esos clientes podrían caer en morosidad.

Tabla 18

*Solicitar garantía simple y/o preferida a los clientes asegure el reembolso de los montos prestados.*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	8	40.0	40.0
	No	12	60.0	100.0
	Total	20	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



*Figura 13. Solicitar garantía simple y/o preferida a los clientes asegure el reembolso de los montos prestados.*

Fuente: Elaboración propia.

**Análisis e interpretación de datos:**

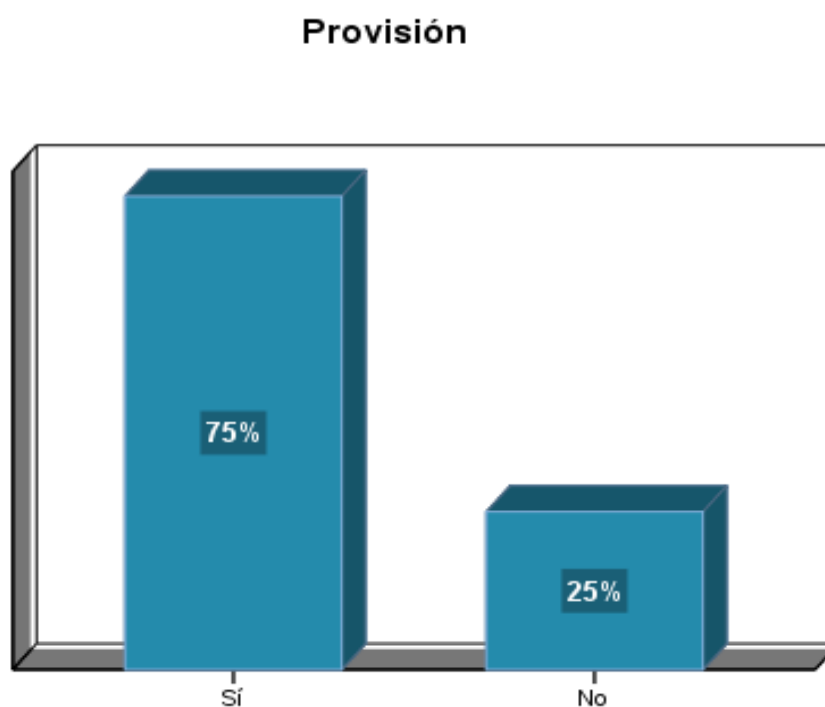
En los resultados de la tabla 18 y figura 13, la mayor parte de los funcionarios consideran que una garantía no asegura el reembolso del crédito otorgado debido a que indican que depende de la situación económica actual en que se encuentren, mientras el grupo restante de los funcionarios considera que una garantía asegura el pago de los montos prestados.

Tabla 19

*Conoce con exactitud que es una provisión de crédito y cómo se aplica para cada categoría de crédito.*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	14	70.0	70.0
	No	6	30.0	100.0
	Total	20	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



*Figura 14. Conoce con exactitud que es una provisión de crédito y cómo se aplica para cada categoría de crédito.*

Fuente: Elaboración propia.

#### **Análisis e interpretación de datos:**

En la tabla 19 y figura 14 se obtuvo como resultado que la mayoría de los funcionarios cuentan con los conocimientos del significado de una provisión y como se aplica, mientras que la minoría desconoce la definición de una provisión y cómo afecta en el incumpliendo de pago de un cliente.

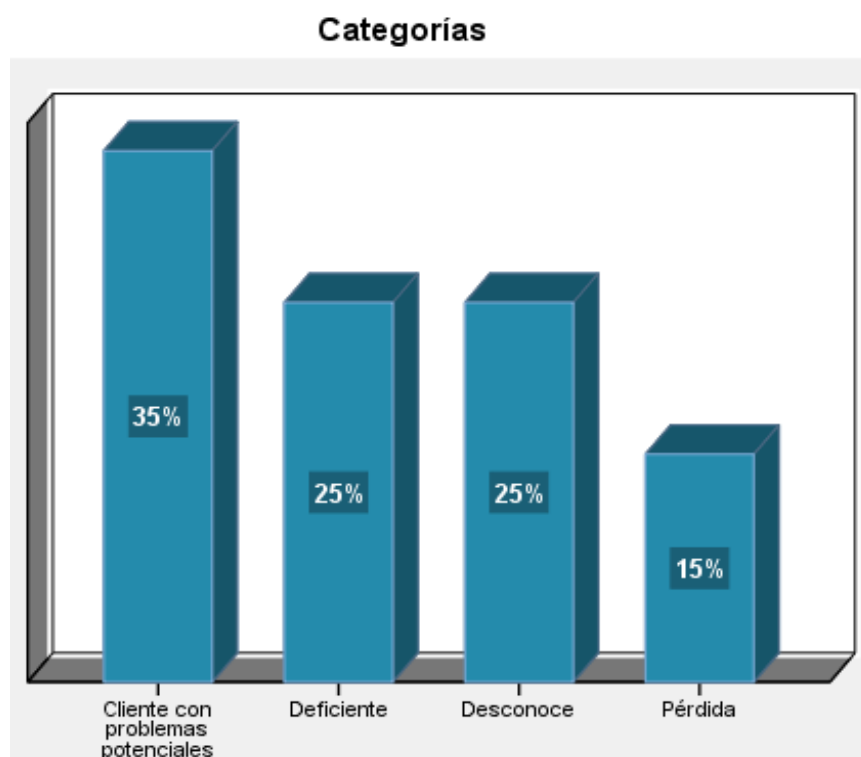


Tabla 20

*Categoría de créditos que mayor provisiona la Caja Raíz.*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cliente con problemas potenciales	6	30.0	30.0
	Deficiente	5	25.0	55.0
	Pérdida	3	15.0	70.0
	Desconoce	6	30.0	100.0
	Total	20	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



*Figura 15. Categoría de créditos que mayor provisiona la Caja Raíz.*

Fuente: Elaboración propia.

**Análisis e interpretación de datos:**

En la tabla 20 y figura 15 se visualiza como resultado que una parte de los funcionarios consideran que la categoría que mayor provisiona la Caja Raíz es cliente con problemas potenciales (CPP), un 25% considera que es deficiente y la menor parte perdida respectivamente. Sin embargo, el 30 % de los funcionarios

desconoce debido a que no tiene conocimiento de que es una provisión y como se aplica.

### **Resultados del Análisis Documental**

Para tener un mejor análisis, se realizó la revisión de los ingresos de agencia Chiclayo para poder determinar la relación que tienen con las colocaciones de créditos, así como el Margen Bruto Financiero analizando el estado de Resultados de los tres últimos años, del mismo modo se realizó la revisión de los reportes anuales de la colocación de créditos por su categoría y según su situación de los tres últimos años obteniendo la siguiente información:

Tabla 21

*Estado de Resultados de la Caja Raíz, agencia Chiclayo de los tres últimos años expresado en miles.*

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Ingresos Financieros	6,877	7,079	7,385
Gastos Financieros	2,071	1,876	1,897
Margen Financiero Bruto	4,806	5,203	5,488

Fuente: Elaboración propia con datos del Estado de Resultados de la agencia Chiclayo



*Figura 16. Estado de Resultados de la Caja Raíz, agencia Chiclayo de los tres últimos años expresado en miles.*

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación de datos:**

En la tabla 21 y figura 16 se ha detallado el ingreso anual de los tres últimos años donde se observa que los ingresos financieros de la institución han venido incrementando progresivamente, así como también el margen financiero bruto debido al mayor número de colocaciones que ha tenido al cierre del año 2019 (ver figura 17).

Tabla 22

Colocación de créditos de los tres últimos años según su tipo.

COLOCACIÓN POR TIPO DE CRÉDITO	2017	2018	2019
Microempresa	7,000,000	5,900,000	5,900,000
Pequeña empresa	10,900,000	13,400,000	14,400,000
Mediana empresa	0	0	100,000
Consumo no Revolvente	10,300,000	9,400,000	10,800,000
Hipotecario	300,000	3,100,000	4,400,000
<b>Colocaciones Brutas (S/.)</b>	<b>28,502,017</b>	<b>31,802,018</b>	<b>35,602,019</b>

Fuente: Elaboración propia con datos alcanzados por la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Chiclayo

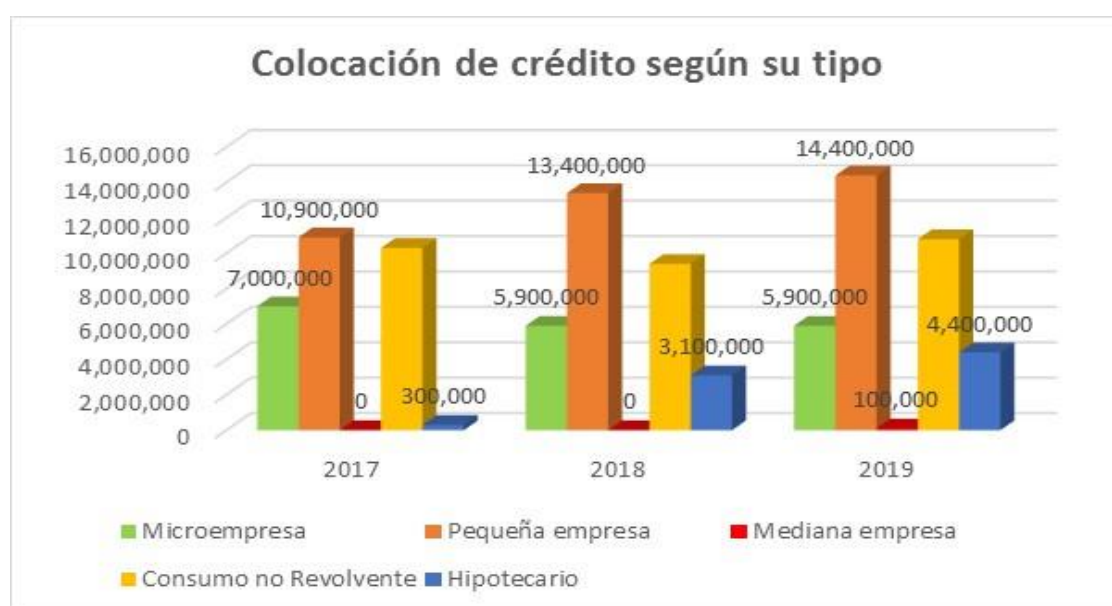


Figura 17. Colocación de créditos de los tres últimos años según su tipo.

Fuente: Elaboración propia.

### Análisis e interpretación de datos:

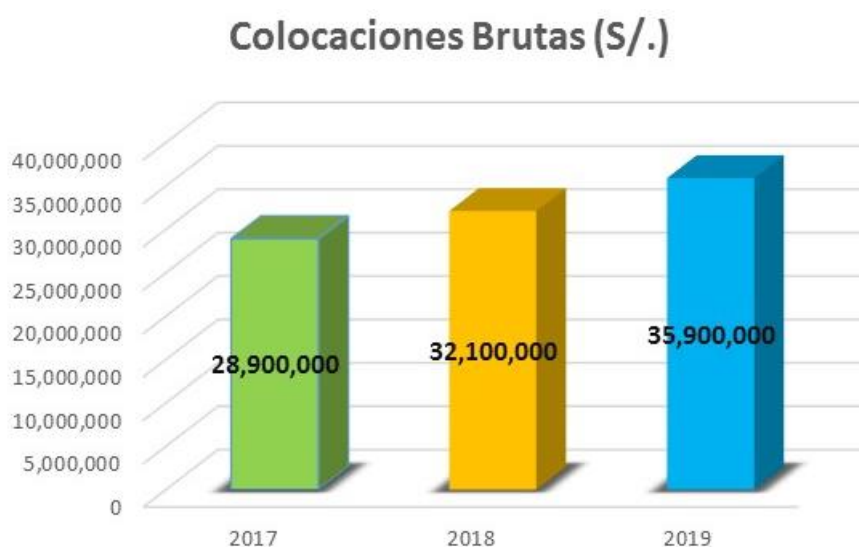
En la tabla 22 y figura 17 se observa la colocación por tipo de crédito de los tres últimos años, en donde se evidencia que la Caja Raíz Agencia Chiclayo ha incrementado sus colocaciones totales en un 12% en comparación al año 2018; además se puede comprobar que el tipo de crédito que tienen mayor relevancia en los tres últimos años es el crédito pequeña empresa y crédito consumo no revolvente, así mismo se observa que la colocación de créditos micro empresa se mantiene.

Tabla 23

*Colocación de créditos de los tres últimos años según su situación.*

<b>CARTERA SEGÚN SU SITUACIÓN</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Cartera vigente	27,000,000	30,000,000	33,300,000
Cartera refinanciado	500,000	500,000	700,000
Cartera atrasada	1,000,000	1,300,000	1,700,000
Cartera en cobranza judicial	400,000	300,000	200,000
<b>Colocaciones Brutas (S/.)</b>	<b>28,900,000</b>	<b>32,100,000</b>	<b>35,900,000</b>

Fuente: Elaboración propia con datos alcanzados por la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Chiclayo



*Figura 18. Colocación de créditos de los tres últimos años según su situación.*

Fuente: Elaboración propia.

#### **Análisis e interpretación de datos:**

En la tabla 23 y figura 18 se detalla la cartera de créditos según su categoría de los tres últimos años, donde se observó que del total de sus colocaciones brutas para el cierre del año 2019 la Agencia Chiclayo cerró con un total de S/ 33, 300,000 de cartera de créditos sin morosidad, así mismo se comprobó que la cartera refinanciada y atrasada incrementaron ligeramente debido a las colaciones, comprobando que a mayor colocación mayor será el riesgo de incremento de morosidad.

Tabla 24

*Provisiones específicas por saldo acumulado por cada categoría.*

<b>PROVISIONES ESPECÍFICAS</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Provisiones (stock)	1,375,000	1,475,000	2,186,000
Colocaciones Brutas (S/.)	28,900,000	32,100,000	35,900,000
<b>Representación</b>	<b>4.76%</b>	<b>4.60%</b>	<b>6.09%</b>

Fuente: Elaboración propia con datos alcanzados por la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Chiclayo



*Figura 19.* Provisiones específicas por saldo acumulado por cada categoría.

Fuente: Elaboración propia.

#### **Análisis e interpretación de datos:**

En la tabla 24 y figura 19 se detallaron las provisiones específicas sobre las colocaciones brutas de los tres últimos años.

Tomando como año base las provisiones del año 2019 y comparándolos con el año 2018 se observó que tuvo una variación de S/ 711,000.00 teniendo una tendencia al incremento siendo perjudicial para la entidad financiera debido a la penalidad que está asumiendo por el deterioro de calificación.

Del mismo modo se observó que del total de provisiones sobre las colocaciones brutas para el año 2019 represento el 6.09% mientras que para el año 2018 fue del 4.6% evidenciando que ha existido un mayor crecimiento de cartera de crédito y a su vez el saldo total de las provisiones según su categoría (CPP, Dudoso y Perdida)

**C. Identificar los factores de morosidad que impactan la cartera de crédito de la Caja Rural Raíz Chiclayo.**

En el desarrollo de este último objetivo específico a través de la encuesta realizada a los funcionarios de negocios, se identificó los factores de morosidad que impacta en la cartera de créditos de la Caja Rural Raíz Chiclayo:

Tabla 25

*Factores que determinan el incumplimiento de pago de un cliente.*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sobreendeudamiento	13	65.0	65.0
	Situación económica	3	15.0	80.0
	Créditos para terceros	4	20.0	100.0
	Total	20	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

### Calidad de cartera crediticia

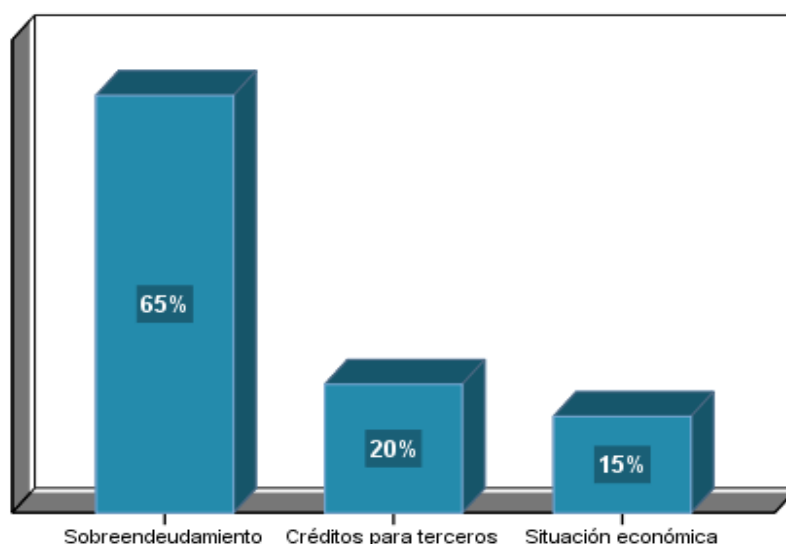


Figura 20. Factores que determinan el incumplimiento de pago de un cliente.

Fuente: Elaboración propia.

#### **Análisis e interpretación de datos:**

Los resultados de la tabla 25 y figura 20 refleja que la mayoría de los funcionarios consideran que el factor principal del incumpliendo de pago de un cliente es el sobreendeudamiento debido a las excesivas cantidades de créditos otorgados por entidades financieras, el 20 % manifiesta que el factor sería los créditos para terceros y el 15% por situaciones económicas. Lo cual muestra que se debe poner mayor énfasis en el historial crediticio del cliente y realizar una exhaustiva evaluación antes del otorgamiento de crédito.

Tabla 26

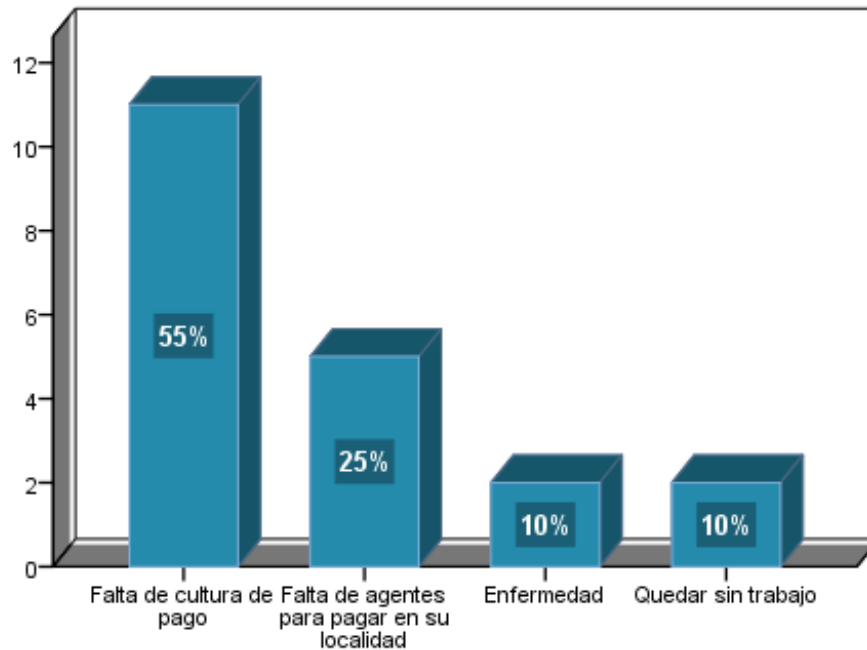
*Principal motivo para que un cliente no pague su cuota en la fecha establecida.*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Falta de cultura de pago	11	55.0	55.0
	Falta de agentes para pagar en su localidad	5	25.0	80.00
	Enfermedad	2	10.0	90.0
	Quedar sin trabajo	2	10.0	100.0
	Total	20	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



## Pago a tiempo



*Figura 21.* Principal motivo para que un cliente no pague su cuota en la fecha establecida.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación de datos:**

La tabla 26 y figura 21 se obtuvo como resultado que la mayor parte de los funcionarios de negocio han detectado que uno de los principales motivos para que el cliente no pague su cuota en la fecha establecida, es la falta de cultura de pago debido a que desconocen de las consecuencias que les generaría en su historial crediticio si no paga a tiempo. El otro grupo de los funcionarios consideran que por falta de agentes en su localidad no pagan a tiempo, y la minoría restante considera que es por enfermedad y por quedarse sin trabajo respectivamente.

## V. DISCUSIÓN

Este trabajo de investigación tiene por objetivo general determinar si la morosidad impacta en la cartera de crédito de la Caja Rural Raíz Chiclayo donde se utilizaron como instrumentos de investigación la encuesta y análisis documental, con dos cuestionarios de 10 preguntas cada una realizadas a 20 analistas de créditos de la Caja Rural Raíz, agencia Chiclayo donde fueron validadas por dos profesionales contadores públicos colegiados quienes dieron la aprobación para la aplicación de dichas encuestas, Asimismo estos instrumentos fueron analizados estadísticamente mediante la fiabilidad del Alfa de Cronbach dando como resultado un 0.946 indicando ser altamente confiable.

Una de las limitaciones que se tuvo para el desarrollo de la tesis fue la coyuntura sanitaria que perjudicó al país y al nivel mundial debido al virus llamado covid-19 denominada como pandemia cobrando vidas de muchas personas. Esto conllevó a que el presidente decretara estado de emergencia a nivel nacional para salvaguardar nuestras vidas y como consecuencia el cierre total de las empresas a excepción de los negocios de abastecimientos de productos de primera necesidad. Esta barrera nos impidió recopilar evidencias en su momento oportuno para el desarrollo de los resultados, pero gracias a los avances tecnológicos, las redes sociales y el apoyo del administrador de la Caja Rural Raíz Chiclayo, se lograron superar estas limitaciones para la recopilación la información necesaria y así poder realizar el desarrollo de los resultados.

Los resultados de la investigación a la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, agencia Chiclayo son aplicables para todo tipo de institución financiera ya que su contenido es similar a la problemática que pasan estas, siendo la morosidad un perjuicio económico reflejado en el crecimiento viable de dichas instituciones. A continuación, se procede a debatir los objetivos específicos del informe de investigación y contrastar los resultados con las tesis desarrolladas en el marco teórico.

El primer objetivo específicos, evaluar el comportamiento de la morosidad en la Caja Rural Raíz Chiclayo, se determinó que según el tipo de crédito que otorga la caja Raíz, es el crédito micro empresa que a pesar de haber tenido una disminución en el año 2019, sigue siendo el más relevante; Además se determinó que el crédito pequeña empresa tuvo un incremento notable en su saldo vencido mostrando que la gestión de colocación de crédito, así como, la de cobranza no está siendo efectiva para la evaluación y recuperación de su saldo respectivo siendo perjudicial para las utilidades de la institución financiera debido a las provisiones que asumiría la entidad financiera por categoría .

Asimismo, se valida los resultados con el autor Vidal (2017) donde determina en su investigación desarrollada “La mora y la rentabilidad en las instituciones financieras de Chile”, que a medida que la morosidad se reduce frente a las colocaciones la rentabilidad incrementa algo que no ocurriría si la morosidad se eleva. Estos resultados obtenidos se asemejan con la investigación desarrollada en la tesis, debido a que la morosidad genera un saldo deudor y este a su vez se provisiona de acuerdo a la categoría en que se encuentre, pagándose una penalidad e impactando en los resultados de la institución financiera.

El segundo objetivo específico, analizar la colocación de cartera de créditos según su clasificación por tipo de la Caja Rural Raíz Chiclayo. Se determinó que gran parte de los funcionarios consideran más relevante el análisis cualitativo para el otorgamiento de crédito porque se reconoce su cultura de pago y su entorno social considerando si es responsable o no, y la minoría de los funcionarios consideran que el análisis cuantitativo es más importante.

De acuerdo al autor Colloapaza (2017) en el desarrollo de su investigación “El comportamiento de la morosidad”, determina que la capacidad de pago es un indicador para detectar los riesgos de cartera porque la gestión crediticia está basada en los ingresos y egresos de la actividad económica del cliente.

Sin embargo, estos resultados se contrastan con la investigación realizada el cual se discrepa con el autor, porque no sólo los ingresos ayudan a determinar

la capacidad de pago y detectar los riesgos de incumplimiento, sino también analizar la parte cualitativa, tal y como se determinó en la investigación realizada porque ello ayuda a determinar la cultura de pago de un cliente; Asimismo el autor Молодой (2016) manifiesta que se debe evaluar todos los riesgos involucrados con cada crédito a otorgar.

Para el tercer y último objetivo específico que es identificar los factores de morosidad que impactan en la cartera de crédito de la Caja Rural Raíz, Chiclayo, se obtuvo como resultado que gran parte de los encuestados manifestaron que el sobreendeudamiento es uno de los factores de incumplimiento de pago debido a las excesivas cantidades de créditos otorgados por otras entidades financieras.

Lo manifestado en el párrafo anterior concuerda con el autor Ayala (2017) debido a que en su investigación “Estrategia de cobranza para reducir el índice de morosidad” determinó que la mayoría de los funcionarios indicaron que el motivo principal para registrar índices de morosidad elevados es el sobreendeudamiento.

Asimismo, se corrobora con el autor Blandford (2019) donde manifiesta que uno de los consejos para prevenir la morosidad es adherirse a las cantidades de créditos, debido que el exceso de ello puede conducir fácilmente a pagos atrasados.

De acuerdo a la hipótesis causal se afirma que la morosidad sí impacta en la cartera de créditos de la Caja Raíz, agencia Chiclayo debido a que del total de las colocaciones brutas no se puede determinar en el momento oportuno si ese cliente deudor se situó como cliente con problemas de pago, puesto que existe situaciones de cartera que se puede ubicar de acuerdo a los días de atraso.

Como posibles hipótesis causales que se plantea para futuras investigaciones son: La gestión de crédito incide para reducir la morosidad y La gestión de cartera de créditos pequeña empresa y su impacto en provisiones en cartera atrasada.

## VI. CONCLUSIONES

En los resultados obtenidos anteriormente, se puede determinar que a medida que la colocación de créditos incrementa, el índice de mora se eleva proporcionalmente generando pérdidas para la entidad financiera. Por consiguiente, se concluye que la morosidad sí impacta en la cartera de créditos de la Caja Rural de Ahorro y Créditos Raíz, agencia Chiclayo puesto que el saldo deudor de un cliente en atraso mayor a ocho días, refinanciado o se sitúe en cobranza judiciales considerado en las colocaciones brutas mostrando una cartera aparente donde posteriormente ese saldo deudor es separado en otro indicador como cartera atrasada para su gestión respectiva, así como el pago de la provisión que generó.

En la evaluación del comportamiento de la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, agencia Chiclayo se concluye que el índice de morosidad incrementó ligeramente de manera global. Este incremento que adquirió la entidad financiera fue debido a que el saldo deudor del crédito pequeña empresa se elevó significativamente impactando a la buena gestión que había obtenido la agencia Chiclayo al cierre del 2019, habiendo recuperado saldo deudor de créditos microempresa que se situaban como castigados. Esto se logró corroborar con un cuadro comparativo de los saldos deudores por categoría y se observó que la categoría de crédito en pérdida disminuyó, pero las otras categorías como cliente con problema potencial y dudoso incrementaron.

Asimismo, se concluye que más de la mitad de los funcionarios de negocio consideran que las políticas de cobranza son complacientes y severas, el cual se asemeja con lo mencionado en el párrafo anterior existiendo incremento de saldo deudor demostrando una debilidad en la gestión de recuperación de crédito.

En el análisis de la colocación de cartera de créditos según su clasificación por tipo de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, agencia Chiclayo se concluye que las colocaciones de créditos incrementaron, tal y como se manifestó en la realidad problemática de la institución financiera. Este incremento se debió a que

el crédito que mayor impacto tuvo en la cartera de créditos fue pequeña empresa, del mismo modo que el crédito de consumo no revolvente y créditos hipotecarios respectivamente. Sin embargo, los funcionarios de negocios mencionan que el crédito que otorgan con mayor frecuencia es microempresa, pero se resuelve que ello no impacta en la cartera crediticia por ser créditos con saldos menores.

Por otro lado, las colocaciones según su situación, se concluye que la cartera vigente anualmente se incrementa al igual que cartera atrasada en relación a la colocación de créditos; sin embargo, en el año 2019 la cartera atrasada su saldo deudor tuvo un incremento superior al año anterior mostrando una debilidad en la gestión de créditos, así como la evaluación de los riesgos asociados siendo perjudicial para la Caja Raíz. Del mismo modo se resuelve que una parte de los funcionarios de negocios creen que las garantías asociadas a cada crédito no garantizan el retorno del préstamo otorgado, además, indicaron que se deben implementar nuevas políticas de gestión de créditos.

En el último objetivo específico, identificar los factores de morosidad que impactan en la cartera de crédito de la Caja Rural Raíz, agencia Chiclayo, se concluye que el factor para que un cliente deje de asumir sus obligaciones financieras es el sobreendeudamiento, en los resultados obtenidos en la encuesta realizada manifestaron que el exceso de cantidades de crédito inciden en su capacidad de pago de un cliente; Asimismo determinaron que la cultura de pago es una carencia que tienen los clientes porque desconocen las consecuencias crediticias que le generaría en su historial de créditos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda al jefe zonal de la Caja Raíz agencia Chiclayo, realizar la revisión de cartera atrasada por funcionario con el objetivo de detectar las debilidades y errores en las colocaciones de créditos con el fin de retroalimentar a cada funcionario dando capacitaciones con casos prácticos más frecuentes haciendo un seguimiento trimestral para reducir los índices de morosidad.

Se recomienda al administrador de Caja Raíz agencia Chiclayo analizar exhaustivamente el comportamiento del saldo deudor de pequeña empresa reformulando sus estrategias de políticas de cobranza y de recuperación de saldo deudor con el fin de revertir el deterioro de la cartera crediticia y obtener indicadores de morosidad aceptables favoreciendo a los niveles de márgenes financieros netos.

Para la cartera de créditos de la Caja Raíz, agencia Chiclayo, se recomienda al administrador verificar el cumplimiento de los riesgos asociados (análisis cualitativo y cuantitativo de los clientes), así como la gestión de otorgamiento de créditos a pequeña empresa con el fin de minimizar el incremento de saldo deudor en cartera atrasada y así obtenga un crecimiento de cartera de créditos óptimo y de calidad.

Del mismo modo se recomienda solicitar un aval antes del otorgamiento de créditos con ingresos solventes para los créditos pequeña empresa asegurando se el retorno del préstamo otorgado.

Se recomienda al administrador de Caja Raíz agencia Chiclayo, verificar que los funcionarios de negocios cumplan con la revisión detallada de las deudas financieras y no financieras de los clientes, realizando comités de créditos improvisados frente al administrador para evitar el exceso de número de créditos de un cliente y sincerar lo que adeuda.

Además, se recomienda al área de planificación de la Caja Raíz, lanzar campaña de clientes puntuales con tasas de interés bajos, realizar concursos de

buen pagador que motive al cliente a mantenerse al día en sus pagos incentivando la cultura de pago.

Se recomienda a futuros investigadores a continuar con estudios similares al estudio de la tesis. Esto permitirá nuevos aportes para un mejor tratamiento de morosidad que atraviesan todas las instituciones bancarias.

Se recomienda al Ministerio de Economía y finanzas impulsar en educación financiera y contribuir con el desarrollo político, social y económico de nuestro país para concientizar a un uso responsable del crédito y evitar el sobreendeudamiento.



## REFERENCIAS

- Agricultural Credit guaranteed fund. (2019). *What is a credit guarantee?*.  
[https://garfondas.lt/en/credit\\_guarantees/credit\\_guarantee/what\\_is\\_a\\_credit\\_guarantee](https://garfondas.lt/en/credit_guarantees/credit_guarantee/what_is_a_credit_guarantee)
- Aguilar y Camargo. (Enero de 2003). Análisis De La Morosidad De Las Instituciones Microfinancieras (Imf) En El Perú.  
<http://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/analisis-de-la-morosidad-de-las-instituciones-microfinancieras-en-el-peru.pdf>
- Akin, J. (3 de October de 2019). *What Are the Types of Credit?*.  
<https://www.experian.com/blogs/ask-experian/credit-education/faqs/what-is-credit/>
- Arias.F. (2012). El Proyecto De Investigación: Introducción a la metodología científica (págs 83). *Conceptos de Muestra y muestreo*.  
<https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Ayala, J. W. (2017). *Estrategia De Cobranza Efectiva Para Reducir El Índice De Morosidad De Clientes Sujetos A Créditos Microempresa En Crediscotia Financiera Agencia Moshoqueque* [ tesis de título, Universidad Católica de los Ángeles Chimbote]. Repositorio Institucional ULADECH.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5459/ESTRATEGIA\\_MOROSIDAD\\_\\_MICROEMPRESA\\_AYALA\\_SANCHEZ\\_\\_JOSE\\_WILMER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5459/ESTRATEGIA_MOROSIDAD__MICROEMPRESA_AYALA_SANCHEZ__JOSE_WILMER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Blandford, T. (23 de April de 2019). *Late Payments & Defaults: What's The Difference?*.  
<https://www.checkmyfile.com/articles/2993/dealing-with-debt/late-payments-&-defaults:-whats-the-difference.htm>
- Calloapaza, C. A. (2017) *El Comportamiento de la Morosidad de la CMAC Tacna S.A. y su Incidencia en los Resultados de la Gestión Crediticia, en las Agencias de Tacna Periodo 2010-2014* [tesis maestría, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio UTP.  
[http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/486/1/Calloapaza\\_Ca%20B1a%20huara\\_Carlos.pdf](http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/486/1/Calloapaza_Ca%20B1a%20huara_Carlos.pdf)
- Carbó, S. (22 de Julio de 2019). Menos morosidad... y menos crédito. El País.  
[https://elpais.com/economia/2019/07/22/actualidad/1563817200\\_977941.html](https://elpais.com/economia/2019/07/22/actualidad/1563817200_977941.html)
- Cermeño R. León J. y Mantilla G. (2011, Noviembre). Determinantes de la morosidad. Un estudio panel para el caso de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú, 2003-2010.  
[https://www.researchgate.net/publication/313135531\\_Determinantes\\_de\\_la\\_morosidad\\_un\\_estudio\\_panel\\_para\\_el\\_caso\\_de\\_las\\_cajas\\_municipales\\_de\\_ahorro\\_y\\_credito\\_del\\_Peru\\_2003-2010](https://www.researchgate.net/publication/313135531_Determinantes_de_la_morosidad_un_estudio_panel_para_el_caso_de_las_cajas_municipales_de_ahorro_y_credito_del_Peru_2003-2010)

- Ciaran, J. (19 de April 2019). *pocketsense.com.What Is a Loan Portfolio?*<https://pocketsense.com/loan-portfolio-8246062.html>
- Credit Karma. (14 de March de 2016). *What is refinancing, and what happens to your credit after you refinance?*<https://www.creditkarma.com/advice/i/refinancing-credit-effects>
- Creditreform . (2019). *Judicial debt collection. Judicial summonsing through debt collection and receivables management.*<https://en.creditreform.de/portfolio/receivables-management/judicial-debt-collection.html>
- Delgado, D. D y Chavesta, E. M. (2017). *Impacto De La Morosidad De La Agencia C.C. Real Plaza En La Rentabilidad Del Banco Scotiabank, Periodo 2010-2014, Chiclayo* [tesis de título, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT. [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1024/1/TL\\_ChavestaMoralesManuelEnrique\\_DelgadoDorregarayDaphneDaela.pdf.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1024/1/TL_ChavestaMoralesManuelEnrique_DelgadoDorregarayDaphneDaela.pdf.pdf)
- Díaz, M. et al. (2013). *Metodología de la investigación* (Vol. (1.a ed.)). México: Editorial Trillas, S.A de C.V.
- Dinero. (26 de Junio 2018). *Los bancos en Colombia con mayor morosidad en abril de 2018.* <https://www.dinero.com/empresas/articulo/bancos-en-colombia-con-mayor-tasa-de-morosidad-en-abril-2018/259666>
- El Deber. (28 de Julio de 2017). *La cartera de créditos crece un 14%, según comunicado.*[https://eldeber.com.bo/121395\\_la-cartera-de-creditos-crece-un-14-segun-comunicado](https://eldeber.com.bo/121395_la-cartera-de-creditos-crece-un-14-segun-comunicado)
- Expreso. (15 de Enero de 2019). *Cajas Municipales de Piura registran un 11,1% de morosidad en el 2018.* <https://www.expreso.com.pe/economia/cajas-municipales-de-piura-registran-un-111-de-morosidad-en-el-2018/>
- Gárate, J. (2017).*Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016.* [tesis de grado académico, Universidad Cesar Vallejo].Repositorio UCV. <https://core.ac.uk/download/pdf/225610151.pdf>
- Gestión. (21 de Agosto de 2017).*Financiera Efectiva reprogramó 8,000 créditos en zonas golpeadas por Niño Costero.* <https://gestion.pe/economia/empresas/financiera-efectiva-reprogramo-8-000-creditos-zonas-golpeadas-nino-costero-142046-noticia/>
- Grant, O. (05 de April de 2019). *Study Reveals How Late Payments Affect Small Business.* <https://www.lendio.com/news/finance-economics/study-late-payments/>
- Guillén, J. (2001). *Concurso De Investigación Para Jóvenes Economistas 2001-2002.Morosidad crediticia y tamaño : Un análisis de la crisis.*

<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2001/Documento-Trabajo-05-2001.pdf>

Heredia, F y Torres, H. (07 de noviembre de 2018). *Gestión De La Morosidad Para Mejorar La Rentabilidad De La Caja De Ahorro Y Crédito De Jose Leonardo Ortiz* – 2018

<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/download/1067/909/>

Hernandez, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (Vol. (6.a ed.)). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Institute of Cooperative Finanzas (CFI). (2019). *What is a Guarantee?*  
<https://corporatefinanceinstitute.com/resources/knowledge/finance/guarantee/>

Khotari.C. (2004). *research methogology methodos and techniques secon revise edition*. New Age International (P) Ltd. Obtenido de <https://www.modares.ac.ir/uploads/Agr.Oth.Lib.17.pdf>

Kruger, P. (2019). *Clarifying the importance of Credit Management*.  
<https://www.eccreditcontrol.co.nz/locations/wellington-east/clarifying-the-importance-of-credit-management/>

Kwaning, J y Asiedu, K. (5 de Octubre 2015). The Credit Policies and Credit Finance Creation Practices by Commercial Banks in Ghana: *Perspectives of Staff and Clients of the Prudential Bank Limited*.  
<http://article.sciencepublishinggroup.com/html/10.11648.j.ijefm.20150305.15.html>

López, J. y Sebastián, A. (2008). *Gestión Bancaria-factores claves en un entorno competitivo*. (3ra ed.).  
<https://www.joaquinlopezpascual.com/documents/27130/32933/cap%C3%A1tulo-12.pdf/547fa16b-9675-4f26-9a40-4a3f2d2c122e>

Lozano, I. (23 de marzo de 2019). *Garantías Preferidas En Microfinanzas*.  
<http://www.elanalista.com/microfinanzas/garantias-preferidas-en-microfinanzas/>

Marzo, C., y Wicijowski, C y Rodríguez, L. (2007). *Prevención Ycura De La Morosidad(Análisis Y Evolución Futura De La Morosidad En España*.  
[https://docplayer.es/1633128-Prevencion-y-cura-de-la-morosidad-analisis-y-evolucion-futura-de-la-morosidad-en-espana.html#show\\_full\\_text](https://docplayer.es/1633128-Prevencion-y-cura-de-la-morosidad-analisis-y-evolucion-futura-de-la-morosidad-en-espana.html#show_full_text)

McMahon, M. (05 de October de 2019). *What is a Credit Portfolio?*  
<https://www.wisegeek.com/what-is-a-credit-portfolio.htm>

Batti, S. (22 de Febrero de 2019). En Arequipa la morosidad de Pymes a entidades financieras llega al 40% El Correo.

<https://diariocorreo.pe/edicion/arequipa/en-arequipa-la-morosidad-de-pymes-entidades-financieras-llega-al-40-872155/>

Morales, C. y Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza: Antecedentes del crédito* (págs. 1-17) Primera Edición Ebook México <https://editorialpatria.com.mx/mobile/pdf/files/9786074383652.pdf>

Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación Diseño y ejecución*. Bogotá-Colombia: Ediciones de la U.

O'Shea, B. (25 de April de 2019). *Can't Pay on Time? Here's How to Minimize the Credit Hit*. Nerdwallet. <https://www.nerdwallet.com/blog/finance/late-bill-payment-reported/>

Ordoñez, R, y Mera, J. (26 de diciembre de 2017). Cartera De Créditos Y Cobranzas Y Su Impacto En La Liquidez Y Rentabilidad De La Empresa Medic&Services S.A. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad-medic&servicessa.html>

Palli, U. (2016). *Análisis De La Gestión Del Riesgo Crediticio Y Su Incidencia En El Nivel De Morosidad De La Caja Municipal De Ahorro Y Credito De Piura Agencia Juliaca Periodo 2013 – 2014* [ título de título, Universidad del Altiplano - Puno]. Repositorio UNAP. [http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1551/Pally\\_Canaza\\_Ubaldo.pdf?sequence=5&isAllowed=y](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1551/Pally_Canaza_Ubaldo.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Pritchard, J. (02 de August de 2019). *What Is Credit?. The Balance*. <https://www.thebalance.com/what-is-credit-315391>

*Pro y Contra*. (4 de mayo de 2017). Crisis Económica Y Morosidad En Loreto. <https://proycontra.com.pe/crisis-economica-y-morosidad-en-loreto/>

Ríos, M. (26 de Septiembre de 2018). ¿Qué tipo de empresas tienen la más alta morosidad en el sistema financiero? *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/mercados/tipo-empresas-alta-morosidad-sistema-financiero-245417-noticia/>

Rogowski, W. (29 de September de 2017). Collegium of Business Administration. [http://kolegia.sgh.waw.pl/pl/KZiF/czasopisma/Journal\\_of\\_Management\\_and\\_Financial\\_Sciences\\_JMFS/Documents/Waldemar\\_Rogowski\\_JMFS\\_29.pdf](http://kolegia.sgh.waw.pl/pl/KZiF/czasopisma/Journal_of_Management_and_Financial_Sciences_JMFS/Documents/Waldemar_Rogowski_JMFS_29.pdf)

Superintendencia de Banca, Seguros y Administración de Fondo de Pensiones . (2008). *Resolución N°11356 - 2008*. [http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pfrpv\\_normatividad/20160719\\_Res-11356-2008.pdf](http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pfrpv_normatividad/20160719_Res-11356-2008.pdf)

Superintendencia de Banca y Seguros y Administración de Fondo de Pensiones. (2015). *Glosario De Términos E Indicadores Financieros*. <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>

- Vidal, S. (Junio de 2017). La Morosidad Y La Rentabilidad De Los Bancos En Chile [tesis de título, Universidad Técnica Federico Santa María Departamento De Industrias Valparaíso – Chile]. Repositorio Institucional USM.<https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23660/3560900257366UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villalobos, K. (2018). Comportamiento de la morosidad en los créditos de consumo, otorgados en la Sucursal del Banco De Costa Rica ubicada en el Distrito Primero del Cantón Central de la Provincia De Puntarenas desde el año 2015 hasta el año 2017 [tesis de licenciatura, Universidad Técnica Nacional Sede Pacifico]. Repositorio Institucional UTN. <http://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/123456789/207/COMPORTAMIENTO%20DE%20MOROSIDAD%20CREDITICIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Молодой, Y. (2016). *Importance of credit portfolio and credit risk management in banking system.*(Vols. No. 3. - S. 598-600.). Rusia: Young Scientist. <https://moluch.ru/archive/107/25566/>

**ANEXOS**

## Matriz de Operacionalización de variables.

### Variable Independiente

Variable Independiente	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Morosidad	Según Marzo y Wicijowski, (2007) definen que se encuentra en mora aquel cliente que su obligación está atrasada y retarda su cumplimiento de pago de forma consciente	Para medir la variable "Morosidad" se realizó a través de los índices de morosidad y la clasificación según publicación de la SBS para las entidades financieras.	Moroso	Incumplimiento de pago	¿El impago de la deuda de un cliente de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz supone un incumplimiento contundente o tardío de la obligación financiera?	Nominal
			Morosidad en las Instituciones Financieras	Pago atrasado	¿Son efectivas las medidas tomadas por Caja Raíz para contrarrestar los índices de morosidad por deudas con vencimiento superior a 60 días?	
				Eficacia de Cartera créditos	De acuerdo a su experiencia, ¿Cuáles son los factores que determinan el incumplimiento de pago de un cliente?	
			Impacto en las entidades financieras	Indicadores de morosidad	¿Es informado de los indicadores utilizados para medir el índice de morosidad?	
				Deterioro de cartera	¿Reconoce el impacto financiero de la provisión de créditos en la Caja Raíz?	
				Provisiones	¿La Caja Raíz da a conocer a los funcionarios de negocios los objetivos estratégicos para reducir las provisiones de mora?	
			Clasificación SBS	Estudio del impacto	¿Cuán flexibles son las políticas de cobranza de Caja Raíz, agencia Chiclayo?	
				Créditos vencidos < 8 días Normal		
				Créditos vencidos < 30 días		
				Créditos con problemas potenciales CPP		
Créditos vencidos < 60 días Deficiente						
Prevenir morosidad	Créditos vencidos < 90 días Dudoso					
	Créditos Vencidos > 120 días Pérdida					
	Pagar a tiempo		¿De acuerdo a su conocimiento, cuál cree usted que sea el principal motivo para que un cliente no pague su cuota en la fecha establecida?	Nominal		
Verificar	¿Verifican cuidadosamente las deudas de los clientes que mantienen con otras entidades financieras y no financieras, asegurándose de saber exactamente lo que se adeuda?					
	Controlar	¿Consideran como alerta de riesgo, las cantidades excesivas de crédito de un cliente?				

Fuente: Elaboración con datos obtenidos de la página de Superintendencia de Banca y Seguros y AFP y autores como Marzo y Wicijowski

### Variable Dependiente

Variable Dependiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Cartera de Créditos	De acuerdo a Ciaran, (2019) las carteras de créditos son activos debido a los ingresos recurrentes que generan los pagos del crédito.	Para medir la variable "Cartera de Créditos" se calculó con los tipos de créditos y según su situación, tal como lo establece la SBS	Créditos	Otorgamiento de crédito	Según su experiencia, ¿Qué tipo de crédito otorga con mayor frecuencia la Caja Raíz?	Nominal
				Capacidad de endeudamiento	¿Cree usted que la evaluación del historial crediticio de un cliente es determinante para decidir el otorgamiento de un crédito?	
			Gestión de Crédito	Políticas de Créditos	¿Cree usted, que para el otorgamiento del préstamo es más relevante la información cualitativa que cuantitativa?	
				Proceso	¿Cree usted, que se debería implementar políticas de gestión de créditos para mejorar los indicadores de morosidad? ¿Observa usted que los funcionarios de créditos conocen y cumplen los procesos de otorgamiento de créditos?	
			Riesgo de Crédito	Pérdida	¿Considera que en cada crédito colocado se miden todos los riesgos asociados?	
				Garantías	¿Considera usted, que solicitar garantía simple y/o preferida a los clientes asegure el reembolso de los montos prestados?	
			Tipos de créditos	Créditos a empresas pequeñas Créditos a microempresas Créditos de consumo no revolving Créditos hipotecarios para vivienda		
Según su situación	Créditos Vigentes Créditos Refinanciados Créditos Vencidos Créditos en Cobranza Judicial		Razón			
Provisiones de Cartera	Provisiones	¿Conoce con exactitud que es una provisión de crédito y cómo se aplica para cada categoría de crédito?	Nominal			
	Exposición	¿Cuál es la categoría de créditos que mayor provisiona la Caja Raíz? ¿De acuerdo a su experiencia, los clientes toman conciencia del impacto que genera a la Caja Raíz, el impago de sus cuotas en las fechas establecidas?				

Fuente: Elaboración con datos obtenidos de la página de Superintendencia de Banca y Seguros y AFP y autores como Ciaran.



## Instrumentos de recolección de datos.

### CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE MOROSIDAD EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO RAÍZ

Estimado Sr. Sra.

Solicitamos su apoyo para recopilar información que servirá para la elaboración de nuestro proyecto de tesis denominada: “La morosidad y el impacto en la cartera de créditos de la caja rural de ahorro y crédito raíz Chiclayo” a ser presentada ante la Universidad Cesar Vallejo. La información que nos brinde tiene carácter reservado.

¡Gracias anticipadas por su amable colaboración!

#### CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LAS CAUSA DE LA MOROSIDAD:

1. ¿El impago de la deuda de un cliente de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz supone un incumplimiento contundente o tardío de la obligación financiera?
  - a) Contundente
  - b) Tardío menor a 60 días
  - c) Tardío menor a 120 días
  - d) Tardío menor a 360 días
  - e) Tardío mayor a 360 días
  
2. ¿Son efectivas las medidas tomadas por el área de cobranzas de la Caja Raíz para contrarrestar los índices de morosidad por deudas con vencimiento superior a 60 días?
  - a) Sí
  - b) No

De ser negativa la respuesta, que sugiere

---

---

---

3. De acuerdo a su experiencia, ¿Cuáles son los factores que determinan el incumplimiento de pago de un cliente?
  - a) Sobreendeudamiento
  - b) Situación económica
  - c) Créditos para terceros

- d) Desfase de ingresos
- e) Fallecimiento de un familiar

4. ¿Es informado de los indicadores utilizados para medir el índice de morosidad?

- a) Sí
- b) No

De ser afirmativa la respuesta, explique.

---

---

---

5. ¿Reconoce el impacto financiero de la provisión de créditos en la Caja Raíz?

- a) Sí
- b) No

De ser afirmativa la respuesta, explique.

---

---

---

6. ¿La Caja Raíz, agencia Chiclayo da a conocer a los funcionarios de negocios los objetivos estratégicos para reducir las provisiones de mora?

- a) Sí
- b) No

De ser afirmativa la respuesta, explique

---

---

---

7. ¿Cuán flexibles son las políticas de cobranza de Caja Raíz, agencia Chiclayo?

- a) Muy flexibles
- b) Flexibles
- c) Accesibles
- d) Complejas
- e) Desconoce

8. ¿De acuerdo a su conocimiento, cuál cree usted que sea el principal motivo

para que un cliente no pague su cuota en la fecha establecida?

- a) Desastres naturales
- b) Falta de cultura de pago
- c) Falta de agentes para pagar en su localidad
- d) Enfermedad
- e) Quedar sin trabajo

9. ¿Verifican cuidadosamente las deudas de los clientes que mantienen con otras entidades financieras y no financieras, asegurándose de saber exactamente lo que se adeuda?

- a) Detalladamente sin considerar otras deudas no financieras
- b) Sólo lo que cliente manifiesta adeudar
- c) Sólo el reporte otorgado por la SBS
- d) De acuerdo al reglamento de créditos
- e) Desconoce

10. ¿Consideran como alerta de riesgo, las cantidades excesivas de crédito de un cliente?

- a) Sí
- b) No

De ser negativa la respuesta, explique

---

---

---

## CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CARTERA DE CRÉDITOS EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO RAÍZ

Estimado Sr. Sra.

Solicitamos su apoyo para recopilar información que servirá para la elaboración de nuestro proyecto de tesis denominada: “La morosidad y el impacto en la cartera de créditos de la caja rural de ahorro y crédito raíz Chiclayo” a ser presentada ante la Universidad Cesar Vallejo. La información que nos brinde tiene carácter reservado.

¡Gracias anticipadas por su amable colaboración!

### CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA CALIDAD DE CARTERA DE CRÉDITOS:

1. Según su experiencia, ¿Qué tipo de crédito otorga con mayor frecuencia la Caja Raíz?
  - a) Consumo
  - b) Microempresa
  - c) Pequeña Empresa
  - d) Mediana Empresa
  - e) Hipotecarios

2. ¿Cree usted que la evaluación del historial crediticio de un cliente es determinante para decidir el otorgamiento de un crédito?

- a) Sí
- b) No

De ser afirmativa la respuesta, explique.

---

---

---

3. ¿Cree usted, que para el otorgamiento del préstamo es más relevante la información cualitativa que cuantitativa?

- a) Sí
- b) No

De ser afirmativa la respuesta, explique.

---

---

---

4. ¿Cree usted, que se debería implementar políticas de gestión de créditos para mejorar los indicadores de morosidad?

- a) Sí
- b) No

De ser afirmativa la respuesta, explique.

---

---

---

5. ¿Observa usted que los funcionarios de créditos conocen y cumplen los procesos de otorgamiento de créditos?

- a) Sí
- b) No

De ser negativa la respuesta, explique cuál es el proceso que excluyen.

---

---

---

6. ¿Considera que en cada crédito colocado se miden todos los riesgos asociados?

- a) Sí
- b) No

7. ¿Considera usted, que solicitar garantía simple y/o preferida a los clientes asegure el reembolso de los montos prestados?

- a) Sí
- b) No

De ser negativa la respuesta, sustente su respuesta.

---

---

---

8. ¿Conoce con exactitud que es una provisión de crédito y cómo se aplica para cada categoría de crédito?

- a) Sí
- b) No

De ser negativa la respuesta, sustente su respuesta.

---

---

---

9. ¿Cuál es la categoría de créditos que mayor provisiona la Caja Raíz?
- a) Cliente con problemas potenciales
  - b) Deficiente
  - c) Dudoso
  - d) Pérdida
  - e) Desconoce
10. ¿De acuerdo a su experiencia, los clientes toman conciencia del impacto que genera a la Caja Raíz, el impago de sus cuotas en las fechas establecidas?
- a) Sí
  - b) No

---

---

---

## Confiabilidad de los instrumentos.

### Validación de instrumentos SPSS

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	95.2
	Excluido	1	4.8
	Total	21	100.0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.946	.961	18

## Validez de los instrumentos.

Experto 1: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide morosidad.

N°	Dimensiones/ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Moroso</b>							
1	¿El impago de la deuda de un cliente de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz supone un incumplimiento contundente o tardío de la obligación financiera?	X		X		X		
2	¿Son efectivas las medidas que opta la Caja Raíz cuando un cliente incurre en el incumplimiento del pago pasando los 60 días de atraso?	X		X			X	¿Son efectivas las medidas tomadas por Caja Raíz para contrarrestar los índices de morosidad por deudas con vencimiento superior a 60 días?
	<b>Dimensión 2: Morosidad en las Instituciones Financieras</b>							
3	¿Tiene conocimiento de cómo impacta una provisión de créditos en la Caja Raíz?	X		X			X	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Reconoce el impacto financiero de la provisión de créditos en la Caja Raíz?</li> <li>Debe ir en la dimensión 3.</li> </ul>
4	¿Recibe información de cómo se mide los índices de morosidad?	X		X		X		¿Es informado de los indicadores utilizados para medir el índice de morosidad?
	<b>Dimensión 3: impacto en las Instituciones Financieras</b>							
5	¿De acuerdo a su experiencia, cuáles son los factores que determinan el incumplimiento de pago de un cliente?	X		X		X		Debe ir en la dimensión 2.
6	¿La Caja Raíz da a conocer a los funcionarios de negocios los objetivos estratégicos para reducir las provisiones de mora?	X		X		X		
7	¿Cómo son las políticas de cobranza de créditos de la Caja Raíz, agencia Chiclayo?	X		X			X	¿Cuán flexibles son las políticas de cobranza de Caja Raíz, agencia Chiclayo?
	<b>Dimensión 3: Prevención</b>							
8	¿De acuerdo a su conocimiento, cuál cree usted que sea el principal motivo para que un cliente no pague su cuota en la fecha establecida?	X		X		X		
9	¿Verifican cuidadosamente las deudas de los clientes que mantienen con otras entidades financieras y no financieras, asegurándose de saber exactamente lo que se adeuda?	X		X		X		
10	¿Consideran como alerta de riesgo, las cantidades excesivas de crédito de un cliente?	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

---

Opinión de la aplicación:      Aplicable ( )      Aplicable después de corregir (X)      No aplicable ( )

30 de abril de 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Tuesta Vásquez Alexandra JazminDNI:70506527

Especialidad del evaluador: C.P.C., Maestría en Administración y Dirección de empresas



---

C.P.C. Alexandra Jazmín Tuesta Vásquez

Mat. 02 - 6853

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**3Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Cartera de créditos

N°	Dimensiones/Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Créditos</b>							
1	¿De acuerdo a su experiencia, cuál es el crédito que mayor brinda la Caja Raíz?	X		X			X	Según su experiencia, ¿qué tipo de crédito otorga con mayor frecuencia la Caja Raíz?
2	¿Considera usted, que el historial crediticio de los clientes ayuda a estar al tanto de cómo han manejado sus ingresos en el pasado y decidir si se les otorgar el crédito?	X		X			X	¿Cree usted que la evaluación del historial crediticio de un cliente debe darse antes de decidir el otorgamiento de un crédito?
	<b>Dimensión 2: Gestión de Crédito</b>							
3	¿Cree usted que para el otorgamiento del préstamo es más relevante la información cualitativa que cuantitativa?	X		X		X		
4	¿Cree usted que se debería implementar políticas de gestión de créditos para mejorar los indicadores de morosidad?	X		X		X		
5	¿De acuerdo a su experiencia, cree usted que los funcionarios de créditos cumplen con todos los procesos de evaluación para el otorgamiento de crédito?	X		X			X	¿Observa usted que los funcionarios de créditos conocen y cumplen los procesos de otorgamiento de créditos?
	<b>Dimensión 3: Riesgo de crédito</b>							
6	¿De acuerdo a su experiencia, cree usted que los créditos colocados a fin de mes no se miden exhaustivamente los riesgos de créditos?	X		X			X	¿Considera que en cada crédito colocado se miden todos los riesgos asociados?
7	¿Considera usted, que solicitar garantía simple y/o preferida a los clientes asegure el reembolso de los montos prestados?	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Provisiones de Cartera</b>							
8	¿Cuál es la categoría de créditos que mayor provisiona la Caja Raíz?	X		X		X		
9	¿De acuerdo a su experiencia, los clientes toman conciencia del impacto que genera a la Caja Raíz, el impago de sus cuotas en las fechas establecidas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

Opinión de la aplicación:      Aplicable ( )      Aplicable después de corregir (X)      No aplicable ( )

30 de abril de 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Tuesta Vásquez Alexandra Jazmín DNI: 70506527

Especialidad del evaluador: C.P.C., Maestría en Administración y Dirección de empresas



---

C.P.C. Alexandra Jazmín Tuesta Vásquez

Mat. 02 - 6853

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**3Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

## Experto 2: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide morosidad.

N°	Dimensiones/ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Moroso</b>							
1	¿El impago de la deuda de un cliente de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz supone un incumplimiento contundente o tardío de la obligación financiera?	X		X			X	Para tener una respuesta contundente considerar una alternativa mayor a 360 días
2	¿Son efectivas las medidas que opta la Caja Raíz cuando un cliente incurre en el incumplimiento de pago pasando los 60 días de atraso?	X		X			X	Debe especificar a qué área va dirigida, analistas, cobranza.
	<b>Dimensión 2: Morosidad en las Instituciones Financieras</b>							
3	¿Tiene conocimiento de cómo impacta una provisión de créditos en la Caja Raíz?	X		X		X		¿Las provisiones de créditos impactan en utilidades de la Caja Raíz?
4	¿Recibe información de cómo se mide los índices de morosidad?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: impacto en las Instituciones Financieras</b>							
5	¿De acuerdo a su experiencia, cuáles son los factores que determina el incumplimiento de pago de un cliente?	X		X		X		
6	¿La Caja Raíz da a conocer a los funcionarios de negocios los objetivos estratégicos para reducir las provisiones de mora?	X		X		X		
7	¿Cómo son las políticas de cobranza de créditos de la Caja Raíz, agencia Chiclayo?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: prevención</b>							
8	¿De acuerdo a su conocimiento, cuál cree usted que sea el principal motivo para que un cliente no pague su cuota en la fecha establecida?	X		X		X		
9	¿Verifican cuidadosamente las deudas del que mantienen con otras entidades financieras y no financieras, asegurándose de saber exactamente lo que se adeuda?	X		X			X	Especificar a quién verificarán las deudas
10	¿Consideran como alerta de riesgo, las cantidades excesivas de crédito de un cliente?	X		X		X		

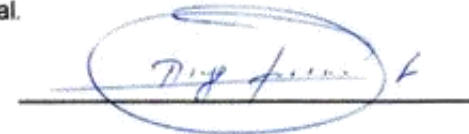
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia para aplicarlo; pero considerar las preguntas en sugerencias

Opinión de la aplicación:      Aplicable ( X )    Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

01 de mayo del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mtr. CPC. Diego isidro Ferré López.      DNI:16551969

Especialidad del evaluador: Maestro en Administración con Mención en Gerencia Empresarial.



Mtr. CPC. Diego Isidro Ferré López  
Mat. 04-1423  
DNI: 16551969

1**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Cartera de créditos

N	Dimensiones/Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Créditos</b>							
1	¿De acuerdo a su experiencia, cuál es el crédito que mayor brinda la Caja Raíz?	X		X		X		
2	¿Considera usted, que el historial crediticio de los clientes ayuda a estar al tanto de cómo ha manejado sus ingresos en el pasado y decidir si se les otorgar el crédito?	X		X		X		Corregir otorgar por otorga.
	<b>Dimensión 2: Gestión de Crédito</b>							
3	¿Cree usted, que para el otorgamiento del préstamo es más relevante la información cualitativa que cuantitativa?	X		X		X		
4	¿Cree usted, que se debería implementar políticas de gestión de créditos para mejorar los indicadores de morosidad?	X		X		X		
5	¿De acuerdo a su experiencia, cree usted que los funcionarios de créditos cumplen con todos los procesos de evaluación para el otorgamiento de crédito?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Riesgo de crédito</b>							
6	¿De acuerdo a su experiencia, cree usted que los créditos colocados a fin de mes no se miden exhaustivamente los riesgos de créditos?	X		X		X		
7	¿Considera usted, que solicitar garantía simple y/o preferida a los clientes asegure el reembolso de los montos prestados?	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Provisiones de Cartera</b>							
8	¿Conoce con exactitud que es una provisión de crédito y cómo se aplica para cada categoría de crédito?	X		X			X	
9	¿Cuál es la categoría de créditos que mayor provisiona la Caja Raíz?	X		X		X		¿Para el otorgamiento de crédito en qué categoría estar el cliente?
10	¿De acuerdo a su experiencia, los clientes toman conciencia del impacto que genera a la Caja Raíz, el impago de sus cuotas en las fechas establecidas?	X		X		X		


Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia para aplicarlo; pero considerar las preguntas en sugerencias

Opinión de la aplicación:      Aplicable ( X )    Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

01 de mayo del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mtr. CPC. Diego isidro Ferré López.      DNI:16551969

Especialidad del evaluador: Maestro en Administración con Mención en Gerencia Empresarial.



Mtr. CPC. Diego Isidro Ferré López  
Mat. 04-1423  
DNI: 16551969

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**3Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## Carta de autorización.



### CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo Nicolás Antonio Bances Valdivieso, identificado con DNI N.º.17614349, en calidad de administrador de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A. de la agencia Chiclayo, autorizo al Sr. Elmer Sixto Ortiz Granados y Sr(ita)Cintya Katerin Olivera Alarcón estudiantes del IX ciclo de la carrera Profesional de Contabilidad en la universidad César Vallejo (filial Chiclayo) para que utilice datos e información de mi representado para fines exclusivos de elaboración de la investigación titulada "Morosidad y el impacto en la cartera de créditos de la Caja Rural de Ahorro y Créditos Raíz, Chiclayo" el mismo que se viene desarrollando para la obtención del título profesional en dicho centro de estudios. Cabe señalar que la citada autorización comprende la divulgación y comunicación pública del trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la UCV.

Chiclayo, 30 de Noviembre del 2019



NICOLÁS ANTONIO BANCES VALDIVIESO  
ADMINISTRADOR

Nicolás Antonio Bances Valdivieso

ADMINISTRADOR

DNI: 17614349



## Estados Financieros 2018 – 2019

### Análisis Horizontal del Estado de Resultados de Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz Al 31 de Diciembre del 2019 (En Miles de Soles)

	2 018	2 019	Análisis Horizontal	
			V. Absoluto	V. Relativo
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>176 382</b>	<b>160 230</b>	<b>( 16 153)</b>	<b>-10.08%</b>
Disponible	2 065	2 085	20	0.95%
Inversiones	222	308	86	27.89%
Créditos Directos	173 688	156 335	( 17 353)	-11.10%
Diferencia de Cambio	407	1 501	1 095	72.92%
			-	
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>50 531</b>	<b>44 253</b>	<b>( 6 277)</b>	<b>-14.18%</b>
Obligaciones con el Público	25 527	27 563	2 036	7.39%
Depósitos del Sistema Financiero y Organismos F. Internacio	1 296	996	( 300)	-30.09%
Adeudos y Obligaciones Financieras	22 025	13 617	( 8 408)	-61.75%
Pérdida por Valorización de Inversiones	-	2	2	100.00%
Primas al Fondo de Seguro de Depósitos	1 682	2 075	393	18.93%
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	<b>125 852</b>	<b>115 976</b>	<b>( 9 876)</b>	<b>-8.52%</b>
<b>PROVISIONES PARA CRÉDITOS DIRECTOS</b>	<b>27 561</b>	<b>22 002</b>	<b>( 5 559)</b>	<b>-25.26%</b>
			-	
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	<b>98 291</b>	<b>93 974</b>	<b>( 4 317)</b>	<b>-4.59%</b>
			-	
<b>INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>7 095</b>	<b>11 805</b>	<b>4 710</b>	<b>39.90%</b>
Créditos Indirectos	2 550	6 435	3 885	60.38%
Ingresos Diversos	4 546	5 370	825	15.36%
<b>GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>897</b>	<b>1 004</b>	<b>107</b>	<b>10.65%</b>
Gastos Diversos	897	1 004	107	10.65%
			-	
<b>UTILIDAD (PÉRDIDA) POR VENTA DE CARTERA CREDIT</b>	<b>757</b>	<b>30</b>	<b>( 727)</b>	<b>-2431.47%</b>
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>105 247</b>	<b>104 806</b>	<b>( 441)</b>	<b>-0.42%</b>
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>85 168</b>	<b>86 792</b>	<b>1 624</b>	<b>1.87%</b>
Personal	52 838	53 594	756	1.41%
Directorio	2 000	1 670	( 329)	-19.70%
Servicios Recibidos de Terceros	29 450	30 623	1 174	3.83%
Impuestos y Contribuciones	881	905	24	2.64%
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>	<b>20 078</b>	<b>18 013</b>	<b>( 2 065)</b>	<b>-11.46%</b>
<b>PROVISIONES, DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN</b>	<b>6 646</b>	<b>12 119</b>	<b>5 474</b>	<b>45.16%</b>
Provisiones para Créditos Indirectos	216	59	( 158)	-269.06%
Provisiones por Pérdida por Deterioro de Inversiones	-	-	-	
Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar	693	376	( 318)	-84.50%
Provisiones para Bienes Realizados, Recidos en Pago y Adj	111	6 506	6 395	98.29%
Otras Provisiones	21	220	199	90.66%
Depreciación	3 877	3 570	( 307)	-8.61%
Amortización	1 727	1 389	( 338)	-24.36%
<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>	<b>( 4 421)</b>	<b>( 5 433)</b>	<b>( 1 012)</b>	<b>18.63%</b>
<b>RESULTADO ANTES DEL IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>9 012</b>	<b>461</b>	<b>( 8 551)</b>	<b>-1855.31%</b>
IMPUESTO A LA RENTA	4 694	450	( 4 244)	-942.81%
<b>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>	<b>4 318</b>	<b>11</b>	<b>( 4 307)</b>	<b>-39960.61%</b>

Fuente de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, obtenido de [https://www.sbs.gob.pe/app/stats\\_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=4#](https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=4#)

## Reporte de Estados Financieros de la Agencia Chiclayo.

<b>ESTADO DE RESULTADOS - AGENCIA CHICLAYO</b>			
<b>(En miles de Nuevos Soles)</b>			
	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>INGRESO FINANCIERO</b>	<b>6877</b>	<b>7079</b>	<b>7385</b>
Intereses por Disponibles	73	80	101
Intereses y Comisiones por Cartera de Créditos	<b>6804</b>	<b>6999</b>	<b>7284</b>
Interés Compensatorio Cartera Vigente	6717	6958	7225
Intereses y Comisiones por Cartera Refinanciada	42	63	81
Interés Compensatorio Cartera Vencida	42	31	51
Interés Compensatorio Cartera Judicial	3	0	0
Ganancia/Perdida por Financiamiento entre Agencias	0	-53	-74
Otros Ingresos	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Diferencia de cambio		<b>0</b>	
<b>GASTO FINANCIERO</b>	<b>2071</b>	<b>1876</b>	<b>1897</b>
Gasto Neto por Servicio Financiero	2039	1820	1820
Gasto Financiero por Adeudados	1287	940	796
Gasto Financiero por Depósitos	752	880	1024
Prima para fondos de Seguro de Depósito/ Intereses por depósito en empresas	32	56	77
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	<b>4806</b>	<b>5203</b>	<b>5488</b>
<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>	<b>2861</b>	<b>2617</b>	<b>2840</b>
<b>GASTOS DE PERSONAL</b>	<b>2064</b>	<b>1788</b>	<b>2016</b>
Sueldos	914	787	816
E.P.S	28	24	22
Gratificaciones Extraordinaria	5	8	0
Subsidios	1	0	7
Asig. Familiar	19	21	21
Bonificación	8	16	19
Participación de los Trabajadores	6	1	23
Incentivos	437	331	426
Premios	0	0	0
Asig. Transporte	82	70	67
Essalud	107	91	103
Prov. CTS	164	112	131
Prov. Vacaciones	82	103	125
Prov. Gratificaciones	190	192	219
<b>Otros Gastos del Personal</b>	<b>20</b>	<b>31</b>	<b>38</b>
<b>GASTOS DE DIRECTORIO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>GASTOS POR SERVICIOS DE TERCEROS</b>	<b>789</b>	<b>807</b>	<b>789</b>
Transporte	9	17	21
Reparación y Mantenimiento	59	44	44
Vigilancia y Protección	15	47	46
Trabajos Eventuales	0	1	2
Publicidad	16	14	19
Energía y agua	37	27	31
Comunicaciones	27	29	23

Honorarios Profesionales	30	2	5
Seguros	46	45	36
Alquileres	325	356	391
Suministros Diversos	53	41	38
Gastos Notariales y de Registros	0	3	1
Gastos Judiciales	61	60	40
Limpieza	26	30	30
Procesamiento	33	28	26
Gastos de viaje	16	11	3
Transferencias Electrónicas	29	22	20
Otros Gastos de Terceros	10	32	12
<b>GASTOS POR IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	<b>35</b>
<b>Ingresos por Servicios Financieros</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Gastos Por Servicios Financieros</b>	<b>78</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Comisión por Recaudación</b>	<b>76</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
BBVA	3	0	0
B. Nación	38	0	0
Banco de crédito	29	0	0
Scotiabank	6	0	0
<b>Comisiones al Desembolso</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>RESULTADO PRE-OPERATIVO</b>	<b>1866</b>	<b>2586</b>	<b>2648</b>
<b>PROVISIONES Y DEPRECIACIÓN</b>	<b>472</b>	<b>568</b>	<b>766</b>
<b>Provisiones</b>	<b>368</b>	<b>482</b>	<b>658</b>
Prov. por colocaciones	407	520	742
Ingresos por Cartera Castigada	39	38	83
Depreciación y Amortización	105	87	108
<b>RESULTADO OPERATIVO</b>	<b>1393</b>	<b>1309</b>	<b>1883</b>
<b>Otros Ingresos y Gastos Neto</b>	<b>-16</b>	<b>-36</b>	<b>-72</b>
<b>IITF</b>			
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>1393</b>	<b>1309</b>	<b>1883</b>
<b>Distribución Legal de la Renta Neta</b>			
<b>Impuesto a la Renta</b>			
<b>Activo Diferido</b>			
<b>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>	<b>1393</b>	<b>1309</b>	<b>1883</b>

Fuente: Información financiera de la agencia Chiclayo de los tres últimos años, otorgado por el administrador de la misma agencia.

## Correo de Reporte de Estados Financieros - Agencia Chiclayo.

RV: Estado de Resultado CHICLAYO - Noviembre 19

**Asunto:** RV: Estado de Resultado CHICLAYO - Noviembre 19  
**De:** "Edgardo Lobato Delgado" <[redacted]>  
**Fecha:** 27/05/2020 9:28  
**Para:** "Elmer Sixto Ortiz Granados" <[redacted]>

Tiene toda la información que necesitas, desplegar hacia abajo encuentras la distribución de cartera por producto

EDGARDO LOBATO DELGADO  
Gerente Regional ( e )  
Norte I - Chiclayo

[redacted]  
[redacted]  
[redacted]  
[www.gazperu.com.pe](http://www.gazperu.com.pe)

-----Mensaje original-----

De: Medina Ames Diego Alexander <[redacted].com>  
Enviado el: viernes, 27 de diciembre de 2019 20:37  
Para: [redacted]  
CC: g [redacted]

Asunto: Estado de Resultado CHICLAYO - Noviembre 19

Estimados:

Se adjuntan los Estados de Resultados de la Agencia Chiclayo.

Esperamos que sea de utilidad para su gestión.

Cualquier consulta adicional, estamos a vuestra disposición.

Saludos Cordiales,

Descripción: [cid:image001.jpg@01D0DF61.A629BF80](#)

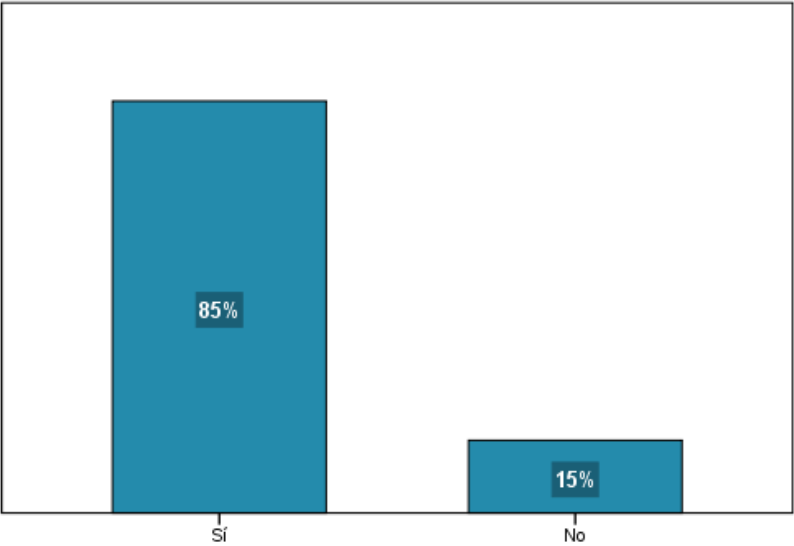
[redacted]  
Analista de Control Presupuestal y Costos  
Unidad de Planeamiento y Control de Gestión  
Los Cisnes 222, San Isidro

[redacted]  
[redacted]  
[redacted]

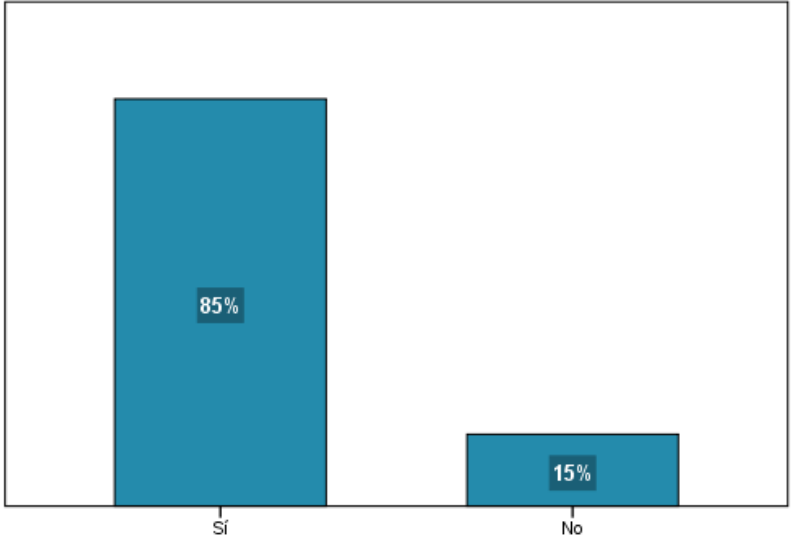
image001.jpg

# Resultados de las encuestas realizadas utilizando el programa SPSS

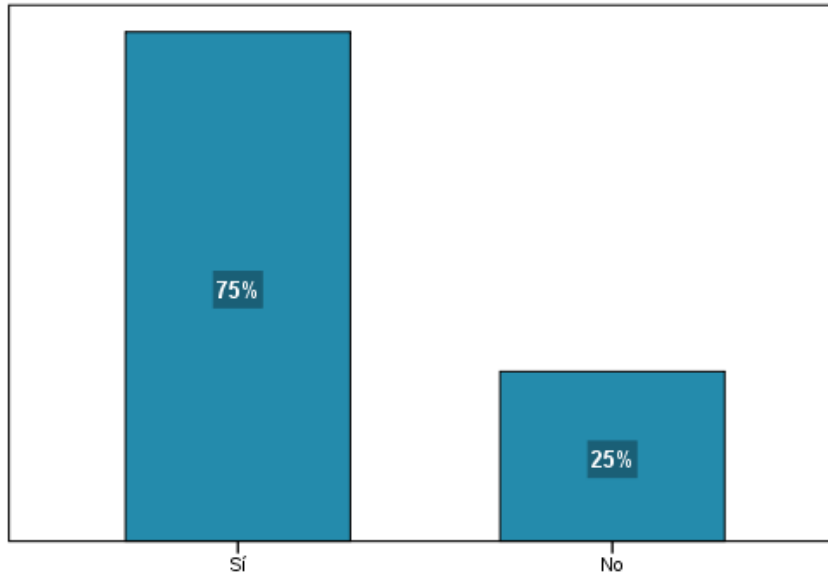
¿Es informado de los indicadores utilizados para medir el índice de morosidad?



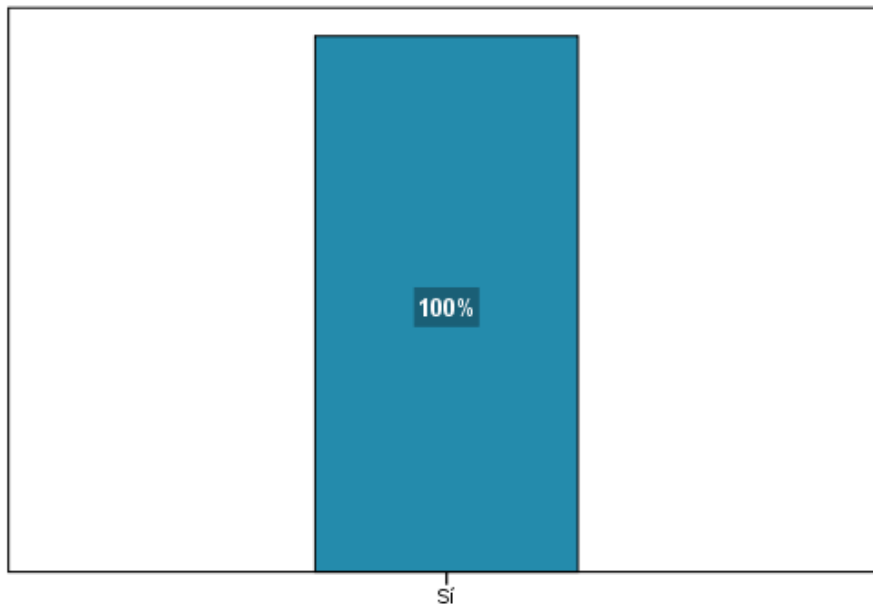
¿Es informado de los indicadores utilizados para medir el índice de morosidad?



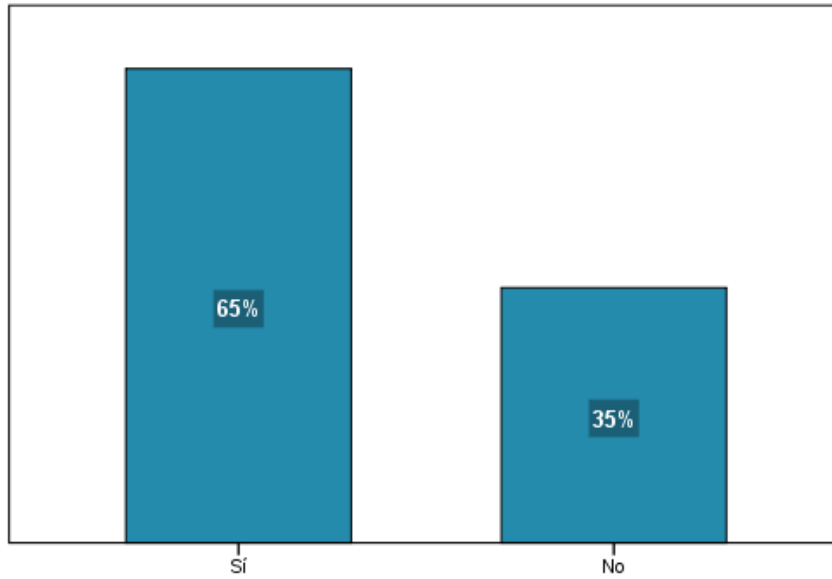
**¿Reconoce el impacto financiero de la provisión de créditos en la Caja Raíz?**



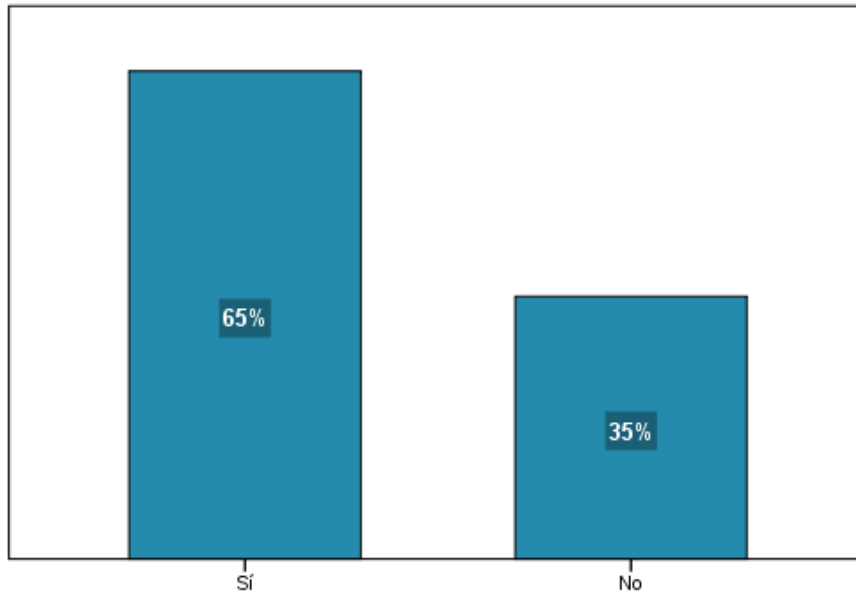
**¿Consideran como alerta de riesgo, las cantidades excesivas de crédito de un cliente?**



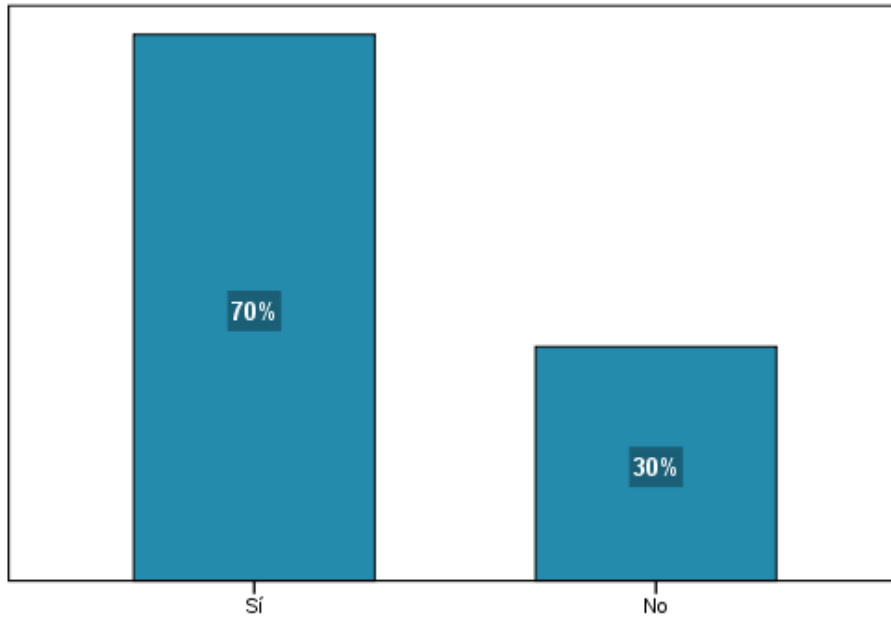
¿Cree usted que la evaluación del historial crediticio de un cliente es determinante para decidir el otorgamiento de un crédito?



¿Observa usted que los funcionarios de créditos conocen y cumplen los procesos de otorgamiento de créditos?



¿Conoce con exactitud que es una provisión de crédito y cómo se aplica para cada categoría de crédito?



¿De acuerdo a su experiencia, los clientes toman conciencia del impacto que genera a la Caja Raíz, el impago de sus cuotas en las fechas establecidas?

