



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**“Riesgo crediticio y la rentabilidad en la caja municipal de ahorro
y crédito de Piura S.A.C., agencia Sechura año 2020”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Br. Fiestas Saba Cesar Armando (ORCID: 0000-0001-6544-898X)

ASESOR:

Mg. Álvarez López Alberto (ORCID: 0000-0003-0806-0123)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta tesis está dedicado a mi padre Fermín que desde el cielo es mi ángel y guía mis pasos, a mi madre Cristina quien estuvo en todo momento dándome su apoyo incondicional, a mi esposa María, a mis hijos César, Carolina y Camila por ser mi motor y motivo, razón de ser día a día, para seguir creciendo profesionalmente, de todo corazón muchas gracias por su apoyo, este logro es para todos ustedes.

Agradecimiento

En este día quiero agradecer en primer lugar a Dios por que sin él no soy nada, por darme la fuerza necesaria para seguir adelante y cumplir mis metas y sueños en la vida, a mis padres Fermín y Cristina que con su amor y trabajo me educaron, a mi esposa María e hijos que supieron entender que papá tenía que estudiar y me apoyaron en todo momento y mi más sincero agradecimiento a mi profesor Mg. Alberto Álvarez por su gran apoyo y guía en este taller de elaboración de Tesis que me permite el día de hoy poder titularme como Contador Público.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.1.1. Tipo de estudio.-.....	9
3.1.2. Nivel de estudio.-.....	9
3.1.3. Diseño de estudio.-.....	9
3.2. Variables y operacionalización.....	10
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	11
3.3.1. Población:.....	11
3.3.2. Muestra:.....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.4.1. La encuesta	12
3.4.2. El Análisis estadístico	12
3.4.3. Instrumentos	12
3.4.4. Validación y confiabilidad	12
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos.....	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN.....	20
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS	33

Índice de tablas

Tabla 1. Prueba de normalidad riesgo crediticio y rentabilidad	14
Tabla 2. Interpretación del coeficiente de Correlación Rho de Spearman	15
Tabla 3. La morosidad determina la falta de puntualidad o retraso en el pago de una cantidad debida generando riesgo crediticio.	43
Tabla 4. La pérdida económica permite reconocer problemas económicos por el no cumplimiento de pago.	44
Tabla 5. Los plazos de créditos determinan una diferencia de lo acordado entre un banco o una entidad financiera a los solicitantes generando un riesgo crediticio.	45
Tabla 6. La falta de demanda de productos ocasiona un desequilibrio de mercado por la ausencia temporal de un bien o servicio generando factores de insolvencia de la empresa.	46
Tabla 7. La falta de crédito por parte de proveedores determina la no adquisición de bienes o servicios por algún financiamiento bancario; lo que puede ocasionar un riesgo crediticio.	47
Tabla 8. El mayor costo de productos puede determinar los factores de insolvencia de una empresa ya que asumiría un costo adicional al precio monetario que se le asigna a un producto o servicio al momento de ofrecerlo a los consumidores.	48
Tabla 9. El mayor pago de intereses moratorios determina que un cliente pueda presentar una situación de atraso debido a que afectaría su capacidad de pago.	49
Tabla 10. La mala calificación en central de riesgos determina el incumplimiento de una obligación bancario y esto puede ocasionar un riesgo crediticio.	50
Tabla 11. El mayor pago de intereses compensatorios determina que un cliente pueda presentar una situación de atraso debido a que afectaría su capacidad de pago.	51
Tabla 12. El servicio de caja es el conjunto de prestaciones que determina que un banco realice una operación en nombre y por cuenta del titular de una cuenta corriente bancaria generándose un Servicio bancario.	52
Tabla 13. La captación de fondos permite la recolección de recursos económicos por parte de una persona u organización originándose de esta forma un servicio bancario.	53
Tabla 14. Riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. agencia Sechura	54
Tabla 15. La Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. agencia Sechura	54
Tabla 16. La Utilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. agencia Sechura	55
Tabla 17. La Inversión de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. agencia Sechura	55
Tabla 18. El no cumplimiento de pago en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. agencia Sechura	56

Tabla 19. El servicio bancario de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. agencia Sechura	56
Tabla 20. El éxito del negocio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. agencia Sechura	57

Índice de figuras

Figura 1. La morosidad determina la falta de puntualidad o retraso en el pago de una cantidad debida generando riesgo crediticio.	43
Figura 2. La pérdida económica permite reconocer problemas económicos por el no cumplimiento de pago.	44
Figura 3. Los plazos de créditos determinan una diferencia de lo acordado entre un banco o una entidad financiera a los solicitantes generando un riesgo crediticio.	45
Figura 4. La falta de demanda de productos ocasiona un desequilibrio de mercado por la ausencia temporal de un bien o servicio generando factores de insolvencia de la empresa.	46
Figura 5. La falta de crédito por parte de proveedores determina la no adquisición de bienes o servicios por algún financiamiento bancario; lo que puede ocasionar un riesgo crediticio.	47
Figura 6. El mayor costo de productos puede determinar los factores de insolvencia de una empresa ya que asumiría un costo adicional al precio monetario que se le asigna a un producto o servicio al momento de ofrecerlo a los consumidores.	48
Figura 7. El mayor pago de intereses moratorios determina que un cliente pueda presentar una situación de atraso debido a que afectaría su capacidad de pago.	49
Figura 8. La mala calificación en central de riesgos determina el incumplimiento de una obligación bancario y esto puede ocasionar un riesgo crediticio.	50
Figura 9. El mayor pago de intereses compensatorios determina que un cliente pueda presentar una situación de atraso debido a que afectaría su capacidad de pago.	51
Figura 10. El servicio de caja es el conjunto de prestaciones que determina que un banco realice una operación en nombre y por cuenta del titular de una cuenta corriente bancaria generándose un Servicio bancario.	52
Figura 11. La captación de fondos permite la recolección de recursos económicos por parte de una persona u organización originándose de esta forma un servicio bancario.	53

Resumen

En nuestra investigación se formuló el siguiente objetivo general que fue analizar de qué manera el riesgo crediticio se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., agencia Sechura año 2020. Para ello se hizo el siguiente planteamiento del problema. ¿De qué manera el riesgo crediticio se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C, agencia Sechura año 2020?, la metodología se basó en un estudio tipo descriptivo - correlacional, diseño no experimental. Teniendo como población y muestra a 32 colaboradores que laboran en la institución, utilizando el instrumento del cuestionario y la técnica de la encuesta. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se determinó que el riesgo crediticio se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C, agencia Sechura, ya que el riesgo crediticio se manifiesta cuando existe el no cumplimiento de la obligación por parte de una institución o persona que asume un servicio bancario, ya sea por factores de insolvencia propias o ajenas que lo lleven a una situación de atraso, ocasionando una alteración en la rentabilidad de la institución.

Palabras claves: Riesgo, rentabilidad, utilidad, inversión, servicio.

Abstract

In our research, the following general objective was formulated, which was to analyze how the credit risk is related to the profitability of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura SAC, Sechura agency in 2020. For this, the following statement of the problem was made. How is credit risk related to the profitability of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C, Sechura agency in 2020? .The methodology was based on a descriptive-correlational study, non-experimental design. Taking as population and sample 32 collaborators who work in the institution, using the questionnaire instrument and the survey technique. Taking into account the results obtained, it was determined that the credit risk is related to the profitability of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura SAC, Sechura agency, since the credit risk is manifested when there is non-fulfillment of the obligation or person who assumes a banking service, either due to insolvency factors of their own or others that lead to a situation of delay, causing an alteration in the profitability of the institution.

Keywords: Risk, profitability, profit, investment, service.

I. INTRODUCCIÓN

El rubro micro financiero del Perú ha sido calificado durante muchos años como uno de los más importantes en todo el mundo. En ese rubro se encontró a las cajas municipales que son aquellas instituciones que forman parte del sistema de las microfinanzas y de todo el sistema bancario del Perú.

Dentro de ese grupo de cajas municipales quien sobresalió con el transcurrir de los años fue la Caja Piura, donde se reunieron, la experiencia empresarial con una efectiva regulación, generando una historia lleno de éxitos que se refleja en su crecimiento a nivel nacional. La Caja Piura nació como una institución que se enfocó en las poblaciones de bajos recursos y les inyectó liquidez a sus negocios con la finalidad de que duren en el tiempo, asimismo ayudó a este grupo de familias a que tuvieran una mejor calidad de vida, es aquí donde sobresalió el liderazgo de la Caja Piura.

La agencia Sechura es aquella que viene formando parte de las 190 agencias que hay a nivel nacional de la Caja Piura, siendo una de las pioneras y más importante debido a su buen margen de rentabilidad en los últimos tres años, manteniéndose en el top 10 de las más rentables a nivel nacional; además estuvo trabajando teniendo en cuenta la necesidad de créditos de sus clientes, en su mayoría del rubro comercial, pesquero, agrícola, transporte, turismo y otros.

La investigación se originó debido a que en el mercado financiero en donde se encontró la Caja Piura, agencia Sechura, fue afectado por el problema nacional y mundial de la pandemia del Covid-19, ya que se debilitaron muchos negocios comerciales y principalmente de las microempresas, tuvieron que cerrar en quincena del mes de Marzo del año 2020, ocasionando que nuestra institución financiera adoptara medidas dispuestas por el gobierno como fueron realizar reprogramaciones masivas de créditos, refinanciaciones a sus clientes considerando una disminución de la tasa de interés, todo esto generó que sus ingresos financieros se redujeran considerablemente afectando la rentabilidad de la Caja Piura, ya que se siguió atendiendo tomando en cuenta las medidas

de bioseguridad con sus clientes y trabajadores, manteniendo durante el año sus gastos fijos y variables (sueldo de trabajadores, alquileres, etc).

Es muy importante tener en cuenta que se pudo apreciar que la agencia Sechura tuvo definido sus diversos riesgos que se presentaron por una deficiente evaluación de los créditos, motivo por el cual en la atención de los créditos se debería tener en cuenta la calidad de la cartera, teniendo como base fundamental una buena evaluación cuantitativa y cualitativa por parte de sus asesores de finanzas empresariales (AFES); así mismo se definió la realización de cobranza preventiva, oportuna recuperación de créditos, y otros factores que pudieran presentarse.

Por lo tanto después de haber analizado el panorama de la Caja Piura, agencia Sechura, nos llevó a plantear el siguiente problema ¿De qué manera el riesgo crediticio se relaciona con la rentabilidad de la Caja Piura, agencia Sechura año 2020?, y plantear la siguiente hipótesis: Existe relación entre el riesgo crediticio y la rentabilidad de la Caja Piura, agencia Sechura año 2020.

A partir de lo anterior el estudio planteó el siguiente objetivo general: Analizar de qué manera el riesgo crediticio se relaciona con la rentabilidad de la Caja Piura, agencia Sechura año 2020. Y de igual forma los siguientes objetivos específicos como son: Determinar cómo el riesgo crediticio se relaciona con la utilidad de la Caja Piura agencia Sechura año 2020, determinar cómo el riesgo crediticio se relaciona con la inversión de la Caja Piura agencia Sechura año 2020, determinar cómo el no cumplimiento de pago de los créditos se relaciona con la utilidad de la Caja Piura, agencia Sechura año 2020, determinar cómo el servicio bancario se relaciona con el éxito del negocio de la Caja Piura, agencia Sechura año 2020.

Por otro lado nuestro trabajo investigado se justificó, debido a la importancia de establecer cuál es la relación del riesgo crediticio y la rentabilidad de Caja Piura, agencia Sechura año 2020. Todo esto con la finalidad de realizar un estudio que nos permita realizar recomendaciones a los gerentes y jefes para mejorar los indicadores económicos y financieros de la Institución financiera.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a los antecedentes se han encontrado algunas investigaciones locales, nacionales e internacionales que tienen correlato con el presente estudio, las que se presentan a continuación: En lo presentado por Castro (2019) refiere en su investigación de tipo descriptiva, “Incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Trujillo año 2017”, planteó en su objetivo principal la determinación de la incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la institución. Su población de estudio fue la caja de Trujillo y tomando como muestra los créditos desembolsados en el periodo 2017. Se recolectó los datos a través de la observación. En sus conclusiones más importantes se obtuvo que el riesgo crediticio incide en un mayor margen, en lo que respecta su cartera de alto riesgo presentando los datos que para el año 2016 fue de 7.93% y el año 2017 es 7.81%, todo esto originó variaciones negativas de la rentabilidad del año 2017. Otro estudio es de Pally (2016) realizó una investigación de tipo descriptivo, “Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la caja Piura oficina Juliaca, periodos 2013 al 2014”. Se propuso de objetivo corroborar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de la caja Piura agencia Juliaca en los periodos estudiados. La población fueron el personal y los clientes de créditos dicha agencia. Y tomando como muestra 20 créditos de clientes escogidos al azar conformado por clientes que vienen pagando de manera puntual, con mora y en estado provisionados al 100%. Fue utilizada la observación, encuesta, entrevista personal y el cuestionario al personal de créditos y administrador de la agencia Juliaca. En las conclusiones más importantes se obtuvo que la cartera de la caja Piura oficina Juliaca, en los periodos 2013 y 2014, se originó una disminución de s/. 3,992,028.48, a causa de las bajas colocaciones, recorte y rotación de personal de créditos, además de un incremento de la cartera morosa con 30 y 60 días de atraso, los cuales muchas veces son enviados a castigo y proceso judicial, debido a lo anterior se dio un incremento de la mora de 8.24% a 11.39%. Otra conclusión importante fue que sus colaboradores tienen total conocimiento de sus políticas y reglamentos es decir, el 60% de

los sectoristas de créditos, cuentan con conocimientos buenos y sobre todo siempre están actualizándose en temas relacionados al rubro donde se desempeñan. También se citó a Cubas y Dávila (2016) quienes refieren en su investigación de tipo descriptiva - explicativa, "Incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la caja Piura, oficina Chiclayo año 2015". En ese estudio se buscó la determinación de la incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la institución. La población y muestra fueron 2 personas de la agencia Chiclayo. En las conclusiones más relevantes tenemos que se comprobó que la agencia objeto de estudio tuvo problemas de rentabilidad ocasionados por diversos factores, generando un incremento del índice de la mora, disminución de las colocaciones, un incremento de la cartera atrasada para lo cual se comparó con el año 2014, teniendo un porcentaje de 19.69%, todo esto provocó la disminución de la rentabilidad de la caja. Además se confirmó que si incide el riesgo crediticio en la rentabilidad de la institución comprobando básicamente los resultados obtenidos al cierre del año 2015 donde alcanzó una utilidad neta de S/. 1, 258,120, cifra inferior a S/ 1, 440,740 a lo obtenido el año 2014. Igualmente señalo a Cadena y Vera (2018) en su investigación realizada, para obtener el título en Ingeniería en Contabilidad en Ecuador. Se propuso evaluar la incidencia del riesgo crediticio y su impacto en la liquidez de las cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 3 y 4, segundo semestre del año 2017. En el estudio el autor utilizó la encuesta y el cuestionario. En las conclusiones más resaltantes tenemos, que el activo más importante es la cartera de créditos, por lo tanto la prioridad de la empresa es el otorgamiento de créditos los cuales deben ser evaluados de manera minuciosa tratando de minimizar los riesgos para no perjudicar a la empresa. Asimismo, se recogió los planteamientos de Chongo (2017) en su investigación de tipo descriptiva - documental, para obtener el grado de ingeniería en contabilidad y auditoría. Se tuvo como objetivo la elaboración de un plan de riesgo crediticio con la finalidad de disminuir la morosidad en la cartera en la cooperativa de ahorro y crédito educadores de Napo - Ecuador. En las conclusiones más importantes tenemos que la institución objeto de estudio está dedicada a la prestación de servicios financieros que busca el bienestar de sus clientes. Además,

refiero la investigación de Aranda y Tarrillo (2020) en su investigación que fue titulada, “Evaluación del riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito de Norandino Ltda, Jaén”, tuvo como objetivo de estudio buscar de qué manera influye el riesgo crediticio en la rentabilidad de la institución, la población fueron 8 analistas es por eso que también se consideró como muestra no probabilística. La investigación concluyó determinando la incidencia de la evolución del riesgo crediticio en la rentabilidad de la institución objeto de estudio, existiendo una relación moderada con 0.567 lo que demuestra la relación entre ambas variables motivo de investigación.

De igual manera se recabó los planteamientos de Aguirre (2019) quien desarrolló en su tesis titulada “Análisis de los factores de la rentabilidad en las CMACS - Huancayo y Arequipa periodo 2013 – 2017”, se propuso como objetivo principal encontrar los factores de la rentabilidad de las cajas que fueron estudiadas, según el modelo Dupont. La población estudiada consistió en las 12 cajas municipales del Perú. La muestra es no probabilística ya que se consideró a la CMAC Huancayo y CMAC Arequipa. La técnica que se utilizó fue la documental. En las conclusiones más importantes fueron determinar los diversos factores de la rentabilidad en las 2 cajas municipales, asimismo tenemos que el factor más importante de la rentabilidad es el multiplicador de capital o apalancamiento financiero, teniendo como sustento de estudio que la empresa recurre a financiamiento de agentes externos. Asimismo se mencionó a Lozano (2018) en su investigación de tipo descriptiva, bibliográfica – documental titulada, “Políticas de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de las entidades financieras del Perú: Caso empresa caja Arequipa, agencia Cañete, año 2017”. Tiene como objetivo la determinación y descripción de políticas de crédito y como se relaciona con la rentabilidad de la institución. En esta investigación no hubo población ni muestra. La técnica utilizada es bibliográfica documental. En las conclusiones tenemos que las políticas de créditos deben ser aplicadas por los colaboradores para desempeñar de la mejor manera sus funciones. Igualmente se refirió a Garcés (2019) quien

realizó su proyecto de investigación, para titularse en ingeniería comercial en la universidad nacional de Chimborazo - Riobamba - Ecuador. Se estudió para evaluar la gestión financiera y su impacto en la rentabilidad de la institución. La población estuvo conformada por los estados financieros y por los directivos de la empresa, no siendo importante calcular tamaño de la muestra. Fueron utilizados el cuestionario y la entrevista. Como conclusión se obtuvo que según la evaluación realizada a los resultados económicos de la institución se puede apreciar que presenta problemas de manejo interno que afectan los ratios de liquidez y por consiguiente obliga a la institución a realizar préstamos que incrementan su endeudamiento.

Finalmente se citó a Romero (2017) quien refiere en su investigación para titularse como contador público, tuvo como objetivo el diseño de estrategias para la optimizar los márgenes y costos de rentabilidad de la empresa Produarroz S.A del cantón Yaguachi - Ecuador año 2017. Utilizó como población a 9 trabajadores de la empresa Produarroz S.A. La técnica utilizada consistió en la entrevista y la encuesta. En las conclusiones significativas señala que la empresa en estudio, no está aplicando un proceso administrativo adecuado, y por lo consiguiente no cuenta con un punto de inicio claro que ayude a lograr sus objetivos, además no lleva una guía de sus procedimientos y control financiero.

En la fundamentación teórica respecto a las variables de estudio también se citó a Aranda y Tarrillo (2020) quien definió al riesgo crediticio como la probabilidad del incumplimiento de una obligación futura de pago por parte de una persona o empresa que asume un servicio bancario, debido a diversos factores propios o ajenos que nos lleven a una situación de atraso. Es un indicador que permite a los gerentes y jefes de una organización tomar decisiones que vallan de la mano con resultados económicos, para una mayor obtención de ratios de rentabilidad.

Con relación a los tipos de riesgo crediticio menciono a García y Salazar (2005) quienes nos dicen que el Riesgo de incumplimiento se da cuándo una de las partes incumple con la obligación de crédito, y que es una dimensión

de riesgo que afecta a las empresas. Otro tipo de riesgo es el Riesgo de Exposición, en donde primero se evalúan los créditos para luego ser verificados en el sistema para saber el tiempo de pago de los créditos, en algunos casos no se estima el tiempo de liquidación. Y finalizando se tiene el Riesgo de Recuperación, que se determina por el no cumplimiento del acreedor en el pago de sus obligaciones, lo que ocasiona un problema en las operaciones normales de las instituciones financieras.

Es importante recalcar que se definió el concepto de riesgo como aquel que se determina mediante una probabilidad a la que constantemente se enfrentan las empresas y que pueden ocasionar pérdidas económicas y financieras; todo esto sumado a los diversos factores que se presentan en los mercados como la competencia y los avances tecnológicos. (El autor).

Con relación al crédito se define como la suma dineraria que se le debe a un banco o a una persona. Y según la SBS (2008) dice que existen los siguientes tipos de crédito: Minoristas (micro empresa y pequeña empresa) y No minoristas (mediana empresa, gran Empresa, corporativo).

En cuanto a la variable rentabilidad, se citó a Sánchez (2013) quien lo definió como el beneficio que se obtiene de una inversión, su medición es través de un ratio de ganancias o pérdidas que resulta de una cantidad que se invierte. Principalmente esta expresado en (%), siendo uno de los factores de vital importancia que permite a las instituciones subsistir en el mercado comercial o mercado financiero.

También menciono a Pérez y Fernández (2011) quien nos dicen que existen tipos de rentabilidad como son la Rentabilidad financiera (ROE), que es aquella que se relaciona con los dueños de la empresa, mide la rentabilidad sobre los capitales propios que las empresas han invertidos a partir de la fecha de su funcionamiento incluye además los beneficios que se obtienen después del impuesto a pagar e intereses.

Como otro tipo se mencionó a la Rentabilidad económica (ROI) que Según Pérez y Fernández (2011) nos dicen que es un indicador que tiene

como finalidad realizar un análisis de su capacidad de obtención de resultados, y mide el grado de eficacia de las empresas según el uso de sus inversiones, dejando de lado los créditos asumidos por terceros.

En síntesis, se tuvo el concepto de activos financieros que según Aguirre (2019) son aquellos que se determinan a través del derecho donde el emisor hace un compromiso de realizar pagos futuros a un comprador que tenga relación con el derecho asumido. De igual manera cito a Lozano (2018) que definió a la capacidad de pago como el monto que un cliente de un banco puede pagar en un determinado periodo. Y finalmente recabo la información de Chongo (2017) quien definió al crédito como una operación financiera donde se pone a disposición una suma dineraria, teniendo un límite específico por un determinado periodo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de estudio.-

El trabajo de tesis que se desarrolló según su fin fue Básica, ya que mediante su objetivo principal se buscó la obtención de distintas informaciones que permitieron construir conocimientos nuevos y acumularlos con los conocimientos existentes.

Según manifiesta Carrasco (2007) un estudio se le denomina básica ya que no cuenta con propósitos que se apliquen de manera inmediata, y permite la ampliación y profundización de los conocimientos científicos ya existentes.

3.1.2. Nivel de estudio.-

Se utilizó el descriptivo– correlacional, debido a que primero se definió una realidad para posteriormente conocer el grado de relación existente entre las 2 variables. Mejía, Novoa y Villagómez (2014), manifiestan que el nivel descriptivo, su objetivo primordial es la recopilación de información a través de sus características, propiedades, y otros.

3.1.3. Diseño de estudio.-

Se aplicó un diseño no experimental, porque no se manipularon ninguna de las 2 variables.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) se considera como no experimental, ya que se determinará con estudios donde no se manipularán ninguna de las variables es decir se observarán los fenómenos de forma natural y serán analizados.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Se consideró como variable 1 el “Riesgo crediticio”, porque es la causa o razón por la cual desarrollé la investigación.

- **Dimensiones:** No cumplimiento de pago, factores de insolvencia, situación de atraso, servicio bancario.
- **Indicadores:** Morosidad, pérdidas económicas, plazos de créditos, falta de demanda de productos, falta de créditos por parte de proveedores, mayor costo de productos, mayor pago de interés moratorio, mala calificación en central de riesgos, mayor pago de interés compensatorio, servicio de caja, captación de fondos y crédito.

Variable 2: Se consideró como variable 2, la “Rentabilidad”, debido a que resulta como consecuencia de nuestra variable 1 “Riesgo crediticio”.

- **Dimensiones:** Inversión, ratio de ganancias, utilidad, éxito del negocio.
- **Indicadores:** Capacidad de pago, activos financieros, efectivo disponible, margen de utilidad operativa, beneficio neto sobre recursos propios, margen de utilidad neta, beneficio neto sobre ventas, rentabilidad económica, margen de utilidad bruta, riqueza, seguridad para su futuro y posicionamiento en el mercado.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población:

Gómez (2015) refirió a la agrupación total de los elementos como son eventos, organizaciones, personas y comunidades, etc., que tienen particularidades frecuentes en relación con la investigación.

La población que se utilizó para nuestro estudio se constituyó por 32 trabajadores que laboran en la agencia Sechura de la Caja Piura, distribuidos en de la siguiente manera:

AREAS	NUMERO DE TRABAJADORES
Administrador de agencia	1
Jefes de créditos de agencia	3
Supervisora de servicios financieros	1
Asesores de finanzas empresariales	20
Asesores de finanzas personales	2
Tasadores	3
Recuperador	1
Abogado de agencia	1
TOTAL	32

FUENTE: Reporte de planilla del personal de la agencia Sechura 2020.

3.3.2. Muestra:

Gómez (2015) manifestó que es un subconjunto, que representa a la población, y es seleccionada por medio de una técnica que posteriormente se valida.

La muestra estuvo conformado por los 32 trabajadores que laboran en la agencia Sechura 2020, y fue representativa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. La encuesta

Es aquella que permitió recolectar las distintas opiniones acerca de la problemática estudiada y que ayudaron al correcto desarrollo del mismo con la finalidad de tener éxito en la investigación.

3.4.2. El Análisis estadístico

Se realizó este análisis teniendo como finalidad obtener datos que nos permitan verificar que tan confiable fue el instrumento.

3.4.3. Instrumentos

El cuestionario fue el instrumento utilizado, el cual fue elaborado con 24 ítems, tomando como modelo la escala de Likert, y se tomó información con relación a nuestras variables.

Asimismo se citó a Hernández (2014), quien definió a la escala de Likert como un conjunto de ítems los cuales se presentan de forma afirmativa esperando una respuesta o reacción por parte de los encuestados y debiendo elegir cualquiera de las categorías de la escala.

3.4.4. Validación y confiabilidad

a). Validez. El instrumento aplicado fue validado por criterios de tres expertos, los cuales trabajan en la Universidad Cesar Vallejo, y opinaron sobre la redacción del cuestionario.

Validación de expertos:

Expertos	Opinión de Aplicabilidad
Dr. Pedro Costilla Castillo	Aplicable
Dra. Rosario Grijalva	Aplicable
Mg. Donato Diaz Diaz	Aplicable

b).Confiabilidad. El cuestionario para su confiabilidad fue sometida a la técnica de Alpha de Cronbach.

3.5. Procedimientos

Después de haber realizado la encuesta se procedió a procesar la información considerando los objetivos de investigación, todo esto se hizo utilizando el software estadístico del SPSS versión 24.

3.6. Método de análisis de datos

Los resultados fueron analizados utilizando indicadores descriptivos como frecuencias absolutas, porcentajes, y figuras que sirvieron para el desarrollo del trabajo. Para la contrastación de la hipótesis fue utilizada la prueba de Rho de Serman.

3.7. Aspectos éticos

Dentro de los objetivos buscados en la investigación fueron la objetividad, confidencialidad, y la discreción de la información brindada por los trabajadores de la Caja Piura agencia Sechura. Se cumplió además con las pautas de investigación brindadas por la escuela de Contabilidad de la Universidad César Vallejo con la finalidad de cumplir a cabalidad sus normas y llegar con un trabajo bien realizado y que pueda ser sustentado ante un jurado, de igual manera se aplicó las normas APA. Y además respetando los derechos de autor de la información bibliográfica, por ello se está citando las referencias en nuestra investigación.

IV. RESULTADOS

Validación de Hipótesis

Prueba de normalidad

En la investigación, la muestra utilizada fue 32 encuestados, por el cual se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk.

Tabla 1. Prueba de normalidad riesgo crediticio y rentabilidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Riesgo crediticio	,090	32	,200 [*]	,970	32	,509
Rentabilidad	,248	32	,000	,896	32	,005

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 24.

Tenemos que la variable riesgo crediticio el valor es mayor a 0.05; esto quiere decir que la población es normal; y la variable rentabilidad, el valor es menor a 0.05; entonces también concluimos que la población no es normal, y por consiguiente **se utilizó la prueba no paramétrica.**

Correlación de Rho Spearman:

Teniendo los resultados de la prueba de normalidad, se concluye que se debe aplicar una prueba no paramétrica y para el estudio se aplicó la correlación de Rho de Spearman.

Tabla 2. Interpretación del coeficiente de Correlación Rho de Spearman

Rangos	Interpretaciones de datos
De -0.91 al -1.00	Correlac. negativa perfecta
De -0.76 al -0.90	Correlac. negativa muy fuerte
De -0.51 al -0.75	Correlac. negativa considerable
De -0.11 al -0.50	Correlac. negativa media
De -0.01 al -0.10	Correlac. negativa débil
0.00	Correlac. nula
De +0.01 al +0.10	Correlac. positiva débil
De +0.11 al +0.50	Correlac. positiva media
De +0.51 al +0.75	Correlac. positiva considerable
De +0.76 al +0.90	Correlac. positiva muy fuerte
De +0.91 al +1.00	Correlac. positiva perfecta

Fuente: Datos obtenidos del estudio realizado.

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

Paso 1: Planteamiento

Hipótesis nula (H₀): No existe relación entre el riesgo crediticio y la rentabilidad de la Caja Piura, agencia Sechura año 2020.

Hipótesis alterna (H_a): Existe relación entre el riesgo crediticio y la rentabilidad de la Caja Piura, agencia Sechura año 2020.

Paso 2: Nivel de significancia $\alpha=0.05$

Correlaciones				
			Riesgo Crediticio	Rentabilid ad
Rho de Spearman	Riesgo crediticio	Coefficiente de correlación	1,000	,364*
		Sig. (bilateral)	.	,041
		N	32	32
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,364*	1,000
		Sig. (bilateral)	,041	.
		N	32	32

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Paso 3: Comprobación e interpretación

Resultado, el valor de (**Sig.= 0,041 < 0.05**), entonces se rechaza la hipótesis nula. Estos resultados obtenidos significan que si existe relación entre la variable 1 y la variable 2; Por otro lado se consiguió un valor de (**Rho = 0.364**), significa que existe una correlación positiva media.

Teniendo en cuenta el resultado anterior, se acepta la hipótesis alterna: (Ha): Existe relación entre el riesgo crediticio y la rentabilidad de la Caja Piura, agencia Sechura año 2020.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS N° 1:

Paso 1: Planteamiento

Hipótesis nula (H0): El riesgo crediticio no se relaciona con la utilidad de la Caja Piura, agencia Sechura año 2020.

Hipótesis alterna (Ha): El riesgo crediticio se relaciona con la utilidad de la Caja Piura, agencia Sechura año 2020

Paso 2: Nivel de significancia $\alpha=0.05$

Correlaciones				
			Riesgo crediticio	Utilidad
Rho de	Riesgo crediticio	Coefficiente de correlación	1,000	,356*
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,046
		N	32	32
	Utilidad	Coefficiente de correlación	,356*	1,000
		Sig. (bilateral)	,046	.
		N	32	32

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Paso 3: Comprobación e interpretación

Según el resultado se tiene un valor de (**Sig.= 0,046 < 0.05**), entonces significa que se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, si hay relación entre ambas variables; Por otro lado, se obtuvo un valor de (**Rho = 0.356**), significa que existe una correlación positiva media.

Teniendo en cuenta el resultado anterior, se acepta la hipótesis alterna: (Ha): El riesgo crediticio se relaciona con la utilidad de la Caja Piura, agencia Sechura año 2020.

DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2:

Paso 1: Planteamiento

Hipótesis nula (H0): El riesgo crediticio no se relaciona con la inversión de la Caja Piura, agencia Sechura año 2020.

Hipótesis alterna (Ha): El riesgo crediticio se relaciona con la inversión de la Caja Piura, agencia Sechura año 2020.

Paso 2: Nivel de significancia $\alpha=0.05$

Correlaciones				
		Riesgo crediticio		
		Inversión		
Rho de Spearman	Riesgo crediticio	Coefficiente de correlación	1,000	,496**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	32	32
Riesgo crediticio	Inversión	Coefficiente de correlación	,496**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Paso 3: Comprobación e interpretación

Se obtuvieron los siguientes resultados (**Sig.= 0,004 < 0.05**), significa que se rechaza la hipótesis nula. Estos resultados refieren que sí existe relación entre las dos variables; asimismo se obtuvo como valor (**Rho = 0.496**), dando como resultado que existe una correlación positiva media.

Teniendo en cuenta el resultado anterior, se acepta la hipótesis alterna (Ha): El riesgo crediticio se relaciona con la inversión de la Caja Piura, agencia Sechura año 2020.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 3:

Paso 1: Planteamiento

Hipótesis nula (H0): El no cumplimiento de pago de los créditos no se relaciona con la utilidad de la Caja Piura, agencia Sechura año 2020.

Hipótesis alterna (Ha): El no cumplimiento de pago de los créditos se relaciona con la utilidad de la Caja Piura, agencia Sechura año 2020.

Paso 2: Nivel de significancia $\alpha=0.05$

Correlaciones				
			No cumplimiento de pago	
			Utilidad	
Rho de Spearman	No cumplimiento de pago	Coefficiente de correlación	1,000	-,396*
		Sig. (bilateral)	.	,025
		N	32	32
	Utilidad	Coefficiente de correlación	-,396*	1,000
		Sig. (bilateral)	,025	.
		N	32	32

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Paso 3: Comprobación e interpretación

Se obtuvo (**Sig.= 0,025 > 0.05**), quiere decir que, se rechaza la hipótesis nula. Entonces si existe una relación entre ambas variables; asimismo se obtiene un valor de (Rho = -0,396), esto quiere decir que existe una correlación negativa considerable (relación inversa).

Entonces se acepta la hipótesis alterna (Ha): El no cumplimiento de pago de los créditos se relaciona con la utilidad de la Caja Piura, agencia Sechura año 2020.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 4:

Paso 1: Planteamiento

Hipótesis nula (H0): El servicio bancario no se relaciona con el éxito del negocio de la Caja Piura, agencia Sechura año 2020.

Hipótesis alterna (Ha): El servicio bancario se relaciona con el éxito del negocio de la Caja Piura, agencia Sechura año 2020.

Paso 2: Nivel de significancia $\alpha=0.05$

Correlaciones				
			Servicio bancario	Éxito del negocio
Rho de Spearman	Servicio bancario	Coefficiente de correlación	1,000	,691**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Éxito del negocio	Coefficiente de correlación	,691**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Paso 3: Comprobación e interpretación

Resultado, (**Sig.= 0,00 < 0.05**), por este motivo se rechaza la hipótesis nula. Este resultado señala que sí existe relación entre ambas variables; Por lo tanto se obtuvo un (**Rho = 0,691**), lo que significa que existe una correlación positiva considerable. Teniendo en cuenta el resultado anterior, se acepta la hipótesis alterna (Ha): El servicio bancario se relaciona con el éxito del negocio de la Caja Piura, agencia Sechura año 2020.

V. DISCUSIÓN

Habiendo procesado la información se realizó la discusión de resultados y fueron comparados con otros trabajos que persiguen la misma finalidad.

De la Tabla N° 14 observamos que el 59.40% de las personas encuestadas opinan que el riesgo crediticio de la Caja Piura agencia Sechura es bajo, el 34.4% manifiesta que es muy bajo y tan solo el 6.3% opinan que es nivel medio, y en la Tabla N° 15 podemos apreciar que el 68.80% de las personas encuestadas opinan que la rentabilidad de la Caja Piura agencia Sechura es alto, el 31.3% manifiesta que es muy alto.

Asimismo, para la contrastación de la hipótesis obtuvimos un valor (**Sig.= 0,041 < 0.05**), lo que quiere decir que rechaza la hipótesis nula. Estos resultados indicaron que sí existe relación entre las 2 variables; Por otro lado se obtuvo un valor de (**Rho = 0.364**), que confirmó la existencia de una correlación positiva media.

Estos resultados concuerdan con el estudio que realizó Castro, S. (2019) donde se corroboró información acerca del riesgo crediticio y manifiesta que no disminuye en los créditos entonces afectaría el ratio de cartera de alto riesgo así como nos muestran los resultados analizados en el año 2016 que fue de 7.93 y para el 2017 es 7.81, esto incidió de forma negativa en la rentabilidad de la caja Trujillo, así lo demuestran las caídas en la rentabilidad de dicho año.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 1

Después de haber analizado los resultados se obtuvo que el riesgo crediticio se relaciona con la utilidad de la Caja Piura, agencia Sechura año 2020. Para la contrastación de la hipótesis específica N° 1, se aplicó el instrumento a 32 colaboradores que laboran en la institución.

En la Tabla N° 16 se observa que el 71.90% de las personas encuestadas opinan que la utilidad de la Caja Piura agencia Sechura es alto, el 25.0% manifiesta que es muy alto y tan solo el 3.1% opinan que es nivel medio.

Asimismo, para la contrastación de la hipótesis se obtuvo un valor de (**Sig.= 0,046 < 0.05**), entonces rechaza la hipótesis nula. Lo que afirma que existe relación entre el riesgo crediticio y la utilidad de la Caja Piura S.A.C agencia Sechura; de igual

forma se obtuvo un valor de **(Rho = 0.356)**, significa que existe una correlación positiva media.

Estos estudios analizados confirman el trabajo de estudio realizado por Cubas, K. y Dávila, G. (2016), quienes manifiestan que el riesgo crediticio incide en la rentabilidad de Caja Piura., oficina Chiclayo, en el año 2015 donde se analizaron los resultados obtenidos al cierre del año 2014 se tuvo una utilidad neta de S/. 1 440 740, cifra superior a S/. 1 258 120 a lo obtenido el año 2015, pudiéndose apreciar una variación negativa en la rentabilidad.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2

Se evidenció en los resultados que el riesgo crediticio se relaciona con la inversión de la Caja Piura, agencia Sechura año 2020. Es muy importante manifestar que se validó la hipótesis específica N° 2, aplicando el instrumento a 32 colaboradores que trabajan en la institución.

De la Tabla N° 17 se observa que el 62.50% de las personas encuestadas opinan que la inversión de la Caja Piura agencia Sechura es alto, el 31.3% manifiesta que es muy alto y tan solo el 6.3% opinan que es nivel medio.

Asimismo, para la contrastación de la hipótesis se obtuvo un valor de **(Sig.= 0,004 < 0.05)**, entonces se rechazó la hipótesis nula. Confirmando que existe relación entre el riesgo crediticio y la inversión de la Caja Piura, agencia Sechura año 2020; Sin embargo se obtuvo un valor de **(Rho = 0.496)**, lo que significa que existe una correlación positiva media.

Sin embargo los resultados difieren con el estudio realizado por Garcés, K. (2019), titulado la gestión financiera y la rentabilidad de una empresa de servicios turísticos en la ciudad de Macas-Ecuador periodo 2015-2018, que según el análisis vertical del balance de situación en el rubro inversión se puede apreciar que no fue suficiente para ser considerado rentable; ya que según el estudio se pueden apreciar que existen altos niveles de endeudamiento lo que disminuyen las utilidades ya que la mayor parte de obligaciones con terceros fueron cubiertos con activos a corto plazo y que parte del capital no regresaba a caja ocasionando que la empresa siga endeudándose, y el análisis vertical al estado de resultados se

aprecia un alto nivel de gastos no operacionales ocasionado por una baja efectividad en la utilización de los activos y altos niveles de endeudamiento.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 3

De la Tabla N° 18 se observa que el 56.30% de las personas encuestadas opinan que el no cumplimiento de pago en la Caja Piura agencia Sechura es medio y el 43,8% manifiesta que es bajo.

Según los resultados obtenidos, el no cumplimiento de pago de los créditos se relaciona con la utilidad de la Caja Piura, agencia Sechura año 2020. Como podemos apreciar se procedió a validar la hipótesis específica N° 3, con la aplicación del instrumento a 32 personas que trabajan en la Institución.

Asimismo, para la contrastación de la hipótesis (**Sig.= 0,025 > 0.05**), se rechaza la hipótesis nula. Entonces existe una relación entre el no cumplimiento de pago de los créditos y la utilidad de la Caja Piura, agencia Sechura año 2020; por otro lado se obtuvo un valor de (**Rho = -0,396**), lo que significa que existe una correlación negativa considerable (relación inversa).

Estos resultados concuerdan con el estudio realizado por Cubas, K. y Dávila, G. (2016), manifiestan que la Caja Piura sucursal Chiclayo estuvo inmersa en problemas que fueron ocasionados por diversos factores, que originaron un aumento del nivel de mora, disminución de colocaciones de créditos, además de un incremento de la cartera atrasada en el año 2014 teniendo un porcentaje 19.69% originando un deterioro de la rentabilidad.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 4

De la Tabla N° 19 se observa que el 75.0% de las personas encuestadas opinan que el servicio bancario en la Caja Piura agencia Sechura es bajo, el 21.9% manifiesta que es muy bajo y tan solo el 3.1% opinan que es nivel medio. Así mismo en la Tabla N° 20 se observa que el 62.50% de las personas encuestadas opinan que el éxito del negocio en la Caja Piura agencia Sechura es alto, el 34.4% manifiesta que es muy alto y tan solo el 3.1% opinan que es nivel medio.

Para la contrastación de la hipótesis se tiene un valor (**Sig.= 0,00 >0.05**), por lo que se rechaza la hipótesis nula. Lo que significa que existe relación entre el servicio bancario y el éxito del negocio de la Caja Piura, agencia Sechura año 2020; Por otro lado se obtuvo un valor de (**Rho = 0.691**), lo que significa que existe una correlación positiva considerable.

Dichos resultados concuerdan con lo dicho por Pally, U. (2016), donde indica que la Caja Piura oficina Juliaca periodos 2013 al 2014, en lo que respecta a sus colaboradores tienen total conocimiento de sus políticas y reglamentos es decir, el 60% de los sectoristas de créditos, cuentan con conocimientos buenos y sobre todo siempre están actualizándose en temas relacionados al rubro donde se desempeñan. Todo esto generó una disminución y buen control de los ratios de morosidad de la institución. Por otro lado según la opinión de los clientes manifiesta que el sectorista, cumple con realizar las visitas a los negocios, promociones de créditos y llamadas telefónicas de cobro a clientes, todo lo mencionado está plasmado en su manual de funciones de sectorista.

VI. CONCLUSIONES

Producto del trabajo de investigación realizado y de los resultados obtenidos se llegó a las siguientes conclusiones.

1. Se concluyó que el riesgo crediticio se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C, agencia Sechura, ya que el riesgo crediticio se manifiesta cuando existe el no cumplimiento de la obligación por parte de una institución o persona que asume un servicio bancario, ya sea por diversos factores propios o ajenos que lo deriven a una situación de atraso, ocasionando una alteración en la rentabilidad.
2. Se concluyó que el riesgo crediticio se relaciona con la utilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C, agencia Sechura, por lo tanto se tiene que minimizar el riesgo crediticio aplicando una buena evaluación cualitativa y cuantitativa en todos los créditos desembolsados, con la finalidad que la institución obtenga una mayor utilidad.
3. Se comprobó que el riesgo crediticio se relaciona con la inversión de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C, agencia Sechura. Teniendo en cuenta que la inversión es una suma dineraria que una persona natural o jurídica pone a disposición de terceros de una empresa, con el único propósito de obtener ganancias, considerando que el riesgo crediticio sea mínimo y no afecte los objetivos de la institución.
4. Se concluyó que existe una relación inversa entre el no cumplimiento de pago y la utilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C, agencia Sechura, esto debido a que si los clientes no cumplen con pagar sus créditos, estos generan morosidad, incrementando las provisiones y teniendo como resultado una disminución en la utilidad de la institución.

5. Finalmente se concluyó que el servicio bancario se relaciona con el éxito del negocio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C, agencia Sechura, esto debido a que el servicio bancario es aquel que comprende, los servicios de caja, captación de fondos y los servicios de pago, todo esto se manifiesta de manera favorable en la agencia Sechura quien sobresalió a pesar de los problemas de la pandemia del cóvid 19 con una mayor rentabilidad en la zona norte durante el periodo 2020.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C, agencia Sechura, que siga minimizando su riesgo crediticio a través de la constante capacitación a sus asesores de créditos, con la finalidad de fortalecer la evaluación cualitativa y cuantitativa que permita a la agencia Sechura seguir siendo la mejor de la zona norte en rentabilidad.
2. Se sugiere a los funcionarios de la agencia Sechura seguir colocando créditos sin generar mayores provisiones, con TEAS rentables, colocar créditos microempresa y pequeña empresa que son sectores con un nivel de morosidad bajo, y que los créditos por montos mayores a S/50,000.00 sean coberturados con garantías inscritas que minimicen el riesgo crediticio.
3. Se exhorta a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C, agencia Sechura siga realizando inversión en su infraestructura, máquinas y equipos utilizados por los asesores, vehículos motorizados, y otros con la finalidad de que su personal cuente con el material adecuado que le permita cumplir con sus metas de colocaciones y bajos ratios de morosidad.
4. Se recomienda seguir reprogramando los créditos mediante los oficios 11150 y 5345 dispuestos por el gobierno, refinanciar otorgándoles el beneficio de reducción de TEA con la finalidad de recuperar el capital y un porcentaje de intereses, además optar por realizar acuerdos de pago 100% a capital de los créditos sobrevividos, todas estas acciones se deben realizar con el único propósito de lograr buenos indicadores de rentabilidad en el presente año 2021.
5. Se sugiere a la agencia Sechura seguir ofreciendo una atención de calidad a través de su personal de créditos con el único propósito de fidelizar a sus clientes y seguir teniendo el mayor éxito posible del negocio, además de seguir siendo líder en el mercado donde se desempeña, así mismo debe continuar aplicando su política de publicidad y promoción de productos de créditos y ahorros.

REFERENCIAS

- Aguirre, C., Barona, C., & Davila, G. (2020). *La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial*. Perú. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1396
- Aguirre, M. (2019). *Análisis de los factores de la Rentabilidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito-Huancayo y Arequipa periodo 2013-2017*. Huancayo, Perú. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6405/1/IV_FCE_316_TE_Aguirre_Navarro_2019.pdf
- Aranda, E., & Tarrillo, M. (2020). *Evaluación del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Norandino Ltda, Jaén*. Jaén, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49041/Aranda_AEA-Tarrillo_GM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banco Central, d. R. (2021). *TASA MÁXIMA DE INTERÉS COMPENSATORIO PARA OPERACIONES DE LAS EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO*. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/>
- Castro, S. (2019). *Incidencia del Riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja de Ahorro y Crédito de Trujillo en el año 2017*. Trujillo. Obtenido de <https://1library.co/document/1y9kr7rz-incidencia-riesgo-crediticio-rentabilidad-caja-ahorro-credito-trujillo.html>
- Chinguel, S. (2020). *La factura negociable como alternativa de financiamiento en la micro y pequeña empresa, en el distrito de Piura, año 2020*. Piura, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61028/Chinguel_el_SSVR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61028/Chinguel_SSVR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chongo, I. (2017). *Plan de Riesgo Crediticio para Disminuir la Morosidad de los Clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo*,

- Ubicada en la Ciudad del Tena*. Tena, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15687/1/T-UCE-0003-CAD-012CA.pdf>
- Cofide. (2019). *Reporte de Sostenibilidad 2019*. Lima, Perú. Obtenido de <https://www.cofide.com.pe/COFIDE/uploads/medios/Reporte-de-sostenibilidad-2019.pdf>
- Contable, P. (2003-2020). *Portal y Comunidad Virtual de la Ciencia Contable del Perú y del mundo*. Perú. Obtenido de <https://www.perucontable.com/contabilidad/category/plan-contable/>
- Cubas, K., & Dávila, G. (2016). *Incidencia del Riesgo Crediticio en la Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo-2015*. Chiclayo, Peru. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3014/INCIDENCIA%20DEL;jsessionid=A79F574CBEE3E0A36F9B34BA9BB07CA0?sequence=1>
- Esan. (2016). *La política de créditos de una entidad financiera*. Lima, Perú. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>
- FEPCMAC. (2020). *Presentación, Normas, Historia, Visión, Misión, Directorio, Organigrama*. Lima, Perú. Obtenido de <https://www.fpcmac.org.pe/cajas-municipales>
- Finanzas, M. d. (2020). *Medidas para poner al Perú en marcha*. Lima, Perú. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/planeconomicocovid19/soportecadenaspago.html>
- Foundation, I. (2014). *Norma Internacional de Información Financiera 9- Instrumentos Financieros*. Perú. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/niif/NII_F9_2014_v12112014.pdf
- García, P., & Salazar, E. (2005). *Métodos de Administración y Evaluación de Riesgos. Primavera 2005*, Chile. Obtenido de http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2005/garcia_j2/sources/garcia_j2.pdf

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México. Obtenido de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Jajaira, Q. (2019). *La Gestión Financiera y la Rentabilidad de la Empresa de Servicios Turísticos "Hostería Arrayan y Piedra" de la Ciudad de Macas - Ecuador Periodo 2015-2018*. Macas, Perú. Obtenido de [http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6209/1/LA%20GESTI%c3%93N%20FINANCIERA%20Y%20LA%20RENTABILIDAD%20DE%20LA%20EMPRESA%20DE%20SERVICIOS%20TUR%c3%8dSTICOS%20HOSTER%c3%8dA%20ARRAYAN%20Y%20PIEDRA%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20MACAS%20-%20ECUADOR%20PERIODO%](http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6209/1/LA%20GESTI%c3%93N%20FINANCIERA%20Y%20LA%20RENTABILIDAD%20DE%20LA%20EMPRESA%20DE%20SERVICIOS%20TUR%c3%8dSTICOS%20HOSTER%c3%8dA%20ARRAYAN%20Y%20PIEDRA%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20MACAS%20-%20ECUADOR%20PERIODO%20)
- Janeth, V., & Vera, B. (2018). *Análisis del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la liquidez de las de las Cooperativas de Ahorro y Credito que pertenecen al Segmento 3 y 4 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del Cantón Latacunga en el segundo semestre del 2017*. Latacunga, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5774/1/PI-000858.pdf>
- Ludovic, A., Aranguiz, M., & Gallegos, J. (2018). *Análisis de Riesgo Crediticio, Propuesta del modelo Credit Scoring*. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/909/90953767010.pdf>
- Medalith, J. (2018). *Políticas de Crédito en el Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Rentabilidad de la Entidades Financieras del Perú: Caso Empresa Caja Arequipa Agencia Cañete, 2017*. Cañete, Perú. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8913/POLITICAS_CREDITO_RIESGO_JESSICA_MEDALITH_LOZANO_MELENDEZ.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Nereyda, L. (2019). *Control interno y la rentabilidad de la empresa Geoagro SAC, de Carhuaz, 2017*. Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11808/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_TRINIDAD_ROJAS_LISBETH_NEREYDA.pdf?sequence=4

- Noticias, R. (2020). *Ley de reprogramación de deudas: ¿Cómo y desde cuándo se aplicaría?* Lima, Perú. Obtenido de <https://rpp.pe/economia/economia/ley-de-reprogramacion-de-deudas-como-y-desde-cuando-se-aplicaria-congelamiento-condonacion-congreso-bancos-entidades-financieras-mef-sbs-tasas-de-interes-noticia-1296559>
- Ñaupas, A., Mejía, E., & Novoa, E. (2013). *Metodología de la Investigación cualitativa-cuantitativa y redacción de la tesis*. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/03/Metodologia-de-la-investigacion-Naupas-Humberto.pdf>
- Pally, U. (2016). *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*. Puno, Peru. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1551/Pally_Canaza_Ubaldo.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Perú, B. C. (2020). *MEDIDAS DEL BCRP FRENTE AL COVID-19*. Lima, Perú. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/politica-monetaria/medidas-del-bcrp-frente-al-covid-19.html>
- Peruano, E. (2020). *LEY Nº 31050, LEY QUE ESTABLECE DISPOSICIONES EXTRAORDINARIAS PARA LA REPROGRAMACIÓN Y CONGELAMIENTO DE DEUDAS A FIN DE ALIVIAR LA ECONOMÍA DE LAS PERSONAS NATURALES Y LAS MYPES COMO CONSECUENCIA DEL COVID-19*. Lima, Perú. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-establece-disposiciones-extraordinarias-para-la-repr-ley-n-31050-1891489-1/>
- Peruanos, I. d. (2020). *CRÉDITO, INVERSIÓN Y POLÍTICAS EN EL PERÚ ENTRE LOS SIGLOS XVIII Y XX*. Lima. Obtenido de <https://fondoeditorial.iep.org.pe/producto/credito-inversion-y-politicas-en-el-peru-entre-los-siglos-xviii-y-xx/>
- Piura, C. (2021). *Portal principal Institucional*. Piura, Perú. Obtenido de <https://www.cajapiura.pe/>

- Producción, M. d. (2020). *Gobierno promueve el financiamiento para las Mipymes, emprendimientos y startups*. Lima, Perú. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/produce/noticias/78382-gobierno-promueve-elfinanciamiento-para-las-mipymes-emprendimientos-y-startups>
- Real Academia Española. (2020). *Asociación de academias de la lengua española*. Obtenido de Diccionario prehispánico del español jurídico: <https://dpej.rae.es/lema/morosidad#:~:text=Gral.,el%20cumplimiento%20de%20las%20obligaciones>.
- Rodriguez, M. (2020). *Análisis contable de la rentabilidad bajo NIIF*. Perú. Obtenido de <https://prezi.com/bsbhrp51nprk/analisis-contable-de-la-rentabilidad-bajo-niif/>
- Rodriguez, U. (2015). *Factores determinantes de la rentabilidad de los bancos en los países del Mercosur. Un enfoque contable*. Cordova, Argentina. Obtenido de <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/2240/Rodrigues%20Primo%20C%20Uverlan.Factores%20determinantes%20de%20la%20rentabilidad%20de%20los%20bancos%20en%20los%20pa%C3%ADses%20del%20Mercosur.%20Un%20enfoque%20contable.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas, V. I. (2020). *La técnicas administrativas autorizatorias utilizadas para la reactivación económica en el Perú*. Lima, Perú. Obtenido de <https://ius360.com/la-tecnicas-administrativas-autorizatorias-utilizadas-para-la-reactivacion-economica-en-el-peru-veronica-rojas/>
- Romero, N. (2017). *Diseño de Estrategias para mejorar la Rentabilidad de la Empresa Produarroz S.A*. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16462/1/TESIS%20FINAL%2012%20DE%20FEBRERO..pdf>
- Saavedra, M., & Saavedra, J. (2010). *Models for measuring bank credit risk*. México. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/262755136_Models_for_measuring_bank_credit_risk

- Sunat. (2021). *Legislación General*. Lima, Perú. Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/oficios/2020/indcor.htm>
- Superintendencia de Banca, S. y. (2015). *Normas SBS aplicables a los sistemas regulados y supervisados*. Perú. Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/app/pp/int_cn/paginas/busqueda/busquedaportal.aspx
- Superintendencia de Banca, S. y. (2021). *Revistas de temas financieros*. Perú. Obtenido de <https://www.sbs.gob.pe/estadisticas-y-publicaciones/publicaciones-/revistas-de-temas-financieros>
- Surco, M., & Vera, Y. (2020). *Apalancamiento Financiero y Rentabilidad en la Asociación Apu los Auquis del Distrito de Pitumarca - Canchis - Cusco periodo 2018*. Cusco. Obtenido de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3780/1/Mariluz_Yudith_Tesis_bachiller_2020.PDF
- UCV. (2020). *RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0262-2020/UCV*. Trujillo, La Libertad. Obtenido de <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

ANEXOS

CUESTIONARIO APLICADO A COLABORADORES DE CAJA PIURA, AGENCIA SECHURA

El objetivo de la encuesta es recopilar información relevante para desarrollar el trabajo de investigación "Riesgo Crediticio y La Rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C, Agencia Sechura Año 2020".

SELECCIONE SU CARGO:

- Administrador Jefe de créditos Supervisor de servicios financieros Asesor de finanzas empresariales
 Asesor de finanzas personales Tasador Recuperador Abogado de agencia

P1.La morosidad determina la falta de puntualidad o retraso en el pago de una cantidad debida generando riesgo crediticio.

- Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo
 Totalmente de acuerdo

P2.La pérdida económica permite reconocer problemas económicos por el no cumplimiento de pago.

- Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo Totalmente de acuerdo

P3.Los plazos de créditos determinan una diferencia de lo acordado entre un banco o una entidad financiera a los solicitantes generando un riesgo crediticio.

- Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo Totalmente de acuerdo

P4.La falta de demanda de productos ocasiona un desequilibrio de mercado por la ausencia temporal de un bien o servicio generando factores de insolvencia de la empresa.

- Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo Totalmente de acuerdo

P5.La falta de crédito por parte de proveedores determina la no adquisición de bienes o servicios por algún financiamiento bancario; lo que puede ocasionar un riesgo crediticio.

- Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo Totalmente de acuerdo

P6.El mayor costo de productos puede determinar los factores de insolvencia de una empresa ya que asumiría un costo adicional al precio monetario que se le asigna a un producto o servicio al momento de ofrecerlo a los consumidores.

- Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo Totalmente de acuerdo

P7.El mayor pago de intereses moratorios determina que un cliente pueda presentar una situación de atraso debido a que afectaría su capacidad de pago.

- Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo Totalmente de acuerdo

P8.La mala calificación en central de riesgos determina el incumplimiento de una obligación bancario y esto puede ocasionar un riesgo crediticio.

- Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo Totalmente de acuerdo

P9.El mayor pago de intereses compensatorios determina que un cliente pueda presentar una situación de atraso debido a que afectaría su capacidad de pago.

- Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo Totalmente de acuerdo

P10.El servicio de caja es el conjunto de prestaciones que determina que un banco realice una operación en nombre y por cuenta del titular de una cuenta corriente bancaria generándose un Servicio bancario.

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo Totalmente de acuerdo

P11.La captación de fondos permite la recolección de recursos económicos por parte de una persona u organización originándose de esta forma un servicio bancario.

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo Totalmente de acuerdo

P12.Un crédito se determina mediante una cantidad de dinero que se le debe a una entidad o persona, su no pago puede ocasionar un riesgo crediticio.

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo Totalmente de acuerdo

P13.La capacidad de pago es la posibilidad de hacer frente a los vencimientos de pago más próximos y permite a las personas o empresas realizar inversión de capital para mejorar sus activos.

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo Totalmente de acuerdo

P14.Los activos financieros determinan los derechos que obtienen las personas físicas o jurídicas a recibir ingresos en el futuro por parte de otra persona física o jurídica de tal manera que puede afectar su rentabilidad.

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo Totalmente de acuerdo

P15.El efectivo disponible es el activo del que dispone una empresa y permite ser empleado inmediatamente para hacer frente a sus obligaciones de pago y mejorar la rentabilidad de la empresa.

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo Totalmente de acuerdo

P16.El beneficio neto sobre recursos propios determina el porcentaje que se obtiene de dividir los resultados finales antes de impuestos que tiene que ver directamente con la rentabilidad de la empresa.

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo Totalmente de acuerdo

P17.El beneficio neto sobre ventas determina la diferencia entre ingresos y gastos de una empresa en un periodo determinado generando una relación con el ratio de ganancias de una empresa.

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo Totalmente de acuerdo

P18.La rentabilidad económica permite obtener el beneficio de una empresa por las inversiones realizadas y nos ayuda a obtener un mayor ratios de ganancias.

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo Totalmente de acuerdo

P19.El margen de utilidad bruta es una medida financiera que determina la salud financiera de una empresa y su nivel de rentabilidad en un determinado periodo.

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo Totalmente de acuerdo

P20.El margen de utilidad operativa se determina dividiendo el ingreso operativo por las ventas totales es un ratio que está relacionado con la rentabilidad de una empresa.

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo Totalmente de acuerdo

P21.El margen de utilidad neta es un cálculo que determina la rentabilidad de todo el negocio, es un ratio que está relacionado con la utilidad neta de la empresa.

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo Totalmente de acuerdo

P22.La riqueza se determina por un conjunto de cosas que se poseen, especialmente dinero, bienes o cosas valiosas y se generan cuando una persona tiene éxito en su negocio.

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo Totalmente de acuerdo

P23.La seguridad para su futuro permite tener ausencia de peligro o riesgo en un tiempo posterior al presente, generando un mayor éxito del negocio.

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo Totalmente de acuerdo

P24.El posicionamiento en el mercado permite la percepción de los consumidores sobre determinadas marcas, nombres comerciales o empresas en relación con sus competidores y su vez genera un incremento del volumen de ventas originando una mayor rentabilidad de la empresa.

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo Totalmente de acuerdo

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "RIESGO CREDITICIO Y LA RENTABILIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA S.A.C, AGENCIA SECHURA AÑO 2020".

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	NO CUMPLIMIENTO DE PAGO							
a	La morosidad determina la falta de puntualidad o retraso en el pago de una cantidad debida generando riesgo crediticio.							
b	La pérdida económica permite reconocer problemas económicos por el no cumplimiento de pago.							
c	Los plazos de créditos determinan una diferencia de lo acordado entre un banco o una entidad financiera a los solicitantes generando un riesgo crediticio.							
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
2	FACTORES DE INSOLVENCIA							
a	La falta de demanda de productos ocasiona un desequilibrio de mercado por la ausencia temporal de un bien o servicio generando factores de insolvencia de la empresa.							
b	La falta de crédito por parte de proveedores determina la no adquisición de bienes o servicios por algún financiamiento bancario; lo que puede ocasionar un riesgo crediticio.							
c	El mayor costo de productos puede determinar los factores de insolvencia de una empresa ya que asumiría un costo adicional al precio monetario que se le asigna a un producto o servicio al momento de ofrecerlo a los consumidores.							
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
3	SITUACION DE ATRASO							
a	El mayor pago de intereses moratorios determina que un cliente pueda presentar una situación de atraso debido a que afectaría su capacidad de pago.							
b	La mala calificación en central de riesgos determina el incumplimiento de una obligación bancario y esto puede ocasionar un riesgo crediticio.							
c	El mayor pago de intereses compensatorios determina que un cliente pueda presentar una situación de atraso debido a que afectaría su capacidad de pago.							
	DIMENSION 4							
4	SERVICIO BANCARIO							

a	El servicio de caja es el conjunto de prestaciones que determina que un banco realice una operación en nombre y por cuenta del titular de una cuenta corriente bancaria generándose un Servicio bancario.							
b	La captación de fondos permite la recolección de recursos económicos por parte de una persona u organización originándose de esta forma un servicio bancario.							
c	Un crédito se determina mediante una cantidad de dinero que se le debe a una entidad o persona, su no pago puede ocasionar un riesgo crediticio.							
	DIMENSION 5	Si	No	Si	No	Si	No	
5	INVERSION							
a	La capacidad de pago es la posibilidad de hacer frente a los vencimientos de pago más próximos y permite a las personas o empresas realizar inversión de capital para mejorar sus activos.							
b	Los activos financieros determinan los derechos que obtienen las personas físicas o jurídicas a recibir ingresos en el futuro por parte de otra persona física o jurídica de tal manera que puede afectar su rentabilidad.							
c	El efectivo disponible es el activo del que dispone una empresa y permite ser empleado inmediatamente para hacer frente a sus obligaciones de pago y mejorar la rentabilidad de la empresa.							
	DIMENSION 6	Si	No	Si	No	Si	No	
6	RATIO DE GANANCIAS							
a	El beneficio neto sobre recursos propios determina el porcentaje que se obtiene de dividir los resultados finales antes de impuestos que tiene que ver directamente con la rentabilidad de la empresa.							
b	El beneficio neto sobre ventas determina la diferencia entre ingresos y gastos de una empresa en un periodo determinado generando una relación con el ratio de ganancias de una empresa.							
c	La rentabilidad económica permite obtener el beneficio de una empresa por las inversiones realizadas y nos ayuda a obtener un mayor ratios de ganancias.							
	DIMENSION 7	Si	No	Si	No	Si	No	
7	UTILIDAD							
a	El margen de utilidad bruta es una medida financiera que determina la salud financiera de una empresa y su nivel de rentabilidad en un determinado periodo.							

b	El margen de utilidad operativa se determina dividiendo el ingreso operativo por las ventas totales es un ratio que está relacionado con la rentabilidad de una empresa.							
c	El margen de utilidad neta es un cálculo que determina la rentabilidad de todo el negocio, es un ratio que está relacionado con la utilidad neta de la empresa.							
	DIMENSION 8	Si	No	Si	No	Si	No	
8	ÉXITO DEL NEGOCIO							
a	La riqueza se determina por un conjunto de cosas que se poseen, especialmente dinero, bienes o cosas valiosas y se generan cuando una persona tiene éxito en su negocio.							
b	La seguridad para su futuro permite tener ausencia de peligro o riesgo en un tiempo posterior al presente, generando un mayor éxito del negocio.							
c	El posicionamiento en el mercado permite la percepción de los consumidores sobre determinadas marcas, nombres comerciales o empresas en relación con sus competidores y su vez genera un incremento del volumen de ventas originando una mayor rentabilidad de la empresa.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.

DNI:.....

Especialidad del

validador:.....

.....de.....del 2021

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

Firma del Experto Informante.

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN

“Riesgo Crediticio y la Rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C, Agencia Sechura Año- 2020”

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
GENERAL	VARIABLE 1: Riesgo Crediticio	Según Chorafas, año 2000, define el riesgo crediticio como la probabilidad del no cumplimiento de la obligación por parte de una entidad o persona que asume un servicio bancario, ya sea por factores de insolvencia u otras circunstancias propias o ajenas que nos lleven a una situación de atraso.	La variable riesgo crediticio está relacionada con la parte crediticia y la evaluación cualitativa y cuantitativa de la empresa. Se medirá a través de la pérdida o ganancia esperada del negocio.	No cumplimiento de pago	- Morosidad
Existe relación entre el Riesgo Crediticio y la Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia Sechura-Año 2020.					Factores de insolvencia
				Situación de atraso	
ESPECÍFICOS					- El Riesgo Crediticio se relaciona con la Utilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia Sechura-Año 2020.
	- El Riesgo Crediticio se relaciona con la Inversión de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia Sechura-Año 2020.	- Falta de créditos por parte de proveedores			
- El no cumplimiento de pago de los créditos se relaciona con la utilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia Sechura-Año 2020.			- Mayor costo de productos		
	- El servicio bancario se relaciona con el éxito del negocio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia Sechura-Año 2020.	- Mayor pago de interés moratorio			
Servicio bancario			- Mala calificación en central de riesgos		
	Inversión	- Mayor pago de interés compensatorio			
Ratio de ganancias			- Servicio de caja		
	Utilidad	- Captación de fondos			
Éxito del negocio		- Crédito			
	VARIABLE 2: Rentabilidad	Según Sánchez, F año 2013, manifiesta que es el beneficio obtenido de una inversión, el cual es medido como ratio de ganancias o pérdidas obtenidas sobre una inversión. Se considera que es uno de los indicadores más importante para la medición del éxito de un negocio, ya que una rentabilidad sostenida con una política de dividendos, fortalece las unidades económicas. Asimismo las utilidades reinvertidas de manera adecuada significan expansión de capacidad instalada de la empresa con tecnología existente.	La variable rentabilidad está relacionada con la parte operativa y los resultados de la empresa. Se mide a través de los resultados obtenidos por la empresa en un periodo.	Inversión	- Capacidad de pago
- Activos financieros					
	- Efectivo disponible				
Beneficio neto sobre recursos propios					
	- Beneficio neto sobre ventas				
- Rentabilidad económica					
	Margen de Utilidad bruta				
- Margen de utilidad operativa					
	- Margen de utilidad neta				
Riqueza					
	- Seguridad para su futuro				
- Posicionamiento en el mercado					

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACION PARA EFECTOS DE
INVESTIGACION**

Yo, Perla Gallo Zapata, identificado con DNI N° 02891543,
como Directora de Gestión de Personas de la empresa / institución: Caja Municipal
de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. con R.U.C. **20113604248** domiciliada en Jr. Ayacucho N°
353- Piura, **AUTORIZO** el uso de la información siguiente:

- Datos e Información de carácter Público que se encuentran en la página web de Caja Piura.
- Realizar encuestas y entrevistas a los colaboradores de la Agencia Sechura para recabar información y elaboración de datos estadísticos con fines académicos.
- Información sobre el Marco Normativo de la Institución.

Al señor (es), **FIESTAS SABA CESAR ARMANDO**, Identificado(s) con (DNI) N° **43024800**,
estudiante (s) / bachiller (**X**) de la Carrera Profesional de Contabilidad, con la finalidad de que
pueda desarrollar su trabajo de investigación / tesis (**X**); considerando que *(marcar con x la opción
autorizada):*

- Puede mencionar el nombre y datos de la empresa (**X**) o;
- Debe mantener en estricta reserva el nombre comercial, razón social o cualquier logotipo de la empresa ().

Piura 09 de Diciembre del 2020.


Perla Gallo Zapata
Directora de Gestión de Personas
Firma y sello del Representante
legal o directivo de la empresa
Fecha:
DNI:

Yo (nosotros) estudiante (s) / bachiller (x) *(subrayar según corresponde)*, de la Carrera Profesional de
Contabilidad declaro (amos) que los datos emitidos en esta carta son auténticos y no han sido
falseados, de lo contrario acepto (amos) ser sometido (s) al procedimiento disciplinario
correspondiente tanto a nivel de mi universidad como de la empresa.


CESAR ARMANDO FIESTAS SABA
Firma estudiante / Bachiller
Fecha: 09 de Diciembre del 2020
DNI: 43024800

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de pregrado de la UCV, en la sede Lima norte requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **Riesgo crediticio y la Rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C, Agencia Sechura año 2020**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Fiestas Saba Cesar Armando

D.N.I: 43024800

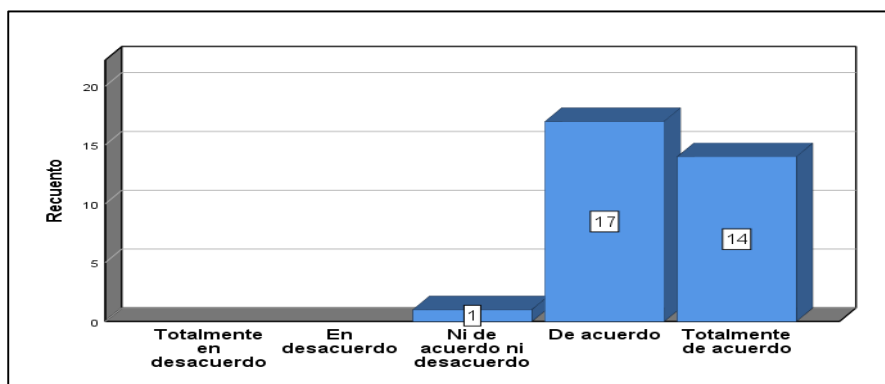
ANEXOS DEL CAPITULO DE IV RESULTADOS:

Tabla 3. La morosidad determina la falta de puntualidad o retraso en el pago de una cantidad debida generando riesgo crediticio.

		Frecuencia	%
La morosidad determina la falta de puntualidad o retraso en el pago de una cantidad debida generando riesgo crediticio.	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	0	0,0%
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	3,1%
	De acuerdo	17	53,1%
	Totalmente de acuerdo	14	43,8%
	Total	32	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura, agencia Sechura.

Figura 1. La morosidad determina la falta de puntualidad o retraso en el pago de una cantidad debida generando riesgo crediticio.



Fuente: Tabla N° 3

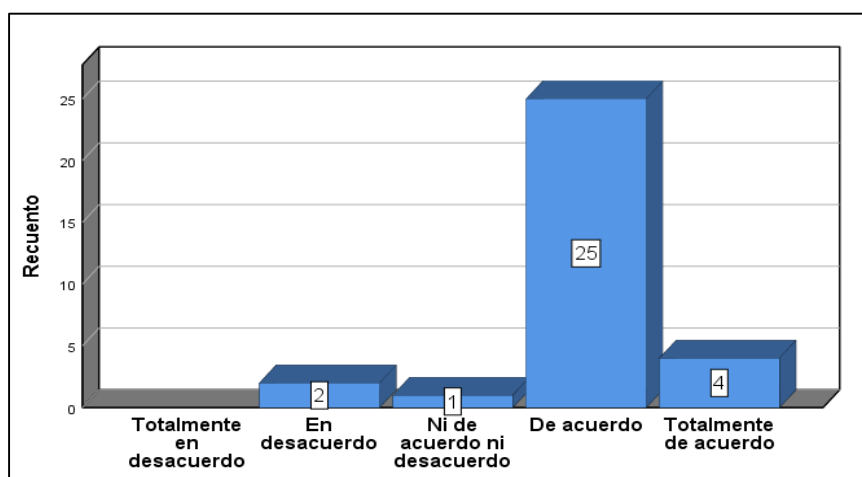
Interpretación: De la Tabla N° 3 observamos que el 53.10% de los encuestados están de acuerdo con la pregunta planteada en el cuestionario acerca de la morosidad, el 43.8% está totalmente de acuerdo y solo un 3.1% opina que no está de acuerdo ni desacuerdo.

Tabla 4. La pérdida económica permite reconocer problemas económicos por el no cumplimiento de pago.

		Frecuencia	%
La pérdida económica permite reconocer problemas económicos por el no cumplimiento de pago.	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	2	6,3%
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	3,1%
	De acuerdo	25	78,1%
	Totalmente de acuerdo	4	12,5%
	Total	32	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura, agencia Sechura.

Figura 2. La pérdida económica permite reconocer problemas económicos por el no cumplimiento de pago.



Fuente: Tabla N° 4

Interpretación:

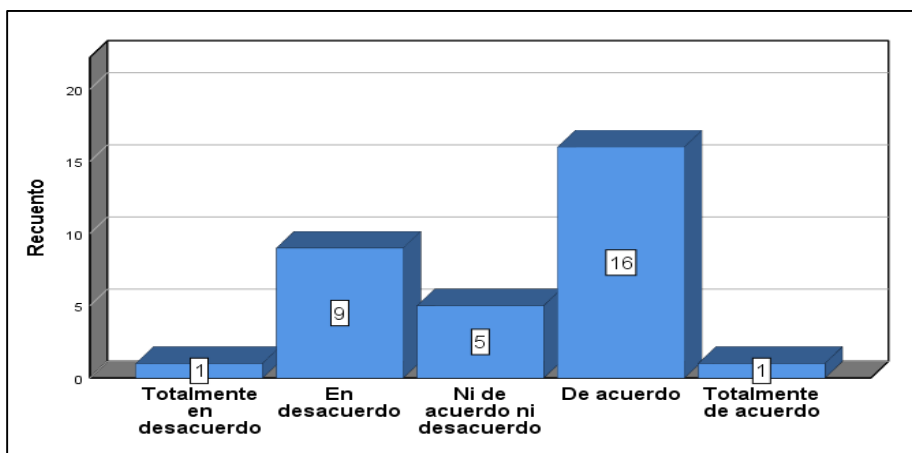
De la Tabla N° 4 apreciamos que el 78.10% de los encuestados están de acuerdo que la pérdida económica permite reconocer problemas económicos por el no cumplimiento de pago, el 12.5% está totalmente de acuerdo, el 6.3% está en desacuerdo y solo un 3.1% opina que no está de acuerdo ni desacuerdo.

Tabla 5. Los plazos de créditos determinan una diferencia de lo acordado entre un banco o una entidad financiera a los solicitantes generando un riesgo crediticio.

		Frecuencia	%
Los plazos de créditos determinan una diferencia de lo acordado entre un banco o una entidad financiera a los solicitantes generando un riesgo crediticio.	Totalmente en desacuerdo	1	3,1%
	En desacuerdo	9	28,1%
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	15,6%
	De acuerdo	16	50,0%
	Totalmente de acuerdo	1	3,1%
	Total	32	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura, agencia Sechura.

Figura 3. Los plazos de créditos determinan una diferencia de lo acordado entre un banco o una entidad financiera a los solicitantes generando un riesgo crediticio.



Fuente: Tabla N° 5

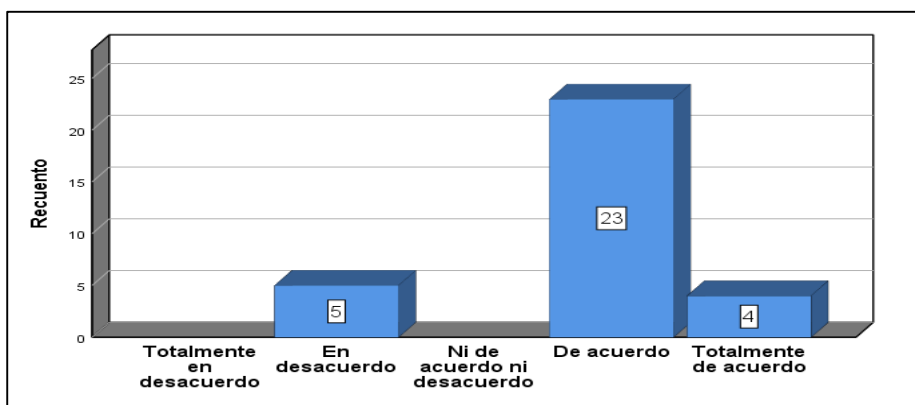
Interpretación: De la Tabla N° 5 observamos que el 50.00% de los encuestados están de acuerdo que los plazos de créditos determinan una diferencia de lo acordado entre un banco o una entidad financiera a los solicitantes generando un riesgo crediticio, el 28.10% están en desacuerdo, el 15.6% está ni de acuerdo ni desacuerdo, el 3.10% opina que está totalmente en desacuerdo y otro 3.10% opina que está totalmente de acuerdo.

Tabla 6. La falta de demanda de productos ocasiona un desequilibrio de mercado por la ausencia temporal de un bien o servicio generando factores de insolvencia de la empresa.

		Frecuencia	%
La falta de demanda de productos ocasiona un desequilibrio de mercado por la ausencia temporal de un bien o servicio generando factores de insolvencia de la empresa.	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	5	15,6%
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0,0%
	De acuerdo	23	71,9%
	Totalmente de acuerdo	4	12,5%
Total		32	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura, agencia Sechura.

Figura 4. La falta de demanda de productos ocasiona un desequilibrio de mercado por la ausencia temporal de un bien o servicio generando factores de insolvencia de la empresa.



Fuente: Tabla N° 6

Interpretación:

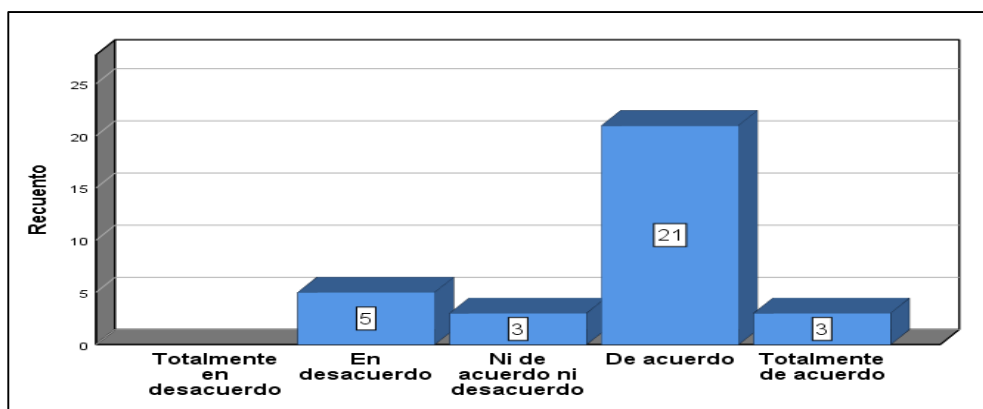
De la Tabla N° 6 observamos que el 71.90% de los encuestados están de acuerdo que la falta de demanda de productos ocasiona un desequilibrio de mercado por la ausencia temporal de un bien o servicio generando factores de insolvencia de la empresa, el 15.6% están en desacuerdo y el 12.5% opina que está totalmente de acuerdo.

Tabla 7. La falta de crédito por parte de proveedores determina la no adquisición de bienes o servicios por algún financiamiento bancario; lo que puede ocasionar un riesgo crediticio.

		Frecuencia	%
La falta de crédito por parte de proveedores determina la no adquisición de bienes o servicios por algún financiamiento bancario; lo que puede ocasionar un riesgo crediticio.	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	5	15,6%
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	9,4%
	De acuerdo	21	65,6%
	Totalmente de acuerdo	3	9,4%
Total		32	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura, agencia Sechura.

Figura 5. La falta de crédito por parte de proveedores determina la no adquisición de bienes o servicios por algún financiamiento bancario; lo que puede ocasionar un riesgo crediticio.



Fuente: Tabla N° 7

Interpretación:

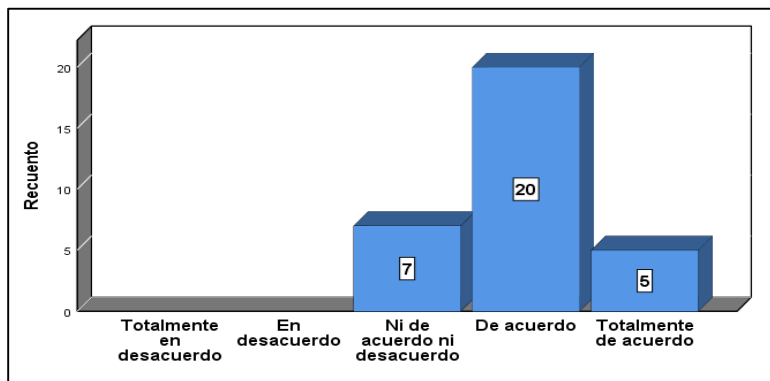
De la Tabla N° 7 se aprecia que un 65.60% de las personas que fueron encuestadas están de acuerdo que la falta de crédito por parte de proveedores determina la no adquisición de bienes o servicios por algún financiamiento bancario; lo que puede ocasionar un riesgo crediticio, el 15.6% están en desacuerdo, el 9.4% opina que está totalmente de acuerdo y otro 9.4% opina que está ni de acuerdo ni desacuerdo.

Tabla 8. El mayor costo de productos puede determinar los factores de insolvencia de una empresa ya que asumiría un costo adicional al precio monetario que se le asigna a un producto o servicio al momento de ofrecerlo a los consumidores.

		Frecuencia	%
El mayor costo de productos puede determinar los factores de insolvencia de una empresa ya que asumiría un costo adicional al precio monetario que se le asigna a un producto o servicio al momento de ofrecerlo a los consumidores.	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	0	0,0%
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	21,9%
	De acuerdo	20	62,5%
	Totalmente de acuerdo	5	15,6%
Total		32	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura, agencia Sechura.

Figura 6. El mayor costo de productos puede determinar los factores de insolvencia de una empresa ya que asumiría un costo adicional al precio monetario que se le asigna a un producto o servicio al momento de ofrecerlo a los consumidores.



Fuente: Tabla N° 8

Interpretación:

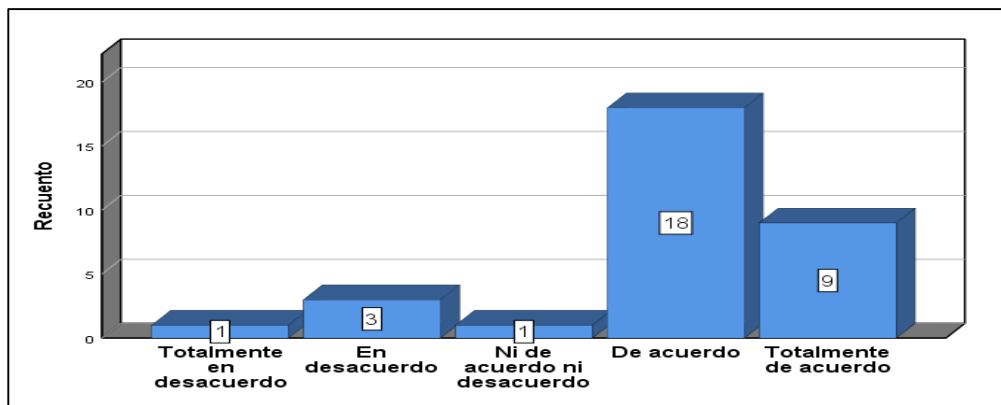
De la Tabla N° 8 observamos que un 62.50% de las personas que fueron encuestadas están de acuerdo con la pregunta planteada en el cuestionario a cerca del mayor costo de productos, el 21.9% están ni de acuerdo ni desacuerdo, y el 15.6% opina que está totalmente de acuerdo.

Tabla 9. El mayor pago de intereses moratorios determina que un cliente pueda presentar una situación de atraso debido a que afectaría su capacidad de pago.

		Frecuencia	%
El mayor pago de intereses moratorios determina que un cliente pueda presentar una situación de atraso debido a que afectaría su capacidad de pago.	Totalmente en desacuerdo	1	3,1%
	En desacuerdo	3	9,4%
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	3,1%
	De acuerdo	18	56,3%
	Totalmente de acuerdo	9	28,1%
	Total	32	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura, agencia Sechura.

Figura 7. El mayor pago de intereses moratorios determina que un cliente pueda presentar una situación de atraso debido a que afectaría su capacidad de pago.



Fuente: Tabla N° 9

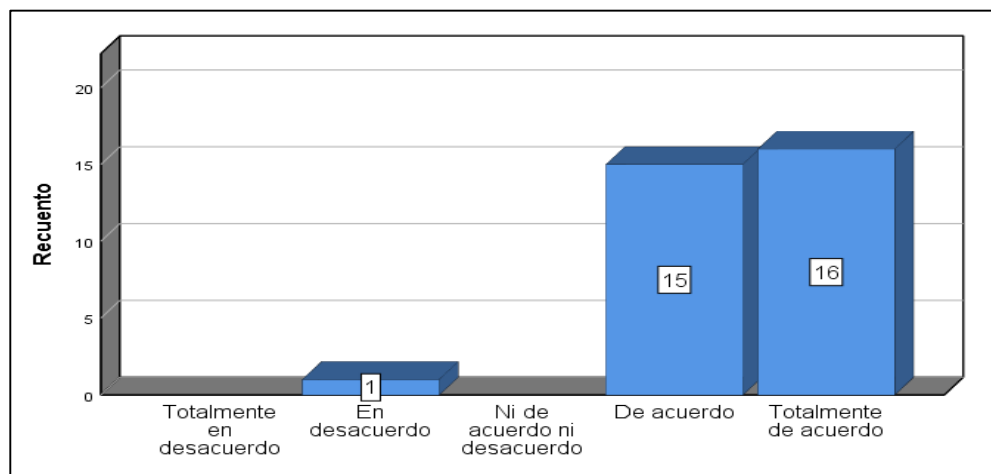
Interpretación: De la Tabla N° 9 el 56.30% de las personas encuestadas están de acuerdo que el mayor pago de intereses moratorios determina que un cliente pueda presentar una situación de atraso debido a que afectaría su capacidad de pago, el 28.1% están totalmente de acuerdo, el 9.4% opina que está en desacuerdo, el 3.1% opina que está totalmente en desacuerdo y otro 3.1% opina que está ni de acuerdo ni desacuerdo.

Tabla 10. La mala calificación en central de riesgos determina el incumplimiento de una obligación bancario y esto puede ocasionar un riesgo crediticio.

		Frecuencia	%
La mala calificación en central de riesgos determina el incumplimiento de una obligación bancario y esto puede ocasionar un riesgo crediticio.	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	1	3,1%
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0,0%
	De acuerdo	15	46,9%
	Totalmente de acuerdo	16	50,0%
	Total	32	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura, agencia Sechura.

Figura 8. La mala calificación en central de riesgos determina el incumplimiento de una obligación bancario y esto puede ocasionar un riesgo crediticio.



Fuente: Tabla N° 10

Interpretación:

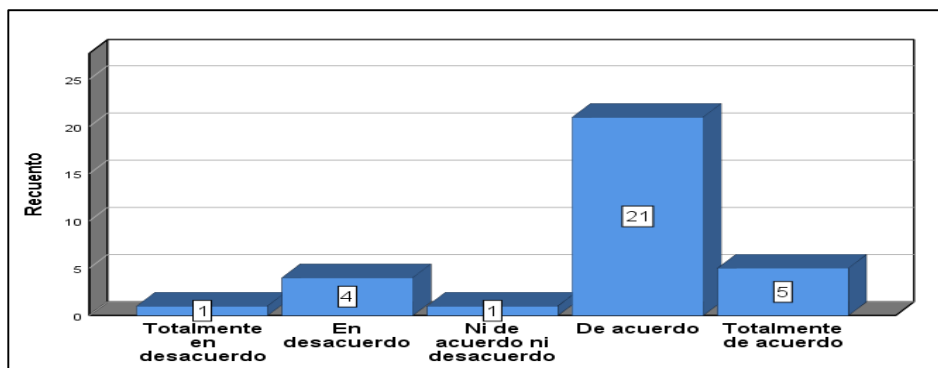
De la Tabla N° 10 observamos que el 50.00% de los encuestados están totalmente de acuerdo que la mala calificación en central de riesgos determina el incumplimiento de una obligación bancario y esto puede ocasionar un riesgo crediticio, el 46.9% están de acuerdo, y solo el 3.1% opina que está en desacuerdo.

Tabla 11. El mayor pago de intereses compensatorios determina que un cliente pueda presentar una situación de atraso debido a que afectaría su capacidad de pago.

		Frecuencia	%
El mayor pago de intereses compensatorios determina que un cliente pueda presentar una situación de atraso debido a que afectaría su capacidad de pago.	Totalmente en desacuerdo	1	3,1%
	En desacuerdo	4	12,5%
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	3,1%
	De acuerdo	21	65,6%
	Totalmente de acuerdo	5	15,6%
Total		32	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura, agencia Sechura.

Figura 9. El mayor pago de intereses compensatorios determina que un cliente pueda presentar una situación de atraso debido a que afectaría su capacidad de pago.



Fuente: Tabla N° 11

Interpretación:

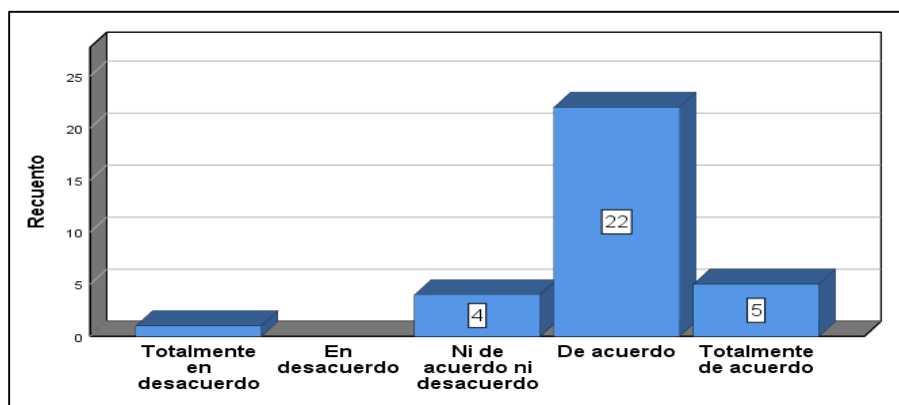
De la Tabla N° 11, observamos que un 65.6% de las personas que fueron encuestadas están de acuerdo que el mayor pago de intereses compensatorios determina que un cliente pueda presentar una situación de atraso debido a que afectaría su capacidad de pago, el 15.6% están de totalmente de acuerdo, el 12.5% están en desacuerdo, el 3.1% están totalmente en desacuerdo y otro 3.1% opina que está ni de acuerdo ni desacuerdo.

Tabla 12. El servicio de caja es el conjunto de prestaciones que determina que un banco realice una operación en nombre y por cuenta del titular de una cuenta corriente bancaria generándose un Servicio bancario.

		Frecuencia	%
El servicio de caja es el conjunto de prestaciones que determina que un banco realice una operación en nombre y por cuenta del titular de una cuenta corriente bancaria generándose un Servicio bancario.	Totalmente en desacuerdo	1	3,1%
	En desacuerdo	0	0,0%
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	12,5%
	De acuerdo	22	68,8%
	Totalmente de acuerdo	5	15,6%
Total		32	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura, agencia Sechura.

Figura 10. El servicio de caja es el conjunto de prestaciones que determina que un banco realice una operación en nombre y por cuenta del titular de una cuenta corriente bancaria generándose un Servicio bancario.



Fuente: Tabla N° 12

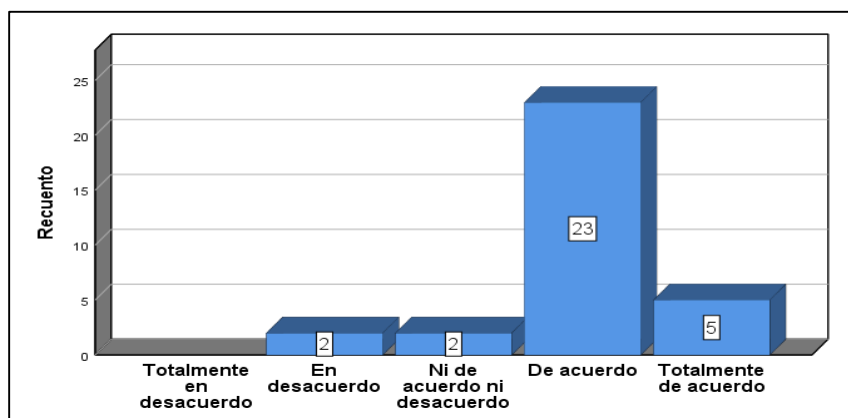
Interpretación: De la Tabla N° 12 observamos que un 68.8% de las personas encuestadas están de acuerdo que el servicio de caja es el conjunto de prestaciones que determina que un banco realice una operación en nombre y por cuenta del titular de una cuenta corriente bancaria generándose un Servicio bancario, el 15.6% están de totalmente de acuerdo, el 12.5% están en ni de acuerdo ni desacuerdo, el 3.1% están totalmente en desacuerdo.

Tabla 13. La captación de fondos permite la recolección de recursos económicos por parte de una persona u organización originándose de esta forma un servicio bancario.

		Frecuencia	%
La captación de fondos permite la recolección de recursos económicos por parte de una persona u organización originándose de esta forma un servicio bancario.	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	2	6,3%
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	6,3%
	De acuerdo	23	71,9%
	Totalmente de acuerdo	5	15,6%
Total		32	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura, agencia Sechura.

Figura 11. La captación de fondos permite la recolección de recursos económicos por parte de una persona u organización originándose de esta forma un servicio bancario.



Fuente: Tabla N° 13

Interpretación: De la Tabla N° 13 podemos apreciar que el 71.9% de las personas encuestadas están de acuerdo que la captación de fondos permite la recolección de recursos económicos por parte de una persona u organización originándose de esta forma un servicio bancario, el 15.6% están totalmente de acuerdo, el 6.3% están en ni de acuerdo ni desacuerdo, el 6.3% están en desacuerdo.

Tabla 14. Riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. agencia Sechura

		Frecuencia	%
Riesgo Crediticio	Muy alto	0	0,0%
	Alto	0	0,0%
	Medio	2	6,3%
	Bajo	19	59,4%
	Muy bajo	11	34,4%
	Total	32	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura, agencia Sechura.

Interpretación:

De la Tabla N° 14 observamos que el 59.40% de las personas encuestadas manifiestan que el riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. agencia Sechura es bajo, el 34.4% que es muy bajo y tan solo el 6.3% opinan que es nivel medio.

Tabla 15. La Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. agencia Sechura

		Frecuencia	%
Rentabilidad	Muy bajo	0	0,0%
	bajo	0	0,0%
	Medio	0	0,0%
	Alto	22	68,8%
	Muy alto	10	31,3%
	Total	32	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura, agencia Sechura.

Interpretación:

De la Tabla N° 15 observamos que el 68.80% de los encuestados opinan que la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. agencia Sechura es alto, el 31.3% manifiesta que es muy alto.

Tabla 16. La Utilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. agencia Sechura

		Frecuencia	%
Utilidad	Muy bajo	0	0,0%
	bajo	0	0,0%
	Medio	1	3,1%
	Alto	23	71,9%
	Muy alto	8	25,0%
	Total	32	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura, agencia Sechura.

Interpretación:

De la Tabla N° 16 observamos que el 71.90% de las personas encuestadas manifiestan que la utilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. agencia Sechura es alto, el 25.0% manifiesta que es muy alto y tan solo el 3.1% opinan que es nivel medio.

Tabla 17. La Inversión de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. agencia Sechura

		Frecuencia	%
Inversión	Muy bajo	0	0,0%
	bajo	0	0,0%
	Medio	2	6,3%
	Alto	20	62,5%
	Muy alto	10	31,3%
	Total	32	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura, agencia Sechura.

Interpretación:

De la Tabla N° 17 podemos observar que el 62.50% de las personas encuestadas manifiestan que la inversión de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. agencia Sechura es alto, el 31.3% manifiesta que es muy alto y tan solo el 6.3% opinan que es nivel medio.

Tabla 18. El no cumplimiento de pago en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. agencia Sechura

		n	%
No cumplimiento de pago	Muy alto	0	0,0%
	Alto	0	0,0%
	Medio	18	56,3%
	Bajo	14	43,8%
	Muy bajo	0	0,0%
	Total	32	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura, agencia Sechura.

Interpretación:

De la Tabla N° 18 observamos que el 56.30% de los encuestados opinan que el no cumplimiento de pago en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. agencia Sechura es medio y el 43,8% manifiesta que es bajo.

Tabla 19. El servicio bancario de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. agencia Sechura

		Frecuencia	%
Servicio bancario	Muy alto	0	0,0%
	Alto	0	0,0%
	Medio	1	3,1%
	Bajo	24	75,0%
	Muy bajo	7	21,9%
	Total	32	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura, agencia Sechura.

Interpretación:

De la Tabla N° 19 observamos que el 75.0% de las personas encuestadas manifiestan que el servicio bancario en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. agencia Sechura es bajo, el 21.9% manifiesta que es muy bajo y tan solo el 3.1% opinan que es nivel medio.

Tabla 20. El éxito del negocio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. agencia Sechura

		Frecuencia	%
Éxito del negocio	Muy bajo	0	0,0%
	bajo	0	0,0%
	Medio	1	3,1%
	Alto	20	62,5%
	Muy alto	11	34,4%
	Total	32	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura, agencia Sechura.

Interpretación:

De la Tabla N° 20 observamos que el 62.50% de los encuestados opinan que el éxito del negocio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. agencia Sechura es alto, el 34.4% manifiesta que es muy alto y tan solo el 3.1% opinan que es nivel medio.

PERSONAL CAJA PIURA, AGENCIA SECHURA LLENANDO EL CUESTIONARIO.

