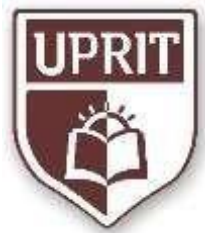


UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO

CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



“ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA S.A.C., AGENCIA SAN IGNACIO - 2021”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:

VARGAS GUANILO LADY GERALDINE

YUPANQUI FERNANDEZ ADY MILAGROS

ASESORA:

MG.C.P.C. NADIA CONSUELO TERRONES TORIBIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

TRIBUTACIÓN

TRUJILLO – PERÚ

2022

PÁGINA DE JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

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

AGRADECIMIENTO

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

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

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

ÍNDICE

PÁGINA DE JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
CAPÍTULO I.INTRODUCCIÓN	xii
1.1. Realidad problemática	13
1.1.1. A nivel internacional	13
1.1.2. A nivel nacional	14
1.1.3. A nivel local	16
1.2. Formulación al problema	17
1.3. Justificación	17
1.4. Objetivos	18
1.4.1. Objetivo general	18
1.4.2. Objetivos específicos	18
CAPÍTULO II.MARCO TEÓRICO	19
2.1. Trabajos previos	20
2.1.1. A nivel internacional	20
2.1.2. A nivel nacional	21
2.1.3. A nivel local	22
2.2. Teorías relacionadas al tema	24
2.2.1. Estrategias crediticias	24
2.2.2. Morosidad	28
CAPÍTULO III.HIPÓTESIS.....	32
3.1. Hipótesis.....	33
CAPÍTULO IV.MATERIALES Y MÉTODOS	34
4.1. Tipo y diseño de investigación.....	35
4.1.1. Tipo de investigación.....	35
4.1.2. Diseño de la investigación.....	35
4.2. Variables, operacionalización	36

4.2.1. Variables	36
4.2.2. Operacionalización.....	38
4.3. Población y muestra	40
4.3.1. Población	40
4.3.2. Muestra	40
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	40
4.4.1. Técnicas.....	40
4.4.2. Instrumentos	41
4.4.3. Validez y confiabilidad.....	41
4.5. Métodos de análisis de datos	43
4.6. Aspectos éticos	44
CAPÍTULO V.RESULTADOS	45
5.1. Resultados.....	46
CAPÍTULO VI.DISCUSIÓN.....	70
5.2. Discusión de resultados	71
CAPÍTULO VII.CONCLUSIONES.....	73
6.1. Conclusiones.....	74
CAPÍTULO VIII.RECOMENDACIONES	75
7.1. Recomendaciones.....	76
CAPÍTULO IX.REFERENCIAS.....	77
ANEXOS	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable independiente.....	38
Tabla 2. Variable dependiente.....	39
Tabla 3. Población de estudio	40
Tabla 4. Muestra Piloto de Estrategias Crediticias	42
Tabla 5. Determinación del Alpha de Cronbach en la encuesta de Estrategias Crediticias	42
Tabla 6. Muestra piloto del índice de morosidad	43
Tabla 7. Determinación del Alpha de Cronbach en la encuesta del índice de Morosidad	43
Tabla 8. Análisis cuantitativo	46
Tabla 9. Análisis cualitativo	47
Tabla 10. Visitas de verificación	48
Tabla 11. Clasificación crediticia	49
Tabla 12. Documentación de garantías.....	50
Tabla 13. Llamadas telefónicas.....	51
Tabla 14. Nivel de aplicación de llamadas telefónicas	52
Tabla 15. Visitas de cobranzas a domicilio.....	53
Tabla 16. Cartas de cobranza	54
Tabla 17. Renegociación.....	55
Tabla 18. Cartas notariales	56
Tabla 19. Procedimiento legal	57
Tabla 20. Poco compromiso con los objetivos.....	58
Tabla 21. Deficiencias de los funcionarios	59
Tabla 22. Favoritismo al personal.....	60
Tabla 23. Producto crediticio inadecuado.....	61
Tabla 24. Deficiente capacitación al personal	62
Tabla 25. Evaluación crediticia basada en garantías	63
Tabla 26. Créditos aprobados por amistad o parentesco	64
Tabla 27. Poca claridad de información del cliente	65
Tabla 28. Sobreendeudamiento del cliente	66
Tabla 29. Falta de información oportuna de los reportes diarios de mora	67

Tabla 30. Seguimiento a la recuperación del crédito.....	68
Tabla 31. Cumplimiento de la política de recuperaciones	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Análisis cuantitativo.....	46
Figura 2. Análisis cualitativo.....	47
Figura 3. Visitas de verificación.....	48
Figura 4. Clasificación crediticia.....	49
Figura 5. Documentación de garantías.....	50
Figura 6. Llamadas telefónicas.....	51
Figura 7. Nivel de aplicación de llamadas telefónicas.....	52
Figura 8. Visitas de cobranzas a domicilio.....	53
Figura 9. Cartas de cobranza.....	54
Figura 10. Renegociación.....	55
Figura 11. Cartas notariales.....	56
Figura 12. Procedimiento legal.....	57
Figura 13. Poco compromiso con los objetivos.....	58
Figura 14. Deficiencias de los funcionarios.....	59
Figura 15. Favoritismo al personal.....	60
Figura 16. Producto crediticio inadecuado.....	61
Figura 17. Deficiente capacitación al personal.....	62
Figura 18. Evaluación crediticia basada en garantías.....	63
Figura 19. Créditos aprobados por amistad o parentesco.....	64
Figura 20. Poca claridad de información del cliente.....	65
Figura 21. Sobreendeudamiento del cliente.....	66
Figura 22. Falta de información oportuna de los reportes diarios de mora.....	67
Figura 23. Seguimiento a la recuperación del crédito.....	68
Figura 24. Cumplimiento de la política de recuperaciones.....	69

RESUMEN

La actual indagación, cuyo título corresponde a: “Estrategias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio – 2021”, busca por finalidad plantear estrategias de crédito a fin de reducir el índice de morosidad de la referida entidad financiera.

El grupo muestral se conformó del administrador, sub-jefe y ocho asesores de finanzas empresariales. El instrumento que permitió la recogida de data lo constituyó el cuestionario para ambas variables de estudio, ello posibilitó la determinación de la manera en la que las falencias organizaciones devienen en el incremento del riesgo en torno a los créditos y por ello, pueden generar morosidad, planteando estrategias a fin de reducir el índice moroso.

El resultado trascendental es que las estrategias crediticias sí posibilitan reducir el índice de morosidad, porque el Alpha de Cronbach (coeficiente) resultó en 84%, lo cual se traduce en que, si el ente financiero emplea las estrategias de evaluación de los créditos y cobranzas, se incrementará su injerencia en la reducción del índice en torno a la morosidad. Como planteamientos está la aplicación de un análisis cualitativo, el cual solamente lo realiza el treinta por ciento del grupo poblacional estudiado, las llamadas telefónicas a partir del día uno de atraso que de acuerdo a lo estudiado este es aplicado por el diez por ciento, y demás tácticas.

PALABRAS CLAVE: Estrategias, crédito, cobranza, morosidad.

ABSTRACT

The current investigation, whose title corresponds to: "Strategies to reduce the delinquency rate of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio - 2021", seeks to propose credit strategies in order to reduce the delinquency rate. delinquency of the aforementioned financial institution.

The sample group was made up of the administrator, sub-head and eight business finance advisors. The instrument that allowed the collection of data was constituted by the questionnaire for both study variables, this made it possible to determine the way in which organizational shortcomings become an increase in risk around credits and, therefore, can generate delinquency. proposing strategies in order to reduce the delinquent rate.

The transcendental result is that the credit strategies do make it possible to reduce the delinquency rate, because Cronbach's Alpha (coefficient) resulted in 84%, which means that, if the financial entity uses credit evaluation strategies and collections, its interference in the reduction of the index around delinquency will be increased. As approaches is the application of a qualitative analysis, which is only carried out by thirty percent of the population group studied, telephone calls from day one of delay that according to what was studied this is applied by ten percent, and other tactics.

KEYWORDS: Strategies, credit, collection, delinquency.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

1.1.1. A nivel internacional

En la circunscripción mexicana, hablando financieramente, se indica que la ganancia por ahorros se eleva en treinta y cinco por ciento, debido a que laboran de acuerdo a un planeamiento estratégico, y según la Bolsa de Valores y la Comisión Nacional Bancaria, durante abril, mayo y junio, las cajas consiguieron que, en un periodo anual, el sector de cooperativas ganara alrededor de cuatrocientos nueve millones de pesos (Torres, 2015).

En la nación española, los entes financieros acatan su planeamiento estratégico para lograr cada objetivo, y se revela un crecimiento del sector económico financiero bastante intenso recientemente, el cual carece de análisis en el primer trimestre del año, sin embargo, pese a lo ocurrido con el producto interno bruto, el crecimiento de inversiones y la demanda interna se viene difundiendo. En consecuencia, la predicción de los entes bancarios e importantes compañías para el dos mil dieciocho se ubican en dos medidas porcentuales de aumento del PIB (Idealista/news, 2018).

Cabe señalar que los entes financieros a nivel mundial han participado de un modo activo y dinámico, su planeamiento estratégico ha permitido que muchos entes empresariales tengan una supremacía trascendental (Bloomberg, 2015). Por otro lado, se debe destacar que el Industrial & Commercial Bank of China es reconocido como el ente bancario de mayor trascendencia globalmente, ya que 284,25 mil millones de euros es lo que alcanza de capital bursátil (Economipedia, 2015).

Además, en la nación paraguaya, el riesgo crediticio se traduce en la probable repercusión que tendría lugar en el ente que realizó el préstamo un cambio respecto a los requisitos y periodos de los contratos colocadores de fondos hablando de manera general. Lo cual perjudicaría a los entes financieros directamente por la mora generada debido al incumplimiento de sus deberes financieros (Gustavo, 2013).

El riesgo crediticio da lugar a una serie de problemas y cambios, lo cual deviene del desobedecimiento de los contratos que constituyen el punto de inicio del trámite al ser receptor de algún crédito.

En el territorio ecuatoriano, para el año dos mil quince y dos mil dieciséis, los entes financieros privados, percibieron menores entradas monetarias, incurriendo en riesgo crediticio, pues a un 9.5% se incrementó la tasa de morosidad, pues la mayoría de la gente quedó desempleada; el contexto económico en el lugar fue crítico, y ello generó que el cliente tuviera retrasos en la cancelación de su préstamo (Diario La Hora, 2016).

El cliente optó por acudir al ente a refinanciar su deuda, pues tenía un atraso de cinco a seis periodos. Los entes financieros con el fin de aminorar la mora optaron por supervisar de manera constante su cartera, ejecutar revisiones sobre el estado a nivel económico del solicitante y generar armonía en el riesgo.

Al analizar la morosidad, en naciones como la paraguaya, se apreció que en el año dos mil quince, mes de julio, las entidades bancarias anotaron el índice moratorio de mayor nivel de la última década de acuerdo al Diario La Nación, cabe señalar que el líder del Banco Itapúa, Gonzáles Gabriel, preciso que la principal problemática tiene inicio en el ámbito agrario a raíz del descenso del precio internacional. Productos como el maíz, arroz, están sin precio, en consecuencia, la situación se torna difícil (Giménez, 2015).

Insfrán Aníbal, líder de Itapúa, precisó que el mayor generador del aumento del índice moratorio es el ámbito agrario, además, los pequeños entes vinculados con el sector inciden parcialmente (Giménez, 2015).

1.1.2. A nivel nacional

Los entes financieros peruanos desarrollaron un cúmulo de instrumentos, donde se ubica la estrategia crediticia, ello ha posibilitado la utilización eficazmente de la data sujeta a su disposición, el monitoreo en la red de riesgos, donde es posible hallar data buena o mala de la deuda del cliente, ya que se comparte entre todos los entes que son supervisados, asimismo la data de entradas económicas mediante alguna cuenta pago de haber o seguro a fin de elegir el grupo de clientes que serán atendidos; ello ha ocasionado mayor rivalidad entre los diferentes entes financieros por captar a aquél deudor con una probabilidad más alta de pago (Uriarte, Barrera & Robles, 2016).

En el contexto peruano, se pone de manifiesto un crecimiento apresurado en los entes financieros, sin embargo, todos ellos no desarrollan sus operaciones según un planeamiento estratégico de crédito a fin de tener menos injerencia en la morosidad. Además, el comercio y servicios son las principales actividades económicas de una buena parte de las microempresas deudoras de la Agencia de Huánuco de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo, ello equivale al setenta y seis por ciento y del ámbito productivo de bienes el veinticuatro por ciento. Exponen una garantía preferida de únicamente cuarenta por ciento, un flujo neto de S/ 5,200, egresos de S/ 15,000, ingresos promedio de S/ 21,250, cuentan con capacidad de liquidación de 3 soles para afrontar sus deberes de S/ 1.06, todo ello revela un elevado riesgo crediticio frente al grupo de la microempresa (Tineo & Pérez, 2016).

El Banco de Crédito del Perú emplea procesos e instrumentos para admitir un crédito, los cuales analizan el riesgo asociado a la incapacidad de la contraparte a fin de acatar su deber contractual, se compone de 4 fases: evaluar, dar seguimiento, controlar y recuperar, la entidad bancaria tiene un sistema que le permite estimar la probabilidad de descatamiento de los clientes, y le permite gestionar los créditos del cliente de banca mayorista (Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A., 2018).

El BCP estableció tácticas, propósitos, lineamientos y métodos con el objetivo de reconocer, medir y dar seguimiento a los probables peligros operativos, acatando el marco resolutorio SBS N° 006-2002 (Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A., 2018).

Para la ASBANC, la ralentización de la economía en el Perú es la causante del aumento del índice de morosidad, perjudicando la capacidad de liquidación de una serie de entes empresariales (Gestión, 2015).

En el Perú, cuando el que proporciona el préstamo lo constituye un ente jurídico; es decir, un ente financiero (caja rural, caja municipal, banco, demás) y el que recibe el préstamo lo constituye una persona natural o jurídica, la compañía de finanzas es la que debe evaluar y abalizar la ayuda financiera, especificando previamente que tal ejercicio incluye, precisar si el deudor retornará la financiación recibida, pues si ello no se cumple, el ente financiero sufriría pérdidas (Vela & Cano, 2015).

El ente financiero al aprobar la solicitud crediticia, habrá conferido la prestación financiera, cuando se extiende a otras peticiones crediticias y se pasa por el trámite previamente detallado, quedará aprobado un crédito más, dando lugar a un portafolio o cartera de créditos, que contiene el cúmulo de créditos aprobados y/o desembolsados a cargo de la gestión del ente financiero (Vela & Cano, 2015). Resulta trascendental enfatizar en la evaluación crediticia genuina previo al otorgamiento del crédito, pues al no considerarlo puede generar graves repercusiones como un elevado índice moratorio (Vela & Cano, 2015).

Para determinar la tasa de morosidad, los elementos agregados relevantes lo constituyen el nivel de endeudamiento del agente, liquidez y tasa de crecimiento del negocio; la excelencia del portafolio crediticio de un ente financiero quedará supeditado a su lineamiento de colocaciones, donde se encuentra la garantía, la gestión operativa, la eficiencia operativa, el nivel de endeudamiento del cliente, el margen de mediación financiera, la cantidad de colocación, entre otros. Además, el deterioro de la cartera de colocaciones se da por un elevado número de créditos en la esfera de pymes (Aguilar & Camargo, 2013).

1.1.3. A nivel local

En la Agencia de San Ignacio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., una problemática de elevado peligro lo constituye la morosidad, lo cual viene perjudicando el contexto económico y financiero, sin la obtención de ganancias según las metas establecidas gerencialmente.

La referida agencia está buscando la manera de reducir el riesgo operacional que pudiera presentarse en el ofrecimiento de préstamos a clientes, ya que el valor de cualquier ente financiero es tener mecanismos para salvaguardar su capital ante actos fraudulentos o utilización improductiva, dado que se presentan múltiples situaciones o peligros que pueden perjudicar la productividad. El peligro es identificado como una alarma a la consecución de metas empresariales.

El comportamiento ante el peligro supone prevenirlo, con miras a adoptar pautas preventivas oportunas específicamente en el riesgo financiero; en consecuencia, los

lineamientos de crédito como norma, trabajan según una evaluación sistemática de los peligros, a fin de impedir que los créditos se vuelvan irrecuperables (EUMED, 2009).

Este ente, evidencia una problemática de mora, que arriesga sus finalidades, la administración revela que en los recientes meses, ha aumentado el índice de morosidad y se han empleado tácticas para cobrar tales créditos, incrementándose los costos de reconstitución, no obstante, tales tácticas de manera general solamente incrementan un ambiente negativo con la clientela, deviniendo en la mayoría de situaciones en los insultos; cabe precisar que la misión del ente es promover la amplitud financiera con la incorporación preferiblemente del comerciante minorista, el cual principalmente es informal, ya que en este medio es más rentable negociar las tasas, obstaculizando el rigor del trámite de los créditos al otorgarse eficaz y oportunamente, en consecuencia, de ahí deviene la urgencia de la ejecución de este trabajo, pues permitirá precisar las tácticas de crédito de mayor efectividad para la prevención del riesgo del crédito y reducir el índice de morosidad que hoy en día tiene el ente, contribuyendo con data trascendental para mejorar la administración.

Resulta relevante la averiguación y análisis de los referidos aspectos, los cuales abarcan un buen análisis crediticio para otorgar créditos, ello posibilitará el retorno de un modo oportuno, haciéndose así de un portafolio de clientes que brinde rentabilidad, lo cual cualquier ente financiero quiere lograr para tener un mejor resultado económico.

1.2. Formulación al problema

¿De qué manera las estrategias crediticias permitirán disminuir del índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., San Ignacio - 2021?

1.3. Justificación

Esta averiguación tiene como justificación la trascendencia del establecimiento y planteamiento de estrategias crediticias, las cuales se empleen como instrumentos de la adecuada administración del personal del departamento crediticio, con el fin de optimizar la toma de determinaciones aminorando lo más que se pueda el índice de

morosidad que hoy en día se presenta. El fin principalmente es la prevención sobre el riesgo crediticio obtenido al conferir un crédito, ejecutando una evaluación acerca de los aspectos que afectan la morosidad.

En el ámbito metodológico; se podrá realizar la recogida de data mediante las herramientas de evaluación de morosidad y el establecimiento de requisitos respecto al departamento crediticio.

En el plano económico; para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., San Ignacio es trascendental la administración adecuada de su crédito, pues debe al tiempo de comercializar, garantizar y restituir la cantidad monetaria, lo cual determina nuevas formas de cobro luego de conferir el crédito.

En la esfera social; el resultado obtenido podrá ser considerado por cualquier otro indagador con similar problema respecto a la verificación del riesgo crediticio y la morosidad, pues ejerce influencia en la productividad de las provisiones ejecutadas por la referida entidad financiera, cuando el crédito incurre en morosidad.

Este trabajo cuenta con potencial para formar parte de los antecedentes y la bibliografía para los próximos indagadores.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Proponer estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio – 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

Analizar la situación actual de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C, Agencia San Ignacio-2021.

Diagnosticar el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C. Agencia San Ignacio – 2021.

Proponer estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. Agencia San Ignacio-2021.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Trabajos previos

2.1.1. A nivel internacional

Altamirano y Vasconez (2013), en su publicación de título: “El riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y crédito Unión Popular, 2007-2010”, por medio de su trabajo descriptivo y correlacional llegó a concluir que mientras aumenta la peligrosidad en torno al crédito, ello influye en la liquidez, generando la reducción del fondo para la emisión de algún crédito.

Martinez (2014), en su trabajo denominado: “Plan para reducir el riesgo crediticio de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán-Agencia El Ángel”, buscó instaurar un plan para reducir el riesgo crediticio en la Agencia El Ángel, a través de una averiguación descriptiva, siendo el ente empresarial la muestra. Se concluyó que fueron halladas múltiples dificultades, como el desobedecimiento del marco normativo, se incrementaron los socios y la morosidad en un seis por ciento.

Ortiz y Pillco (2015), en su averiguación llamada: “Análisis financiero de las provisiones de cuentas incobrables en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda y el riesgo de morosidad de sus asociados”, buscó tomar conocimiento acerca de la administración del abastecimiento y el riesgo de la morosidad. Llegó a concluir que a lo largo del periodo de análisis tuvieron lugar altos índices de morosidad en catorce por ciento perjudicando el contexto financiero del ente; todavía peor, respecto a la CAC carecía de un área de riesgos, cobranzas, seguimientos y controles a sus ejercicios crediticios.

Segovia, López y Morales (2014), en su trabajo denominado: “Plan estratégico para gestionar y recuperar créditos proporcionados por las ONGs en San Salvador”, concluyó que buena parte tiene conocimiento del plan estratégico, pero solo es un planeamiento para periodos cortos.

Parrales (2013), en su estudio titulado: “Evaluación del índice de morosidad en la cartera de créditos de IECE-Guayaquil y Propuesta de dispositivos para prevenir la morosidad y tácticas efectivas de cobro”, concluyó que el índice de morosidad del portafolio crediticio supera el diez por ciento y los aspectos perjudiciales para cuotas caducadas lo constituyen los datos recibidos a lo largo de la firma del acuerdo y la fase

de estudio. En este ente, la morosidad constituye un parámetro del grado de riesgo de que el deudor desacate su deber de liquidación; además, la morosidad cuantifica el anexo entre la morosidad y los ejercicios ejecutados a nivel global.

García (2013), en su trabajo denominado: “Planteamiento para implementar un manual de políticas y procedimientos para controlar el riesgo crediticio en el Grupo Villar y agencias ecuatorianas”, concluyó que la carencia de un manual con ese tipo de características generaba lineamientos crediticios con una mala definición, así como interpretación equivocada y subjetiva desde el lado del personal.

2.1.2. A nivel nacional

Mamani (2015), en su estudio titulado; “Evaluación de las colocaciones e índices de morosidad de la COOPAC San Pedro Ltda., 2012-2013”, llegó a concluir que los instrumentos empleados por los evaluadores de riesgo carecían de eficiencia porque tenía datos difíciles de comprender, análisis crediticios de poca confiabilidad debido a la ausencia de expertiz de los analistas y un entrenamiento escaso respecto a sus responsabilidades.

Caballero (2017), en su trabajo denominado: “Influencia del riesgo crediticio en la morosidad de la Cooperativa Chinquira, Caraz, 2015”, buscó tomar conocimiento de la influencia del riesgo crediticio en la morosidad del ente, llegando a concluir que el riesgo se manifiesta por la flexibilidad en cuanto a lineamientos crediticios, ausencia de compromiso en las liquidaciones, sobreendeudamientos.

Martinez (2014), en su indagación llamada: “El riesgo crediticio y su incidencia en el resultado de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2014”, buscó especificar los causantes del incremento del riesgo crediticia, además de las probables medidas de solución para optimizar el resultado empresarial, por medio de un trabajo transeccional, no experimental y correlacional, siendo la Caja Municipal la muestra, y llegó a concluir que el ámbito agrícola representa el mayor riesgo, repercutiendo en el riesgo crediticio y otro aspecto los constituye la falta de responsabilidad, razón por la cual, casi todos los deficitarios desacatan sus deberes financieros.

Flores (2016), en su averiguación llamada: “Planteamiento de un plan de riesgo crediticio para reducir la morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Chimú Cartavio Ltda., 2015”, buscó aminorar la morosidad por medio de un plan de riesgo, realizando un estudio no experimental explicativo, donde Cooperativa fue la muestra. Se concluyó que el plan estratégico para reducir el riesgo crediticio generará una disminución del riesgo de morosidad a nivel de socios.

Aquino y Aguilar (2014), en su estudio titulado: “Prevención al riesgo y utilidad en la Caja Municipal de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, 2008-2013”, buscó determinar la vinculación entre las variables de estudio, a través de un trabajo no experimental explicativo y descriptivo, donde la caja fue la muestra. Se concluyó que al arquetipo planteado y desarrollado en soles verdaderamente determina un anexo explicativo entre las variables de estudio.

Pretel (2014), en su estudio titulado: “Planteamiento de un plan de riesgo crediticio para reducir la morosidad de los socios y no socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pakatnamu”, concluyó que el ente, al no haber considerado algún shock futuro que pudiera perjudicarlo, no desarrolló su plan de emergencias ni fijó tácticas para afrontar tal situación. En consecuencia, el portafolio crediticio del ente se aminoró progresivamente y en las cuentas por cobrar se presentó déficit.

2.1.3. A nivel local

Urbina y Portilla (2015), en su indagación llamada: “Planeamiento de riesgo crediticio para aminorar la morosidad de los socios en la COOPAC Valle La Leche, Lambayeque, 2015”, buscó reducir la morosidad con el referido plan utilizando una metodología descriptiva, donde la cooperativa fue la muestra. Se concluyó que, es de 3.96% el índice de morosidad de acuerdo a los ratios arrojados de la cartera caducada de la cooperativa.

Sánchez y Torres (2013), en su trabajo titulado: “Planteamiento de una gestión de riesgo crediticio para optimizar la productividad de Mi Banco S.A. Chiclayo-2013”, aplicó una metodología de diseño no experimental de tipo descriptiva, empleando el análisis documental, la entrevista y la encuesta. En este estudio se observó que un indicador importante del éxito lo constituye la gestión del riesgo crediticio, dado que posibilita el mantenimiento de una productividad elevada, pues si el portafolio sano se

incrementa, el retorno del crédito será rápido, la morosidad se reducirá y la devolución será la esperada.

Asimismo, el analista tiene a su cargo la medición y análisis constante del riesgo crediticio, actuando preventiva y correctivamente para minimizar la pérdida que pudiera perjudicar en demasía el estado financiero, dado que según su juicio será elegido el cliente apto para brindarle el crédito.

Guzmán (2014), presentó en su trabajo titulado: "Influencia del control de riesgo crediticio en la morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito", aplicó el método no experimental descriptivo, siendo la cooperativa la muestra. El resultado fue que el cincuenta y siete por ciento de los socios afirman tener una buena gestión del riesgo crediticio, siendo esto positivo. Se concluyó que el manejo del riesgo crediticio influye positivamente en la morosidad de las cooperativas, posibilitando la aplicación de los lineamientos evaluadores, colocadores y recuperadores eficientemente. Además, se sugiere acatar los lineamientos crediticios, desarrollar tácticas, entre ellas la difusión de un manual o reglamento crediticio, desarrollo de talleres acerca de créditos y cobros.

Ticsa(2015), en su estudio titulado: "Gestión del riesgo crediticio y su repercusión en la morosidad de Financiera Edyficar, 2013", buscó comprobar la trascendencia de la adecuada gestión crediticia en la consecución de fines empresariales, por medio de una averiguación no experimental descriptiva, donde la financiera constituyó la muestra. Se concluyó que se debe optimizar la gestión del riesgo crediticio a través de un análisis efectivo de créditos, tomando en cuenta los ejercicios de ofrecimiento de créditos y seguimiento del portafolio crediticio.

Cubas y Dávila (2016), en su trabajo titulado: "Repercusión del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C.", aplicó una metodología no experimental, explicativa y descriptiva, donde el jefe de créditos y el gerente regional conformaron la muestra. Se concluyó que la entidad es perjudicada por aspectos del interior y exterior, lo cual deviene en la morosidad y la interrupción de las labores microfinancieras. Además, sugiere la realización de entrenamientos sobre el riesgo crediticio para los asesores financieros, con el fin de aplicar correctamente los instrumentos que evalúan los créditos.

Quiñones y Tarrillo (2015), en su trabajo titulado: “Planteamiento de un plan de riesgo crediticio para aminorar la morosidad de los socios en la Cooperativa Tumán, 2013”, aplicó una metodología no experimental, explicativa y descriptiva, obteniendo la data mediante observación, análisis documental, encuestas y entrevistas. Aquí se reveló la ineficiencia de los colaboradores cuya responsabilidad es evaluar el crédito y su cobranza, pues casi todos expresan tener conocimiento del manual y reglamento crediticio, sin embargo, al hacer la consulta al socio en relación al conocimiento acerca de la tasa crediticia y capitalización del interés, se evidencia un colectivo que carece de esa data, a sabiendas de que todo socio debe conocer tal data al pedir algún crédito.

2.2. Teorías relacionadas al tema

2.2.1. Estrategias crediticias

Implica determinar conjuntamente instrumentos y finalidades empresariales, así como la vía para lograrlas, además, se define a la estrategia en virtud del lenguaje del ente empresarial con su medio. Su aplicación permite lograr propósitos, con el fin de reducir las rivalidades con los otros al interior del ente empresarial (Ronda, 2013).

Para Aguilar (2014), todo ente financiero debe analizar meticulosamente que su cliente pueda pagar su deuda, lo cual delimitará la cantidad y el éxito de sus labores en el campo financiero. Cuando se entrega cierto préstamo, el ente debe estar seguro de que recuperará tal dinero, a fin de reducir los riesgos por endeudamientos del socio.

El Plan Estratégico

Constituye el instrumento básico de indistinta financiación empresarial, lo cual por medio de acto documental quedan expresadas las finalidades organizacionales que debe lograrse en un plazo largo o mediano (ISOT, 2015).

La finalidad de la estrategia supone el diseño del camino a continuar para lograr los propósitos y por medio de ello es posible fijar determinaciones que devengan en actuaciones. Además, resulta esencial el análisis y la definición de las particularidades, visibilizar las fortalezas y reconocer los peligros y poder distinguir las finalidades a nivel empresarial (ISOT, 2015).

Importancia

La estrategia financiera o crediticia debe ser muy considerada y evaluada por los jefes y subordinados de la empresa a fin de que la totalidad trabaje con la misma finalidad.

Además, tendrá importancia la solicitud de la garantía con miras a dar respaldo al crédito otorgado, por lo cual se debe plantear una táctica de garantía con miras a la disminución del peligro para principalmente manejar la recuperación de los productos (Vásquez, 2016).

2.2.1.1. Estrategias de evaluación crediticia

Su fin es precisar la viabilidad de la adquisición crediticia y las particularidades o requerimientos básicos, que debe poseer tal financiación, o sea, garantía, frecuencia de pago, forma, plazo, monto, lo cual posibilite el mantenimiento de un vínculo fuerte y constante con la clientela y el ente financiero (EUMED, 2009).

Créditos

Los créditos son préstamos monetarios que las entidades bancarias otorgan a sus clientes, por lo cual las personas se comprometen a restituir tales montos en plazos o tiempos pactados, de acuerdo a los condicionantes fijados para tales prestaciones aunado a las comisiones, intereses, y demás costos vinculados a los créditos (Lima & Gómez, 2017).

Riesgo crediticio

Alude al peligro asumido por la entidad bancaria al prestar cantidades monetarias a su clientela deficitaria, con la incertidumbre de si ese dinero finalmente retornará o no, por lo cual resulta vital que el ente financiero identifique cada riesgo que pudiera generarse previo a la toma de determinaciones, para después puntuar la influencia de los peligros reconocidos, a fin de responsabilizarse de tales peligros, buscando en todo tiempo disminuirlos. No se puede eliminar completamente los riesgos, solo reducirlos (Añaez, 2014).

Importancia

Resulta fundamental tomar conocimiento de los riesgos al interior de un ente de finanzas, pues las determinaciones de finanzas son tomadas según la predicción del mañana y no se suscitará en lo que se había proyectado, generando la toma de malas determinaciones. Sin embargo, los riesgos no en todo tiempo son malos, pues ellos

pueden aceptarse toda vez que la retribución sea elevada y un aliciente, de manera que se presenta un vínculo estrecho entre la rentabilidad y el riesgo (Añaez, 2014).

A. Análisis de créditos

Al otorgar indistinta clase de crédito, los clientes deben poseer competencia para la liquidación y reputación moral, ello estará determinado en función de un análisis de naturaleza cuantitativa y cualitativa crediticia (EUMED, 2009).

Puede ser una persona natural o jurídica, cuyo origen esencial de ingreso se dé a partir del desenvolvimiento de cierta labor empresarial, productiva, comercializadora o servicial (EUMED, 2009).

Características del financiamiento

- a) Plazo crediticio según la inversión.
- b) Monto según el requerimiento del solicitante.
- c) Crédito según el requerimiento del solicitante.
- d) El crédito debe otorgarse individualmente, por lo cual es importante ejercer una labor independiente.

B. Condiciones de créditos

- a) Cantidad de entes donde tiene deuda: menos de 4 entes.
- b) Edad: 18-75 años.
- c) Calificación crediticia: (0) Normal.

Requisitos

Formales

- a) Equilibrio domiciliario o comercial.
- b) Ruc: Cantidades crediticias superiores a los ciento cincuenta mil soles.
- c) Periodo de funcionamiento: seis meses como mínimo.
- d) Expertiz empresarial: un año como mínimo.

Documentarios

- a) Sostenimiento del negocio (boletas, facturas, y demás).
- b) Recibo de agua y/o luz.
- c) DNI (18-75 años).
- d) Garantía del crédito: documentación a título de los clientes y/o avales.

Tipos de garantías

Constituye el sustento de algún bien con documentación o declaración jurada, lo cual no se inscribe en pro del ente financiero, con la posibilidad de encontrarse inscrito o no en los registros públicos (Citibank Perú, 2016).

a) Garantías no Inscribibles

Constituye el sustento de algún bien con documentación o declaración jurada, lo cual no se inscribe en pro del ente financiero, con la posibilidad de encontrarse inscrito o no en el registro público (Citibank Perú, 2016).

b) Garantías Inscribibles.

Alude al bien dejado por el cliente en pro del ente financiero, el cual debe contar con la inscripción en el registro público (Citibank Perú, 2016).

2.2.1.2. Estrategias de recuperación de créditos morosos

El ente financiero para recuperar el crédito moroso, emplea una multiplicidad de tácticas y pasos, resaltando la llamada telefónica y la remisión de cartas de notificación al empezar el retraso de su periodo. Si se desea lograr el éxito de un cobro, hay que considerar la totalidad de aspectos que intervienen como el motivo de la no liquidación, osea, contemplar aquello que genera la mora, las actuaciones realizadas, la respuesta del cliente y el modo de ejecución del cobro (Gómez, 2002).

Lo que se pretende es dar un diagnóstico del contexto en que se desarrolla el descatamiento del deber del cliente, y así, examinar si las actuaciones de cobranza realizadas fueron las adecuadas y si han generado ventajas (Gómez, 2002).

Asimismo, se debe considerar los lineamientos de procesos empleados para el ofrecimiento del crédito, además de los pasos para recuperarlo a lo largo del periodo especificado entre el cliente y la entidad bancaria, impidiendo que el crédito venga a ser irrecuperable (Gómez, 2002).

A. Llamadas telefónicas

Llamadas directas a la clientela a fin de recordarle su cuota caducada, a partir del día uno de atraso, no obstante, si el cliente revela un motivo lógico, puede otorgarse un plazo límite de hasta ocho días luego de su caducidad (Gómez, 2002).

B. Visitas de cobranza al domicilio de cliente

Cuando el cliente evade la llamada telefónica, debe ejecutarse una visita domiciliaria para presionarlo, e indagar su estado económico y si tiene o no una solvencia para hacer frente a su deber (Gómez, 2002).

C. Cartas

Luego de cierto aplazamiento, se debe emitir una carta con una buena disposición para recordarle al cliente su deber, sin embargo, si la cancelación no se lleva a cabo, ello devendrá en el envío de una carta notarial (Gómez, 2002).

D. Renegociación

Busca incluir ciertos cambios al existir causa lógica del motivo por el cual no puede efectuar su pago, ello debe ocurrir con conformidad de ambas partes; banco y cliente, proponiendo nuevos lineamientos de cancelación de la deuda. Generalmente, busca la ampliación de los tiempos (Gómez, 2002).

E. Procedimiento legal

En el proceso de cobranza, la remisión del expediente al departamento judicial constituye la fase más rigurosa. Es desagradable y como consecuencia adversa puede generar que los deudores se declaren en la quiebra. Algunas veces, el gasto generado por este procedimiento es muy elevado y en múltiples ocasiones no es recuperado, porque no hay garantía para ejecutarlo, lo cual se vuelve un crédito incobrable (Gómez, 2002).

2.2.2. Morosidad

La persona física o jurídica formalmente identificada como deudora en el sector de la banca, recibe el nombre de morosa y suele aplicarse el término después del recibo número tres que no ha sido liquidado (Cordova, 2013).

Generalmente, el término “morosidad” es utilizado en las compañías para aludir a los créditos que no fueron cobrados luego de vencidos y a los que indudablemente son incobrables, los cuales serán cargados de manera directa a pérdidas mediante las cuentas concordantes (Brachfield, 2003).

La morosidad simboliza una problemática muy aguda para los entes financieros nacionalmente, y es causante de enormes pérdidas en el ámbito bancario. Alude al

retraso en el acatamiento de un deber, de indistinto tipo, sin embargo, comúnmente es utilizado cuando el receptor del crédito no cancela el interés o lo esencial de su adeudo llegada su caducidad, contemplándose con morosidad un crédito al producirse tres semanas de atraso en la liquidación de tales montos (Aguilar & Camargo, 2003).

2.2.2.1. Mora causada por la deficiencia de los colaboradores

A. Poco compromiso con los objetivos

La gerencia, en la búsqueda de la obtención de mejores resultados en el periodo planteado, en la mayoría de las ocasiones por la tensión de alcanzar las metas, demanda a los colaboradores de créditos la consecución de todas sus metas, ello deviene al final en una evaluación crediticia deficiente (Aguilar & Camargo, 2003).

B. Deficiencias en las funciones

Las falencias para identificar cada función y responsabilidad al interior del ente financiero generan que los colaboradores brinden créditos con una pobre evaluación, al desconocer sus responsabilidades pueden generar situaciones de morosidad (Aguilar & Camargo, 2003).

C. Favoritismos al personal

Evidenciar preferencia por ciertos colaboradores al interior del ente los cuales tengan un alto grado de proximidad o simpatía con el comisionado de admisión y/o delegados, genera un pésimo ambiente de trabajo con el resto de colaboradores, ocasionando también un nivel de confianza más alto, otorgando libertad para que ellos incrementen sus portafolios con clientes sujetos a una mala evaluación y con potencial de morosidad (Aguilar & Camargo, 2003).

D. Productos crediticios inadecuados

Desconocer las particularidades del producto a comercializar, así como los requerimientos de los clientes, conlleva a ofrecer productos financieros que son inoportunos, y estos a su vez pueden conllevar a que los clientes incurran en morosidad por malas inversiones (Aguilar & Camargo, 2003).

E. Deficiente capacitación presencial al personal

El hecho de no capacitar ni entrenar presencialmente a los colaboradores genera su desactualización, pues en múltiples ocasiones no leen su normativa

ni política, generando una falencia en sus responsabilidades, pues al carecer de capacitación no pueden reconocer la potencialidad de un cliente moroso (Aguilar & Camargo, 2003).

2.2.2.2. Mora causada por deficiencias en el proceso de evaluación

A. Evaluación crediticia basada en la garantía

En múltiples ocasiones se otorga mucha relevancia a la garantía y/o aval que los clientes pueden proporcionar, pero, se deja de lado la competencia para pagarlo y la reputación moral que los clientes tienen para dar cumplimiento a su deber (Aguilar & Camargo, 2003).

B. Créditos aprobados por amistad o parentesco

En múltiples ocasiones ciertos trabajadores proporcionan crédito a sus conocidos, generando en casi todos los casos el incremento del índice moroso, ya que constituyen créditos proporcionados sin considerar su competencia de liquidación (Aguilar & Camargo, 2003).

C. Poca claridad de información del cliente

Con miras a aumentar el portafolio crediticio, en ocasiones, se incurre en la equivocación de no investigar más acerca de los clientes, confiándose de la apariencia, sea por apremio de alcanzar sus metas, sin indagar la capacidad de liquidación o reputación moral, aparte de omitir información a los clientes acerca de su fecha de pago, tasa de interés, por último, genera el otorgamiento de unos pésimos créditos (Aguilar & Camargo, 2003).

D. Sobreendeudamiento del cliente

Ocurre debido a la relevancia otorgada a la garantía y a la no reducción del saldo de colocación, brindando créditos desmedidamente, sin evaluación anticipada de su capacidad de liquidación (Aguilar & Camargo, 2003).

2.2.2.3. Mora causada por las deficiencias en el proceso de recuperación de crédito

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

La morosidad se incrementa con la desinformación, pues al desconocer el reporte diario del vencimiento, provoca que el colaborador no desarrolle un seguimiento al vencimiento del crédito (Aguilar & Camargo, 2003).

B. Falta de compromiso por el cumplimiento de las políticas de recuperaciones

Colaboradores con un compromiso debilitado, que incumplen la política de recuperación que el ente brinda y lo ejecuta según su criterio deviene en la no recuperación de los créditos oportunamente, perjudicando al ente, debido a que optan por ejecutar sus labores según su juicio (Aguilar & Camargo, 2003).

CAPÍTULO III.

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis

Las estrategias crediticias si permitirán disminuir del índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio - 2021.

CAPÍTULO IV. MATERIALES Y MÉTODOS

4.1. Tipo y diseño de investigación

4.1.1. Tipo de investigación

Descriptiva

Esta tesis es descriptiva, debido a que se analizan y describen las falencias en torno al ente financiero, emitiendo un diagnóstico de morosidad presente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio, después serán planteadas las tácticas para su empleabilidad, las cuales contribuirán a la reducción del índice moroso.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), el estudio descriptivo pretende detallar cualidades, particularidades y atributos trascendentales de indistinto hecho que se someta a análisis. Detalla la tendencia de una agrupación.

Propositiva

Este trabajo es de tipo propositivo, debido a que analiza la morosidad existente a fin de plantear tácticas, las cuales permitan aminorar el índice de morosidad en la Agencia San Ignacio, de acuerdo a un contexto real susceptible de observación, con el fin de que el asesor financiero pueda aplicar al instante de ejecutar un análisis crediticio y aminorar el riesgo crediticio para su oportuno retorno.

Para el Diccionario de la Real Academia (2018), es propositivo porque se basa en el planteamiento de posibilidades para solucionar las problemáticas presentadas por un acontecimiento, encaminando al advenimiento de nuevos soportes de estudio, a través del vínculo entre las problemáticas de hoy y sus opciones para solucionarlas.

4.1.2. Diseño de la investigación

No experimental – transversal

El actual estudio es no experimental, debido a que no se manipulará ninguna variable, osea, se estudió en base a la situación real, aparte es de corte transeccional, pues se ejecutó en un periodo delimitado.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), en este diseño no experimental no cabe lugar la manipulación intencionada de la variable. Osea, supone un estudio donde no se hace modificar de manera intencional la variable independiente. En los estudios no experimentales los fenómenos se observan del mismo modo en el que se presentan naturalmente, y después se analiza.

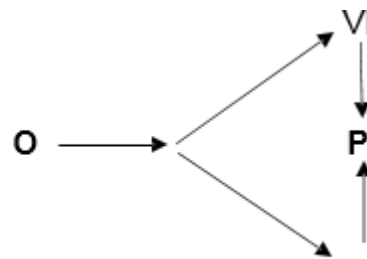
Donde:

O = Observación

VI = Variable Independiente

VD= Variable Dependiente

P = Propuesta



4.2. Variables, operacionalización

4.2.1. Variables

Variable independiente: Estrategias crediticias

Con la aplicación de estrategias crediticias se busca que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio, tenga la capacidad para reducir su índice de morosidad aparte de ejecutar una correcta evaluación del crédito, analizando meticulosamente la capacidad para que el cliente pague la deuda, consiguiendo así la disminución del riesgo crediticio y recuperación del crédito en el plazo determinado, impidiendo que la clientela incurra en morosidad aparte de conservar un buen relacionamiento con el cliente en el periodo largo, generando de este modo un portafolio sano y productivo.

Variable dependiente: Morosidad

La morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio, constituye un indicativo de elevada peligrosidad, lo cual se debe a que el receptor del crédito incumple el contrato firmado al otorgársele el crédito, generando el aprovisionamiento según el periodo de atrasos, perjudicando de

manera directa sus ganancias, reconociéndolo como un obstáculo para cumplir sus propósitos, al convertirse en un crédito que no será cobrado.

4.2.2. Operacionalización

Tabla 1. Variable independiente

Variable (s)	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumento	
Estrategias crediticias Para Aguilar (2014), todo ente financiero debe analizar meticulosamente que su cliente pueda pagar su deuda, lo cual delimitará la cantidad y el éxito de sus labores en el campo financiero. Cuando se entrega cierto préstamo, el ente debe estar seguro de que recuperará tal dinero, a fin de reducir los riesgos por endeudamientos del socio.	Estrategias de Evaluación Crediticia	Análisis de Créditos.	¿Considera usted, que para todo crédito se realiza una evaluación cuantitativa en situ de cliente?	Encuesta / Cuestionario	
			¿Considera usted, que para todo crédito se realiza una evaluación cualitativa en situ del cliente (se pide referencias personales y familiares en la zona)?		
		Análisis de Créditos.	¿Todo crédito es visitado por algún Jefe del comité de aprobación?		
			¿Es importante que el cliente se encuentre en calificación normal para ser evaluado?		
	Estrategias de Recuperación de Créditos Morosos	Llamadas Telefónicas.	¿Considera que, para otorgar un crédito se solicita firma de un aval o entrega de un documento de propiedad como garantía?		Encuesta / Cuestionario
			¿Considera que, el primer paso para cobrar un crédito con atrasos son las llamadas telefónicas?		
		Visitas de cobranza a domicilio.	¿Usted cree que se cumple con las llamadas telefónicas desde el primer día de atraso de un crédito?		
			¿Si el cliente hace caso omiso a la llamada telefónica, se realizan visitas a su domicilio?		
		Cartas.	¿Considera usted que se envían cartas de cobranza en buenos términos cuando un cliente presenta días de atraso, según la Política de Recuperaciones?		
			Renegociación		
Procedimiento legal	¿Considera usted, que, para enviar un expediente al área legal, como primer paso se envían cartas notariales?	¿Considera usted, que, para enviar un expediente al área legal, como primer paso se envían cartas notariales?			

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Variable dependiente

Variable (s)	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumento
Morosidad (Brachfield, 2003) el término “morosidad” es utilizado en las compañías para aludir a los créditos que no fueron cobrados luego de vencidos y a los que indudablemente son incobrables, los cuales serán cargados de manera directa a pérdidas mediante las cuentas concordantes.	Deficiencias de los colaboradores	Poco compromiso con los objetivos.	¿Considera que sus jefes inmediatos no hacen presión por alcanzar metas más de las establecidas?	Encuesta / Cuestionario
		Deficiencias en las funciones	¿Conoce usted su MOF, las políticas y reglamentos de créditos empresariales?	
		Favoritismos al personal.	¿Cree usted que las sanciones son equitativas para todo el personal?	
		Inadecuado producto crediticio	¿Considera usted que el monto y plazo que se otorgan, están de acuerdo a la inversión que realiza el cliente?	
	Deficiencias en el proceso de la evaluación crediticia	Evaluación crediticia basadas a la garantía.	¿Las capacitaciones y entrenamientos que recibe son presenciales?	
		Evaluación crediticia basadas a la garantía.	¿Considera que se da más importancia a la capacidad de pago y solvencia moral del cliente y se deja de lado las garantías?	
	Deficiencias en la Recuperación del crédito	Créditos aprobados por amistad o parentesco	¿Si un cliente es conocido, se evalúa su capacidad de pago para otorgar un crédito?	
		Poca claridad de la información al cliente	¿Cree usted que se revisa e indaga la documentación que el cliente presenta para solicitar un crédito?	
		Falta de información oportuna sobre los créditos que han entrado en morosidad.	¿Cree que la institución le brinda información diaria de los créditos vencidos? ¿Se realiza seguimiento desde el primer día de atraso de un crédito?	
		Falta de compromiso por el cumplimiento de las normas, políticas y reglamentos.	¿Considera que se tiene en cuenta la Política de Recuperaciones para recuperar un crédito y no se realiza al criterio de cada colaborador?	

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

En este trabajo se consideró a los diez trabajadores del departamento crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C- Agencia San Ignacio, 2017.

La población alude al conjunto de un caso de evaluación que incorpora el total de unidades analíticas integrantes de tal caso, las cuales deben medirse para definirse en virtud de una investigación integrada un cúmulo N de componentes participantes de un determinado atributo; recibe el nombre de población por ser el conjunto (Galindo, 2013).

Tabla 3. Población de estudio

Colaboradores	Cantidad
Administrador	1
Subjefe	1
Asesores de finanzas empresariales	8
TOTAL	10

Fuente: Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C- Agencia San Ignacio, 2021.

4.3.2. Muestra

Al considerarse el cien por ciento del grupo poblacional, el margen de error a nivel de resultado es el menos probable en la casuística del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C- Agencia San Ignacio, al constituir una población reducida todos han sido considerados como muestra, osea, la muestra viene a ser un universo muestral.

Muestra: $U = 10$ colaboradores

La muestra permite especificar el problema, pues tiene la capacidad de conferir la data con la cual se reconocen errores al interior del procedimiento (Franco, 2014). La muestra constituye al cúmulo de sujetos tomados del grupo poblacional, a fin de evaluar una situación estadística (Tamayo T. & Tamayo M., 1997).

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

4.4.1. Técnicas

Encuesta

En este estudio se empleó la encuesta, que se elaboró en base a cómo fue operacionalizada la variable independiente: estrategias crediticias, y la variable dependiente: morosidad (Alba, Fernández, Machado & Tenorio, 2010).

Análisis documental

Posibilita seleccionar y analizar la documentación poseedora de data esencial relacionada a la indagación, visualizando reportes moratorios, a fin de evaluar el estado presente y emitir un diagnóstico del grado de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C- Agencia San Ignacio, 2017.

4.4.2. Instrumentos

Cuestionario

El cuestionario posibilitó la observancia de la situación de los individuos del grupo muestral donde en base a los resultados se adquirió el planteamiento de interrogantes de acuerdo a cada dimensión de las variables a los individuos del grupo muestral (Ñaupas y otros, 2013).

Reportes

Posibilitó el análisis y diagnóstico del estado presente y el índice moratorio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio, 2017, mediante cada reporte.

4.4.3. Validez y confiabilidad

Validez

La validez supone la precisión con la que el instrumento cuantifica aquello que se busca cuantificar, o sea, supone la eficacia de una herramienta con el fin de simbolizar, detallar o proyectar la cualidad sujeta a interés del indagador.

Cada instrumento se validó por medio del juicio de expertos.

Confiabilidad

Un instrumento cuenta con confiabilidad cuando las cuantificaciones realizadas no cambian de manera significativa, ni en el marco temporal, ni por el empleo de distintos sujetos. Cada instrumento se validó mediante el programa SPSS.

Se halló el Alpha de Cronbach (coeficiente) cuyo valor arrojó 0.84, el cual es concordante a un instrumento que goza de confiabilidad.

Validación de instrumentos

Tabla 4. Muestra Piloto de Estrategias Crediticias

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

Fuente: SPSS

Tabla 5. Determinación del Alpha de Cronbach en la encuesta de Estrategias Crediticias

K	12
$\sum Vi$	4.556
Vt	19.956
SECCION 1	1.091
SECCION 2	0.772
ABSOLUTO	
S2	0.772
A	0.842

Fuente: SPSS

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

Tabla 6. Muestra piloto del índice de morosidad

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

Fuente: SPSS

Tabla 7. Determinación del Alpha de Cronbach en la encuesta del índice de Morosidad

K	12
$\sum Vi$	3.956
Vt	15.378
SECCION 1	1.091
SECCION 2	0.743
ABSOLUTO	
S2	0.743
A	0.810

Fuente: SPSS

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

4.5. Métodos de análisis de datos

Método inductivo: Alude al proceso de raciocinio donde se examina una porción de una totalidad e inicia en lo particular y culmina en lo general (Muñoz, 2011).

En la ejecución de esta averiguación, se realizó el proceso de datos obtenido de múltiples fuentes informativas mediante técnicas e instrumentos utilizados.

4.6. Aspectos éticos

Los aspectos éticos que encaminaron el estudio fueron la prospección de la verdad y la probidad, a fin de presentar resultados correspondientes a los que se generaron al desarrollarse el trabajo, sin ninguna distorsión del fenómeno hallado para beneficio personal o de interés para otros.

En la realización de este estudio, se tuvo el compromiso de la utilización de la data real de la compañía solamente con propósitos académicos, con el fin de adquirir contestaciones que beneficien al ente empresarial, Agencia San Ignacio, sus socios y la sociedad en general.

Además, la data obtenida por medio de la aplicación de cada instrumento fue tratado con privacidad, mediante el respeto de la identidad de los colaboradores. De otra parte, los datos obtenidos de textos bibliográficos, hemerográficos, y demás, se respetaron con derechos de autor, estando correctamente citados en base a Normas APA.

CAPÍTULO V. RESULTADOS

5.1. Resultados

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

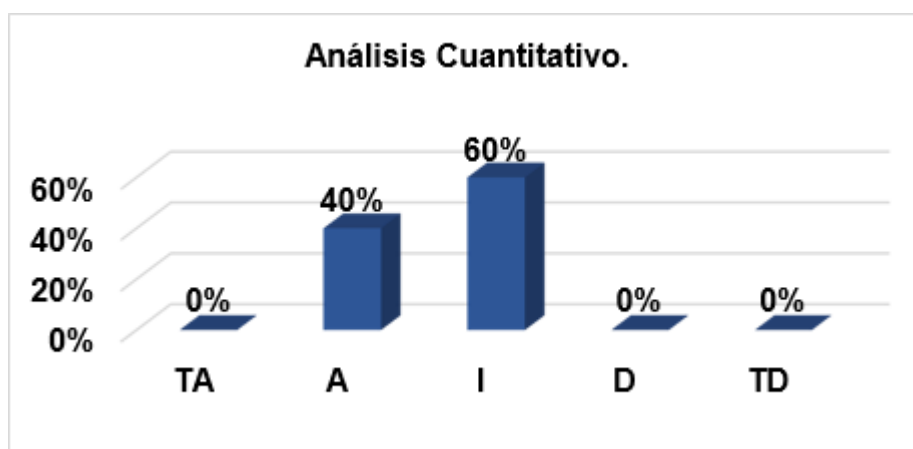
Estrategias de evaluación crediticia

Tabla 8. Análisis cuantitativo

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

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°01

Figura 1. Análisis cuantitativo



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N°8

Análisis y descripción de resultados

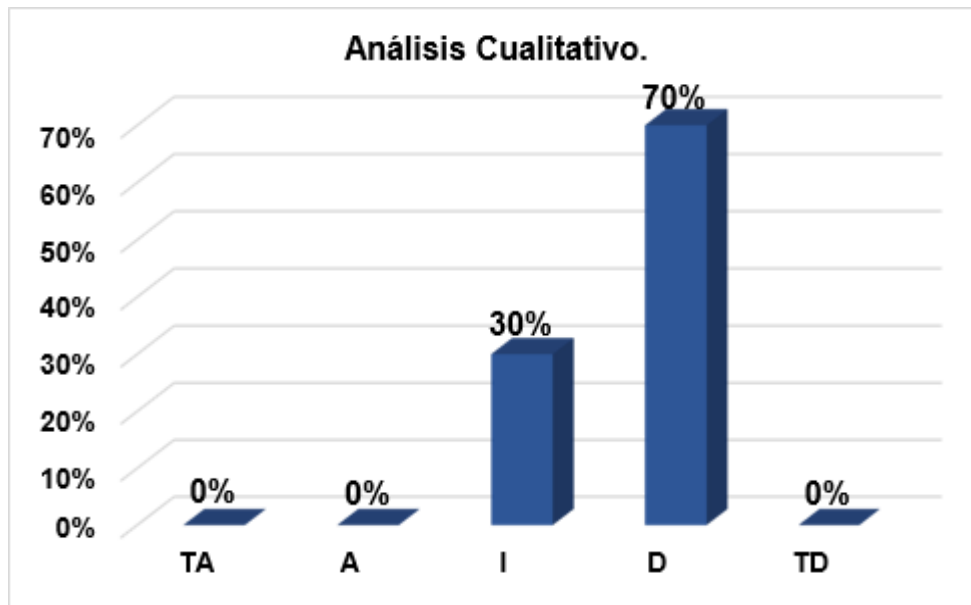
De la totalidad del grupo encuestado, respecto a la evaluación cuantitativa en situ del cliente, el 60% manifiesta ser indiferente, mientras que el 40% está de acuerdo.

Tabla 9. Análisis cualitativo

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

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°01

Figura 2. Análisis cualitativo



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N°9

Análisis y descripción de resultados

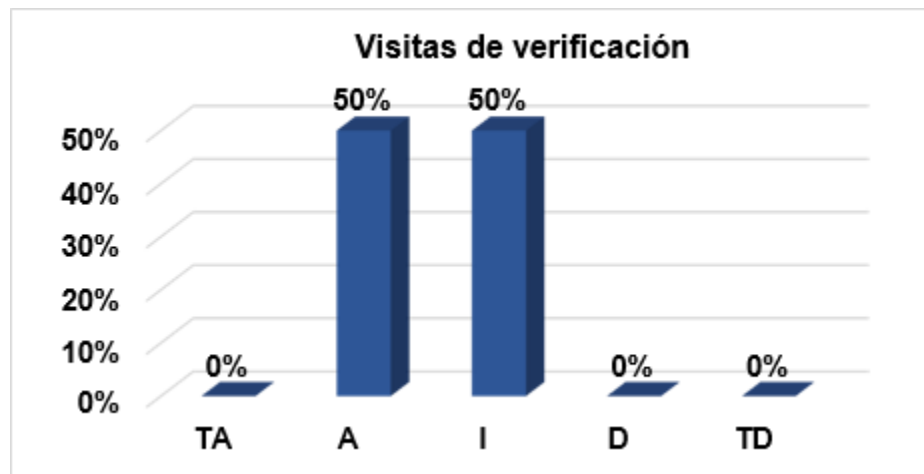
De la totalidad del grupo encuestado, respecto a que todo crédito amerita una evaluación en situ de los clientes, analizando en ciertas ocasiones su solvencia moral, el 70% expresa estar en desacuerdo, en tanto que el 30% revela indiferencia.

Tabla 10. Visitas de verificación

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

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°01

Figura 3. Visitas de verificación



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

Análisis y descripción de resultados

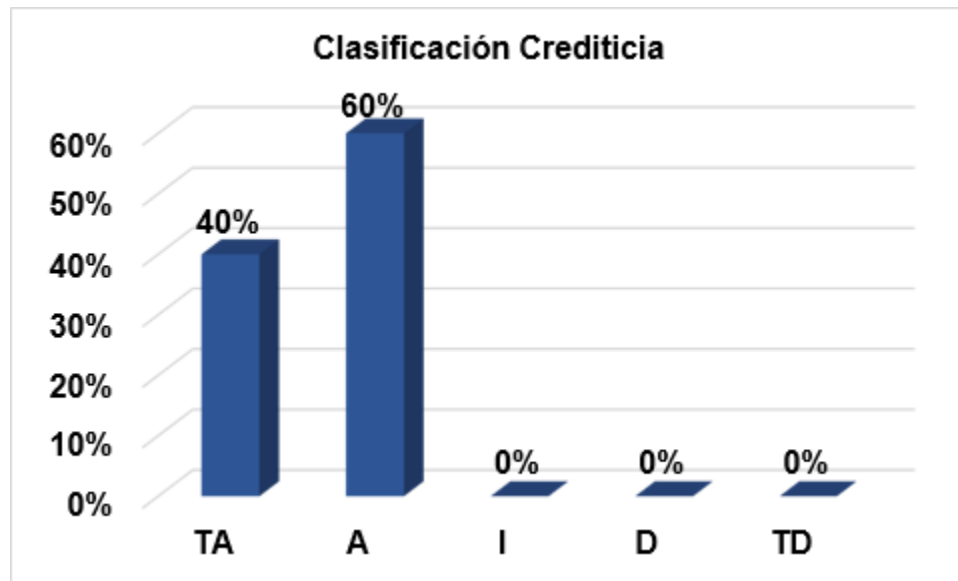
De la totalidad del grupo encuestado, respecto a que en indistinto crédito se recibe la visita del jefe del comité de admisión, el 50% expresa estar de acuerdo, mientras que el 50% revela indiferencia, emergiendo la libertad de recibir visita del mismo asesor financiero empresarial, sin opinión acerca de la factibilidad del crédito.

Tabla 11. Clasificación crediticia

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

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°01

Figura 4. Clasificación crediticia



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

Análisis y descripción de resultados

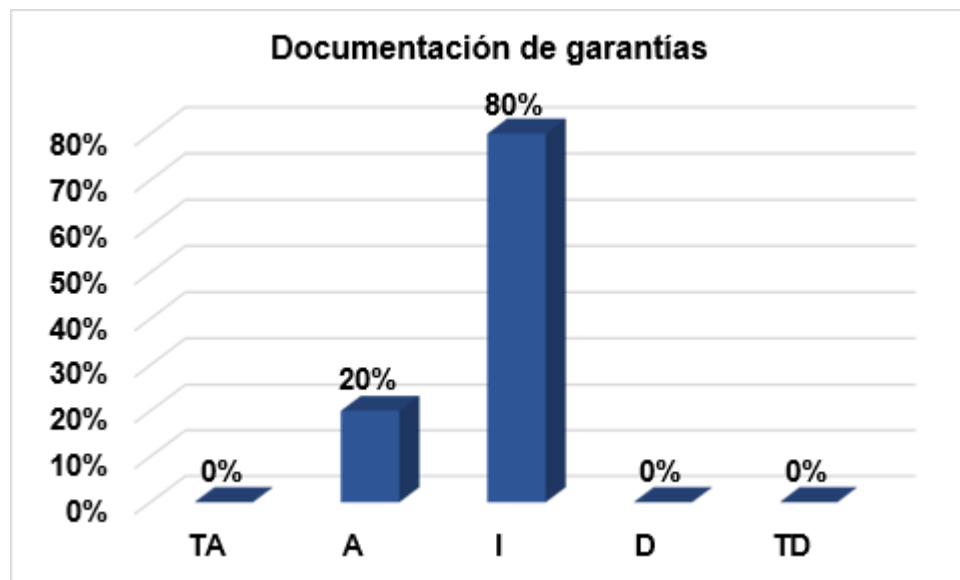
De la totalidad del grupo encuestado, respecto a que es relevante que los clientes se encuentren con calificación normal para ser evaluados, el 40% expresa estar totalmente de acuerdo, en tanto que el 60% revela estar de acuerdo.

Tabla 12. Documentación de garantías

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

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°01

Figura 5. Documentación de garantías



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

Análisis y descripción de resultados

De la totalidad del grupo encuestado, respecto a que se exige firma de un aval o entrega de un documento de propiedad como garantía para otorgar un crédito, el 80% expresa su indiferencia, mientras que el 20% revela estar de acuerdo.

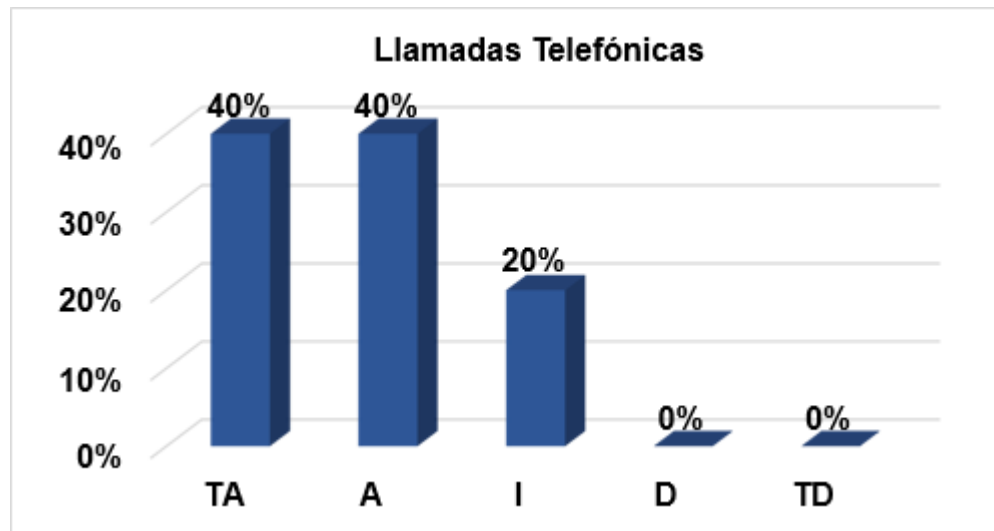
Estrategias de recuperación de créditos morosos

Tabla 13. Llamadas telefónicas

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

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°01

Figura 6. Llamadas telefónicas



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

Análisis y descripción de resultados

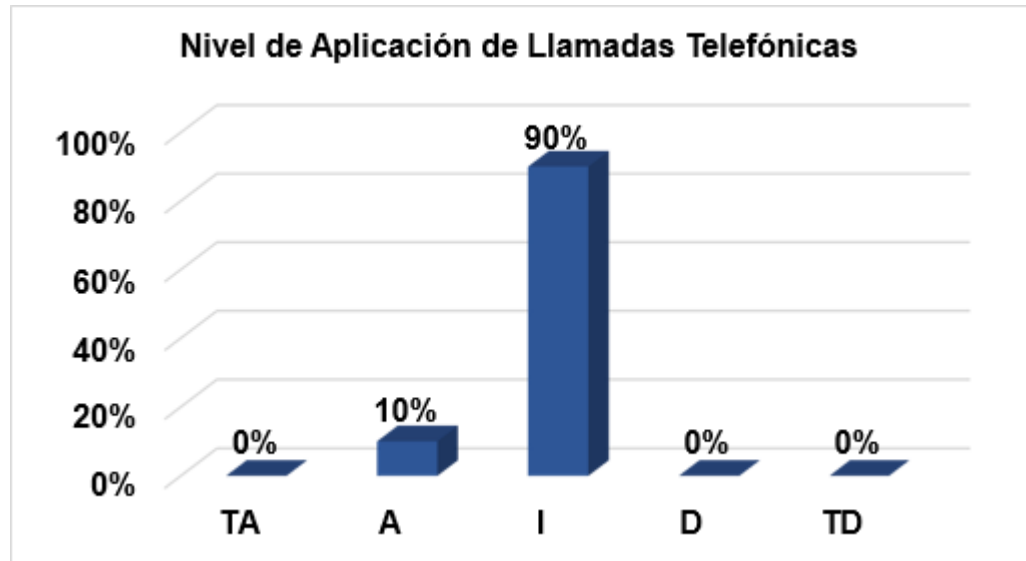
De la totalidad del grupo encuestado, respecto a que las llamadas telefónicas son el primer paso para cobrar un crédito con atraso, el 40% expresa estar de acuerdo, en tanto que el 20% revela indiferencia.

Tabla 14. Nivel de aplicación de llamadas telefónicas

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

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°01

Figura 7. Nivel de aplicación de llamadas telefónicas



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

Análisis y descripción de resultados

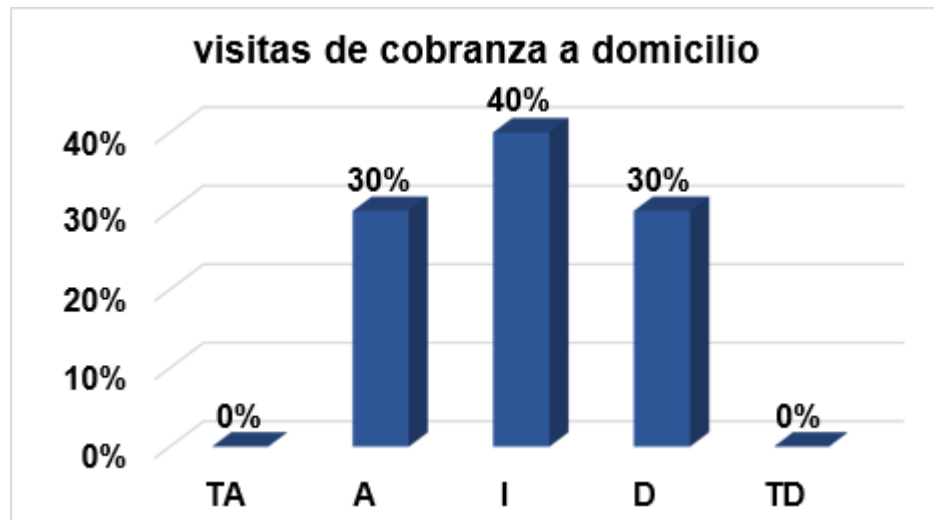
De la totalidad del grupo encuestado, respecto a que desde el primer día de atraso de un crédito se cumple con las llamadas telefónicas, el 90% expresa su indiferencia, mientras que el 10% revela estar de acuerdo.

Tabla 15. Visitas de cobranzas a domicilio

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

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°01

Figura 8. Visitas de cobranzas a domicilio



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

Análisis y descripción de resultados

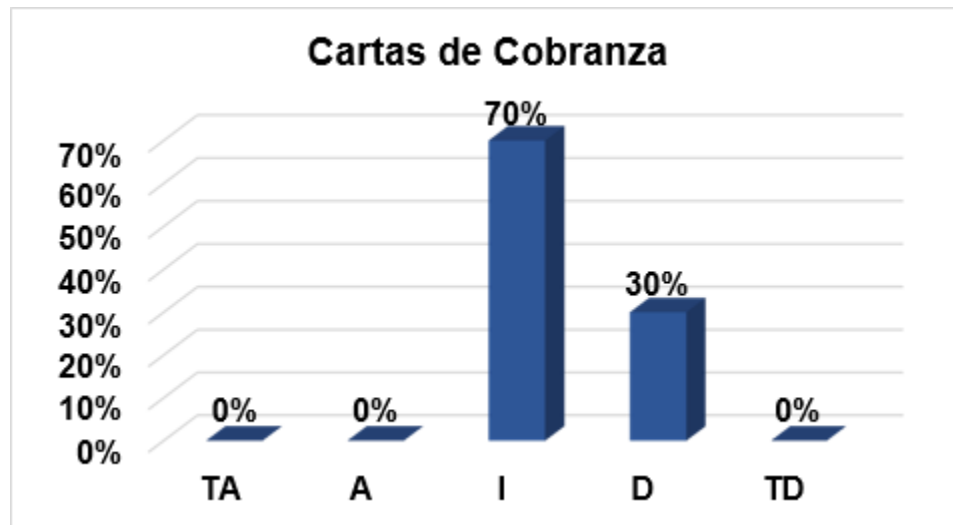
De la totalidad del grupo encuestado, respecto a que se llevan a cabo visitas de cobranza al domicilio de los clientes, el 30% expresa estar de acuerdo, el 40% revela indiferencia y el 30% manifiesta estar en desacuerdo.

Tabla 16. Cartas de cobranza

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

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°01

Figura 9. Cartas de cobranza



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

Análisis y descripción de resultados

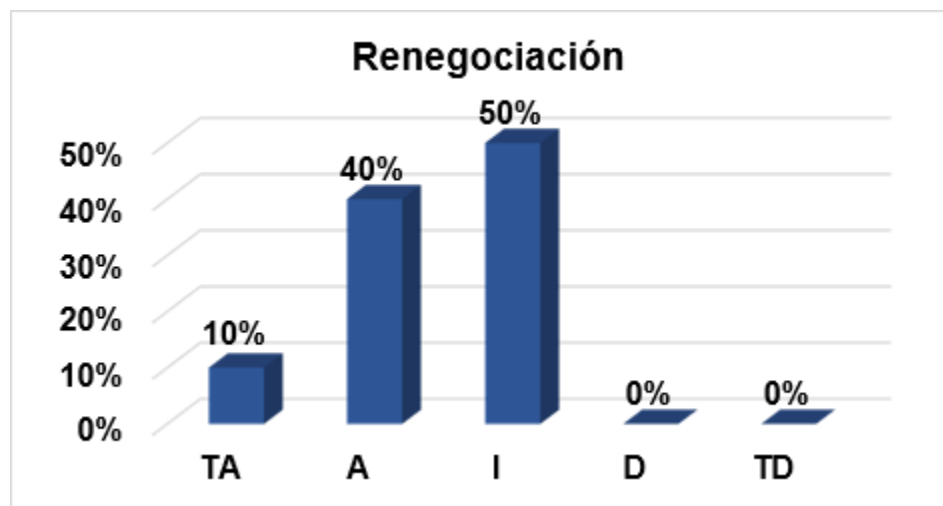
De la totalidad del grupo encuestado, respecto a que, de acuerdo a la política de recuperaciones, cuando los clientes presentan días de atraso, se envían cartas de cobranza, el 70% expresa su indiferencia, en tanto que el 20% revela estar en desacuerdo.

Tabla 17. Renegociación

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

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°01

Figura 10. Renegociación



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

Análisis y descripción de resultados

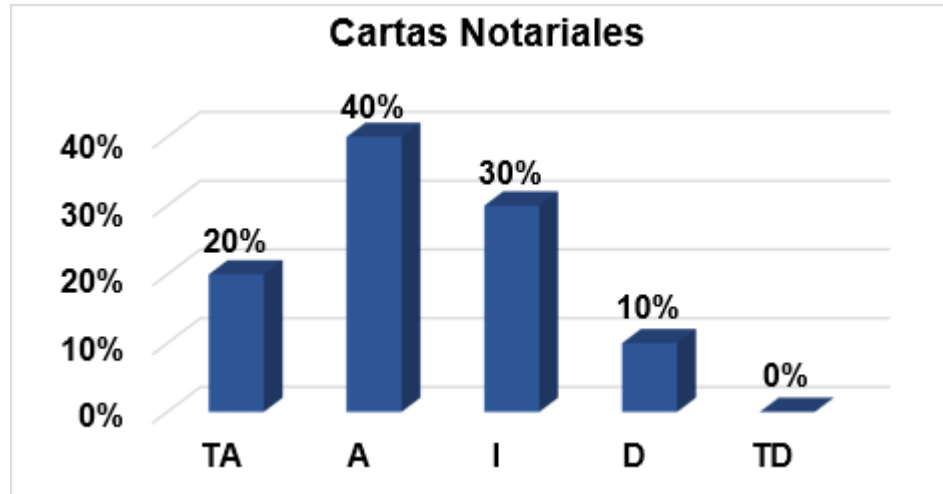
De la totalidad del grupo encuestado, respecto a que, se disponen nuevas condiciones de pago cuando los clientes tienen problemas de liquidez y no pueden hacer frente a su compromiso de pago según lo estipulado en el contrato firmado, el 50% expresa su indiferencia, mientras que el 40% revela estar de acuerdo y el 10% manifiesta estar totalmente de acuerdo.

Tabla 18. Cartas notariales

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

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°01

Figura 11. Cartas notariales



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

Análisis y descripción de resultados

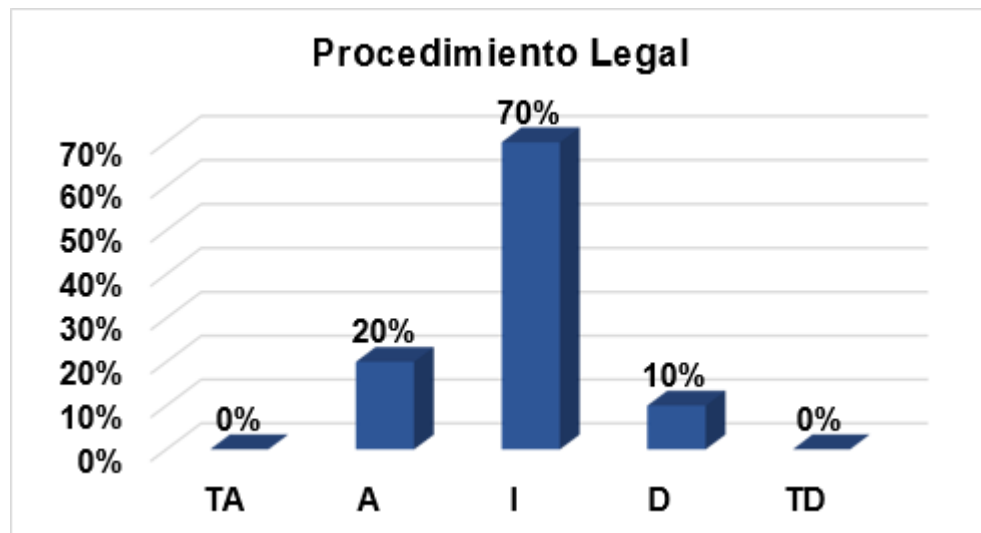
De la totalidad del grupo encuestado, respecto a que, como primer paso se debe enviar carta notarial para enviar un expediente al área legal, el 10% expresa estar en desacuerdo, en tanto que el 40% y 20% revela estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente, esto genera una mayor presión, brindando un periodo específico previo al inicio de algún proceso legal.

Tabla 19. Procedimiento legal

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

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°01

Figura 12. Procedimiento legal



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

Análisis y descripción de resultados

De la totalidad del grupo encuestado, respecto a que, se acata los días de retraso de un crédito que ya venció para su correspondiente transferencia al área legal, el 10% expresa estar en desacuerdo, en tanto que el 70% revela indiferencia, y el 20% indica estar de acuerdo.

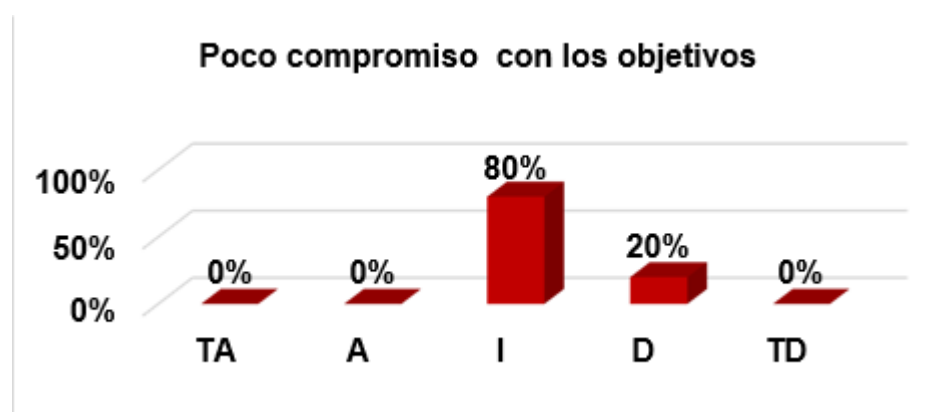
5.1.2. Factores de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio
Deficiencias de los colaboradores

Tabla 20. Poco compromiso con los objetivos

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

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°02

Figura 13. Poco compromiso con los objetivos



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

Análisis y descripción de resultados

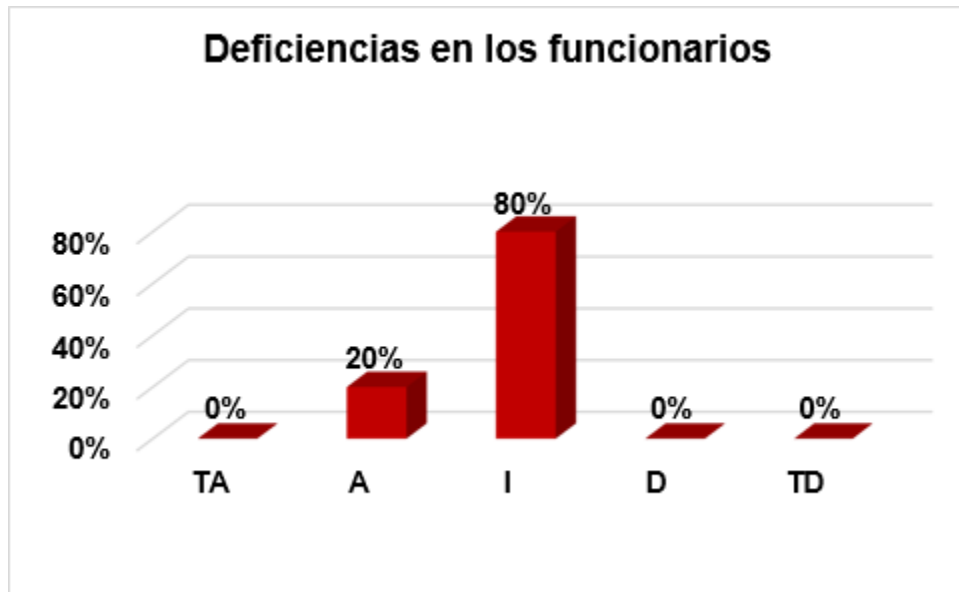
De la totalidad del grupo encuestado, respecto a que, su jefe inmediato los presiona para lograr metas mayores a las planteadas, el 80% expresa su indiferencia, en tanto que el 20% indica estar en desacuerdo, ya que según ellos el jefe inmediato los presiona con el fin de cumplir metas mayores a las fijadas.

Tabla 21. Deficiencias de los funcionarios

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

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°02

Figura 14. Deficiencias de los funcionarios



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

Análisis y descripción de resultados

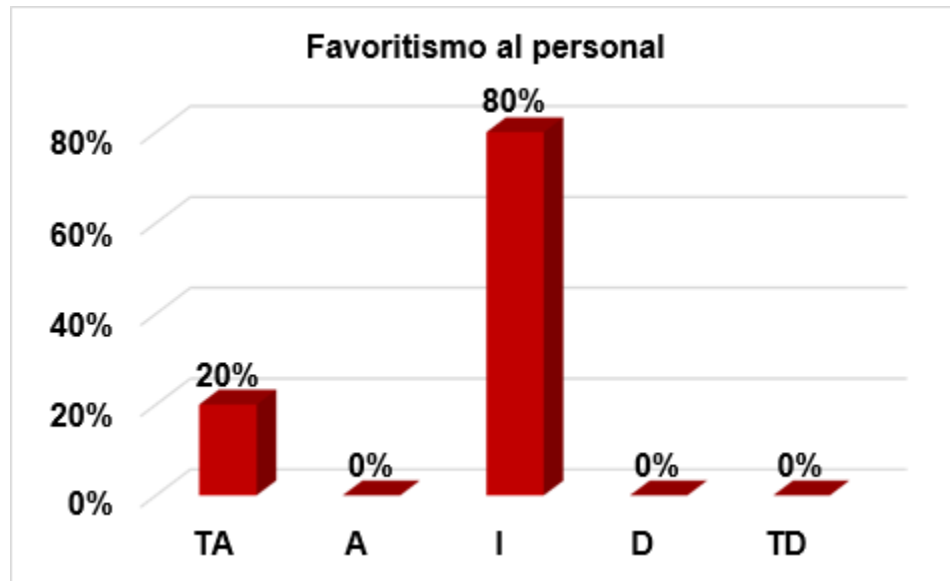
De la totalidad del grupo encuestado, respecto a que se conoce el MOF, Políticas y Reglamentos de Créditos Empresariales, el 80% manifiesta su indiferencia, en tanto que el 20% revela estar de acuerdo, ello posibilita el conocimiento de sus responsabilidades aparte de proporcionar una óptima asesoría a su clientela en la comercialización de cada producto crediticio.

Tabla 22. Favoritismo al personal

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

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°02

Figura 15. Favoritismo al personal



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

Análisis y descripción de resultados

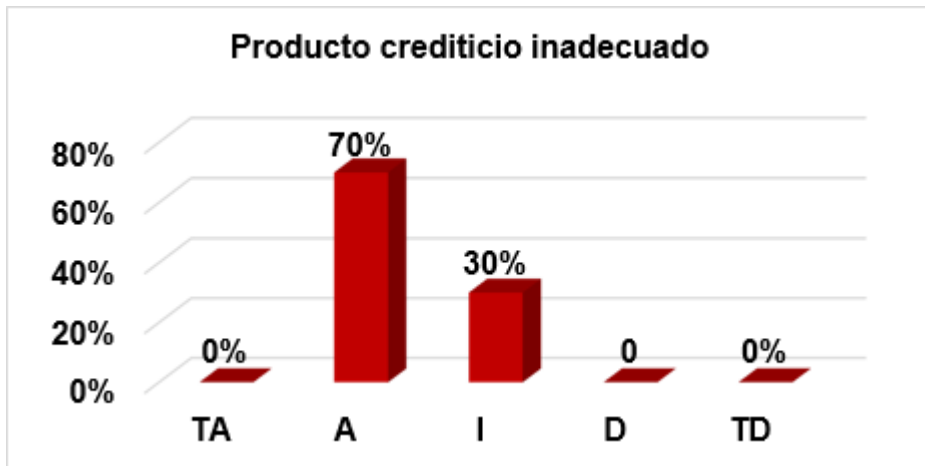
De la totalidad del grupo encuestado, respecto a que las sanciones son equitativas para la totalidad de colaboradores, el 80% expresa su indiferencia, mientras que el 20% revela estar totalmente de acuerdo.

Tabla 23. Producto crediticio inadecuado

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

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°02

Figura 16. Producto crediticio inadecuado



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N°23

Análisis y descripción de resultados

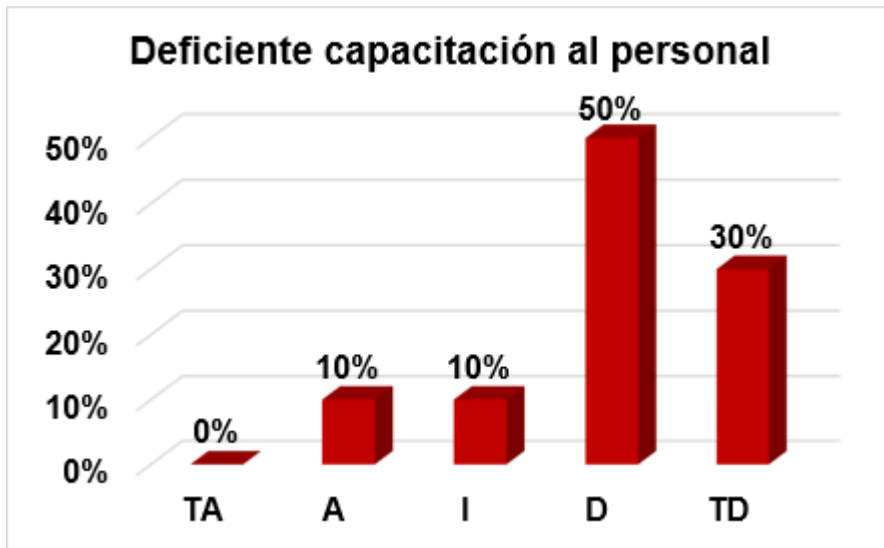
De la totalidad del grupo encuestado, respecto a que según la inversión de los clientes se otorgan montos y plazos, el 70% expresan estar de acuerdo, en tanto que el 30% revela su indiferencia, ocasionando al cliente falencias con su liquidez por una pésima inversión.

Tabla 24. Deficiente capacitación al personal

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

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N° 02

Figura 17. Deficiente capacitación al personal



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

Análisis y descripción de resultados

De la totalidad del grupo encuestado, respecto a que la capacitación y el entrenamiento que recibe es presencial, el 30% expresan estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 50% revela estar en desacuerdo, el 10% manifiesta su indiferencia y, por último, el 10% afirma estar de acuerdo.

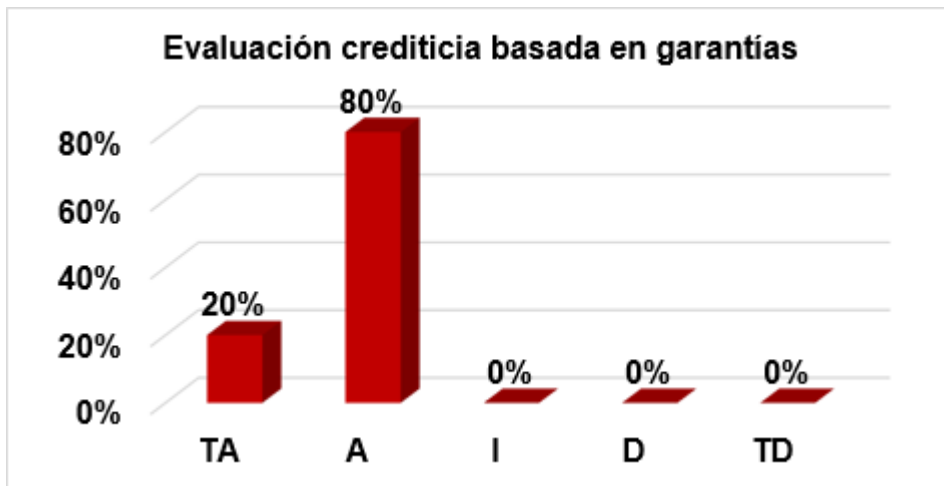
Deficiencia en el proceso de evaluación crediticia

Tabla 25. Evaluación crediticia basada en garantías

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

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°02

Figura 18. Evaluación crediticia basada en garantías



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

Análisis y descripción de resultados

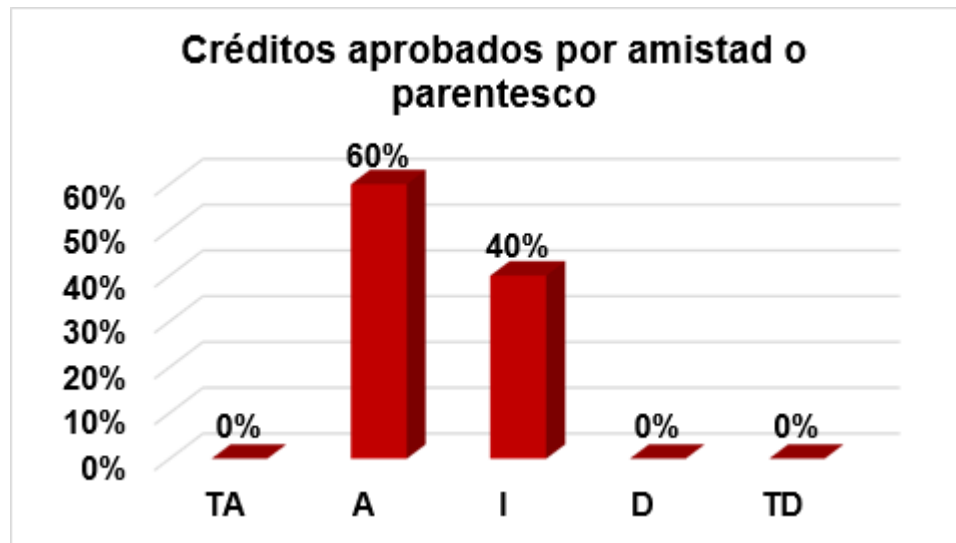
De la totalidad del grupo encuestado, respecto a que para otorgar un crédito no se toma mayor importancia a las garantías, el 80% expresaron estar de acuerdo, en tanto que el 20% revela estar totalmente de acuerdo con que se no se toma en cuenta las garantías y se le da prioridad a la solvencia moral y la capacidad de pago de los clientes.

Tabla 26. Créditos aprobados por amistad o parentesco

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

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°02

Figura 19. Créditos aprobados por amistad o parentesco



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

Análisis y descripción de resultados

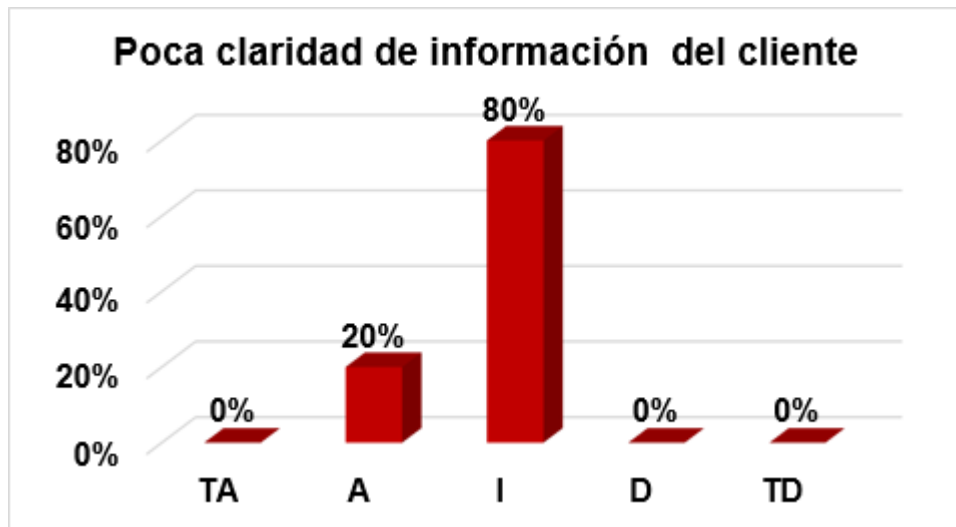
De la totalidad del grupo encuestado, respecto a que para otorgar un crédito se evalúa la capacidad de pago si un cliente es conocido, el 60% expresa estar de acuerdo, en tanto que el 40% revela su indiferencia.

Tabla 27. Poca claridad de información del cliente

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

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°02

Figura 20. Poca claridad de información del cliente



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

Análisis y descripción de resultados

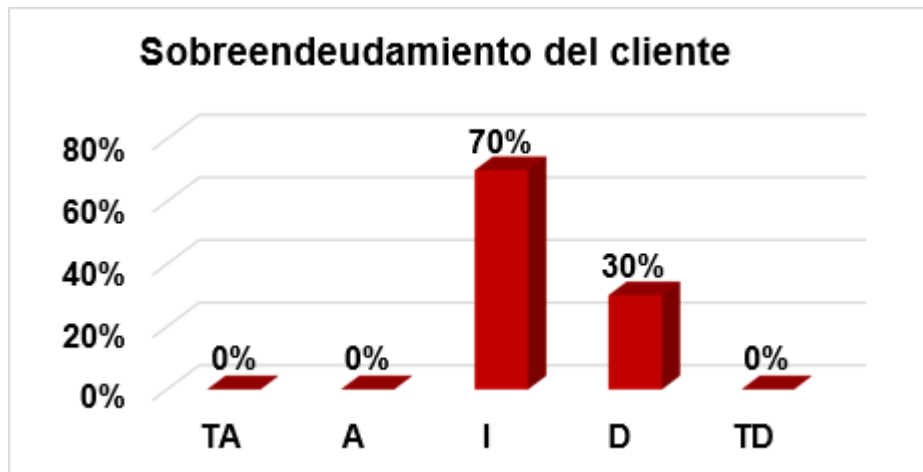
De la totalidad del grupo encuestado, respecto a que para solicitar un crédito la documentación que el cliente presenta se revisa e indaga, el 20% expresa estar de acuerdo, en tanto que el 80% revela su indiferencia.

Tabla 28. Sobreendeudamiento del cliente

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

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°02

Figura 21. Sobreendeudamiento del cliente



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N°28

Análisis y descripción de resultados

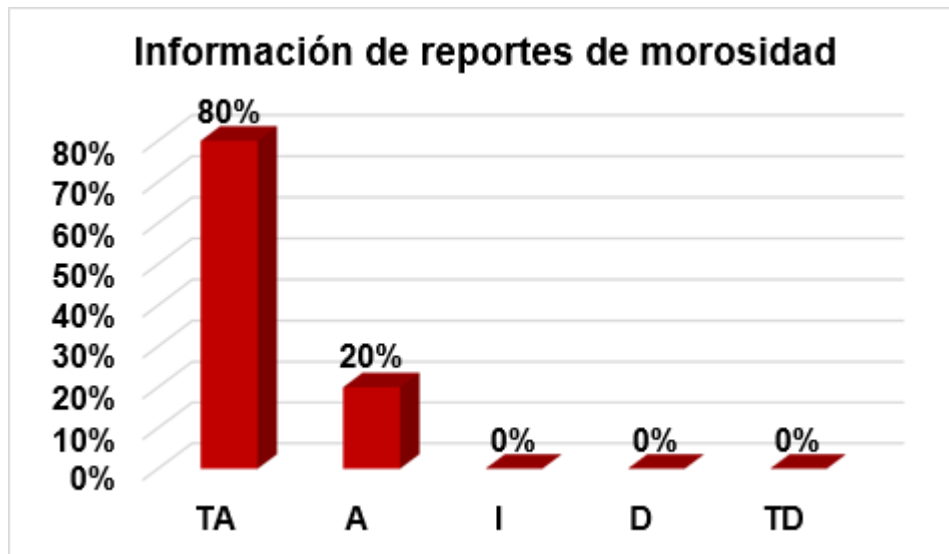
De la totalidad del grupo encuestado, respecto a que cuando se otorga un crédito se hace un seguimiento a la inversión, el 70% expresa su indiferencia, mientras que el 30% revela estar en desacuerdo.

Tabla 29. Falta de información oportuna de los reportes diarios de mora

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

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°02

Figura 22. Falta de información oportuna de los reportes diarios de mora



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N°29

Análisis y descripción de resultados

De la totalidad del grupo encuestado, respecto a que la institución le ofrece información al día de reportes moratorios, el 80% expresa estar totalmente de acuerdo, en tanto que el 20% revela estar de acuerdo.

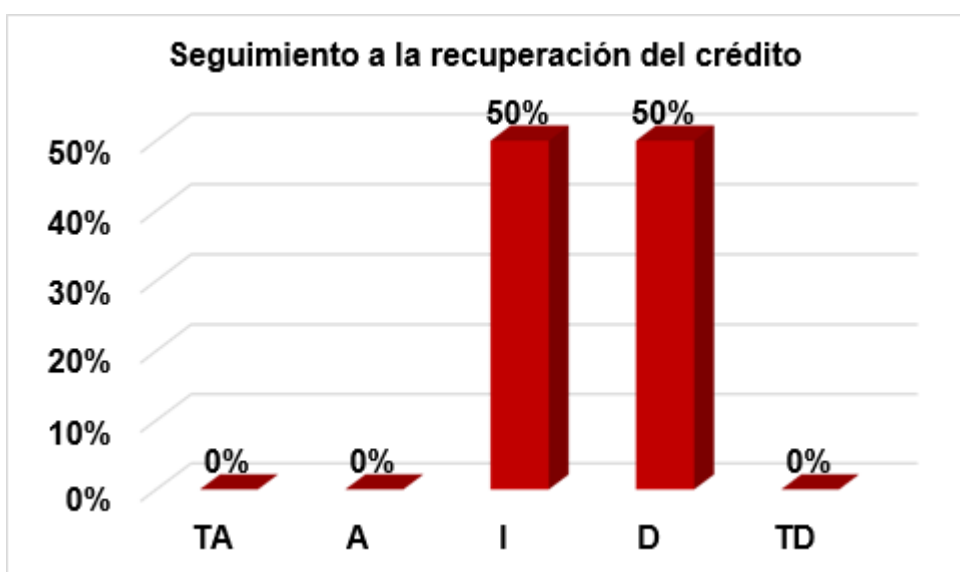
Deficiencias en el proceso de recuperación de créditos

Tabla 30. Seguimiento a la recuperación del crédito

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

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°02

Figura 23. Seguimiento a la recuperación del crédito



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N°30

Análisis y descripción de resultados

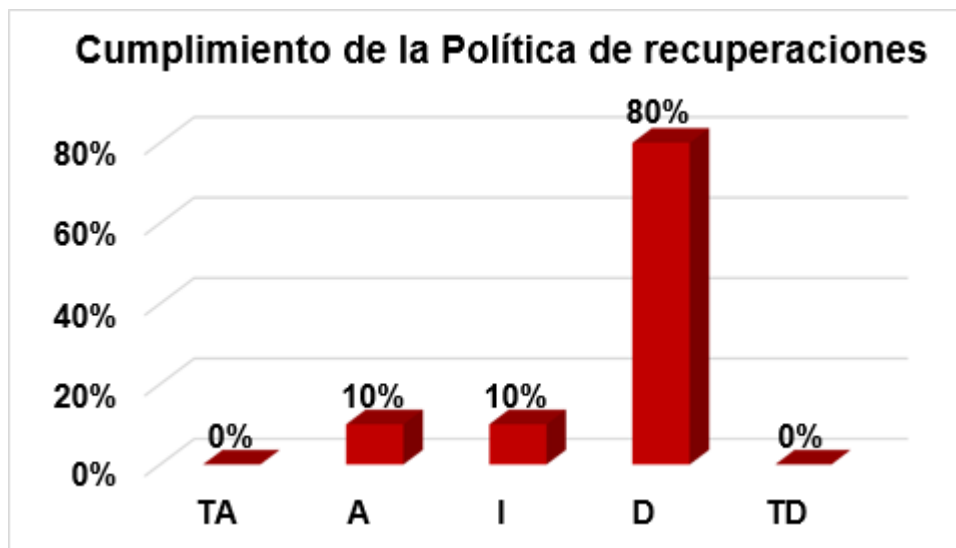
De la totalidad del grupo encuestado, respecto a que a partir del primer día de retraso de un crédito se hace seguimiento, el 50% expresa su indiferencia, en tanto que el 50% revela estar en desacuerdo.

Tabla 31. Cumplimiento de la política de recuperaciones

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

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario N°02

Figura 24. Cumplimiento de la política de recuperaciones



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N°31

Análisis y descripción de resultados

De la totalidad del grupo encuestado, respecto a que para recuperar un crédito se considera la Política de recuperaciones y se ejecuta según el juicio de cada trabajador, el 80% expresa estar en desacuerdo, en tanto que el 10% revela su indiferencia, y por último, el 10% afirma estar de acuerdo, de modo general se considera la referida política en la recuperación de los créditos y no se ejecuta al juicio del trabajador.

CAPÍTULO VI. DISCUSIÓN

5.2. Discusión de resultados

La evaluación realizada al interior de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. Agencia San Ignacio, periodo 2021, posibilitó la verificación de fallas que tienen lugar al interior del ente institucional.

El sobrecargo de trabajo por la tensión de alcanzar más metas de las fijadas por la gerencia, confiriendo pobre relevancia a la revisión documentaria presentada, dado que el 80% de acuerdo a escala demuestran indiferencia; además, en un 80% revelan indiferencia respecto al conocimiento de su MOF, Políticas y Reglamentos de créditos y recuperaciones generando en el asesor la comercialización de un producto inoportuno y en base a la escala, el 30% es indiferente, aparte que el 80% se muestra en desacuerdo con el no conocimiento del procedimiento para recuperar el crédito de acuerdo a la política de recuperaciones institucional, ejecutando cobros según su propio juicio, lo cual no genera resultados y genera inconvenientes con la clientela. Los resultados concuerdan con García (2013), pues al no existir una guía para el manejo del riesgo de crédito, los lineamientos crediticios están mal definidos, aparte que su interpretación es subjetiva por parte del personal.

El personal realiza una evaluación paupérrima de acuerdo a la escala, el 70% se muestra en desacuerdo, ya que en ciertas ocasiones ejecutan las evaluaciones cualitativas en situ del cliente, constituyendo el requerimiento esencial en la fijación de la viabilidad crediticia, además, la pobre capacitación a los colaboradores sobre sus responsabilidades y entrenamientos como el reconocimiento del riesgo crediticio que se presenta frente a la evaluación crediticia, de acuerdo a escala, el 50% está en desacuerdo, mientras que el 30% afirma estar totalmente en desacuerdo al no ser un receptor de tales reforzamientos, esto concuerda con Mamani (2015), debido a que los instrumentos empleados en la central de peligro además revelaban deficiencia sobre la evaluación crediticia poco fiable debido a la ausencia de expertiz del analista y un entrenamiento escaso respecto a sus responsabilidades.

Por último, se apreció que, de acuerdo a escala, el 70% expresa indiferencia y el 30% afirma estar en desacuerdo con la realización del seguimiento a la inversión que el cliente realiza, generando un sobreendeudamiento en el cliente por conferir una

cantidad mayor a la capacidad de liquidación del cliente, mostrando flexibilidad hacia los lineamientos crediticios al no supeditarse al marco normativo, generando que el cliente en múltiples circunstancias pueda tener problemáticas en torno a su liquidez en el marco temporal. Esto, se asemeja al resultado de Caballero (2017), debido a que el riesgo crediticio se presentaba por la flexibilidad de sus lineamientos crediticios, falta de compromiso para la liquidación, sobreendeudamientos de los socios.

Las referidas falencias en el personal respecto a sus responsabilidades, ya sea por ausencia de conocimiento o de compromiso, inciden en una paupérrima evaluación crediticia y de recuperación, generando que la Agencia San Ignacio, presente un índice elevado de morosidad, ejecutando provisiones que inciden de manera directa sobre las ganancias.

CAPÍTULO VII.

CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones

De acuerdo a las falencias detectadas al interior de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio, las estrategias crediticias propuestas sí influyen de manera significativa posibilitando la disminución del índice de morosidad, pues 84% arrojó el Alpha de Cronbach (coeficiente). Osea, a medida que el ente ponga en práctica las estrategias de crédito y cobro, se elevará su repercusión en disminuir el índice de morosidad.

Sobre el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio, este es de 5.96%, ocasionado por falencias respecto a las responsabilidades del personal, un paupérrimo proceso de evaluación en torno a los créditos, además de las falencias en el proceso para recuperar cada crédito.

Evaluando el motivo y la repercusión de las falencias que generan la morosidad; las estrategias crediticias para reducir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio son: proporcionar capacitación, ejecutar una evaluación cualitativa para cualquier crédito a conferir solicitando puntos referenciales de la conducta de los clientes, ejecutar llamadas telefónicas a partir del día uno de atraso paralelamente con las cartas de cobranza, y si los clientes no atienden las llamadas y cartas, ejecutar visitas domiciliarias con el fin de evaluar la liquidez del cliente para el cumplimiento de su deber financiero, y así dar lugar a la renegociación de su deuda impidiendo que el crédito se torne irre recuperable.

Además, el personal debe dar seguimiento a la inversión realizada por el cliente, a fin de impedir sobreendeudamientos, asimismo, la entidad financiera debe ofrecer una mayor capacitación presencial enfatizando en el conocimiento del MOF, políticas y reglamento institucional, como en Parrales (2013), Ortiz y Pillco (2015), López y Morales (2014), la implementación de estrategias posibilitó afrontar la falta de empleados capacitados para gestionar las cobranzas, equívoca innovación de la data de clientes, ausencia de reconocimiento oportuno de limitada capacidad de liquidación del crédito o clientes sobre endeudados, entre otros.

CAPÍTULO VIII.

RECOMENDACIONES

7.1. Recomendaciones

Se recomienda aplicar las estrategias planteadas, porque influirán de manera positiva en la disminución del índice de morosidad y de las equivocaciones que dan lugar a estos peligros y ocasionan que los créditos incurran en morosidad.

Se recomienda, además, que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio, se comunique de una manera más efectiva con todo su personal, para conseguir buenos resultados de acuerdo a los propósitos del ente, con la reducción del riesgo crediticio, impidiendo el incremento del índice de morosidad para la prevención de las provisiones que perjudiquen de manera directa las ganancias y, en consecuencia, no permitan conseguir los propósitos determinados por el ente.

Asimismo, se sugiere que no se fijen más metas de las planteadas, a fin de que la evaluación crediticia realizada por el personal tenga más fiabilidad y no solo busque el incremento del portafolio de colocaciones por tensión, asimismo, se recomienda el otorgamiento de créditos según la inversión impidiendo el sobreendeudamiento, aparte se le invoca a acatar su política, así como el reglamento crediticio y de recupero.

Finalmente, se recomienda que el cliente que esté en mora reciba la vista del asesor financiero empresarial, subjefe o administrador que dio origen al crédito, aparte que se pide la colaboración del departamento legal para la renegociación de la deuda y no se convierta en un crédito irrecuperable.

CAPÍTULO IX.

REFERENCIAS

- Aguilar, G. (2014). Análisis de la morosidad en las micro financieras. Lima.
- Aguirre, J., & Rodríguez, D. (2013). Evaluación y seguimiento del riesgo crediticio en las Mypimes de la Cooperativa Cotocollao Limitada. Quito.
- Altamirano & Vasconez. (2013). El riesgo crediticio y su influencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular en el periodo 2007-2010. Abanto.
- Añez, M. (13 de septiembre de 2014). Análisis de Riesgo crediticio en las financieras.
- Aquino, K., & Arois, I. (2014). En Pimentel se realizó una investigación titulada "Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el Banco Azteca Chapén 2015", consigno como objetivo general aplicar estrategias crediticias para reducir el Índice de morosidad del Banco. Tesis, Arequipa.
- Arnes, L. (2014). Procesos de gestión administrativa (Vol. 2). México: Ediciones MAD.
- Barandela, M. (2017). Se multiplican los presupuestos participativos en España: "La gente demanda expresarse en primera persona". Obtenido de https://www.eldiario.es/politica/Presupuestos-participativos_0_641836051.html
- Barrera, J. (2017). El proceso del presupuesto participativo con enfoque a resultados en la ejecución presupuestal de la Municipalidad Provincial de Maynas - año fiscal 2016. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Maynas - Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Obtenido de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/5385>
- Barrientos, C. (2015). Mecanismos de concertación y su relación con la participación ciudadana en la gestión del gobierno local del distrito de Pichacani. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1825/Barrientos_Quisp_e_Claudio_Alejandro.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernazueta, & Escobar. (2013). Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Ecuador.
- Bolsamania. (2015). Banco Azteca sufre morosidad en su cartera, caída en sus ingresos y cierre de sucursales. La Bolsa.
- Brachfield, P. (2003). Recobramientos de pagos y negociar con morosos. 13.
- Bringas, R. (2014). El presupuesto participativo y la calidad de la gestión de los recursos públicos en las municipalidades distritales de la región Ayacucho. Obtenido de

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

- Caballero, K. (2017). Incidencia de riesgo crediticio en la morosidad Cooperativa de Ahorro y Crédito Chinquira Caraz 2015. Huaraz. Obtenido de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/2142/Tesis_45790.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cardenas, G. (2003). Análisis de la morosidad de las instituciones.
- Carmen, P. (2014). Propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios y no socios en la Cooperativa "PAKATNAMU" de la ciudad de Chepén. Trujillo.
- Carmona, R., & Martinez, C. (2016). El presupuesto participativo en la Argentina. Análisis multidimensional en quince ciudades. Obtenido de <http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/rdc/article/view/23556/17889>
- Chero, K., & Paredes, M. (2015). En Trujillo se realizó una investigación titulada "Propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chimú Cartavio Ltda. año 2015.", consigno como objetivo general minimizar la morosidad. Tesis, Pimentel.
- CITIBANK PERÚ. (2016). Memorial. <http://docplayer.es/56327224-Memoria-anual-citibank-del-peru-s-a.html>.
- Córdova, E. (2013). Gestión financiera. (pág. 77). Bogotá: Ecoe.
- Cubas, K., & Davila, G. (2016). Incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC. Cajamarca.
- De la Nuez, E. (2016). Gestión municipal en tiempos revueltos. Obtenido de <http://www.elmundo.es/opinion/2015/07/03/5595623722601dfd7e8b45a2.html>
- Diario La Hora. (12 de diciembre de 2016). Obtenido de Aumenta la morosidad en el pago de créditos: <https://lahora.com.ec/noticia/1101962721/noticia>
- Diaz, J. (2016). El Presupuesto Participativo y sus Relaciones con la Legitimidad del Poder y la Gobernanza en el Perú. Obtenido de <http://www.institut-gouvernance.org/es/chapitrage/fiche-chapitrage-8.html>

- Díaz, P. (2013). El Presupuesto Participativo en la gestión local: El caso del municipio de Maipú en la Provincia de Mendoza (Argentina). Obtenido de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5970dfdf/tesis-grado-pablo-diaz.pdf
- Economipedia. (2015). Bancos más grandes del mundo 2015.
- EUMED. (2009). Minimizar los riesgos crediticios: una necesidad en el financiamiento de las inversiones. <http://www.eumed.net/ce/2009b/vgr.htm>.
- Fernández, J., & Campiña, G. (2015). Empresa y Administración (3era ed.). Madrid: Editex Editores.
- Flores, J. (2017). Tres municipios se suman a la red de combate a la trata y cooperación en derechos humanos. Obtenido de <http://www.municipiosdeargentina.com/noticias/2018/05/21/20920-tres-municipios-se-suman-a-la-red-de-combate-a-la-trata-y-cooperacion-en-derechos-humanos>
- Flores, K. (2016). Propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chimú Cartavio Ltda. año 2015. Tesis, Trujillo.
- Franco, Y. (2014). El proceso de la investigación científica.
- Galindo, E. (2013). Metodología de investigación pautas para hacer tesis.
- Ganuzza, E., & Alvarez, C. (2016). Democracia y presupuestos participativos (5ta ed.). Barcelona: EAE Ediciones.
- García Castro, H. Y. (2013). Propuesta para la implementación de un manual de políticas y procedimientos para el control del riesgo crediticio en el grupo Villar y sucursales en el Ecuador.
- Gestión, D. (2015). Morosidad Bancaria sube a 2,73 % en julio, 0.04 puntos más que en junio .
- Giovanna Aguilar Andia, G. C. (2003). Análisis de la morosidad de las instituciones micro financieras (IMF) en el Perú.
- Gómez, G. (2002). Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y cobro.
- GUAMAN, T. A. (2015). Análisis financiero de las provisiones de cuentas. Cuenca.
- Gustavo, V. (2013). El riesgo de crédito en las micro finanzas. Asunción.

Guzmán, Y. (2014). Incidencia del control del riesgo crediticio en la morosidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de La Libertad. Tesis, Cajamarca.

Hurtado, A., & Gonzales, R. (2015). La gestión y planificación municipal en el Perú. Obtenido de <http://www.rte.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/article/viewFile/407/286>

Idealista/news. (20 de 03 de 2018). Idealista. Obtenido de Idealista.

Interbank. (s.f.). Créditos para capital de trabajo.

ISOTools. (14 de 04 de 2015). www.isotools.org. Obtenido de www.isotools.org.

Martinez, L. (2014). Plan para disminuir el riesgo crediticio de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán- agencia El Ángel. Quito.

Martinez, P. (2014). Los riesgos crediticios y su Influencia en los resultados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. Periodo 2014. Tacna.

Ministerio de Economía y Finanzas. (2017). Presupuesto participativo. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/presupuesto-participativo>

Montoya, M. (2017). Presupuesto ni participativo ni transparente. Obtenido de <https://labrujula.nexos.com.mx/?p=1203>

Morales, M. (2013). La Administración del Riesgo de Crédito en la Cartera de consumo de la institución bancaria. Guatemala.

Moreno, A. (2017). Participación ciudadana y presupuesto participativo en las municipalidades distritales de la provincia de Huánuco. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8485/Moreno_TAT.pdf?sequence=1

Newton, C. (01 de febrero de 2018). La importancia de la estrategia financiera. Cuida tu dinero.

Quiñones, G. (2013). Implementación del presupuesto participativo por resultados en la Policía Nacional, período 2012. tesis pregrado, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2268/1/T-UCE-0005-373.pdf>

Quiñones, J., & Tarrillo. (2013). Propuesta de un plan de riesgo crediticio para reducir la morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tuman. Tesis, Jaén.

- Ramos, I. A. (2013). Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-GUAYAQUIL y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza. Guayaquil.
- Ronda, G. (2013). Gestipolis. Obtenido de Gestipolis.
- Rosas, Y. M. (2015). "Análisis de las colocaciones e índices de morosidad. Puno.
- Sánchez, J., & Torres, C. (2013). Propuesta de gestión del riesgo crediticio para mejorar la rentabilidad de Mi Banco S.A. Tesis, Cajamarca, Cajamarca.
- Software, E. R. (2014). Plan estratégico para la gestión y recuperación de créditos otorgados por las ONG'S del departamento de San Salvador.
- Tambor, R. (2017). Estudio de la gestión presupuestal en la municipalidad distrital de Yavarí, periodo 2011 - 2015. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Amazonía Peruana, Iquitos. Obtenido de <http://repositorio.unapikitos.edu.pe/handle/UNAP/5301>
- Tejada, L. (2014). Gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital de Bellavista. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1117>
- Ticsa, P. (2015). Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de Financiera Edyficar. Cajamarca.
- Tineo, L., & Perez, R. (2016). Riesgo crediticio y morosidad de los créditos otorgados a la microempresa por la Caja Municipal de Trujillo. Huánuco.
- Tntaya, A. (2015). La gestión es una actividad importante que desarrollan los gobiernos locales. Obtenido de <http://blogdealejandrotintaya.blogspot.pe/2013/07/gestion-municipal.html>
- Torres, Y. (30 de 07 de 2015). Ganancias de cajas de ahorro crecen 35%. El Financiero.
- Urbina, M., & Portilla, H. (20115). Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Coopac Valle La Leche en la provincia de Ferreñafe, año 2015. Ferreñafe.
- Vasquez, E. (2016). Tipos de garantía dentro de la entidad financiera.
- Vela, S., & Cano, A. (2015). Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito. Fondo editorial Universidad Inca Garcilazo de la Vega.

Wener, M., Navajas, S., Trivelli, C., & Tarazona, A. (19 de julio de 2017). Manejo del riesgo crediticio en instituciones financieras rurales.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE PIURA S.A.C., AGENCIA SAN IGNACIO - 2021”

FORMULACION	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE MEDICION
¿De qué manera las estrategias crediticias permitirán disminuir del índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., San Ignacio - 2017?	General			Evaluación Crediticia	Análisis de Créditos	
	Proponer estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio – 2021.		Estrategias Crediticias	Cobranzas	Condiciones de Créditos Cartas Llamadas Telefónicas Renegociación visitas de cobranza a domicilio	
	Analizar la situación actual de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C, Agencia San Ignacio-2021	Las estrategias crediticias permitirán disminuir del índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio -2017.	Morosidad	Deficiencias de los colaboradores	Procedimiento Área Legal Poco compromiso con los objetivos. Deficiencias en las funciones Favoritismos al personal. Inadecuado producto crediticio Deficiente capacitación presencial al personal. Evaluación crediticia basadas a la garantía. Créditos aprobados por amistad o parentesco Poca claridad de la información del cliente	Encuesta / Cuestionario
	Proponer estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. Agencia San Ignacio-2021			Deficiencias en el proceso de recuperación de un crédito	Sobreendeudamiento Falta de información oportuna sobre los créditos que han entrado en morosidad. Falta de compromiso por el cumplimiento de las normas, políticas y reglamentos.	

Fuente: Elaboración propia.

CUESTIONARIO N°1

“ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA S.A.C., AGENCIA SAN IGNACIO - 2021”.

Participantes: Área de Créditos

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

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

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

CUESTIONARIO N°2

“ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA S.A.C., AGENCIA SAN IGNACIO - 2021”.

Participantes: Área de Créditos

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

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

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

TABULACIÓN ENCUESTA N°01

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

TABULACIÓN ENCUESTA N°02

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

REPORTE DE MORA AL 31/12/. 2021

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

RESUMEN REPORTE DE MORA – AGENCIA SAN IGNACIO 2021

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

