



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

**GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO PARA
DISMINUIR LA MOROSIDAD DE UNA CAJA RURAL
DE AHORRO Y CRÉDITO, CHICLAYO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

Autor (es):

Bach. Rivera Oblitas Maisu Malena
<https://orcid.org/0000-0001-6645-3588>

Bach. Toro Ramirez Erlita
<https://orcid.org/0000-0002-6378-8777>

Asesor:

Mg. Vidaurre García Wilmer Enrique
<https://orcid.org/0000-0002-5002-572X>

**Línea de Investigación:
Gestión empresarial y emprendimiento**

**Pimentel – Perú
2021**

PÁGINA DE APROBACIÓN DE TESIS

TÍTULO:

**GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE UNA
CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO, CHICLAYO**

Rivera Oblitas Maisu Malena
AUTORA

Toro Ramirez Erlita
AUTORA

Dra. Rosas Prado Carmen Elvira
PRESIDENTE DEL JURADO DE TESIS

Mg. Mendo Otero Ricardo Francisco
SECRETARIO DEL JURADO DE TESIS

Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
VOCAL DEL JURADO DE TESIS

Mg. Vidaurre García Wilmer Enrique
ASESOR DE TESIS

Declaración Jurada

Datos del Autor(es)

Rivera Oblitas, Maisu Malena		
Apellidos y Nombres		
48526924	2181802888	PAST
DNI N°	Código	Modalidad de Estudio
Toro Ramirez, Erlita		
Apellidos y Nombres		
45059608	2181802887	PAST
DNI N°	Código	Modalidad de Estudio
X	Ciencias Empresariales	
Ciclo	Facultad de la Universidad Señor de Sipan	
Escuela de Contabilidad		

Escuela de la Universidad Señor de Sipan

Datos de la investigación:

Tesis: Informe de Investigación:

DECLARO BAJO JURAMENTO

1. Somos autoras de la Tesis titulada: **GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE UNA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO, CHICLAYO.**
La misma que presento para optar el título profesional de Contador Público.
2. Que la Tesis citada, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra los derechos de autor normados por ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERISIDAD SEÑOR DE SIPAN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos de autor.


Rivera Oblitas Maisu Malena
DNI: 48526924




Toro Ramirez Erlita
DNI: 45059608



Dedicatoria

La presente tesis va dirigida en primer lugar a Dios, a nuestros padres y hermanos, que estuvieron a nuestro lado dándonos la confianza y optimismo para superar todas las situaciones adversas, también para nuestro asesor Mg. Wilmer Vidaurre García, por su orientación y guía.

Las autoras

Agradecimiento

Dios mediante agradecemos a nuestra familia que pese a las vicisitudes de esta etapa contribuyeron al logro de nuestras metas trazadas de nuestra vida profesional.

A nuestros queridos maestros por su entrega cognoscitiva que impartieron para seguir sus pasos en forma incondicional y profesional.

Al Lic. Nicolás Bances Valdivieso, administrador de la Caja Rural, por su valioso apoyo, brindándonos la información requerida.

Las autoras

RESUMEN

La investigación Gestión riesgo crediticio para disminuir morosidad de una Caja Rural, tuvo como fin proponer estrategias de gestión riesgo crediticio que permitan disminución de la morosidad de una Caja Rural. La metodología fue descriptiva. La muestra es 22 colaboradores. El instrumento fue análisis documental a los estados financieros. Los resultados muestran que el 54,50% considera que siempre existen objetivos para la gestión integral riesgo del crédito, lo que demuestra que en la Caja Rural se tiene metas establecidas. Concluye que el diagnóstico del nivel de gestión riesgo crediticio que tiene la Caja Rural de Ahorro y Crédito, arrojo indicador positivos, en donde el 59,1% considera que casi siempre existe un buen nivel de Gestión.

Palabras Clave: Gestión riesgo crediticio, morosidad, rotación de cartera

ABSTRACT

The present investigation entitled Credit risk management to reduce delinquencies in a Rural Savings and Credit Fund, Chiclayo, had the general objective of proposing credit risk management strategies that allow the reduction of delinquencies in a Rural Savings and Credit Fund, Chiclayo. The methodology was descriptive. The sample is made up of 22 collaborators. The documentary analysis of the financial statements was used as an instrument. The results show that 54.50% consider that there are always objectives for comprehensive credit risk management, which shows that Caja Rural has established goals for managing credit risk. It concludes that the diagnosis of the level of credit risk management that the Caja Rural de Ahorro y Crédito has, yielded positive indicators, where 59.1% almost always good credit.

Key Words: Credit risk management, delinquency, portfolio turnover

Índice General

PÁGINA DE APROBACIÓN DE TESIS	ii
Declaración Jurada	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
Índice General	viii
Índice de tablas	ix
Índice de Figuras	x
Índice de Anexos	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.4. Formulación del Problema	27
1.5. Justificación e importancia del estudio	27
1.6. Hipótesis	27
1.7. Objetivos	27
II. MATERIAL Y MÉTODO	29
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	29
2.2. Población y muestra	30
2.3. Variables, Operacionalización	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.5. Procedimientos de análisis de datos	35
2.6. Aspectos éticos	35
2.7. Criterios de Rigor científico	36
III. RESULTADOS	37
3.1. Tablas y Figuras	37
3.2. Discusión de resultados	49
3.3. Aporte científico	54
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
4.1. Conclusiones	70
4.2. Recomendaciones	71
REFERENCIAS	72
ANEXOS	79

Índice de tablas

Tabla 1 Población.	30
Tabla 2 Muestra.	31
Tabla 3 Variables.	31
Tabla 4 Variable Independiente.	32
Tabla 5 Variable Dependiente.	33
Tabla 6 Gestión Riesgo.	37
Tabla 7 Gestión Riesgo.	38
Tabla 8 Se Establecen Estrategias Para La Gestión Integral Riesgo Del Crédito.39	
Tabla 9 Se Establecen Objetivos Para La Gestión Integral Riesgo Del Crédito.	40
Tabla 10 Estado De Resultados Comparativo 2017 – 2018.	41
Tabla 11 Estado De Situación Financiera Comparativo 2017 – 2018.	42
Tabla 12 Determinación De Las Cuentas Por Cobrar.	43
Tabla 13 Determinación De Las Cuentas Por Cobrar Anual De Los Periodos 2017 Y 2018.	44
Tabla 14 Nivel De Morosidad.	45
Tabla 15 Plan Estrategias Gestión Riesgo Crediticio.	46
Tabla 16 Matriz EFE Para La Caja Rural.	60
Tabla 17 Matriz EFI Para La Caja Rural.	61
Tabla 18 Descripción De Estrategias.	63
Tabla 19 Descripción De Actividades.	64
Tabla 20 Bienes.	65
Tabla 21 Servicios.	66
Tabla 22 Bienes Y Servicios.	66
Tabla 23 Cumplimiento De Políticas.	68
Tabla 24 Sistema De Evaluación De Cumplimiento Crédito.	69

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Gestión Riesgo Crediticio.</i>	37
Figura 2 <i>Respuesta A Los Ítems De La Variable Gestión De Riesgo.</i>	38
Figura 3 <i>Estrategias Para La Gestión Integral Riesgo Del Crédito.</i>	39
Figura 4 <i>Objetivos Para La Gestión Integral Riesgo Del Crédito.</i>	40
Figura 5 <i>Rotación De Cartera.</i>	43
Figura 6 <i>Rotación Anual.</i>	44
Figura 7 <i>Variación Del Nivel De Morosidad.</i>	45
Figura 8 <i>Actividades Para El Desarrollo de Estrategias.</i>	62
Figura 9 <i>Organigrama De La Empresa.</i>	66
Figura 10 <i>Plano Satelital De La Ubicación De La Empresa – Google Maps.</i>	111
Figura 11 <i>Frontis De La Empresa.</i>	112
Figura 12 <i>Con El Administrador De La Caja.</i>	112
Figura 13 <i>Aplicando La Encuesta A Los Funcionarios De Negocio De La Caja.</i>	113
Figura 14 <i>Aplicando La Encuesta A Los Funcionarios De Negocio De La Caja.</i>	113

Índice de Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	79
Anexo 2. Formatos de los Instrumentos	80
Anexo 3. Validación de Instrumentos por tres expertos.....	87
Anexo 4. Validación de la Propuesta por Experto	103
Anexo 5. Confiabilidad Del Instrumento Alpha De Conbrach y SPSS	105
Anexo 6. Carta de Autorización de la Empresa	107
Anexo 7. Formato T1	108
Anexo 8. Acta de Originalidad.....	109
Anexo 9. Resolución de Aprobación de la Investigación	110
Anexo 10. Ubicación de la Empresa	111
Anexo 11. Evidencias Fotográficas	112

I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones financieras son fundamentales en compañías naturales y jurídicas. Diversas empresas como comerciales, manufacturas e industriales, requieren de recursos financieros para poder operar o ampliar sus operaciones. Es allí donde las Cajas rurales juegan un papel fundamental en el progreso empresarial. Sin embargo, ofrecer un crédito conlleva a un riesgo, el cual tiene que ser analizado de forma objetiva aplicando criterios técnicos y científicos. Las Cajas rurales por lo general carecen de políticas, lo cual repercute de forma directa en sus indicadores de morosidad.

1.1. Realidad Problemática.

1.1.1. Internacional

Mera, Ordoñez (2017), sobre cartera crédito, morosidad, manifiestan que el elemento humano es concluyente al momento de disponer los créditos, los usuarios poseen nula sapiencia, aunado a que las empresas crediticias no cuentan con protocolos para la evaluación del crédito.

Los autores determinaron que el problema de morosidad en Ecuador está influido por el desconocimiento del cliente en materia de finanzas, sumado ello, que las instituciones de crédito no tienen procedimientos establecidos en cuanto a evaluación de créditos.

Según el Mundo (2017), indica que la problemática en España con respecto a la morosidad es álgida, alcanzando una tasa de 8.48% esto está siendo originado por el aceleramiento de la demanda de crédito, es decir los ciudadanos están solicitando créditos de forma masiva. Al existir más demanda, cabe la posibilidad de que el filtro de calificación no esté siendo efectivo, originando que existan clientes que no puedan tener la solvencia necesaria para afrontar el pago de las cuotas.

De acuerdo a lo descrito en la revista, los inconvenientes que presenta este país europeo es que no está calificando ni evaluando adecuadamente el

otorgamiento de créditos, lo que está teniendo un efecto directo en los indicadores de morosidad.

Rodríguez, Rodríguez y Tercero (2017), en su título respecto a mora en cooperativas de Nicaragua, presentan que la problemática de estas empresas son que no implementan políticas crediticias. Esta carencia de normatividad origina un incremento en la morosidad, por lo tanto, repercutirá en la rentabilidad de la organización.

Para los autores el inconveniente se basa por falta de reglamentos que regulen la oferta de crédito, además se tiene que analizar también factores inherentes a la persona como la falta de tiempo y el sobreendeudamiento.

Chavarín (2015), en su artículo científico relacionado con Morosidad en la banca mexicana, manifiesta que la problemática encontrada es que en débil crecimiento económico que vive México, es un impedimento para que se puedan ampliar la oferta de créditos. Esta desaceleración económica origina que los clientes estén descapitalizados.

Así mismo el autor indica que los problemas de morosidad de la banca de México, está en función a que el país no está presentado un crecimiento sostenido de sus variables macro económicas, lo que afecta a que los ciudadanos no cuenten con liquidez para hacer frente a sus deudas con terceros.

1.1.2. Nacional

En lo que respecta al ambiente nacional Gómez y Beltrán (2018), narran el despliegue y crecimiento de las cajas rurales, asumen que estas empresas desean seguir desarrollándose, sin embargo, los niveles de morosidad altos no dejan que logren este objetivo. Por lo tanto, la morosidad influye de manera negativa en estas instituciones.

En ese sentido los autores manifiestan que los niveles de morosidad altas generan que las empresas no puedan seguir creciendo en el mercado. La morosidad es una variable que debe ser atendida de forma efectiva por las Cajas municipales, puesto que de este estudio depende la toma de decisiones.

Solís (2018), indica que el recurso económico en el estado peruano prosperó en 2.5%, lo que originó que las colocaciones crediticias alcancen un 5.6%, destacando que creció en 15%. Pero este aumento trajo consigo que la morosidad de cartera sea de 5.35%.

También el autor asume que el crecimiento económico que presenta el Perú es favorable, sin embargo, acarrea consigo un aumento de la morosidad, es posible que las cajas municipales hayan querido capitalizar positivamente estos indicadores financieros, sin embargo, no fue así porque se incrementó su nivel de morosidad.

Morales y Vargas (2017), manifiestan que la morosidad se ha ido incrementando. Actualmente en el Perú se vive un crecimiento de empresas comerciales, las cuales necesitan captar para poder realizar sus operaciones. Este aumento de las organizaciones del comercio, han contribuido a que algunas de estas no costeen oportunamente sus créditos, engrosando así la cartera morosa de las empresas financieras.

Igualmente, los autores, afirman que el crecimiento económico que tiene el Perú, ha originado consigo que existan empresas del sector comercio en etapa creciente. Estas empresas pueden ser formales y también informales. Este crecimiento trae consigo el aumento de la morosidad, debido a que posiblemente como son empresas nuevas, aún no estén posicionadas en el mercado.

1.1.3. Local

En la Caja se ofrece microcréditos en función a los requerimientos. La Caja Rural ha tenido un crecimiento prospero en los últimos años. Pero no escapa a las amenazas que afectaron su capital, y principalmente afectaron a los niveles de morosidad, que de alguna forma se mantuvo controlada. Un acontecimiento histórico fue el fenómeno del niño del año 2017, el cual descapitalizó a los usuarios, por lo tanto, éstos no pudieron cumplir con sus obligaciones con la Caja.

Otro factor que está afectando actualmente a la empresa es la aparición de la pandemia del coronavirus (COVID-19), puesto que esto ha generado que los clientes no puedan laborar y por ende no tengan ingresos para poder asumir sus deudas. Es necesario que se tengan un plan de contingencia ante esta nueva problemática.

1.2. Trabajos previos.

1.2.1. Internacional

Jácome, Solano (2019), realizaron una exploración relacionado a modelo Gestión para recuperación de cartera de crédito. Su objetivo fue optimizar el cobro de los microcréditos. La metodología fue descriptiva. La muestra es 9 empleados. La técnica aplicada es entrevista. Concluye que el modelo debe tener lineamientos para recuperación de la cartera de crédito.

Según el autor propone que las empresas deben de tener un modelo o una propuesta en la cual se enmarquen las políticas que van a regir para poder recuperar los créditos vencidos. Los colaboradores deben ser capacitados para poder aplicar efectivamente el modelo.

Chulde, Erazo y Saenz (2018), investigaron sobre análisis financiero del índice de morosidad del banco pacífico. Su objetivo fue analizar la morosidad. El método es mixto. La muestra es 55 clientes. La técnica, análisis documental. Concluye que el crédito educativo incrementó la morosidad.

El autor revela que los créditos que elevan la cartera morosa son los que están destinados al crédito educativo. Se debe de replantear la evaluación de este

tipo de créditos para detectar las características del por qué no se está cumpliendo con el pago de las cuotas pactadas.

Aguilar y Chongo (2017), investigaron en Ecuador, sobre riesgo crediticio y morosidad en una Cooperativa. Su objetivo fue procesar un Plan. La metodología fue descriptiva. La unidad de medida fue 10 funcionarios. La herramienta manejada es fichaje. Concluye que la Cooperativa no tiene procedimientos de control en área de cobranza.

Según el autor se debe de tener un plan, en el cual se plasmen los procedimientos que permita a la empresa tener un mejor control sobre el área de cobranza. Este manual debe contemplar técnicas de cobranza.

Buitron y De la Cruz (2017), en Ecuador realizaron una investigación en relación al Análisis de los niveles de morosidad en empresas ubicadas en barrio Alborada. El fin es estudiar el compromiso de pago de créditos. La metodología fue exploratoria. El elemento de medición fue 20 tiendas. La técnica es la entrevista y cuestionario respectivamente. Concluye que el 50% de capital de las tiendas se financia a crédito.

Los autores manifiestan que conforme las ventas de las empresas van aumentando, es más fácil para ellos cumplir con los pagos de los préstamos solicitados.

Chávez (2017), realizó una investigación en Ecuador sobre estudio de riesgo crediticio de una cooperativa, tiene como meta analizar el riesgo crediticio. La metodología utilizada fue de un enfoque cualitativo. La muestra fue 55 consumidores. La técnica utilizada fue la observación documental. Concluye que la cooperativa tiene una cartera diversa que se ajustan a los requerimientos de la sociedad general.

El autor indica que la cooperativa oferta una cartera variada de sus productos crediticios, y que estos se adecuan a lo que sus miembros desean. Por

lo tanto, se debe de tener en cuenta los gustos de los clientes para poder tener productos a su medida, así se podría evitar el riesgo crediticio.

Vidal (2017), realizó una investigación en Chile en relación a la morosidad y rentabilidad en las instituciones bancarias, su fin es comprobar si la morosidad impacta en rentabilidad. El método usado fue pre experimental. La población estuvo compuesta por 5 bancos privados. Se aplicó la técnica de la observación. Concluye que la morosidad tiene un efecto negativo sobre las ratios de rentabilidad.

El autor menciona que la morosidad tiene un efecto negativo sobre las ratios de rentabilidad. Por lo tanto, la banca debe tomar medidas y acciones correctivas para disminuir su cartera morosa, solo así mejoraría sus indicadores de rentabilidad.

Bolaños (2016), realizó una investigación en Ecuador en relación a un modelo gestión de riesgos, su objetivo fue diseñar un modelo de riesgo crediticio, basándose en la norma ISO 31000. El método empleado fue cuantitativo transversal. Se tuvo como población a 28 clientes de la banca Pyme. El instrumento fue la guía de cuestionario. Concluye que las mutuales requieren instituir esquemas efectivos de administración y control de riesgos.

Se asume que, para el autor, las mutuales deben de implementar un modelo en base a una normatividad ISO. Este modelo contribuye a que se opere en escenarios inciertos, disminuyendo así la incertidumbre ante un posible riesgo de recuperación del crédito.

1.2.2. Nacional

Ávila y Marín (2019), investigaron en Trujillo en relación a políticas de gestión de riesgos. Su objetivo fue decretar la asociación de variables. La metodología fue correlacional. La población y muestra fue de 3,960 créditos otorgados y 20 operaciones, respectivamente. La técnica es análisis documental. Concluye que la gestión se asocia positivamente con la variable dependiente.

Para estos autores las habilidades de recobro de préstamo ayudan a disminuir notablemente la morosidad en la empresa. Es necesario que se apliquen las políticas mediante créditos que sean estrictamente rigurosos en su evaluación. Algunas políticas se deben evaluar para ver si se pueden flexibilizar.

Moran y Minchan (2019), realizaron una investigación en Trujillo sobre políticas de créditos y morosidad de una caja Trujillo. Su objetivo fue determinar la morosidad. La metodología aplicada fue correlacional. La población fue 8 asesores. La técnica fue la entrevista. Concluye que las políticas disminuyen la morosidad.

Los autores, manifiestan que la empresa logró reducir sus índices de morosidad. Es importante y fundamental que se tengan políticas claras sobre las formas de recuperar los créditos prestados.

Rodríguez y Vásquez (2019), realizaron una investigación en Trujillo sobre políticas de morosidad, su objetivo fue demostrar el incumplimiento de políticas y morosidad. Su metodología fue cuantitativa - correlacional. La población formada por 55 clientes y la muestra fueron aleatoria tomando a 10 de ellos. La técnica aplicada fue el análisis documental. Se concluye no cumplir adecuadamente y efectivamente sus políticas de colocaciones de crédito repercuten en la mora.

De esta manera los autores citados, las empresas afectan de forma negativa a sus índices de morosidad, básicamente por no cumplir adecuadamente y eficazmente sus políticas de colocaciones de crédito. Este incumplimiento tiene un impacto muy significativo en la organización.

Delgado y Lezama (2018), en Trujillo realizaron una investigación en función a políticas para reducir morosidad. Su objetivo fue demostrar que la política mejora la gestión de cobranza. La metodología fue cuasi experimental. La población y muestra fue 510 y 136 usuarios respectivamente. La técnica fue el análisis documental. Concluye que la cobranza en la entidad es inadecuada.

De esta forma para el autor la cobranza en esta institución es deficiente, esto se debe a que posiblemente no se apliquen políticas de cobranza. Si es que no se establecen políticas de recaudación efectivas, la cartera morosa seguirá en incremento. Las políticas que tiene la empresa no son eficientes.

Gasco e Hilario (2018), realizaron una tesis relacionada con gestión de riesgo y morosidad en una Cooperativa, su objetivo es caracterizar la dependencia entre las variables. El método empleado fue mixto. La población compuesta de 120 asociados. El instrumento es el cuestionario. Concluye que las variables se asocian de forma negativa.

De este modo el autor indica que hay un nivel de influencia alto. Si no se analiza adecuadamente por parte de los analistas el riesgo que corre el crédito de ser recuperado, esto incidirá de forma negativa en la morosidad, logrando que se incremente.

Castro y Elias (2017), realizaron una investigación en Trujillo sobre créditos de consumo y morosidad en una Edpyme. Su finalidad fue contrastar la afinidad de variables. La metodología fue correlacional descriptiva. La población fue de 39 clientes, los cuales fueron parte de la muestra. La técnica aplicada fue el análisis documental. Concluye en algunos créditos que representan el 12%, no se cumplen con las políticas establecidas.

En ese sentido los autores sugieren se deben de cumplir con las normas establecidas en función al otorgamiento de créditos, solo así se puede tener un mejor control sobre la morosidad. Los procesos y los métodos implementados para los créditos deben ser cabalmente cumplidos por los analistas.

Ramírez y Robles (2017), realizó una investigación en Trujillo en relación a la morosidad y rentabilidad de una caja municipal de Laredo. Su objetivo fue explicar la afiliación entre las variables. La metodología es no experimental transaccional. La muestra fue estado de resultados. La técnica e instrumento fue análisis documental. Concluye la morosidad afecta categóricamente la utilidad.

Además, para el autor, los indicadores y ratios de rentabilidad, se ven afectados de forma negativa por la morosidad. La empresa debe de aplicar técnicas para reducir el índice de morosidad, para que así no se vean afectados sus indicadores financieros.

1.2.3. Local

Acuña y Fernández (2019), investigan en relación a riesgo crediticio en cooperativa de Chiclayo. Plantea como objetivo desarrollar propuestas de mejoras de gestión de riesgo crediticio. La metodología mixta. La población fue de 95 asociados, la muestra fue de 36 clientes según fórmula. La técnica fue la encuesta. Concluye que el 71% de créditos son de tipo comercial. Sin embargo, no se analiza el sector al que se dirige el crédito.

Según los autores manifiestan que la cooperativa realiza la entrega del crédito, pero no conoce el destino de éste, lo cual acrecienta el riesgo de recuperación del capital, puesto que al no saber hacia dónde fue y en que va ser empleado complica la situación financiera de la organización.

Colmenares y Yerren (2019), realizaron una investigación en función a morosidad y políticas de recaudación de impuesto en una municipalidad. Su objetivo fue evaluar la morosidad y recaudo del tributo predial. La metodología empleada fue un enfoque mixto. La población compuesta por 1000 contribuyentes, y la muestra de 350. La técnica fue la encuesta. Concluye que el área de rentas municipal tiene muchas deficiencias en cobranza.

Del mismo modo los autores mencionan que la deficiencia de tácticas de cobranza repercute en la morosidad, puesto que, al no tener estrategias de cobranza, no se puede recuperar adecuadamente la recaudación de los impuestos. Además, el personal que gestiona el cobro debe de estar muy bien capacitado para evitar errores.

Guerrero y Muñoz (2018), en su tesis relacionada a gestión crediticia y resultados de una caja rural. Cuyo objetivo es hallar el impacto de la gestión crediticia. La metodología fue no experimental. La muestra fue 10 sucursales. La técnica fue la entrevista. Concluye que se cuenta con políticas de créditos establecidas, sin embargo, no son aplicadas en su totalidad.

El autor encontró que las políticas que tiene la empresa no son aplicadas en su totalidad, lo cual puede repercutir en sus resultados, por lo tanto, se tiene que concientizar a los gestores para su aplicación de forma permanente y total.

Laban (2018), con su tema relacionado a la mora en los impuestos comunales. Cuyo objetivo fue establecer una propuesta de mejora para la recaudación tributaria. La metodología fue mixta. La muestra fue el total de colaboradores, se eligió a 12 de ellos. Las técnicas e instrumentos fueron la entrevista y la guía respectivamente. La conclusión fue que no se cuenta con procedimientos administrativos muy claros.

Siguiendo con la opinión del autor, la municipalidad carece de procesos administrativos en función a recaudación de tributos municipales. Esto afecta a los indicadores de recaudación por lo tanto también a la morosidad. Se cuenta con algunas estrategias, pero no son significativas.

Adrianzen y Mendoza (2017), sobre lo relacionado a rotación de crédito y productividad. Tuvo como finalidad caracterizar la afiliación entre las variables. La metodología fue un enfoque cuantitativo. La población fue 22 colaboradores. La técnica fue la entrevista. Concluye que la rotación de analistas es muy apresurada.

Por lo tanto, el autor asevera que es preciso crear un ambiente laboral estable para que los analistas puedan permanecer de forma sostenida dentro de la empresa. Así posiblemente la productividad sea más elevada.

Cervera y Lopez (2017), en su tesis en relación a factores de morosidad, su meta fue razonar las peculiaridades de morosos. El método fue descriptivo y exploratorio. La población fue de 45 clientes, que fueron parte de la muestra. La técnica aplicada fue el análisis documental. Concluye el nivel de mora de usuarios dependería de la cultura crediticia.

Así también los autores concuerdan que la morosidad, está afectado por temas sociales, culturales entre los cuales tenemos también la voluntad que tiene el consumidor para pagar su deuda, así como el poder adquisitivo que éste pueda tener.

Chozo (2016), en su tesis relacionada a riesgo crediticio, su objetivo fue caracterizar relación entre la morosidad y el PBI periodo 2011 - 2013. La metodología fue cuantitativa. La población fue los datos del período Enero 2011 – Diciembre de 2013. La técnica fue análisis documental. Concluye que la relación entre el PBI y la morosidad es positiva.

Debido a esta investigación el autor confirma que la asociación de las variables es de forma positiva, es decir cuando una mejora, afectará directamente a la otra. Por lo tanto, se debe de tener políticas de control sobre la morosidad, para así poder obtener crecimiento económico.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Gestión de riesgo crediticio

Conceptos

García (2009), manifiesta que instaurar una estructura que favorezca a los directivos y alta gerencia a tomar decisiones en aspectos relacionados al riesgo. (pág. 4). Tener una adecuada gestión del riesgo le permite a la institución tener ventaja competitiva. El riesgo crediticio es el peligro que corre el capital en ser recuperado en un tiempo determinado.

Guzmán (2008), indica que es un procedimiento organizado, estable y continuo en donde la empresa identifica potencialidades y limitantes que afectan la consecución de sus metas. Según el autor una adecuada gestión de riesgo permite detectar falencias, las cuales pueden ser corregidas.

Wilches (1998), asume que la gestión de riesgo permite a la empresa determinar en qué proporción podrá recuperar el capital que presta a los clientes. Si la empresa no establece mecanismos de gestión de riesgo, tendrá mermas monetarias.

Según Ramírez (2015), la gestión de riesgo tiene los siguientes elementos:

a) Ambiente interno, el cual considera el entorno de una empresa. Se debe tener una visión y misión clara, la cual debe ser socializada con los colaboradores.

b) Establecimiento de objetivos, Las compañías implantan objetivos a fin que pueda detectar posibles escenarios que aquejen a su consecución. Estos objetivos. Los objetivos tienen que ser medibles y planteados de forma real. (Ramírez, 2015)

c) Identificación de eventos, tiene que ver con detectar eventos, tanto de forma positiva como negativa. Es la capacidad que tiene la entidad para efectuar la acción táctica y alcanzar objetivos con superación, aprovechando oportunidades y combatiendo amenazas. (Ramírez, 2015)

d) Evaluación de riesgos, se debe considerar realizar un plan de contingencia sobre escenarios como fenómenos naturales, económicos y de salud. (Ramírez, 2015)

e) Respuesta al riesgo, identificados los peligros, la parte gerencial debe de seleccionar las posibles respuestas, aplicando una sucesión de operaciones. Viene a ser las estrategias que tiene la empresa para hacer frente a la amenaza presentada. (Ramírez, 2015)

f) Actividades de control, Se debe tener mecanismos de medición para verificar si la respuesta ante el riesgo fue efectiva. (Ramírez, 2015)

g) Información y comunicación, la comunicación debe ser en todas las direcciones dentro de la entidad, utilizando canales oficiales como correos electrónicos, medios escritos y virtuales, entre otros. (Ramírez, 2015)

h) Supervisión, la supervisión se puede aplicar de forma constante o interrumpida, mediante rutinas inopinadas. (Ramírez, 2015)

Factores de evaluación del crédito

Según IPAE (2002), indica que la evaluación se puede hacer mediante entrevistas, medios escritos. Es importante que el analista sea muy analítico para detectar el riesgo que puede presentar la operación. Los factores de evaluación son:

El carácter, en el cual se analiza la integridad personal, la capacidad moral y la honorabilidad. Se debe estudiar si el potencial cliente es un buen ciudadano si paga sus tributos, sus servicios públicos y como es en su colectividad.

La capacidad, que tiene que ver con la solvencia, se analiza número de hijos entre otros. Es así como estas fuentes ayudan a tener un razonamiento de las dimensiones a experimentar.

El capital: Son todos los activos que posee la compañía, los cuales servirán como respaldo ante deudas. De darse el caso se pueden vender para poder capitalizar nuevamente a la institución.

Las garantías, personificada por los activos que poseen el cliente y la disponibilidad que tenga de éstos, así como la capacidad de obtener un garante. (pág. 40).

1.3.2. Morosidad

Concepto

Según Gonzales y Vaz (2014), manifiestan que la morosidad es cuando el cliente no cancela oportunamente dentro de la fecha pactada la cuota por el crédito obtenido. Las cuentas por cobrar tienen que ser constantemente analizadas por la empresa, a fin de poder ver su evolución. (pag.4)

Según Brachfield (2010), la morosidad está mediada porque existen diversos factores como sociales, culturales, políticos, económicos, y ahora también sanitarios, de allí su complejidad para lograr un real entendimiento.

Según Aguilar, Camargo (2003), morosidad afecta a los indicadores como liquidez, solvencia y rentabilidad, incluso llega a poner en peligro la sostenibilidad de la compañía.

Créditos aprobados en la garantía, según Aguilar y Camargo (2003), se brinda exagerada valoración a la caución y no se mide la capacidad de pago de éste. Dentro de la garantía están los activos que tiene el cliente, así como el garante.

Créditos aprobados por factores amicales o afinidad, según Aguilar, Camargo (2003), existen preferencias de funcionarios a proporcionar préstamos en razón a temas de parentesco y amical. Este criterio incrementa la incertidumbre.

Ofrecer información incompleta al cliente, según Aguilar y Camargo (2003), el afán por acrecentar la cartera, se comete el desliz de no otorgar la información apropiada al cliente.

Sobreendeudamiento, según Aguilar y Camargo (2003), se da porque no se analiza la capacidad de solvencia económica que pueda tener el usuario, puesto que este incurre en otros gastos que lo descapitalizan.

Índice de morosidad

Se tiene que analizar constantemente su fluctuación y evolución para poder tomar decisiones. Este indicador porcentual nos da una directriz de cómo se está manejando la cartera vencida.

$$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}} = \text{Imor}$$

Se origina por diversas causas, como créditos otorgados no invertido para lo que fue solicitado, sobreendeudamiento del cliente, esto acarrea un cumulo de problemas en las instituciones micro financieras.

Debido a la existencia de una competencia agresiva en el mercado las políticas de créditos en las empresas micro financieras se han flexibilizado. Las tasas de interés bajas también influyen en el cliente para acceder al crédito. El cliente no calcula su sobreendeudamiento lo que lo origina problemas posteriores con el pago.

La inestabilidad política y económica que enfrente el país origina también que las empresas no puedan asimilar estos cambios, por lo tanto, desaparecen del mercado quebrantando así con sus débitos crediticios.

Ratio Rotación de cartera.

Está representado, siguiente ratio de medición. (Guillén, 2001).

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} * 360}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Rotación anual} = \frac{360}{\text{Rotación de cartera}}$$

1.4. Formulación del Problema.

¿En qué medida, la propuesta de gestión de riesgo crediticio permitirá disminuir morosidad?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Ñaupas (2013), las investigaciones se justifican por tres causas, las cuales son la teórica, la metodológica y la social. Proporciona teorías científicas de autores renombrados.

Estas teorías pueden servir para personas e instituciones que deseen conocer los conceptos y características de las variables, ampliando así su capacidad cultural e intelectual. En la línea metodológica, se diseñan instrumentos de medición como el cuestionario y también el uso del análisis documental (ratios y balances). Estos instrumentos aportan a la comunidad científica

En lo social se beneficia a la Caja Rural, puesto que podrá saber cómo evaluar mejor el riesgo crediticio a través de técnicas teóricas y científicas y así disminuir su morosidad. Los clientes salen ganadores debido a que se evaluara mejor y así ellos podrán cancelar de forma puntual sus créditos, evitando así problemas financieros.

1.6. Hipótesis.

La propuesta Gestión de Riesgo Crediticio permite disminuir significativamente la morosidad.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivos General

Proponer estrategias de gestión de riesgo crediticio que permitan la disminución de morosidad de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo.

1.7.2. Objetivos Específicos

Diagnosticar el nivel de gestión de riesgo crediticio de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo.

Evaluar el nivel de morosidad de los clientes de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo.

Diseñar un plan de estrategias en la gestión de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo.

Validar propuesta de estrategias con expertos en la gestión de riesgo crediticio de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

2.1.1. Tipo.-

Descriptiva y cuantitativa. - En la descriptiva define las características de un fenómeno. Se encarga de especificar las peculiaridades de la población que está siendo examinada. En la presente tesis se refirió las causas de la mora, y evaluación de crédito. (Hernández, 2010).

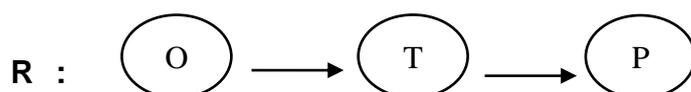
También es de tipo cuantitativo. Se aplicaron cuestionarios y análisis de balances y estados financieros, para luego construir tablas y figuras y presentar la información. (Hernández, 2010).

Finalmente, propositiva, se elaboró una propuesta en base a las teorías científicas. Esta propuesta está basada en políticas de gestión de riesgos crediticios, con lo cual se pretende bajar los índices de morosidad. (Hernández, 2010).

2.1.2. Diseño

No experimental – Transversal, en las investigaciones no experimentales las variables no sufren un proceso de transformación, solo se describen los resultados en su estado natural. Así mismo es transversal, puesto que los instrumentos y análisis de las fichas se realizaron en una sola fecha en un momento determinado. (Hernández, 2010).

Esquema:



Donde:

R = Realidad de la Caja Rural

O = Observación realidad problemática

T = Teoría sustenta la propuesta

P = Propuesta de mejora para la realidad problemática

2.2. Población y muestra.

2.2.1. Población

Bernal (2010), manifiesta la integridad de elementos a estudiar. La composición fue la siguiente:

Tabla 1

Población.

Jefe Zonal	1
Administrador	1
Coordinador De Agencia	1
Área De Negocios	22
Funcionarios 3	5
Funcionarios 2	13
Funcionarios 1	4
Funcionario De Soporte Operativo	5
Cajero	1
Área De Riesgos	1
Área De Cobranza	3
Total	35

Fuente: Elaboración propia.

2.2.2. Muestra

Bernal (2010), tomó como muestra a 22 colaboradores.

Tabla 2

Muestra.

Área Negocios	
Funcionarios negocios 3	5
Funcionarios negocios 2	13
Funcionarios negocios 1	4
Total	22

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Variables, Operacionalización.

2.3.1. Variables

Tabla 3

Variables.

Gestión de riesgo crediticio (variable independiente)	Guzmán (2008), secuencia organizado, estable y consecutiva a través de toda la compañía la cual permite detectar y reportar amenazas y oportunidades.
Morosidad (Variable dependiente)	Gonzales y Vaz (2014), El cliente no cancela oportunamente dentro de la fecha pactada la cuota por el crédito obtenido.

Fuente: Elaboración propia.

2.3.2. Operacionalización

Tabla 4

Variable Independiente.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Técnicas E Instrumentos				
Gestión de riesgo crediticio	Guzmán (2008) es un proceso organizado, estable y continuo a través de toda la empresa la cual permite identificar y reportar amenazas y oportunidades.	Proceso de análisis del ambiente organizacion al para plantear objetivos a través de la evaluación de estrategias. Para la medición de la variable se aplicó un cuestionario de 15 preguntas en escala	Ambiente interno	Estrategias	1. ¿Se establecen estrategias para la gestión integral riesgo del crédito?	Likert	Técnica: Encuesta				
				Objetivos	2. ¿Se establecen objetivos para la gestión integral riesgo del crédito?						
				Misión	3. ¿Las actividades que realiza la empresa son socializadas?						
			Objetivos	Visión	4. ¿La visión de la empresa es conocida por todos los colaboradores?			CN			
				Implementación	5. ¿Se implementan objetivos para la gestión integral riesgo del crédito?						
				Medición	6. ¿Los objetivos que se implementan son susceptibles de medición?						
			Identificación de eventos	Oportunidades	7. ¿Se identifican eventos que podrían favorecer a la gestión de riesgo?				AV		
				Amenazas	8. ¿Se identifican eventos que podrían desfavorecer gestión riesgo crediticio?						
				Planes	9. ¿Tiene un plan contingencia para la gestión de riesgo crediticio?						
			Evaluación de riesgos	Mapas de riesgo	10. ¿Se cuenta con un mapa de riesgo de la Gestión de crediticio?					CS	
				Autoevaluación	11. ¿Se tiene mecanismo de autoevaluación de la Gestión de riesgo crediticio?						
				Operaciones	12. ¿Se tiene acciones concretas para enfrentar el riesgo crediticio?						
			Respuesta al riesgo	Políticas	13. ¿Se cuenta con políticas y procedimientos para tener respuesta frente a la gestión de riesgo?						S
				Actividades de control	14. ¿Se tiene medios de comunicación adecuados (correos, medios escritos) para comunicar información relevante						
				Información y comunicación	15. ¿La gestión de riesgos es inspeccionada de forma permanente?						
Actividades de control	Medios de comunicación										
	Supervisión	Inspección									

Fuente: Elaboración propia.

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

2.4.1. Técnicas

Encuesta

Según Ñaupas (2013), técnica aplicada para conseguir información de una muestra objeto de estudio, esta información es procesada posteriormente mediante estadísticos matemáticos. En la presente investigación se aplicó la encuesta a 22 colaboradores del área de negocios.

Análisis documental

Hernández (1999), en la presente investigación se analizó los estados financieros como los balances y estados de resultados, para verificar los niveles de morosidad.

Observación

Para Raffino (2019), Se observó a los analistas, para corroborar si tienen y aplican políticas para la gestión de riesgo.

2.4.2. Instrumentos

Cuestionario

Bernal (2010), Se empleó a los funcionarios del área de negocios para poder determinar si utilizan políticas de gestión de riesgo crediticio.

Guía de análisis documental

Jiménez (1996), En la presente investigación se elaboró una guía para poder analizar los estados financieros, balance y estado de resultados.

Lista de cotejo

Raffino (2019), lista de cotejo es una herramienta que se aplica para observar metódicamente un suceso o problema.

2.4.3. Validez

Anastasi, Urbina (1988), indican que se refiere a que, si los instrumentos aplicados en la investigación son pertinentes y relevantes para la recolección de datos, y si cumplen ese fin.

2.4.4. Confiabilidad

McDaniel y Gates (1992), asumen que se describe a la seguridad de las apreciaciones obtenidas. Se puede recurrir a juicio de expertos o estadísticos de fiabilidad.

2.5. Procedimientos de análisis de datos

El cuestionario, previamente a su aplicación en el campo a la muestra seleccionada. Una vez recolectada la información se procedió a ser tabulada en S.P.S.S. versión 25 para diseñar las tablas y figuras para la discusión de los objetivos planteados.

2.6. Aspectos éticos

Belmont (1979), indica que sirven de lineamientos para realizar una investigación, entre ellos tenemos:

Respeto a las personas. - Se debe respetar a las personas involucradas en la investigación. Se debe cumplir con lo que se prometió, como la reserva de su identidad, así como a no divulgar la información obtenida por parte de ellos. Se les debe orientar constantemente.

Beneficencia. - Se les debe proporcionar a la muestra las condiciones apropiadas para realizar una investigación efectiva.

Justicia. - Todas las personas deben tener los mismos beneficios y ser tratadas equitativamente. Nadie puede ser discriminado por alguna ideología o condición física u orientación sexual.

2.7. Criterios de Rigor científico

Validación. - Los instrumentos diseñados fueron validados por medio de juicios de expertos, los cuales tienen amplio conocimiento en las variables y además el alfa de Cronbach.

Confiabilidad. - Los cálculos estadísticos, como la recolección de información es verídica y segura, lo cual debe generar confianza a la comunidad científica.

Respeto a propiedad intelectual. - El presente estudio, tiene respeto por la propiedad intelectual, puesto que ha citado todas las contribuciones extraídas por terceras personas, en formato APA.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

A). **Objetivo específico 1:** Diagnosticar el nivel de gestión de riesgo crediticio de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo.

Tabla 6

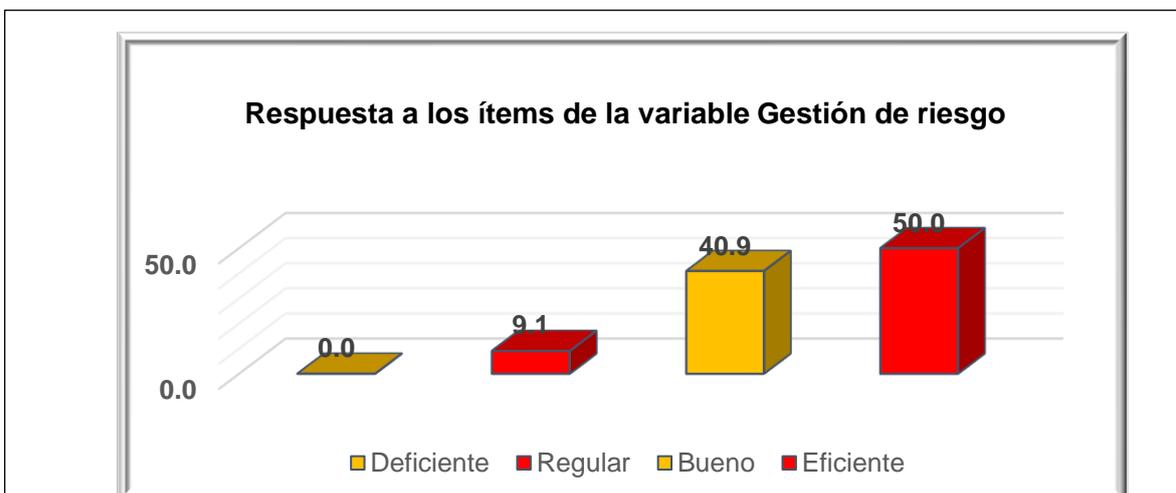
Gestión Riesgo.

Categoría	N	%
Deficiente	0	0.0
Regular	2	9.1
Bueno	9	40.9
Eficiente	11	50.0
Total	22	100

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1

Gestión Riesgo Crediticio.



Nota. De acuerdo a los datos obtenidos se puede analizar de la tabla 6 y figura 1 el nivel de gestión de riesgo crediticio presenta un porcentaje de Regular, el cual debe ser analizado, debido a que afecta los indicadores de morosidad, es posible que la empresa no esté identificando pertinentemente las oportunidades, además de no estar enfrentando acertadamente las amenazas, es probable que no se esté implementando planes de evaluación de riesgos de morosidad. La empresa está fallando en alguna de las dimensiones de la gestión. Es necesario que se revise cuidadosamente las oportunidades, amenazas y los planes de evaluación de riesgos. El indicador de morosidad podría mejorar si se implementan de forma contundente una adecuada gestión integral de riesgo crediticio.

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Tabla 7

Gestión Riesgo.

	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
Casi Nunca	2	9,1	9,1	9,1
A Veces	4	18,2	18,2	27,3
Casi Siempre	13	59,1	59,1	86,4
Siempre	3	13,6	13,6	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Respuesta A Los Ítems De La Variable Gestión De Riesgo.

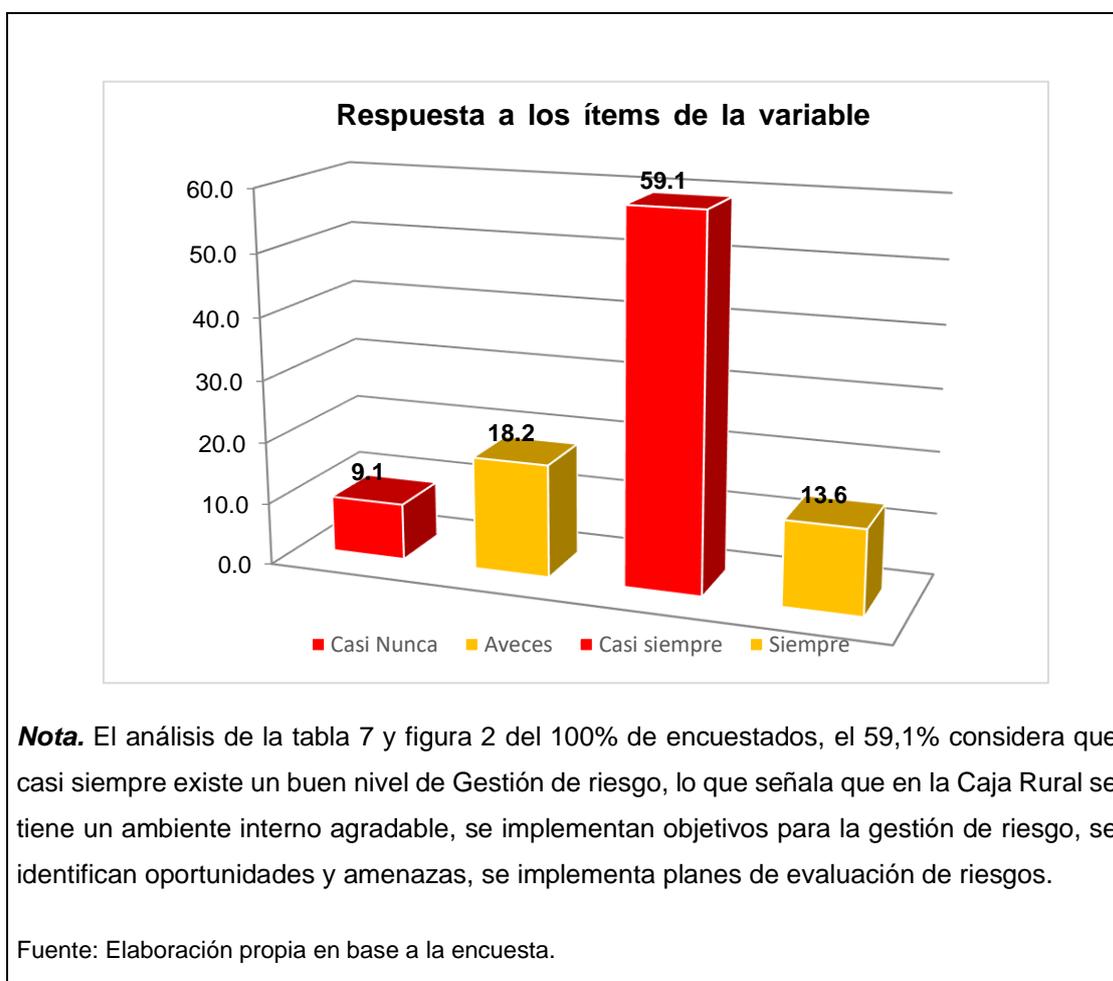


Tabla 8

Se Establecen Estrategias Para La Gestión Integral Riesgo Del Crédito.

	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
Nunca	3	13,6	13,6	13,6
Casi Nunca	2	9,1	9,1	22,7
A Veces	3	13,6	13,6	36,4
Casi Siempre	3	13,6	13,6	50,0
Siempre	11	50,0	50,0	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3

Estrategias Para La Gestión Integral Riesgo Del Crédito.

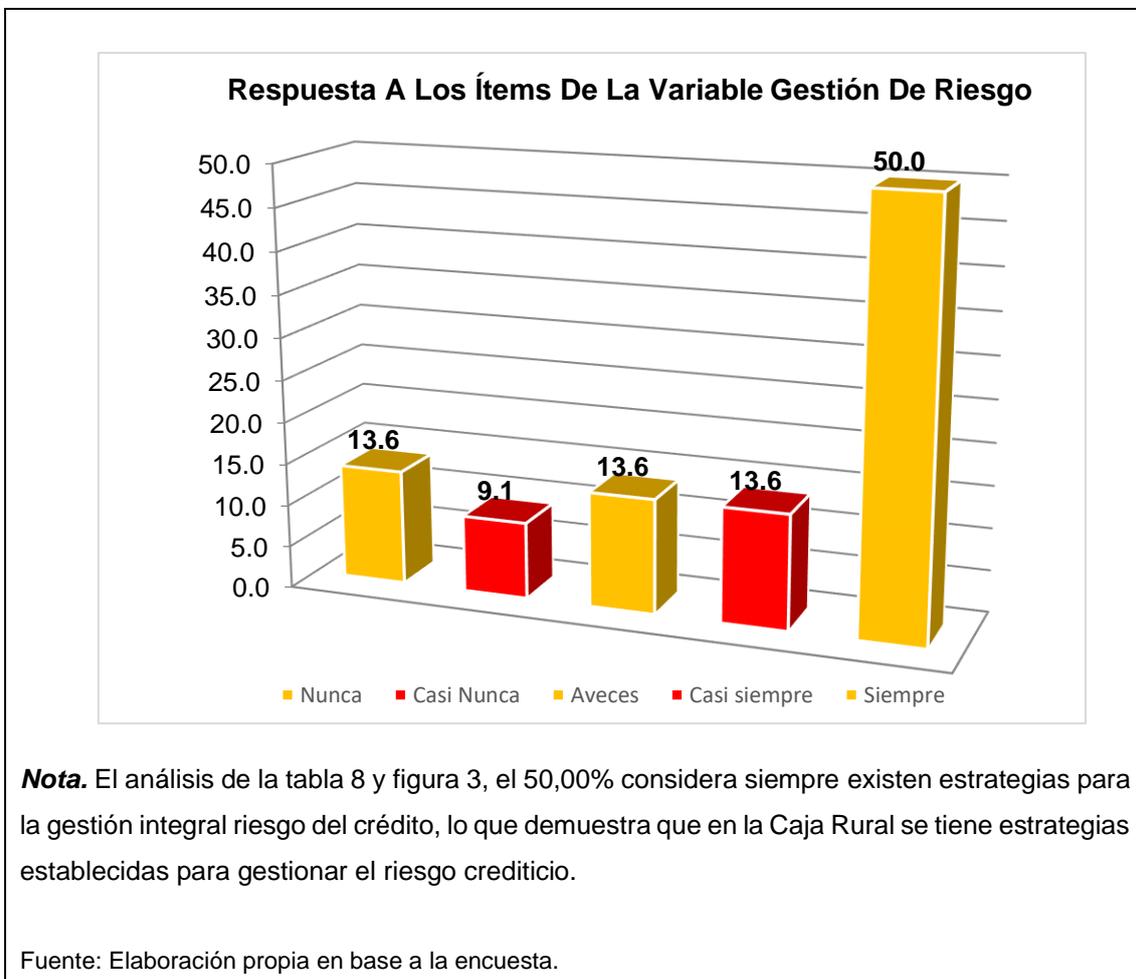


Tabla 9

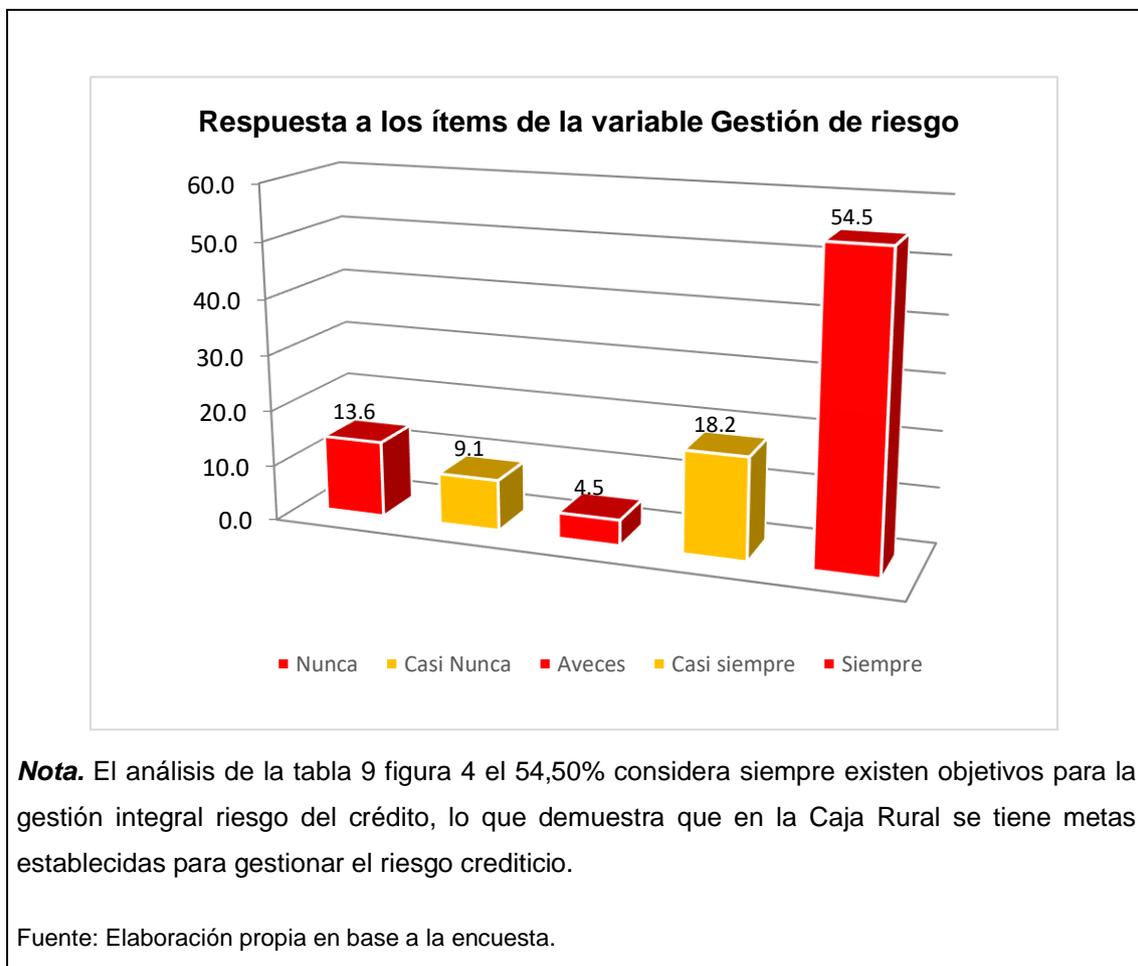
Se Establecen Objetivos Para La Gestión Integral Riesgo Del Crédito.

	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
Nunca	3	13,6	13,6	13,6
Casi Nunca	2	9,1	9,1	22,7
A Veces	1	4,5	4,5	27,3
Casi Siempre	4	18,2	18,2	45,5
Siempre	12	54,5	54,5	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4

Objetivos Para La Gestión Integral Riesgo Del Crédito.



B). Objetivo específico 2: Evaluar el nivel de morosidad de los clientes de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo.

Tabla 10

Estado De Resultados Comparativo 2017 – 2018

	NOTA	2018	2017
		S/. 0.000	S/. 0.000
INGRESOS POR INTERESES			
Por cartera de créditos		173.688	169.348
Por fondos disponibles		2.065	2.018
Inversiones disponibles para la venta		0.218	0.208
		175.971	171.574
GASTOS POR INTERESES			
Por obligaciones con el público		25.527	18.624
Por depósito del sistema financiero		1.296	0.760
Por adeudos y obligaciones financieras		22.025	30.764
		48.848	50.148
MARGEN FINANCIERO BRUTO			
Provisión para incobrabilidad	7(C)	127.123	121.426
Recupero de cartera de créditos		28.660	15.947
Provisión para incobrabilidad neta		1.099	1.108
		27.561	14.839
MARGEN FINANCIERO NETO			
		99.562	106.587
INGRESOS (GASTOS) POR SERVICIOS FINANCIEROS			
Por servicios financieros		7.095	4.487
Por servicios financieros		2.579	2.913
Diferencia en cambio neto		0.410	0.142
		4.926	1.716
MARGEN OPERACIONAL			
		104.488	108.303
GASTOS DE ADMINISTRACION			
Gastos de personal y directorio	19	54.838	67.690
Servicios prestados por terceros	20	29.449	29.408
Impuestos y contribuciones		0.883	0.940
Depreciación	8	3.875	3.981
Amortización	9 y 10	1.727	1.613
		90.772	103.632
MARGEN OPERACIONAL NETO			
		13.716	4.671
Provisión para créditos indirectos		0.216	0.084
Provisión para incobrabilidad de cuentas por cobrar	7	0.693	0.821
Provisión para litigios y otros		0.132	0.478
RESULTADO DE OPERACIÓN			
		12.675	3.288
Ingresos y gastos varios netos		3.663	1.194
RESULTADO DEL EJERCICIO ANTES DEL IMPUESTO A LA RENTA			
		9.012	2.094
Impuesto a la renta	16	4.694	1.444
UTILIDAD DEL AÑO			
		4.318	0.650
Movimiento neto en inversiones disponibles para la venta		0.011	0.009
UTILIDAD Y TOTAL RESULTADOS INTEGRABLES DEL AÑO			
		4.307	0.659
Número de acciones utilizado como denominador	15	141.006	141.462
Utilidad por acción básica y diluida	15	0.0306	0.0046

Fuente: Elaboración propia en base al estado de resultados 2017 y 2018

Tabla 11

Estado De Situación Financiera Comparativo 2017 – 2018

ACTIVO				PASIVO Y PATRIMONIO			
	<u>NOTA</u>	AL 31 DE DICIEMBRE			<u>NOTA</u>	AL 31 DE DICIEMBRE	
		2018	2017			2018	2017
		S/. 0.000	S/. 0.000			S/. 0.000	S/. 0.000
ACTIVO				PASIVO			
Fondos disponibles	4	125.892	113.784	Obligaciones con el público	11	523.464	393.846
Inversiones para la venta	5	14.678	6.136	Depósitos de empresas del sistema financiero	11	28.041	38.917
Inversiones a vencimiento		0.043	-	Adeudos y obligaciones financieras	12	224.696	370.528
Cartera de créditos	6	742.893	760.941	Cuentas por pagar diversas	13	34.537	15.240
Cuentas por cobrar diversos	7	6.788	8.057	Provisiones		0.440	0.908
Bienes adjudicados		0.581	0.063	Otros pasivos		1.114	1.073
Participaciones		0.009	0.009			812.292	820.512
Inmuebles, mobiliaria y equipo	8	29.533	34.017				
Activo intangible	9	7.062	8.622	PATRIMONIO	14		
Impuesto a la renta diferida	17	3.596	4.794	Capital		141.462	140.162
Otros activos	10	19.758	20.803	Capital adicional		7.913	8.563
				Reserva legal		5.382	5.382
				Resultados no realizados		0.003	0.008
				Resultados acumulados		0.387	0.275
						138.541	136.714
TOTAL ACTIVO		950.833	957.226	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		950.833	957.226
CUENTAS CONTINGENTES	18	60.881	16.856	CUENTAS CONTINGENTES	18	60.881	16.856
CUENTAS DE ORDEN	18	4774.464	4970.855	CUENTAS DE ORDEN	18	4774.464	4970.855

Fuente: Elaboración propia en base a balance de situación comparativo 2017 y 2018.

Tabla 12

Determinación De Las Cuentas Por Cobrar.

	2018	2017
Rotación de cartera	= $\frac{\text{Cuentas por cobrar} * 360}{\text{Ventas}}$	= $\frac{\text{Cuentas por cobrar} * 360}{\text{Ventas}}$
	$\frac{6,788 * 360}{175,971}$	$\frac{8,057 * 360}{171,574}$
	14 veces	17 veces

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5

Rotación De Cartera.

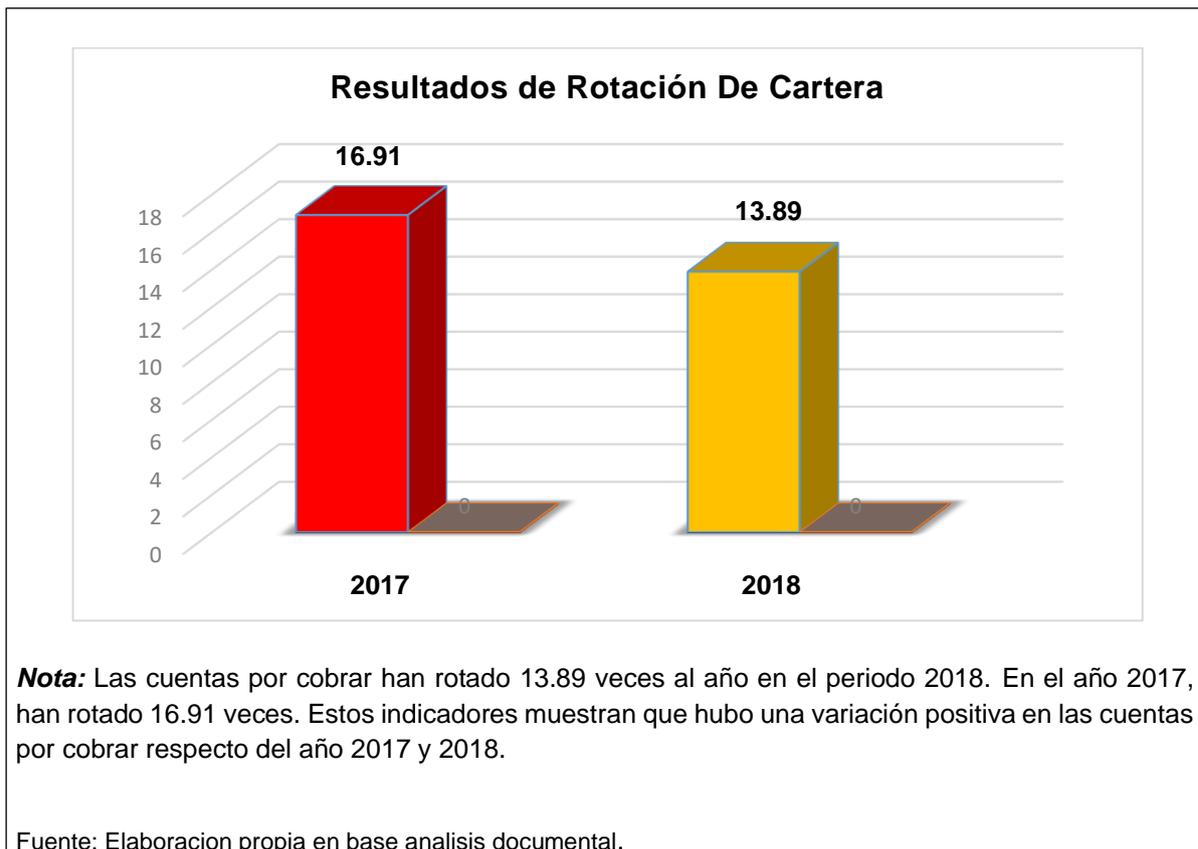


Tabla 13

Determinación De Las Cuentas Por Cobrar Anual De Los Periodos 2017 Y 2018.

	2018	2017
Rotación anual	= 360	360
	<hr style="width: 50%; margin: auto;"/> Rotación de cartera	<hr style="width: 50%; margin: auto;"/> Rotación de cartera
	360	360
	<hr style="width: 50%; margin: auto;"/> 14	<hr style="width: 50%; margin: auto;"/> 17
	26 días	21 días

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6

Rotación Anual.

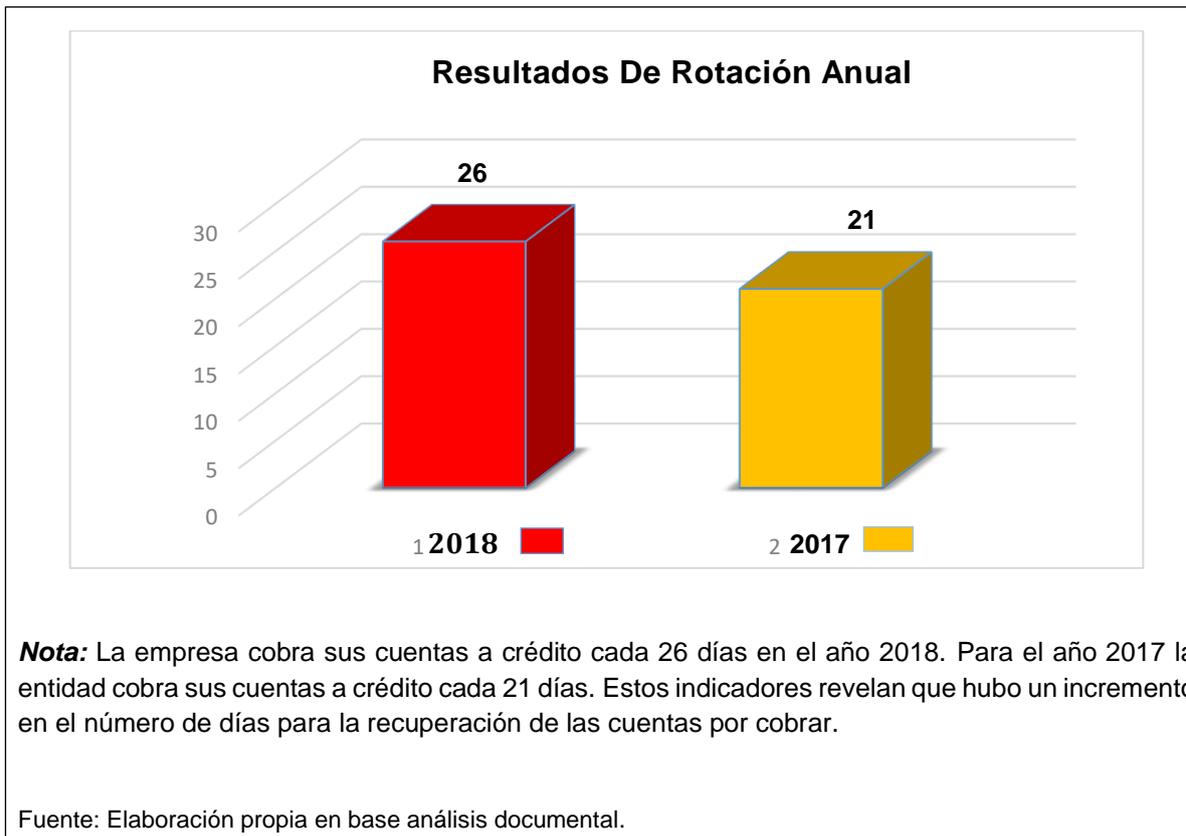


Tabla 14

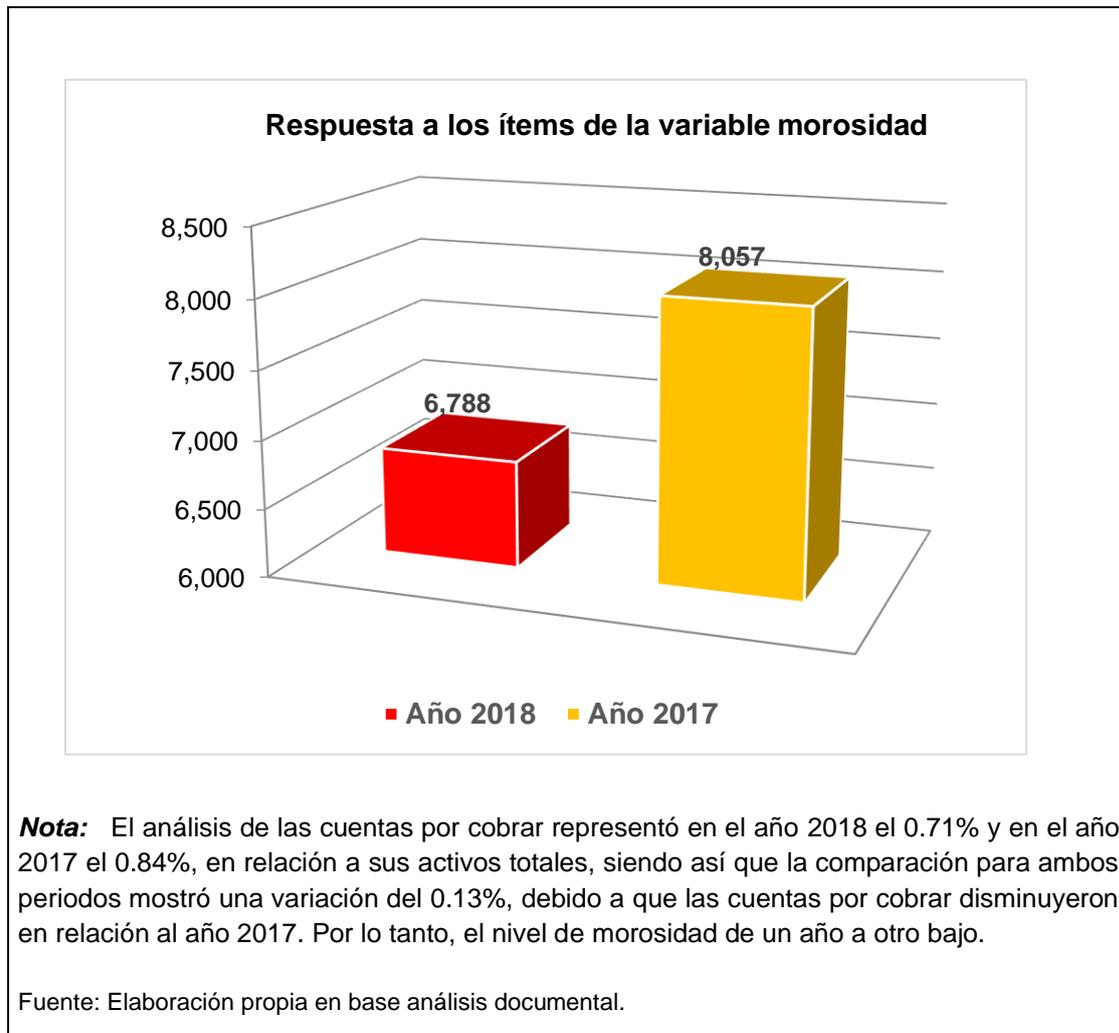
Nivel De Morosidad.

	Año 2018	2018%	Año 2017	2017%	Variación
Cuentas por cobrar	6,788	0.71	8,057	0.84	0.13

Fuente: Elaboración propia

Figura 7

Variación Del Nivel De Morosidad.



C). Objetivo específico 3: Diseñar un plan de estrategias en la gestión de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo.

Tabla 15

Plan Estrategias Gestión Riesgo Crediticio.

N°	Estrategias	Responsable	Tiempo	Beneficiarios
1	Establecer estrategias para la gestión integral del riesgo del crédito	Gerencia / Analistas de riesgo	Trimestral	Empresa / Clientes
2	Establecer objetivos medibles para la gestión integral riesgo del crédito	Gerencia / Analistas de riesgo	Mensual	Empresa / Clientes
3	Realizar actividades en función a la misión	Organización completa	Permanente	Empresa / Clientes
4	Socializar la visión	Gerencia	Permanente	Empresa / Clientes
5	Identificar oportunidades y amenazas	Gerencia / Analistas de riesgo	Permanente	Empresa / Clientes
6	Implementar plan de contingencia	Gerencia	Enero 2021	Empresa / Clientes
7	Implementar mecanismos de autoevaluación	Gerencia	Enero 2021	Empresa / Clientes
8	Establecer políticas para la gestión de riesgo	Gerencia	Enero 2021	Empresa / Clientes
9	Utilizar medios de comunicación para comunicar información relevante	Gerencia	Permanente	Empresa / Clientes
10	Inspeccionar de forma permanente la gestión de riesgos	Gerencia	Permanente	Empresa / Clientes

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

De la tabla 15 se desprenden estrategias con las que se pretende mejorar la gestión de riesgo de crédito, con la finalidad de poder disminuir indicadores negativos de morosidad. Las estrategias han sido diseñadas en base a teorías, teniendo un responsable, un periodo de tiempo para su ejecución, así como los beneficiarios.

D). Objetivo específico 4: Validar la propuesta de estrategias con expertos en la gestión de riesgo crediticio de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo.

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Mg Jaime Laramie Castañeda Gonzales
 Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE UNA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO, CHICLAYO”**

**Realizado por: Rivera Oblitas Maisu Malena
 Toro Ramirez Erlita**

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

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

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

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción	✓				
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	✓				
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.	✓				
II.	Estructura de la Propuesta	✓				
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.	✓				
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.		✓			
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		✓			
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.		✓			

2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.	✓				
III	Fundamentación teórica	✓				
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.	✓				
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.		✓			
IV	Bibliografía	✓				
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.	✓				
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta		✓			
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.	✓				
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.		✓			
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.	✓				

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

LA PROPUESTA SE ENMARCA DENTRO DE BASES TEORICAS LO QUE SUSTENTA SU RELEVANCIA Y APLICACION.

Validado por el Magister Jaime Laramie Castañeda Gonzales

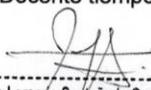
Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación.

Docencia universitaria y gestión educativa

Gestión Pública y gobernabilidad

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 10 años

Cargo Actual: Docente tiempo parcial – UDCH - Chiclayo


Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales
CLAD - 15345

Fecha: 27 DE MAYO 2020

Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales

DNI N° 41418490

Interpretación

La propuesta fue validada por el Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales, el cual evaluó la consistencia y la pertinencia de la presente propuesta, el análisis consistió en la redacción, estructura, fundamentación teórica, bibliografía y viabilidad de la propuesta. La escala de puntuación arrojó como Muy Adecuado por lo tanto es factible su aplicación e implementación por parte de la empresa.

3.2. Discusión de resultados

Objetivo general

El propósito es **Proponer estrategias de gestión de riesgo crediticio que permitan la disminución de la morosidad de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo**. Dentro los resultados más importantes se tiene que la propuesta de estrategias de gestión de riesgo, está compuesta por 8 dimensiones, en las cuales tenemos: Generar Ambiente interno agradable, implementar objetivos para la gestión integral de riesgo, identificar eventos oportunidades y amenazas, implementar planes de evaluación de riesgos, responder al riesgo mediante acciones concretas, implementar políticas para la gestión de riesgo crediticio, informar y comunicar con medios adecuados para la información relevante y Supervisar e inspeccionar de forma permanente. Como conclusión se tiene que con estas estrategias se logra disminuir los niveles de morosidad.

Esta propuesta guarda relación con el concepto de García (2009) en donde manifiestan que la Gestión de riesgo es instaurar una estructura que favorezca a los directivos y alta gerencia a una adecuada toma de decisiones. (pag.4).

Esta propuesta tiene semejanza con la investigación de Jácome y Solano (2019), en Ecuador realizaron una investigación relacionado a recuperación de cartera de crédito. Su objetivo fue optimizar el cobro del microcrédito. La metodología fue descriptiva. La población fue de 9 empleados. La técnica e instrumento aplicado fue la entrevista y la guía respectivamente. Concluye que el modelo debe tener lineamientos para recuperar el crédito.

Por lo tanto, se puede concluir que la propuesta de gestión de riesgo crediticio si permite la disminución de la morosidad, la alta gerencia de la Caja Rural, debe de buscar los mecanismos necesarios para su implementación y aplicación.

Objetivos Específicos

En lo concerniente al objetivo específico 1. **Diagnosticar el nivel de gestión de riesgo crediticio.** Se midió la existencia de una metodología que sea aplicada por los encargados de evaluar el otorgamiento de créditos, y ver si estos lo realizan a través de protocolos, normas, reglamentos o políticas establecidas por la alta gerencia. (Ver tabla 6).

Del 100% de encuestados, el 59,1% considera que casi siempre existe un buen nivel de Gestión de riesgo, lo que señala que en la Caja Rural se propone: Un ambiente interno agradable, implementar objetivos para la gestión integral de riesgo, identificar eventos oportunidades y amenazas, implementar planes de evaluación de riesgos, responder al riesgo mediante acciones concretas, implementar políticas para la gestión de riesgo crediticio, informar y comunicar con medios adecuados para la información relevante y Supervisar e inspeccionar de forma permanente. (Ver tabla 6, 7, 8 y 9).

Estos resultados tienen relación con la teoría de Guzmán (2008), donde según el autor una adecuada gestión de riesgo permite detectar falencias, las cuales pueden ser corregidas y así poder lograr las metas que la empresa ha establecido.

Los resultados hallados se parecen a Chávez (2017), realizó una investigación en Ecuador sobre estudio de riesgo crediticio de una cooperativa, tiene como meta analizar el riesgo crediticio. La metodología utilizada fue de un enfoque cualitativo. La muestra fue 55 consumidores. La técnica utilizada fue la observación documental. Concluye que la cooperativa tiene una cartera diversa que se ajustan a los requerimientos de la sociedad general.

Se concluye que el diagnóstico del nivel de gestión de riesgo crediticio que tiene la Caja Rural de Ahorro y Crédito, arrojó indicadores positivos, sin embargo, deben desarrollarse las estrategias para obtener mejores resultados en los indicadores.

En lo que respecta al objetivo específico 2. **Evaluar el nivel de morosidad de los clientes.** Se aplicó un análisis al Estado de Resultados y Balance de Situación correspondiente a los años 2017 y 2018. (Ver tabla 10, 11, 12, 13, 14).

El análisis de las cuentas por cobrar representó en el año 2018 el 0.71% y en el año 2017 el 0.84%, en relación a sus activos totales, siendo así que la comparación para ambos periodos mostró una variación del 0.13%, debido a que las cuentas por cobrar disminuyeron en relación al año 2017. En consecuencia, la morosidad de un año a otro bajo.

Las cuentas por cobrar han rotado 13.89 veces al año en el 2018, y, por tanto, la empresa cobra sus cuentas a crédito cada 26 días. Este indicador muestra que la recuperación de sus cuentas por cobrar ha demorado más tiempo (5 días) que en el año 2017 ya que sus cuentas por cobrar han rotado 16,91 veces al año, y, por tanto, la empresa cobra sus cuentas a crédito cada 21 días.

Según Gonzales y Vaz (2014), manifiestan que el cliente no cancela oportunamente dentro de la fecha pactada la cuota por el crédito obtenido. Las cuentas por cobrar tienen que ser constantemente analizadas por la empresa, a fin de poder ver su evolución. (pag.4).

Este indicador tiene semejanza con la investigación de Moran y Minchan (2019), quienes realizaron una investigación en Trujillo sobre políticas de créditos y morosidad de una caja. Su objetivo es fijar la asociación de las políticas de crédito. La metodología aplicada fue correlacional. La población fue 8 asesores. La técnica es la entrevista. Concluye que las políticas de crédito disminuyen la morosidad.

Se deduce que el análisis de las cuentas por cobrar representó el 0.71% en el año 2018 y en el año 2017 el 0.84%, en relación a sus activos totales, siendo así que la comparación para ambos periodos mostró una variación del 0.13%. En efecto, hubo un buen manejo en la entidad dado que la morosidad disminuyó, debido a que las cuentas por cobrar bajaron en relación al año 2017.

En el objetivo específico 3. **Diseñar un plan de estrategias en la gestión de riesgo crediticio para disminuir la morosidad.** Con la finalidad de diseñar un plan de estrategias de gestión de riesgo crediticio se analizó la teoría en base a Ramírez (2015) donde menciona a 8 elementos. (Ver tabla 15).

Con las estrategias se pretende mejorar los indicadores negativos. Las estrategias han sido diseñadas en base a teorías, teniendo un responsable, un periodo de tiempo para su ejecución, así como los beneficiarios.

Según Ramírez (2015), la gestión de riesgo tiene 8 elementos, que contribuyen a una gestión eficiente.

Este diseño del plan tiene relación con la investigación de Chávez (2017), realizó una investigación en Ecuador sobre estudio de riesgo crediticio de una cooperativa, tiene como meta analizar el riesgo crediticio. La metodología utilizada fue de un enfoque cualitativo. La muestra fue 55 consumidores. La técnica utilizada fue la observación documental. Concluye que la cooperativa tiene una cartera diversa que se ajustan a los requerimientos de la sociedad general.

Se concluye que el diseño del plan de estrategias si permite disminuir la morosidad de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo, basándonos en los resultados obtenidos y que estos se pueden aun mejorar con la propuesta del aporte científico.

Finalmente, el objetivo específico 4. **Validar la propuesta de estrategias con expertos en la gestión de Riesgo Crediticio.** Se Solicitó el apoyo de un profesional con experticia profesional. La evaluación fue teniendo en cuenta la presente escala: MA. BA. A. PA. NA. Se evaluaron los aspectos como: Redacción, Estructura de la Propuesta, Fundamentación teórica, Bibliografía Fundamentación y viabilidad de la Propuesta.

Esta validación se contrasta con la investigación de Cervera y López (2017), en su tesis en relación a factores de morosidad, la meta fue razonar las peculiaridades de morosos. El método fue descriptivo y exploratorio. La población fue de 45 clientes, que fueron parte de la muestra también. La técnica aplicada fue el análisis documental con su instrumento el cuestionario. Concluye que el nivel de mora de los usuarios dependería de la cultura crediticia.

Dentro de las limitaciones para desarrollar la presente propuesta tenemos a la pandemia del COVID-19, puesto que este virus ha impedido la movilización del personal, así como de distintos recursos, imposibilitando poder tener un contacto más directo con la realidad problemática.

La propuesta es un punto de partida para ir la perfeccionando y añadiéndole valor para que su aplicación sea totalmente efectiva. Otras empresas pueden tomar esta iniciativa y desarrollarla en sus empresas. Esta es una propuesta completa puesto que evalúa tanto la parte cualitativa como cuantitativa.

3.3. Aporte científico

3.3.1. Presentación

La presente propuesta titulada Estrategias de gestión riesgo crediticio para disminuir la morosidad, está diseñada en base a la teoría de Ramírez (2015), el cual contempla 8 elementos fundamentales. La propuesta está diseñada como primer punto por el diagnóstico situacional, en el cual se evalúa la visión, la misión, los valores, y el análisis FODA, con sus matrices respectivas. Luego tenemos el plan de actividades, en el cual se enmarcan las actividades a realizar, el periodo de tiempo de su aplicación, los responsables, y finalmente los beneficiarios. Luego se tiene la fase de desarrollo de las actividades en donde se puntualiza de forma específica cada estrategia.

Con estas estrategias se pretende disminuir los indicadores de morosidad, y así contribuir a que la empresa tenga mejores indicadores de rentabilidad.

3.3.2. Resumen

La investigación tiene como objetivo Diseñar estrategias de gestión de riesgo crediticio para disminuir la morosidad en una Caja Rural de Chiclayo

Para la ejecución se toma un costo cerca de S/ 4,000.00. El presente estudio es vital para los órganos de alta dirección de la caja Rural de Chiclayo, puesto que brinda herramientas necesarias para la toma de decisiones.

La muestra estuvo conformada por los 22 colaboradores de la Caja Rural de Chiclayo, los instrumentos que se manejaron son: el cuestionario y la guía documental.

Los resultados emanados aportan para la organización, debido a que brinda una serie de lineamientos los cuales debe de seguir la compañía a fin de mantener controlados sus ratios de morosidad, así no se verá afectado su solvencia y rentabilidad financiera y económica.

Una evaluación acertada de la gestión de riego permite una entrega de créditos con mejores condiciones y sobre todo con la posibilidad de un retorno eficiente.

3.3.3. Abstract

The research aims to design credit risk management strategies to reduce delinquencies in a Caja Rural de Chiclayo

The proposal is presented by the authors of this research. For execution, a cost of around S/ 4,000.00. This study is vital for the senior management bodies of the Caja Rural de Chiclayo, since it provides necessary tools for decision-making.

The sample was made up of the 22 collaborators of the Caja Rural de Chiclayo, the instruments used were: the questionnaire and the documentary guide.

The results obtained contribute to the organization, since it provides a series of guidelines which the companies must follow in order to keep their delinquency ratios under control, thus their solvency and financial and economic profitability will not be affected.

A correct evaluation of irrigation management allows for the delivery of credits with better conditions and above all with the possibility of an efficient return.

The present proposal has been outlined in order to optimize the credit risk management of the Caja Rural de Chiclayo since currently there are guidelines for credit, but it is intended to be refined until they are fully applied.

3.3.4. Planteamiento del problema

3.3.4.1. Formulación del problema

¿Cómo diseñar estrategias de gestión de riesgo crediticio para disminuir morosidad?

3.3.5. Objetivos

3.3.5.1. Objetivo general

Diseñar estrategias de gestión de riesgo crediticio para disminuir morosidad de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo.

3.3.5.2. Objetivos específicos

Analizar el ambiente interno de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo.

Identificar oportunidades y amenazas de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo.

Verificar la existencia de actividades de control de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo.

3.3.6. Justificación

La presente propuesta se justifica debido a que beneficia a la entidad financiera, puesto que podrá tener estrategias para manejar adecuadamente su gestión de riesgo crediticio, pudiendo evaluar mejor a su cartera de clientes. También se beneficia a los usuarios de la Caja, puesto que se les orientará sobre qué crédito es el que se adapta mejor a sus características económicas, así como cronogramas establecidos. La propuesta puede servir para otras instituciones financieras que deseen replicar las estrategias establecidas.

Finalmente se justifica porque se mantendrán controlados los índices de morosidad, lo cual permitirá tener prosperidad empresarial para ambas partes.

3.3.7. Fundamentos teóricos

Según Ramírez (2015), indica que la gestión de riesgo tiene 8 elementos los cuales han permitido fijar el plan de acción estratégica.

3.3.8. Bases teóricas

Wilches (1998), la gestión de riesgo permite a la compañía establecer en qué medida podrá recobrar el capital que presta a los consumidores. Si la empresa no establece mecanismos de gestión de riesgo corre peligro de cierre.

Según Ramírez (2015), la gestión de riesgo tiene los siguientes elementos: Ambiente interno, el cual considera el entorno de una empresa. Establecimiento de objetivos, las compañías tienen que implantar los objetivos. Identificación de eventos, tiene que ver con la identificación de amenazas y oportunidades.

3.3.9. Normatividad y/o políticas

a) Ambiente interno, en el cual se tiene que realizar un diagnóstico de las potencialidades y limitantes de la organización. Identificar su fortaleza y sus debilidades.

b) Establecimiento de objetivos, se tiene que fijar objetivos, susceptibles de medición en función a gestión de riesgo y morosidad.

c) Identificación de eventos, se tiene que detectar aquellas oportunidades que la empresa pueda capitalizar a su favor, así como identificar las amenazas que podrían afectar a la empresa.

d) Evaluación de riesgos, mediante el análisis y estudio del mercado, así como de datos históricos que permitan crear escenarios apropiados para la toma de decisiones.

e) Respuesta al riesgo, mediante un plan de contingencia que ayude a dar respuestas a eventos futuros.

f) Actividades de control, de las tareas que realizan los funcionarios del área de gestión de riesgo para implementar mecanismos correctivos.

g) Información y comunicación, de los datos más relevantes que ayuden a una adecuada gestión de riesgo. La comunicación debe ser efectiva y por diversos medios.

h) Supervisión, constante de los indicadores de morosidad.

3.3.10. Características de la propuesta

1.- Ambiente interno. - Establecer estrategias de gestión de riesgo del crédito. Establecer objetivos medibles para la gestión integral riesgo del crédito. Realizar las actividades en función a la misión de la empresa. Socializar la visión entre todos los colaboradores de la empresa.

2.- Identificación de eventos. - Identificar eventos favorables y desfavorables que pueden afectar a la empresa.

3.- Evaluación de riesgos. - Contar con un mapa de riesgo de la gestión crediticia. Establecer mecanismo de autoevaluación.

4.- Respuesta al riesgo. - Establecer acciones concretas para enfrentar el riesgo crediticio.

5.- Actividades de control. - Contar con normas y directivas para tener respuesta certera.

6.- Información y comunicación. - Contar con medios de comunicación adecuados (correos, medios escritos) para comunicar información relevante sobre la gestión de riesgo.

7.- **Supervisión.** - Inspeccionar de forma permanente la gestión de riesgos.

Diagnóstico situacional de la empresa

- **Misión.** - Ofrecer créditos para personas naturales y jurídicas, con las mejores tasas del mercado, con profesionales altamente capacitados y cumpliendo estándares de calidad.
- **Visión.** - Ser la empresa líder en el sector financiero, para el año 2025 en la región Lambayeque.
- **Valores**
Honestidad, justicia, responsabilidad social, calidad.
- **FODA**
 - Fortalezas.** - Trabajo en equipo, infraestructura, ubicación, equipamiento.
 - Oportunidades.** - Expandirse en el mercado, coyuntura política y de salud, ampliar el giro del negocio, alianzas estratégicas.
 - Debilidades.** - Conflictos, trabajo por metas, canales de comunicación, uso de tics.
 - Amenazas.** - Pandemias, inseguridad ciudadana, cambio climático, corrupción.

Tabla 16*Matriz EFE Para La Caja Rural.*

Factores determinantes de éxito	Peso	Valor	Ponderación
OPORTUNIDADES			
1. Expandirse en el mercado	0.20	3	0.60
2. Coyuntura política y de salud	0.09	3	0.27
3. Ampliar el giro del negocio	0.16	2	0.32
4. Alianzas estratégicas	0.10	3	0.30
Sub Total	0.55		1.49
AMENAZAS			
1. Pandemias	0.11	3	0.33
2. Inseguridad ciudadana	0.09	3	0.27
3. Cambio climático	0.16	2	0.32
4. Corrupción	0.09	3	0.27
Sub Total	0.45		1.19
Total	1.00		2.68

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

El valor total 2.68 indica que la respuesta al buen uso de las oportunidades y manejo de las amenazas está respondiendo de buena manera. Si logramos un mejoramiento en los factores valorados en dos y tres harían que se aproveche mejor las oportunidades y minimizaríamos las amenazas que afectan su desarrollo.

Tabla 17*Matriz EFI Para La Caja Rural.*

Factores determinantes de éxito	Peso	Valor	Ponderación
Fortalezas			
1. Trabajo en equipo	0.20	3	0.60
2. Infraestructura	0.10	3	0.30
3. Ubicación	0.19	4	0.76
4. Equipamiento	0.14	3	0.42
Sub Total	0.63		2.08
Debilidades			
1. Conflictos	0.08	3	0.24
2. Trabajo por meta	0.09	3	0.27
3. Canales de comunicación	0.15	2	0.30
4. Corrupción	0.05	3	0.15
Sub Total	0.37		0.96
Total	1.00		3.04

Fuente: Elaboración propia.

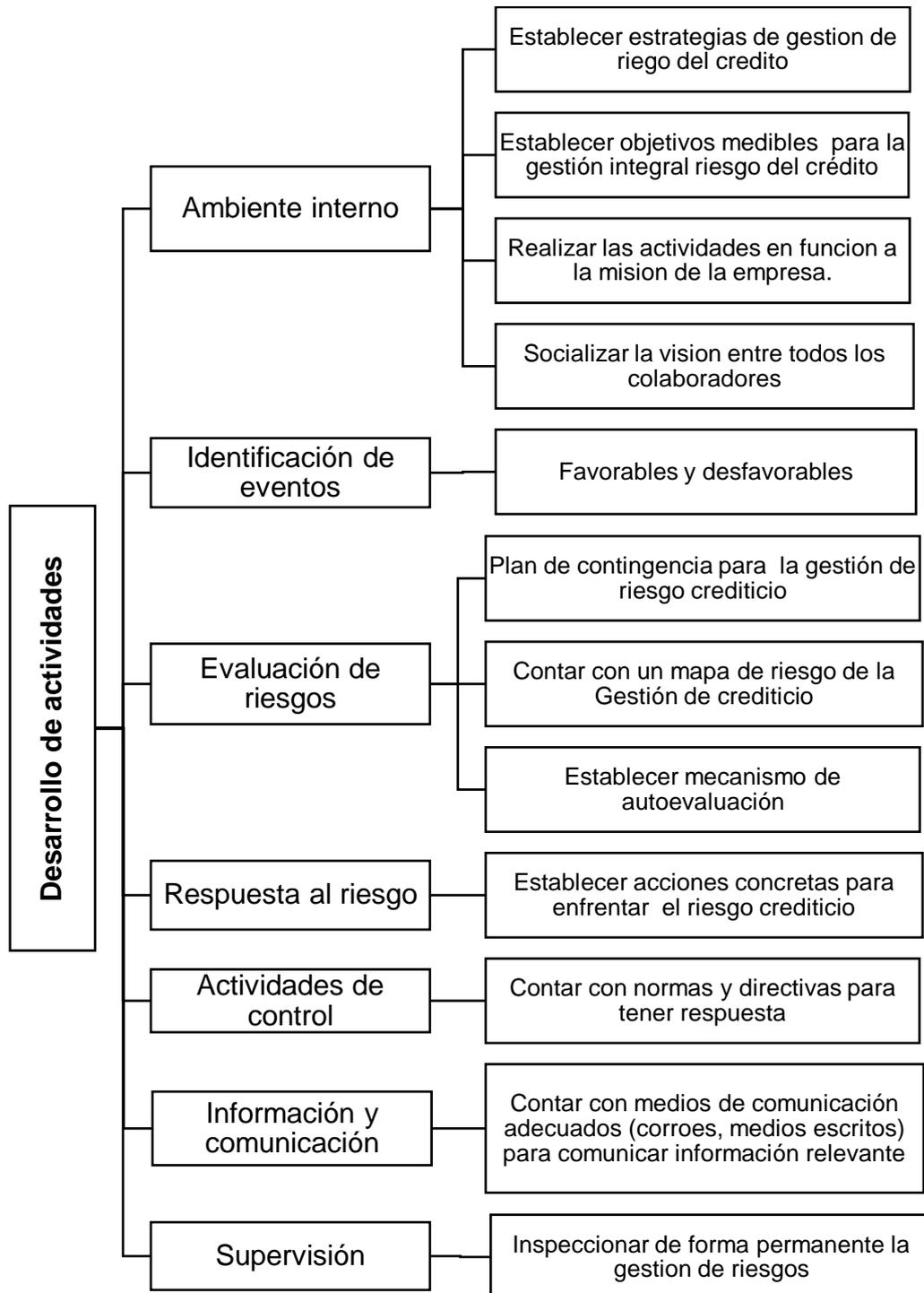
Interpretación

La matriz EFI para la Caja Rural cuenta con 8 Factores Determinantes de éxito, cuatro fortalezas y cuatro debilidades. El valor de 3.04 indica que su posición interna es ligeramente más fuerte que débil. La empresa debe enfocarse a encontrar estrategias para capitalizar las fortalezas y neutralizar las debilidades.

3.3.11. Estrategias a implementar

Figura 8

Actividades Para El Desarrollo de Estrategias.



Fuente: Elaboración Propia.

3.3.12. Plan de trabajo

Tabla 18

Descripción De Estrategias.

N°	Estrategias	Responsable	Tiempo	Beneficiarios
1	Establecer estrategias para la gestión integral del riesgo del crédito	Gerencia / Analistas de riesgo	Trimestral	Empresa / Clientes
2	Establecer objetivos medibles para la gestión integral riesgo del crédito	Gerencia / Analistas de riesgo	Mensual	Empresa / Clientes
3	Realizar actividades en función a la misión	Organización completa	Permanente	Empresa / Clientes
4	Socializar la visión	Gerencia	Permanente	Empresa / Clientes
5	Identificar oportunidades y amenazas	Gerencia / Analistas de riesgo	Permanente	Empresa / Clientes
6	Implementar plan de contingencia para la gestión de riesgo crediticio	Gerencia	Enero 2021	Empresa / Clientes
7	Implementar mecanismos de autoevaluación	Gerencia	Enero 2021	Empresa / Clientes
8	Establecer políticas y procedimientos	Gerencia	Enero 2021	Empresa / Clientes
9	Utilizar medios de comunicación para comunicar información relevante	Gerencia	Permanente	Empresa / Clientes
10	Inspeccionar de forma permanente la gestión de riesgos	Gerencia	Permanente	Empresa / Clientes

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

En la presenta tabla se describen las estrategias que debe seguir la institución para una adecuada gestión de riesgos delimitando los responsables, así como el tiempo de ejecución y los beneficiarios.

Tabla 19

Descripción De Actividades.

Política	Estrategias	Responsable	Tiempo				Beneficiarios	Materiales	Indicador
			Ene – Mar	Abr - Jun	Jul - Set	Oct – Dic			
Estrategias para la gestión integral del riesgo del crédito	Establecer estrategias para la gestión del riesgo	Gerencia / Analistas de riesgo					Empresa / Clientes	Computadora,	Mejorar la gestión integral del riesgo del crédito
	Establecer objetivos medibles para la gestión integral riesgo del crédito	Gerencia / Analistas de riesgo					Empresa / Clientes	Computadora, útiles de escritorio	
	Realizar actividades en función a la misión	Organización completa					Empresa / Clientes	Computadora, útiles de escritorio, equipos, muebles y enseres	
	Socializar la visión de la empresa	Gerencia					Empresa / Clientes	Computadora,	
	Identificar oportunidades y amenazas	Gerencia / Analistas de riesgo					Empresa / Clientes	Computadora, útiles de escritorio	
	Implementar plan de contingencia	Gerencia					Empresa / Clientes	Computadora, útiles de escritorio	
	Implementar mecanismos de autoevaluación	Gerencia					Empresa / Clientes	Computadora, útiles de escritorio	
	Establecer políticas y procedimientos	Gerencia					Empresa / Clientes	Computadora, útiles de escritorio	
	Utilizar medios de comunicación para comunicar información relevante	Gerencia					Empresa / Clientes	Computadora, útiles de escritorio, equipos de comunicación	
	Inspeccionar de forma permanente la gestión de riesgos	Gerencia					Empresa / Clientes	Equipos de comunicación	

Fuente: Elaboración propia

3.3.13. Recursos

Humanos. - Se contó con el apoyo de los colaboradores de la Caja Rural de Chiclayo que fueron un total de 22 participantes, así como la de las presentes investigadoras. Por lo tanto, en recursos humanos se empleó a 24 personas.

Tecnológicos. - se utilizó PCs en modelo de laptop personales, para procesar información, también se utilizó scanner e impresoras.

Financieros. - los recursos financieros fueron financiados con recursos directos de las investigadoras, los cuales se detallan en el presupuesto, llegando a la suma de S/. 4,000.00.

3.3.14. Presupuesto

Tabla 20

Bienes.

Detalle	U.M.	Cantidad	Unitario	Total
Pcs	Un	2	1,200.00	2,400.00
Impresora	Un	1	800.00	800.00
Hojas	Mil	2	15.00	30.00
Resaltador	Un	10	3.00	30.00
Lapiceros	Un	12	1.50	18.00
Folder	Un	12	0.70	8.40
Total				3,286.40

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21

Servicios.

Detalle	U.M.	Cantidad	Unitario	Total
Internet	meses	2	50	100.00
Capacitaciones	meses	2	306.80	613.60
Total				713.60

Fuente: Elaboración propia

Tabla 22

Bienes Y Servicios.

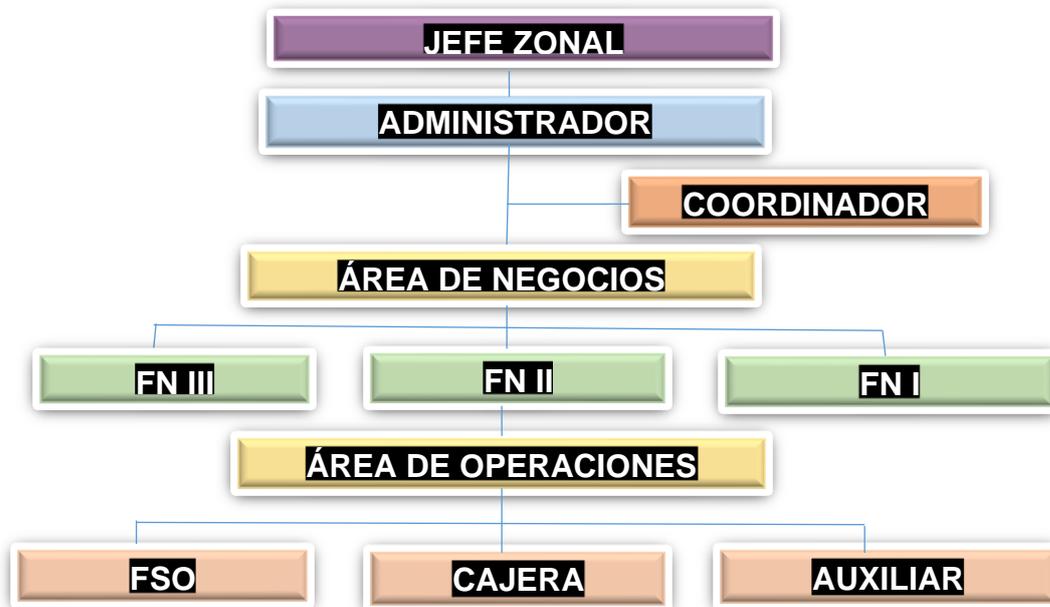
Rubro	Importe
Bienes	3,286.40
Servicios	713.60
Total	4,000.00

Fuente: Elaboración propia

3.3.15. Estructura organizacional

Figura 9

Organigrama De La Empresa.



Fuente: Elaboración propia.

3.3.16. Costos y beneficios

Determinación de costo beneficio

$$VAN = -I_0 + \sum_{t=1}^n \frac{F_t}{(1+k)^t} = -I_0 + \frac{F_1}{(1+k)} + \frac{F_2}{(1+k)^2} + \dots + \frac{F_n}{(1+k)^n}$$

$$-6,788 + \frac{4,763}{(1+0.05)^1} + \frac{4,763}{(1+0.05)^2} + \frac{4,763}{(1+0.05)^3}$$

$$-6,788 + \frac{4,763}{(1.05)^1} + \frac{4,763}{(1.05)^2} + \frac{4,763}{(1.05)^3}$$

$$-6,788 + \frac{4,763}{1.05} + \frac{4,763}{1.1025} + \frac{4,763}{1.157625}$$

$$VAN = S/ 6,181.92$$

$$\text{Presupuesto} = S/ 4,000.00$$

$$\text{Saldo} = S/ 2,181.92$$

Interpretación

El valor actualizado de los cobros de la inversión, refleja un monto superior a cero, lo que implica que la propuesta planteada es factible, porque permite recuperar la inversión con un beneficio de S/ 2,181.92

3.3.17. Medidas de control

Para medir el cumplimiento de las políticas para la adecuada gestión de riesgo crediticio, tenemos:

Tabla 23

Cumplimiento De Políticas.

Cumplimiento de políticas	SI	NO
Se establecen estrategias para la gestión integral riesgo del crédito		
Se establecen objetivos para la gestión integral riesgo del crédito		
Actividades son socializadas		
La visión de la empresa es conocida por todos los colaboradores		
Se implementan objetivos para la gestión integral riesgo del crédito		
Los objetivos que se implementan son susceptibles de medición		
Se identifican eventos que podrían favorecer a la empresa		
Se identifican eventos que podrían desfavorecer		
Tiene plan contingencia para riesgo crediticio		
Se cuenta con un mapa de riesgo crediticio		
Se tiene mecanismo de autoevaluación		
Se tiene acciones concretas para enfrentar el riesgo crediticio		
Se cuenta con políticas y procedimientos		
Se tiene medios de comunicación adecuados (corros, medios escritos) para comunicar información relevante		
La gestión de riesgos es inspeccionada de forma permanente		

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

En la presente tabla se describe las políticas que deben cumplir los colaboradores. El cumplimiento de estas políticas favorecerá a la disminución de los índices de morosidad. Esa medición es como se va a controlar y como se va a medir, en este caso la propuesta se utilizó un instrumento. Ese instrumento va a medir que se apliquen el control interno. Entonces vamos a medir dando un check si cumple o no cumple.

3.3.18. Sistema de evaluación

Tabla 24

Sistema De Evaluación De Cumplimiento Crédito.

	Tasa de interés promedio anual	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Capital		6,788	4,525	2,263
Interés moratorio	0.2739	1,859.23	1,239.49	619.74
Intereses compensatorios		641	1,261	1,880
		2,500.00	2,500.00	2,500.00

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

Para el sistema de evaluación se calcula la forma de recuperación del crédito, que involucra el interés moratorio y el interés compensatorio. Donde los S/ 6,788 representan las cuentas por cobrar a recuperar en tres años.

El sistema de evaluación está en función al examen de las cuentas por cobrar, en las cuales se está considerando agregarle un porcentaje por el costo de intereses.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

La propuesta de estrategias de gestión de riesgo crediticio si disminuye la morosidad, está debe estar compuesta por 8 dimensiones, en las cuales tenemos: Generar Ambiente interno agradable, implementar objetivos para la gestión integral de riesgo, identificar eventos oportunidades y amenazas, implementar planes de evaluación de riesgos, responder al riesgo mediante acciones concretas, informar y comunicar, medios adecuados para la información relevante y Supervisar e inspeccionar de forma permanente.

El diagnóstico del nivel de gestión de riesgo crediticio que tiene la Caja Rural de Ahorro y Crédito, arrojó indicadores positivos, en donde el 59,1% considera que casi siempre existe un buen nivel de Gestión de riesgo crediticio.

Del análisis de las cuentas por cobrar representó en el año 2018 el 0.71% y en el año 2017 el 0.84%, en relación a sus activos totales, siendo así que la comparación para ambos periodos mostró una variación del 0.13%, debido a que las cuentas por cobrar disminuyeron en relación al año 2017. El nivel de morosidad de un año a otro bajo.

Las cuentas por cobrar han rotado 13.89 veces y 26 días al año en el periodo 2018. En el año 2017, han rotado 16.91 veces y 21 días. Estos indicadores muestran que hubo una variación positiva y un incremento en el número de días para la recuperación de las cuentas por cobrar respecto del año 2017 y 2018. Por ende, el diseño del plan de estrategias en la gestión de riesgo crediticio si logra disminuir la morosidad de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo, puesto que permite realizar un análisis de la rotación de cartera de forma mensual y anual, mediante la división de las cuentas por cobrar y las ventas.

La propuesta fue validada por el Mg Jaime Castañeda Gonzales, profesional con sapiencia y excelencia profesional, quien después de analizar la propuesta, determinó que es factible la aplicabilidad de la misma. Resaltado las

bondades y características teóricas y prácticas, que permitirán disminuir los niveles de morosidad.

4.2. Recomendaciones

Al gerente de la caja rural de Ahorro y Crédito, aplicar estrategias de gestión de riesgo crediticio para la reducción de la morosidad, estas deben propiciar un ambiente interno agradable, estableciendo objetivos integrales, identificando eventos, oportunidades y amenazas, gestionando planes de evaluación de riesgos, estableciendo acciones concretas para medir el riesgo, con implementación de políticas y procedimientos las mismas que deben ser informadas y comunicadas a través de medios adecuados para la presentación relevante de la información con una supervisión e inspección de forma permanente.

Al gerente de la caja rural de Ahorro y Crédito, realizar periódicamente un diagnóstico del nivel de gestión de riesgo crediticio que le permita medir el nivel de Gestión de riesgo crediticio que tiene la caja y que se siga trabajando para obtener una óptima gestión de riesgo, aumentando los indicadores aun mayor porcentaje.

Al gerente de la caja rural de Ahorro y Crédito, observar las estrategias propuestas toda vez que éstas van a permitir disminuir la morosidad, tomando en cuenta que no debe confiarse ya que lo ideal es tener casi cero de cuentas por cobrar.

Al gerente de la caja rural de Ahorro y Crédito realizar análisis comparativos a sus estados financieros, que le permita evaluar las variaciones que presenta el rubro de cuentas por cobrar, como parte de la implementación de estrategias.

REFERENCIAS

- Acuña, S. y Fernandez, M. (2019). Gestión de riesgo crediticio. [Tesis de pregrado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú]. Recuperada de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1925>
- Adrianzén, T. Y. y Mendoza, K. Y. (2017). Evaluación de la rotación de los analistas de crédito. [Tesis de pregrado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú]. Recuperada de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/825>
- Aguilar, A y Chongo, I (2017) Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad. [Tesis. Universidad Central de Ecuador]. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15687>
- Aguilar y Camargo. (Enero de 2003). Análisis De La Morosidad De Las Instituciones Microfinancieras (Imf) En El Perú. <http://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/analisis-de-la-morosidad-de-las-instituciones-microfinancieras-en-el-peru.pdf>
- Anastasi, A. y Urbina, S. (1998). Tests psicológicos. México: Prentice Hall. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Avila, L y Marin, L (2019) Implementación de políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios. [Tesis. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo]. Recuperado de: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/5100>
- Belmont (1979). Informe Belmont: Principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones.

http://comitedebioetica.cat/wpcontent/uploads/2012/09/informe_belmont_1978.pdf

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3era edición). Colombia: Pearson. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Bolaños, M (2016) Diseño de un modelo de gestión de riesgos de crédito. [Tesis. Pontificia Universidad Católica de Ecuador]. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/10746>

Brachfield, J., (Jun 2010). Morosology, New Discipline of Business Sciences http://canalasesor.wke.es/ver_detalleArt.asp?idArt=56662&action=ver.

Buitron, L y De la Cruz, E (2017). Análisis de los niveles de: morosidad. [Tesis. Universidad Central de Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/11385>

Castro, J y Elias, R (2017) Los créditos de consumo y su relación con la morosidad. [Tesis. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo]. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/3823>

Cervera, S y Lopez, R (2017). Análisis y determinantes de la morosidad. [Tesis. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/887>

Chulde, V, Erazo, Y Saenz, M (2018) Análisis Financiero del Índice de Morosidad. [Tesis. Universidad Central de Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15509>

Colmenares, K. y Yerren, M. (2019). Evaluación de la morosidad. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2251>

- Chavarín, R (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad. Artículo científico. Revista Mexicana de Economía y Finanzas, Vol. 10, No. 1, (2015), pp. 71-83 <https://www.redalyc.org/pdf/4237/423739513004.pdf>
- Chávez, D (2017) Análisis de riesgo crediticio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito. [Tesis. Universidad Católica de Ecuador]. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14537>
- Chozo, V. R. (2016). Riesgo crediticio, riesgo país y actividad económica [Tesis de pregrado, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú]. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/852>
- Delgado, C y Lezama, N (2018) Políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad. [Tesis. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo]. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/4320>
- García, R. (2009). Minimizar los riesgos crediticios: una necesidad en el financiamiento de las inversiones en Contribuciones a la Economía, 12-13.
- Gasco, J e Hilario, M (2018) Gestión del riesgo de crediticio y su influencia en el nivel de morosidad. Tesis. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/4938>
- Gómez, A. y Beltrán, R. (2018). Estudio de los factores determinantes del crecimiento de las cajas municipales. Revista Contaduría y Administración. Vol. 64 N° 3. Universidad Nacional Autónoma de México. <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/1596>
- Gonzales, J. y Gómez, R. (2014). La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días. http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf

Guerrero, Y. y Muñoz, F. (2018). Gestión crediticia y su impacto en los resultados (Tesis de pregrado, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1599>

Guillén, J. (2001). Morosidad Crediticia y Tamaño: Un Análisis de la crisis https://www.bcrp.gob.pe/docs/Proyeccion-Institucional/Jovenes-Economistas/Concurso2001/5_Guillen.pdf

Guzmán, M. (2008). La Administración del riesgo de crédito en los establecimientos de crédito: Comparación Crítica del Estándar Internacional y su Implementación en Colombia, [Tesis. Universidad Externado de Colombia]. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Estudios%20Economicos/347.pdf>

Hernández Pérez, Antonio; Caridad Sebastián, Mercedes. Documentación escrita en los centros de documentación de los medios de comunicación. En: Moreiro, J. A. (coor.) Manual de Documentación Informativa. Madrid: Cátedra, 1999 pp. 37-82

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ta Edición). México: Mc Graw Hill. https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

IPAE, I. P. (2002). Como Administrar los créditos y las cobranzas.

Jácome, J y Solano, M (2019) Modelo de Gestión para la recuperación de la cartera de crédito. [Tesis. Universidad Central de Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19177>

Jiménez Pelayo, Jesús J. La descripción documental del fondo cartográfico antiguo. Análisis de los aspectos conflictivos. Revista Española de Documentación Científica, nº 2, 1996, pp. 131-149

Laban, R. (2018). Evaluación de la morosidad en los tributos municipales. [Tesis de pregrado, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú]. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1422>

McDaniel, C. y Gates, R. (2005). Investigación de mercados contemporánea. México: Thomson Editores. https://mimateriaenlinea.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/pos/MD/IM/S01/IM01_Lectura.pdf

Mera, J. y Ordoñez, R. (2017). Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la morosidad. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (diciembre 2017). <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidadmedic&servicessa.html>

Morales, M. y Vargas, N. (2017). Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad. Lima: [Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú]. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/10239/Morales%20Mel%C3%A9ndez_Vargas%20Meza_Identificar_factores_externos2.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moran, J y Minchan, G (2019) Las políticas de créditos y de recuperación y su incidencia en la morosidad. [Tesis. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo]. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/5729>

Mundo, E. (2017). La morosidad del sistema financiero repunta al 8,48%. <http://www.elmundo.es/economia/2017/10/18/59e711c8268e3eaa7a8b45b2.html>

- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. (3° edición). Lima: Cepredim.
- Raffino, M (2019) Observación Científica. Recuperado de: <https://concepto.de/observacion-cientifica/>. Consultado: 28 de abril de 2020. <https://concepto.de/observacion-cientifica/#ixzz6LfxJQmxi>
- Ramirez, C y Robles, M (2017) La morosidad y su incidencia en la rentabilidad. [Tesis. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo]. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/3303>
- Ramírez, A. (2015). La concentración de funciones en los administradores de agencia y la generación de morosidad en la recuperación de los créditos en la CAC san José de Cartavio, Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo.
- Rodríguez, E y Vásquez, Y (2019) Incumplimiento de las políticas de colocaciones y la morosidad de la empresa MICREDITO SAC, en Trujillo 2018. [Tesis. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo]. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/4998>
- Rodríguez, M., Rodriguez, K. y Tercero, G. (2017). Factores que afectan el nivel de mora. Artículo de Discusión. [Tesis. Universidad Autónoma de Nicaragua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/4365/1/17789.pdf>
- Solís, J. (2018) Las Cajas Municipales impulsan el avance de la economía peruana. Artículo científico. Seminario Internacional de Microfinanzas – Gestión de la Innovación. 26, 27 y 28 de abril 2018. Cuzco, Perú. Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú

Vidal, S (2017) La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile. [Tesis. Universidad Técnica Federico Santa María].
<https://repositorio.usm.cl/handle/11673/23660>

Wilches Chaux, (1998), Director Financiero, Arquitecto del futuro de la empresa, Madrid p 16.

ANEXOS
Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE UNA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO, CHICLAYO

Formulación del Problema	Objetivo	Objetivos específicos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
¿En qué medida, la propuesta de gestión de riesgo crediticio permitirá a disminuir la morosidad de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo?	Proponer estrategias de gestión de riesgo crediticio que permitan la disminución de la morosidad de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo	Diagnosticar el nivel de gestión de riesgo crediticio de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo.	La propuesta de Gestión de Riesgo Crediticio permite disminuir significativamente la morosidad de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo.	Gestión de Riesgo Crediticio	Ambiente interno.	Estrategias Objetivos Misión Visión	Cuestionario
		Evaluar el nivel de morosidad de los clientes de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo.			Identificación de eventos.		
		Diseñar un plan de estrategias en la gestión de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo.			Evaluación de riesgos.	Medición	
		Validar la propuesta de estrategias con expertos en la gestión de riesgo crediticio de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo.			Respuesta al riesgo	Oportunidades Amenazas Planes	
					Actividades de control	Mapas de riesgo Autoevaluación	
					Información y comunicación	Operaciones Políticas Medios de comunicación	
					Supervisión	Inspección	
				Morosidad	Rotación de cartera	Cuentas por cobrar * 360	Guía de análisis documental
					Rotación anual	Ventas 360 días Rotación de cartera	Lista de cotejo

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Formatos de los Instrumentos

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		
	PROFESIÓN	
	ESPECIALIDAD	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	
	CARGO	
GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE UNA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO, CHICLAYO		
DATOS DEL TESISISTA (AS)		
NOMBRES	RIVERA OBLITAS MAISU MALENA TORO RAMIREZ ERLITA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>GENERAL</u> Proponer estrategias de gestión de riesgo crediticio que permitan la disminución de la morosidad de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Diagnosticar el nivel de gestión de riesgo crediticio de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo. Evaluar el nivel de morosidad de los clientes de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo. Diseñar un plan de estrategias en la gestión de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo. Validar la propuesta de estrategias con expertos en la gestión de riesgo crediticio de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento tiene 23 reactivos ha sido diseñado, considerando la revisión de la teoría, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

RIESGO CREDITICIO	
CUESTIONARIO	
1. ¿Se establecen estrategias para la gestión integral riesgo del crédito?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Se establecen objetivos para la gestión integral riesgo del crédito?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿Las actividades que realiza la empresa son socializadas entre los miembros de la organización?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿La visión de la empresa es conocida por todos los colaboradores?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. ¿Se implementan objetivos para la gestión integral riesgo del crédito?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. ¿Los objetivos que se implementan son susceptibles de medición?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. ¿Se identifican eventos que podrían favorecer a la gestión de riesgo crediticio?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. ¿Se identifican eventos que podrían desfavorecer a la gestión de riesgo crediticio?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. ¿Se tiene un plan de contingencia para la gestión de riesgo crediticio?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

	<hr/> <hr/>
10. ¿Se cuenta con un mapa de riesgo de la Gestión de riesgo crediticio?	TA() TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>
11. ¿Se tiene mecanismo de autoevaluación de la Gestión de riesgo crediticio?	TA() TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>
12. ¿Se tiene acciones concretas para enfrentar el riesgo crediticio?	TA() TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>
13. ¿Se cuenta con políticas y procedimientos para tener respuesta frente a la gestión de riesgo crediticio?	TA() TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>
14. ¿Se tiene medios de comunicación adecuados (correos, medios escritos) para comunicar información relevante sobre la gestión de riesgo crediticio?	TA() TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>
15. ¿La gestión de riesgos es inspeccionada de forma permanente?	TA() TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>
LISTA DE COTEJO	
1. Se aprueban Créditos evaluados y aprobados basados solo en la calidad de garantía.	TA() TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
2. Se otorgan Créditos aprobados por factores de amistad o parentesco	TA() TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
3. Se brindar una información incompleta o falsa al cliente	TA() TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>

4. Se analiza el Sobreendeudamiento de la empresa	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. Se analizan los Ratios de Rotación de cartera	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. Se analizan las Cuentas por cobrar promedio X 360	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. Se analizan las Ventas anuales	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. Se analiza la Rotación anual	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

JUEZ – EXPERTO

Instrumento de Medición de escala de Likert

Cuestionario

Introducciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y conteste marcando con una “X” la respuesta que mejor indique en los recuadros en blanco.

El cuestionario es completamente anónimo, con el fin que sus respuestas sean lo más sinceras y honestas posible.

N = Nunca; CN = Casi Nunca; AV = A Veces; CS = Casi Siempre; S = Siempre

Ítems	N	CN	AV	CS	S
1. ¿Se establecen estrategias para la gestión integral riesgo del crédito?					
2. ¿Se establecen objetivos para la gestión integral riesgo del crédito?					
3. ¿Las actividades que realiza la empresa son socializadas entre los miembros de la organización?					
4. ¿La visión de la empresa es conocida por todos los colaboradores?					
5. ¿Se implementan objetivos para la gestión integral riesgo del crédito?					
6. ¿Los objetivos que se implementan son susceptibles de medición?					
7. ¿Se identifican eventos que podrían favorecer a la gestión de riesgo crediticio?					
8. ¿Se identifican eventos que podrían desfavorecer a la gestión de riesgo crediticio?					
9. ¿Se tiene un plan de contingencia para la gestión de riesgo crediticio?					
10. ¿Se cuenta con un mapa de riesgo de la gestión de riesgo crediticio?					
11. ¿Se tiene mecanismo de autoevaluación de la Gestión de riesgo crediticio?					
12. ¿Se tiene acciones concretas para enfrentar el riesgo crediticio?					
13. ¿Se cuenta con políticas y procedimientos para tener respuesta frente a la gestión de riesgo crediticio?					
14. ¿Se tiene medios de comunicación adecuados (corros, medios escritos) para comunicar información relevante sobre la gestión de riesgo crediticio?					
15. ¿La gestión de riesgos es inspeccionada de forma permanente?					

Guía de análisis documental

Objetivo: Examinar estados financieros (Estados de Situación Financiera y Estado de Resultados)

Nombre de entidad: Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo.

El evaluador mediante Análisis documental / Guía de análisis documental, debe señalar, según corresponda:

Si - la actividad se realizó correctamente.

No - la actividad no fue realizada

	Si	No
1. Se tiene informes y registros de Créditos evaluados y aprobados donde se tomó en cuenta la calidad de garantía que tiene el cliente		
2. Se tiene informes y registros de Créditos aprobados por factores de amistad o parentesco		
3. Se tiene informes o registros en los cuales se brindar una información incompleta o falsa al cliente		
4. Se tiene reportes del Sobreendeudamiento de la empresa		
5. Se tiene documentos contables donde estén los Ratios de Rotación de cartera		
6. Se tiene documentos contables donde estén las Cuentas por cobrar promedio X 360		
7. Se tiene documentos contables donde estén las Ventas		
8. Se tiene documentos contables donde esté Rotación anual		

Lista de cotejo

Objetivo: Analizar estados financieros (Balance y estado de resultados)

Nombre de entidad: Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo.

El evaluador mediante la Observación / Guía de observación, debe señalar, según corresponda:

Si - la actividad se realizó correctamente.

No - la actividad no fue realizada

+/- - la actividad fue realizada en forma incompleta o con objeciones.

	Si	no	+/-
1. Créditos evaluados y aprobados basados solo en la calidad de garantía			
2. Créditos aprobados por factores de amistad o parentesco			
3. Brindar una información incompleta o falsa al cliente			
4. Sobreendeudamiento			
5. Ratio Rotación de cartera			
6. Cuentas por cobrar promedio X 360			
7. Ventas			
8. Rotación anual			

Anexo 3. Validación de Instrumentos por tres expertos

Experto n° 01

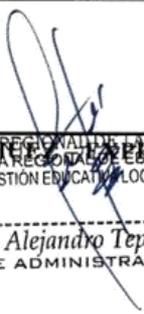
INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MAX ALEJANDRO TEPE SÁNCHEZ
PROFESIÓN		Mg. C.P.C.
ESPECIALIDAD		GESTOR PÚBLICO – COSTOS
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)		8 AÑOS
CARGO		DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN
GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE UNA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO, CHICLAYO		
DATOS DEL TESISISTA (AS)		
NOMBRES	RIVERA OBLITAS MAISU MALENA TORO RAMIREZ ERLITA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>GENERAL</u> Proponer estrategias de gestión de riesgo crediticio que permitan la disminución de la morosidad de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Diagnosticar el nivel de gestión de riesgo crediticio de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo. Evaluar el nivel de morosidad de los clientes de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo. Diseñar un plan de estrategias en la gestión de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo. Validar la propuesta de estrategias con expertos en la gestión de riesgo crediticio de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento tiene 23 reactivos ha sido diseñado, considerando la revisión de la teoría, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

10. ¿Se cuenta con un mapa de riesgo de la Gestión de crediticio?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Se tiene mecanismo de autoevaluación de la Gestión de riesgo crediticio?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Se tiene acciones concretas para enfrentar el riesgo crediticio?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Se cuenta con políticas y procedimientos para tener respuesta frente a la gestión de riesgo crediticio?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Se tiene medios de comunicación adecuados (corros, medios escritos) para comunicar información relevante sobre la gestión de riesgo crediticio?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿La gestión de riesgos es inspeccionada de forma permanente?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Lista de cotejo	
1. Se aprueban Créditos evaluados y aprobados basados solo en la calidad de garantía.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. Se otorgan Créditos aprobados por factores de amistad o parentesco	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. Se brindar una información incompleta o falsa al cliente	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

4. Se analiza el Sobreendeudamiento de la empresa	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. Se analizan los Ratios de Rotación de cartera	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. Se analizan las Cuentas por cobrar promedio X 360	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. Se analizan las Ventas anuales	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. Se analiza la Rotación anual	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ ✓ _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 GOBIERNO REGIONAL TUMBUCU
 GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN
 UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - CHICLAYO

Mg. Max Alejandro Tepe Sánchez
 JEFE DE ADMINISTRACIÓN

(Para validación de instrumentos)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo 08 de mayo del 2020

Señor
Mg. Max Alejandro Tepe Sánchez
Ciudad.

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Tesis, estamos trabajando la Investigación: "Gestión de Riesgo Crediticio para Disminuir la Morosidad de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Erlita Toro Ramirez
DNI N° 45059608



Maisu Malena Rivera Oblitas
DNI N° 48526924



GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACION
UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL - CHICLAYO
Mg. Max Alejandro Tepe Sánchez
JEFE DE ADMINISTRACION

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Max Alejandro Tepe Sánchez, Magister en Contabilidad, actualmente Gestor adscrito como Director de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Chiclayo, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (CUESTIONARIO) elaborada por: Erlita Toro Ramirez e Maisu Rivera Oblitas, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE UNA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO, CHICLAYO".

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 08 de mayo del 2020

GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACION
UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL - CHICLAYO

Mg. Max Alejandro Tepe Sánchez
JEFE DE ADMINISTRACIÓN

Mg. Max Alejandro Tepe Sánchez
DNI N°44919606

Experto n° 02

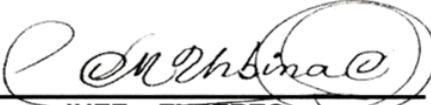
INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MAX FERNANDO URBINA CÁRDENAS
PROFESIÓN	Dr. C.P.C.	
ESPECIALIDAD	GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNALIDAD	
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	42 AÑOS	
CARGO	CATEDRÁTICO	
GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE UNA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO, CHICLAYO		
DATOS DEL TESISISTA (AS)		
NOMBRES	RIVERA OBLITAS MAISU MALENA TORO RAMIREZ ERLITA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>GENERAL</u> Proponer estrategias de gestión de riesgo crediticio que permitan la disminución de la morosidad de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Diagnosticar el nivel de gestión de riesgo crediticio de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo. Evaluar el nivel de morosidad de los clientes de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo. Diseñar un plan de estrategias en la gestión de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo. Validar la propuesta de estrategias con expertos en la gestión de riesgo crediticio de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento tiene 23 reactivos ha sido diseñado, considerando la revisión de la teoría, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

10. ¿Se cuenta con un mapa de riesgo de la Gestión de riesgo crediticio?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Se tiene mecanismo de autoevaluación de la Gestión de riesgo crediticio?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Se tiene acciones concretas para enfrentar el riesgo crediticio?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Se cuenta con políticas y procedimientos para tener respuesta frente a la gestión de riesgo crediticio?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Se tiene medios de comunicación adecuados (correos, medios escritos) para comunicar información relevante sobre la gestión de riesgo crediticio?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿La gestión de riesgos es inspeccionada de forma permanente?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
LISTA DE COTEJO	
1. Se aprueban Créditos evaluados y aprobados basados solo en la calidad de garantía.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. Se otorgan Créditos aprobados por factores de amistad o parentesco	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. Se brindar una información incompleta o falsa al cliente	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

4. Se analiza el Sobreendeudamiento de la empresa	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. Se analizan los Ratios de Rotación de cartera	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. Se analizan las Cuentas por cobrar promedio X 360	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. Se analizan las Ventas anuales	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. Se analiza la Rotación anual	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> ✓ </u> N° TD <u> </u>
2. COMENTARIO GENERALES PUEDE APLICAR EL INSTRUMENTO	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

(Para validación de instrumentos)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo 08 de mayo del 2020

Señor
Mg. Max Fernando Urbina Cárdenas
Ciudad.

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Tesis, estamos trabajando la Investigación: "Gestión de Riesgo Crediticio para Disminuir la Morosidad de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Erlita Toro Ramirez
DNI N° 45059608

Maisu Malena Rivera Oblitas
DNI N° 48526924

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Max Fernando Urbina Cárdenas, Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (CUESTIONARIO) elaborada por: Erlita Toro Ramírez e Maisu Rivera Oblitas, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE UNA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO, CHICLAYO".

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 08 de mayo del 2020


Dr. Max Fernando Urbina Cárdenas
DNI N° 17821427

Experto n° 03

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		HOILER LEONCIO ROBLES MARRUFO
PROFESIÓN		Dr. C.P.C.
ESPECIALIDAD		PROYECTOS DE INVERSIÓN - COSTOS
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)		10 AÑOS
CARGO		CATEDRATICO
GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE UNA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO, CHICLAYO		
DATOS DEL TESISISTA (AS)		
NOMBRES	RIVERA OBLITAS MAISU MALENA TORO RAMIREZ ERLITA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>GENERAL</u> Proponer estrategias de gestión de riesgo crediticio que permitan la disminución de la morosidad de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Diagnosticar el nivel de gestión de riesgo crediticio de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo. Evaluar el nivel de morosidad de los clientes de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo. Diseñar un plan de estrategias en la gestión de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo. Validar la propuesta de estrategias con expertos en la gestión de riesgo crediticio de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento tiene 23 reactivos ha sido diseñado, considerando la revisión de la teoría, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

RIESGO CREDITICIO

CUESTIONARIO

<p>1. ¿Se establecen estrategias para la gestión integral riesgo del crédito?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Se establecen objetivos para la gestión integral riesgo del crédito?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Las actividades que realiza la empresa son socializadas entre los miembros de la organización?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿La visión de la empresa es conocida por todos los colaboradores?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Se implementan objetivos para la gestión integral riesgo del crédito?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Los objetivos que se implementan son susceptibles de medición?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Se identifican eventos que podrían favorecer a la gestión de riesgo crediticio?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Se identifican eventos que podrían desfavorecer a la gestión de riesgo crediticio?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Se tiene un plan de contingencia para la gestión de riesgo crediticio?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

<p>10. ¿Se cuenta con un mapa de riesgo de la Gestión de riesgo crediticio?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Se tiene mecanismo de autoevaluación de la Gestión de riesgo crediticio?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Se tiene acciones concretas para enfrentar el riesgo crediticio?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Se cuenta con políticas y procedimientos para tener respuesta frente a la gestión de riesgo crediticio?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Se tiene medios de comunicación adecuados (corros, medios escritos) para comunicar información relevante sobre la gestión de riesgo crediticio?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿La gestión de riesgos es inspeccionada de forma permanente?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>LISTA DE COTEJO</p>	
<p>1. Se aprueban Créditos evaluados y aprobados basados solo en la calidad de garantía.</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. Se otorgan Créditos aprobados por factores de amistad o parentesco</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. Se brindar una información incompleta o falsa al cliente</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

4. Se analiza el Sobreendeudamiento de la empresa	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. Se analizan los Ratios de rotación de cartera	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. Se analizan las Cuentas por cobrar promedio X 360	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. Se analizan las Ventas anuales	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. Se analiza la Rotación anual	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> / </u> N° TD <u> </u>
2. COMENTARIO GENERALES <i>PUEDE APLICAR EL INSTRUMENTO</i>	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

Holler Leoncio Robles Marrufo
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
MATRICULA. 04-2277

(Para validación de instrumentos)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo, 12 de mayo del 2020

Señor
Dr. Hoiler Leoncio Robles Marrufo
Ciudad.

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Tesis, estamos trabajando la Investigación: "Gestión de Riesgo Crediticio para Disminuir la Morosidad de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

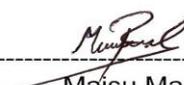
Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Erlita Toro Ramirez
DNI N° 45059608



Maisu Malena Rivera Oblitas
DNI N° 48526924

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Hoiler Leoncio Robles Marrufo, Doctor en Proyectos de Inversión, docencia en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (CUESTIONARIO) elaborada por: Erlita Toro Ramirez y Maisù Rivera Oblitas, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE UNA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO, CHICLAYO".

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 12 de mayo del 2020



Dr. C.P.C. Hoiler Leoncio Robles Marrufo
DNI N°07443059

Hoiler Leoncio Robles Marrufo
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MATRICULA 04-2277

Anexo 4. Validación de la Propuesta por Experto

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Mg Jaime Laramie Castañeda Gonzales

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE UNA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO, CHICLAYO”**

Realizado por: Rivera Oblitas Maisu Malena

Toro Ramirez Erlita

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

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MA : Muy adecuado.

BA : Bastante adecuado.

A : Adecuado

PA : Poco adecuado

NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción	✓				
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	✓				
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.	✓				
II.	Estructura de la Propuesta	✓				
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.	✓				
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.		✓			
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		✓			
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.		✓			

2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.	✓				
III	Fundamentación teórica	✓				
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.	✓				
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.		✓			
IV	Bibliografía	✓				
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.	✓				
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta		✓			
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.	✓				
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.		✓			
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.	✓				

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

LA PROPUESTA SE ENMARCA DENTRO DE BASES TEORICAS LO QUE SUSTENTA SU RELEVANCIA Y APLICACION.

Validado por el Magister Jaime Laramie Castañeda Gonzales

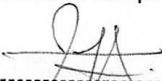
Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación.

Docencia universitaria y gestión educativa

Gestión Pública y gobernabilidad

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 10 años

Cargo Actual: Docente tiempo parcial – UDCH - Chiclayo


Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales
CLAD - 15345

Fecha: 27 DE MAYO 2020

Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales

DNI N° 41418490

Anexo 5. Confiabilidad Del Instrumento Alpha De Conbrach y SPSS

		GESTION DE RIESGO																								
		A			B			C			D			E			F			G			H			
No	edad	Sexo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	TOTAL								
1			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75								
2			5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	72								
3			4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	2	5	5	5	67								
4			5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73								
5			4	5	4	1	5	5	4	2	4	5	4	5	3	5	5	61								
6			4	4	4	2	4	2	5	5	5	3	5	2	5	5	5	60								
7			5	4	5	2	4	2	4	5	5	5	5	5	5	2	5	63								
8			5	4	5	2	3	5	3	2	3	5	5	1	4	5	5	57								
9			3	4	3	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	65								
10			5	5	3	3	3	1	3	3	5	3	5	5	4	1	2	51								
11			3	3	3	1	5	5	5	5	3	5	5	1	5	5	3	57								
12			3	5	2	1	3	2	2	3	5	4	4	5	4	1	5	49								
13			5	2	5	3	2	5	2	5	5	5	5	3	5	5	3	60								
14			5	5	5	5	5	3	2	4	3	5	5	5	2	1	4	59								
15			2	2	2	5	2	5	1	5	2	4	3	3	2	5	5	48								
16			2	5	2	3	2	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	60								
17			5	1	5	4	1	3	1	5	2	1	5	3	1	5	5	47								
18			1	5	1	4	5	5	5	4	5	5	2	4	5	3	4	58								
19			1	1	1	4	1	4	1	1	1	2	5	4	1	5	5	37								
20			1	1	1	4	1	5	1	4	5	1	1	4	1	3	1	34								
21			5	5	5	4	5	4	5	1	1	2	1	5	5	5	1	54								
22			5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	1	63								
VARIANZA POBLACIONAL			2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	104								

$K = 15$ Item
 $K/(K-1) = 1.071$
 $\sum_{i=1}^k s_i^2 = 31.82$
 $s_i^2 = 104.38$
ALFA = 0.745

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
NUNCA	1	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	3	3	3	
CASI NUNCA	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	1	1
A VECES	3	3	1	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	2	2
CASI SIEMPRE	4	3	4	4	5	3	2	2	4	3	2	3	3	0	3
SIEMPRE	5	11	12	9	8	10	13	11	12	11	13	14	12	12	13
		22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22

Base de Datos – Pantallazo de SPSS

	Preg.1	Preg.2	Preg.3	Preg.4	Preg.5	Preg.6	Preg.7	Preg.8	Preg.9	Preg.10	Preg.11	Preg.12	Preg.13	Preg.14	Preg.15
1	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
2	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00
3	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00
4	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00
5	4,00	5,00	4,00	1,00	5,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	5,00
6	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00
7	5,00	4,00	5,00	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00
8	5,00	4,00	5,00	2,00	3,00	5,00	3,00	2,00	3,00	5,00	5,00	1,00	4,00	5,00	5,00
9	3,00	4,00	3,00	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
10	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	5,00	3,00	5,00	5,00	4,00	1,00	2,00
11	3,00	3,00	3,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	3,00
12	3,00	5,00	2,00	1,00	3,00	2,00	2,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	1,00	5,00
13	5,00	2,00	5,00	3,00	2,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00
14	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	2,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	2,00	1,00	4,00
15	2,00	2,00	2,00	5,00	2,00	5,00	1,00	5,00	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00	5,00	5,00
16	2,00	5,00	2,00	3,00	2,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00
17	5,00	1,00	5,00	4,00	1,00	3,00	1,00	5,00	2,00	1,00	5,00	3,00	1,00	5,00	5,00
18	1,00	5,00	1,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00
19	1,00	1,00	1,00	4,00	1,00	4,00	1,00	1,00	1,00	2,00	5,00	4,00	1,00	5,00	5,00
20	1,00	1,00	1,00	4,00	1,00	5,00	1,00	4,00	5,00	1,00	1,00	4,00	1,00	3,00	1,00
21	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	1,00	1,00	2,00	1,00	5,00	5,00	5,00	1,00
22	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	5,00	5,00	1,00
23															

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	Nº de elementos
831	15

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	22	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	22	100,0

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

Anexo 6. Carta de Autorización de la Empresa



CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Nicolás Antonio Bancés Valdivieso, identificado con DNI N°17614349, en calidad de Administrador de la entidad financiera que lleva por nombre Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A.

Autorizo a los Sres (as) (itas). Rivera Oblitas, Maisu Malena y Toro Ramirez, Erlita Estudiantes de X ciclo de la Carrera Profesional de Contabilidad en la Universidad Señor de Sipán, para que utilice datos e información para fines exclusivos de elaboración de Tesis titulada “Gestión de Riesgo Crediticio para Disminuir la Morosidad de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo” el mismo que vienen desarrollando para la obtención del título profesional en dicho centro de estudios.

Cabe señalar que la citada autorización comprende la divulgación y comunicación pública del trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la USS más no de utilizar el nombre de la entidad financiera en mención.

Chiclayo, 20 de abril del 2020


NICOLAS ANTONIO BANCÉS VALDIVIESO
ADMINISTRADOR

Lic. NICOLAS ANTONIO BANCÉS VALDIVIESO

ADMINISTRADOR

DNI: N°17614349

Anexo 7. Formato T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 02 de agosto de 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:

Maisu Malena Rivera Oblitas, con DNI Nº 48526924 y Erlita Toro Ramirez, con DNI Nº 45059608

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: **GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE UNA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO, CHICLAYO.**

presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de CONTADOR PÚBLICO, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APPELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
RIVERAOBLITAS, MAISU MALENA	48526924	
TORO RAMIREZ, ERLITA	45059608	

Anexo 8. Acta de Originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Edgard Chapoñan Ramirez, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0728 – FACEM-USS/2020, del (los) estudiantes (s), Rivera Oblitas Maisu Malena y Toro Ramirez Erlita. Titulada **GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE UNA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO, CHICLAYO.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 23% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 04 de Marzo de 2021



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 43068346

Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema antiplágio, solo por el Coordinador de Investigación y responsabilidad social.

Anexo 9. Resolución de Aprobación de la Investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0728-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 30 de junio de 2020

VISTO:

El Oficio 0356-2020/FACEM-DC-USS de fecha 23/06/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Contabilidad y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 30/06/2020, sobre aprobación de Informes de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Informes de Investigación de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Contabilidad, modalidad presencial PAST "C" semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Dra. Carmen Elvira Robles Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

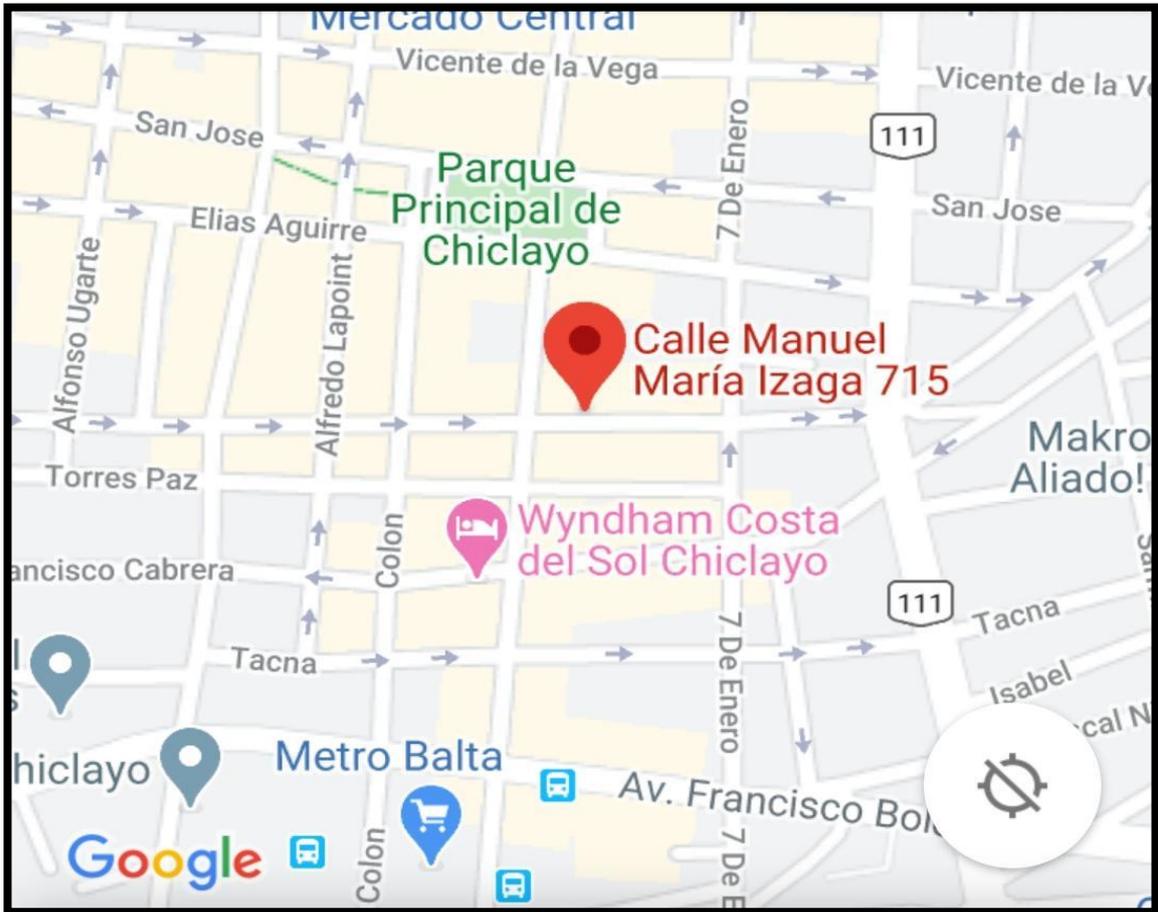
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo 10. Ubicación de la Empresa

Figura 10

Plano Satelital De La Ubicación De La Empresa – Google Maps.



Fuente: Plano satelital de la ubicación de la empresa – Google Maps

Anexo 11. Evidencias Fotográficas

Figura 11

Frontis De La Empresa.



Fuente: Toma fotográfica del Frontis de la Empresa

Figura 12

Con El Administrador De La Caja.



Fuente: El administrador firmando la Carta de Autorización

Figura 13

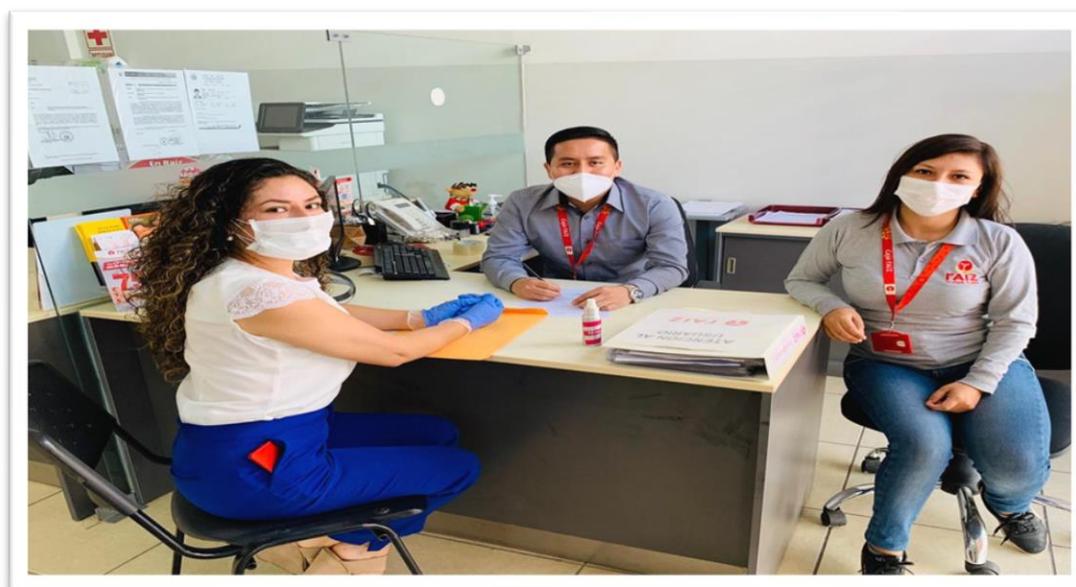
Aplicando La Encuesta A Los Funcionarios De Negocio De La Caja.



Fuente: Con los funcionarios aplicando la encuesta

Figura 14

Aplicando La Encuesta A Los Funcionarios De Negocio De La Caja.



Fuente: Toma fotográfica aplicando la encuesta a los funcionarios de negocio