

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Tesis para Optar el título Profesional Contador

Público; denominada:

**INCIDENCIA DEL RIESGO CREDITICIO EN LA
RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE
AHORRO Y CREDITO PIURA S.A.C., SUCURSAL
CHICLAYO – 2015**

AUTORAS:

Bach. CUBAS TINEO, KAREN ROSMERY

Bach. DAVILA MONDRAGON, GISELA EDITH

ASESOR:

Mg. Montenegro Pérez Luis Antonio

PIMENTEL – PERU

2016

DEDICATORIA

A Dios, quien siempre estuvo guiándonos y protegiéndonos a lo largo de este camino, por darnos la fuerza para seguir adelante y no desmayar en los problemas y enseñándonos a enfrentarlos siempre.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificios en todos estos años, que siempre han estado en cada momento de nuestra vida brindándonos su apoyo de manera incondicional

De igual manera a todos mis familiares, amigos, compañeros y a todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido para el logro de nuestros objetivos.

LAS AUTORAS

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Escuela de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán por ser nuestra casa de estudios así mismo a los docentes que nos han enseñado con sus conocimientos y experiencias a lo largo de nuestra carrera.

Al Ing. Whitman Dávila Gerente Regional de la Caja municipal de Ahorro y Crédito Piura – Chiclayo por aceptar la solicitud para realizar la investigación en la empresa y por la información brindada.

De igual manera agradecemos al docente metodólogo Mg. Roger Chanduvi Calderón y a nuestro asesor especialista Mg. Luis Montenegro por sus conocimientos brindados para la realización de nuestro trabajo de investigación.

LAS AUTORAS

ÍNDICE GENERAL

Resumen	vi
Abstract	vii
Introducción	viii
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1 Situación Problemática.....	12
1.2 Formulación del Problema	12
1.3 Delimitación de la Investigación	18
1.4 Justificación e Importancia de la Investigación.....	18
1.5 Limitaciones de la Investigación.....	18
1.6 Objetivos de la Investigación.....	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes de Estudios.....	22
2.1.1. Internacional	22
2.1.2. Nacional.....	22
2.1.3. Local	23
2.2. Estado del arte	26
2.3. Bases teórico científica	26
2.3.1. Riesgo	26
2.3.2. Riesgo crediticio	27
2.3.3. Gestión de Riesgo de Crédito.....	32
2.3.4. Factores que determinan el Riesgo de Crédito.....	32
2.3.5. Rentabilidad.....	35
2.4. Definición de la terminología.	42
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	46
3.1. Tipo y Diseño de investigación.....	46
3.2. Población y Muestra.....	46
3.3. Hipótesis	47
3.4. Variables	48

3.5. Operacionalización.....	48
3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.	52
3.7. Procedimientos para la recolección de datos.....	52
3.8. Análisis Estadísticos e Interpretación de los datos.....	54
3.9. Principios éticos.	54
3.10. Criterios de rigor científico	55
CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	57
4.2. Resultados en tablas y gráficos	57
4.2. Discusión de Resultados.....	57
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
5.1. Conclusiones.....	83
5.2. Recomendaciones	83
REFERENCIAS	86
ANEXOS	93

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	31
TABLA 2	47
TABLA 3	66
TABLA 4	68

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1.....	70
FIGURA N 2.....	70
FIGURA N° 3.....	71
FIGURA N° 4.....	71
FIGURA N 5.....	72
FIGURA N° 6.....	72
FIGURA N° 7.....	73
FIGURA N° 8.....	73
FIGURA N° 9.....	74
FIGURA N° 10.....	74
FIGURA N 11.....	75
FIGURA N° 12.....	76
FIGURA N° 13.....	76

RESUMEN

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C. es una institución financiera con personería jurídica propia, de derecho público, con autonomía económica, financiera y administrativa, que se constituyó en el año 1982 y cuya finalidad es brindar servicios financieros tanto a las PYMES, como a familias que normalmente no tienen acceso al sistema bancario.

Nuestra investigación tiene como objetivo determinar el riesgo crediticio en la rentabilidad de CMAC Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo – 2015, de la misma manera se justifica porque nos permitirá conocer en detalle la incidencia de dichos riesgos en la CMAC Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo.

Para analizar la situación del negocio, se aplicó una metodología del tipo descriptiva, y explicativo, con un diseño no experimental y cuya población está conformada por personas totalmente involucradas en nuestro trabajo de investigación como el Gerente Regional y el Jefe de créditos.

La técnica de recolección de datos que se empleó corresponde a la entrevista y el análisis documental, a través de la guía de entrevista y la guía de análisis documental, que nos permitió evaluar en detalle los efectos del riesgo. El objetivo principal fue analizar dichos procesos y una vez recabada toda la información, nos enfocamos en el análisis, depuración y procesamiento de los resultados, así como en la evaluación del riesgo crediticio.

En tal sentido la investigación nos permitió establecer la relación de nuestras variables: Riesgo crediticio y rentabilidad, lo cual nos llevó a plantearnos el siguiente problema: ¿Cómo influye el riesgo crediticio en la rentabilidad de la CMAC Piura SAC. Sucursal Chiclayo -2015?

Palabras claves: Incidencia, Riesgo Crediticio, Rentabilidad.

ABSTRACT

The Municipal Savings and Credit Piura S.A.C. It is a financial institution with its own legal personality of public law with economic, financial and administrative autonomy, which was formed in 1982 and whose purpose is to provide financial services to SMEs, and families that do not normally have access to the system banking.

Our research aims to determine the credit risk on the profitability of CMAC Piura S.A.C., Branch Chiclayo - 2015, in the same way it is justified because it will allow us to know in detail the impact of such risks on the CMAC Piura S.A.C., Branch Chiclayo.

To analyze the business situation, a methodology was applied descriptive and explanatory, with a non-experimental design and whose population is made up of people totally involved in our research as the Regional Manager and Head of credits.

The data collection technique that was used corresponds to the interview and documentary analysis, through the interview guide and document analysis guide, which allowed us to evaluate in detail the effects of risk. The main objective was to analyze these processes and once all the information gathered, we focus on the analysis, purification and processing of the results and the credit risk assessment.

In this regard the investigation allowed us to establish the relationship of our variables: Credit risk and profitability, which led us to consider the following problem: How does the credit risk on the profitability of the CMAC Piura SAC. Chiclayo Branch -2015?

Keywords: Incidence, Credit Risk, Profitability

INTRODUCCIÓN

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo, trabaja en función de las oportunidades que se le van presentando en el mercado, explorándolas, analizándolas y aportando el capital necesario para aumentar las posibilidades de crecimiento de sus clientes y ayudar a las PYMES a prosperar en sus negocios. Bajo ciertas condiciones y cuando el crédito es de consumo, le va a permitir a los clientes disponer de un monto de dinero específico para la adquisición de bienes de consumo o para el pago de algún tipo de servicios.

Por tales razones nuestra investigación que está referida a la incidencia del riesgo crediticio en función de la rentabilidad de CMAC Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo - 2015, le permitirá a la entidad financiera establecer claramente el nivel de sus créditos, de sus cuentas morosas y de esta manera llevar un control más adecuado de los clientes que tienen atrasos en sus pagos o de aquellos que cumplen con sus obligaciones de manera puntual.

Para esto la gestión de la administración de los riesgos, será básico y fundamental para el normal desarrollo de sus actividades, y por ende de sus objetivos y resultados trazados a corto y mediano plazo. Esto implica que la gestión oportuna de los riesgos crediticios, tendrán como horizonte, el determinar las oportunidades que tendrá la financiera en la colocación de sus créditos y determinar a la vez el nivel de equilibrio entre el riesgo y la rentabilidad que se espera obtener.

Como intermediaria financiera, la CMAC Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo - 2015, debe valorar debidamente el riesgo crediticio y el impacto que este tendrá en su rentabilidad. En tal sentido, el otorgamiento de los créditos tendrá que considerar la calidad de la cartera de los clientes, la oportunidad de la cobranza, la oportunidad de la recuperación, los compromisos de pago asumidos por los clientes y el grado de morosidad que pudiera presentarse. Bajo esta perspectiva,

las cuentas por cobrar se constituirán como uno de los activos que generarán mayor preocupación, lo que implicará que las áreas correspondientes vuelquen sus esfuerzos para el buen manejo y control de la morosidad y de esta manera contribuir a la mejora de los ingresos y de la rentabilidad.

Para esto deberá establecer los controles pertinentes a fin de monitorear y reducir la alta probabilidad de que los créditos entren en incobrabilidad por un inadecuado manejo del riesgo crediticio, lo que le conllevará a ser mucho más estrictos y expeditivos en el momento de seleccionar a sus clientes tanto familiares como PYMES, procurando por lo tanto minimizar sus riesgos, sus pérdidas y el impacto que estas tendrían en los resultados generales de la financiera.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo, tiene muy definido su horizonte empresarial, pero tiene ciertas deficiencias operacionales relacionadas con el riesgo crediticio y como consecuencia con la mejora en los índices de su rentabilidad, y esto se puede demostrar en las actividades que realiza, las cuales son: captación de clientes, canalización de los créditos, otorgamiento de los créditos solicitados, seguimiento de la calidad de los créditos y recuperación de los mismos y si tomamos en consideración que la morosidad ha incrementado de un año a otro, lo significa que tenemos ya un indicador de riesgo crediticio ya sea por factores internos y externos.

De acuerdo a los resultados de nuestra investigación, se ha llegado a concluir que CMAC Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo -2015, refleja el deterioro de la capacidad de pago de los clientes, principalmente, no minoristas, por deficiencias en los controles crediticios al interior de la institución producidos en ejercicios anteriores, así como por el sobreendeudamiento al que ha estado expuesta la clientela, y por el posible fenómenos naturales, lo cual vemos reflejado en el aumento de su cartera atrasada (mora).

Por lo tanto la situación de CMAC Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo - 2015, nos ha llevado a plantearnos el siguiente problema ¿Cuál es la incidencia del Riesgo

Crediticio en la Rentabilidad de la CMAC Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo -2015? , y plantearnos asimismo la siguiente hipótesis: El Riesgo Crediticio incide en la Rentabilidad de la CMAC Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo -2015.

Finalmente nuestra investigación la hemos delimitado en los siguientes capítulos:

En el capítulo I se plantea la situación problemática de la investigación, el problema de la investigación, la delimitación, su justificación, sus limitaciones así como los objetivos generales y específicos a lograr.

En el capítulo II se realiza una revisión de los estudios anteriores que se relacionen con el tema investigado, así como bases teóricas científicas que sustentan las variables de investigación; también se hace la definición de algunas terminologías.

En el capítulo III se hace mención al tipo y diseño de investigación, población y muestra de la investigación, así como la hipótesis, también se hace una conceptualización y operacionalización de las variables, técnicas de recolección de datos, la validez y confiabilidad de los instrumentos, análisis de datos, así como los procedimientos para llevar a cabo la investigación, además de los principios éticos y criterios de rigor científicos.

En el capítulo IV se realiza el procesamiento de los resultados de los gráficos y tablas de los resultados obtenidos de la investigación, en base a los objetivos establecidos con anterioridad; con el fin de realizar una discusión de los resultados obtenidos.

En el capítulo V se presentan las conclusiones elaborando un resumen de los resultados obtenidos de la investigación, a fin de dar recomendaciones sobre el tema plasmado, las cuales pueden de alguna forma contribuir al control y mejora del problema planteado en el presente trabajo.

CAPITULO I.

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación Problemática

1.1.1. A nivel internacional

Martínez, (2013) indico que: “La profunda situación de crisis económica que atraviesan las economías desde el año 2007, el declive del ciclo económico y las tensiones inflacionistas han demostrado que la regulación con la que trabajaban los órganos corporativos de las entidades era vulnerable”. (p.1)

Estas son situaciones que alertan al Banco de España hacia las entidades financieras con el objetivo de reducir el Crédito y mitigar la morosidad originada por la coyuntura económica. Aún no se ha reconducido la disponibilidad crediticia normal y los mercados financieros se mantienen retraídos al riesgo, por ello la dificultad de acceso a la financiación es el principal lastre para las empresas que a su vez desencadena la disminución del crecimiento futuro de la economía. (Martínez, 2013, p. 2).

Asimismo Arias, J. P. (2015) , señala que la agencia calificadora de riesgo Fitch Ratings subrayó “la exposición a los riesgos crediticio y de concentración que enfrenta el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE), ente del cual es socio el Estado costarricense”. (párr.1)

Según la firma evaluadora, la exposición de riesgo crediticio del BCIE es relativamente más alta que la de los otros bancos multilaterales de desarrollo, entre los que se cuentan la Corporación Andina de Fomento (CAF), el Banco Africano de Desarrollo (BAFD), Banco Asiático de Desarrollo (BAD) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (párr.2)

Fitch estima la calificación promedio de los préstamos y garantías del banco regional en “B”, lo que implica una exposición de riesgo importante y vulnerabilidad ante un deterioro en el entorno operacional, acorde con el perfil de riesgo de la región. (párr.3)

No obstante, la agencia supone que los países miembros, incluso aquellos que experimentan dificultades severas, seguirán respetando la posición de acreedor preferente de BCIE y eximiendo a sus deudores del sector privado de cualquier medida que pueda afectar la transferencia o convertibilidad de sus pagos de servicio de deuda. (párr.4)

A junio de 2015, los préstamos improductivos de BCIE (morosidad de 90 días o más para el sector privado y de 180 días o más para el sector público) se han estabilizado en alrededor del 0,07% de los préstamos totales. (párr.5)

La cobertura de provisión de préstamos es amplia. Fitch considera que los indicadores de calidad de activos se mantendrán manejables en el mediano plazo, favorecidos por la mejora en las políticas de administración de riesgo crediticio y la proporción mayor de préstamos otorgados a o garantizados por soberanos. (párr.6)

“Empero, la cobertura de reservas para préstamos incobrables es relativamente sensible a los cambios en el ciclo económico, considerando la concentración alta de préstamos”. (párr.7)

1.1.2. A nivel nacional

La Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito - Fepcmac (2011), señala que “mejorarán la evaluación de riesgo crediticio enfocándose, en los hábitos de pago y el nivel de endeudamiento de sus clientes de las cajas municipales de ahorro y crédito - CMAC”.

Además señala que con la finalidad de promover la utilización de herramientas especializadas para la medición y evaluación de riesgo crediticio durante todas las etapas del ciclo del crédito, la FEPCMAC firmó un convenio de apoyo interinstitucional con la empresa Data Crédito.

A través de este acuerdo las CMAC accederán a tarifas preferenciales al portafolio de servicios de la Central de Información Crediticia de Data Crédito; es así que herramientas, como es el caso del scoring de clientes y no clientes, estarán al alcance de las cajas municipales.

De esta manera, se espera seguir apoyando la innovación, el conocimiento y la confiabilidad a través de la administración de bases de datos con información, por ejemplo, sobre localización demográfica, hábitos de pago y nivel de endeudamiento de personas naturales y jurídicas. (Párr.1 - 4)

Según Cáceres, F. F. (2014), en su columna del economía en el diario Perú 21, señala que Experian en su segundo informe anual de Riesgo Nacional, que el 30% de la población peruana presenta un riesgo alto de deuda, Ricardo Martínez, gerente general de la empresa, manifestó que en el último año se ha incrementado en 250 mil el número de personas que pertenecen a este grupo, este avance es generado porque distintas entidades financieras han otorgado créditos a una misma persona por un tema de competencia, otro motivo que explica esta situación es que no se está realizando una evaluación adecuada antes de brindar un préstamo.

Asimismo indicó que Pasco, Puno, Cusco, Ayacucho, Huancavelica, Junín y Arequipa son las regiones con los más bajos riesgos de deuda en todo el país. En tanto, Loreto, Ucayali, Tumbes, Piura y el

Callao son las zonas con los riesgos más altos. De esta manera, destacó que Cajamarca retrocedió ocho posiciones en la lista del riesgo crediticio por departamento. (P.11)

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP –SBS (2015), en resguardo de los intereses de los ahorristas, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) intervino hoy la Caja Rural Señor de Luren de Ica, al no cumplir con las exigencias de capital para cubrir la pérdida de más del 50 por ciento de su patrimonio efectivo. La intervención oportuna de la SBS ha permitido proteger el 100% de los depósitos que mantienen todos los ahorristas de la institución.

Según explicó la SBS, la Caja Señor de Luren tuvo serios problemas de gestión debido a sus serias controversias económicas y legales entre sus accionistas, situación que impidió que sus órganos de gobierno pudieran asegurar una administración adecuada de la empresa. Dicho conflicto entre accionistas se fue acrecentando, debilitando la situación económica y financiera de la institución.

Ante esta situación la SBS actuó de manera inmediata, imponiendo a la Caja un conjunto de restricciones para limitar la toma de nuevos riesgos, y por otro lado, disponiendo una revisión detallada de sus activos y de su patrimonio. Asimismo, la SBS requirió diversas acciones correctivas a la administración de la Caja para solucionar estos problemas de gobernabilidad y mejorar su situación financiera, todo ello con fin de resguardar los depósitos del público y mantener la estabilidad de la institución.

La revisión detallada realizada por la SBS evidenció un deterioro importante del valor de los activos de la Caja, particularmente de la cartera de créditos, lo que comprometía seriamente su viabilidad y solvencia. Es por esta razón que la SBS ha dispuesto la aplicación del Régimen de Intervención a la Caja. Sin embargo, debemos

destacar que gracias a las medidas adoptadas por la SBS se ha podido preservar la liquidez de dicha institución la Caja y limitar el deterioro de la calidad de su cartera de créditos.

Es importante debido a la preservación brindada a la cartera de créditos, en esta oportunidad y por primera vez se implementará un mecanismo por el cual se tiene previsto transferir la totalidad de los depósitos de la Caja, conjuntamente con un bloque importante de sus activos y un aporte del Fondo de Seguro de Depósitos (FSD), a una empresa del sistema financiero que será elegida a través de una subasta y cuyo resultado se conocerá mañana viernes.

Bajo este mecanismo, y luego de concretada la transferencia, todos los ahorristas de la Caja tendrán asegurado el pago total de sus depósitos, aun cuando el saldo de sus ahorros superen el importe cubierto por el FSD (S/. 94, 885).

Asimismo “en los próximos días, la SBS brindará toda la información necesaria para que los depositantes y deudores de la Caja, puedan efectuar sus operaciones con normalidad”.

Cabe precisar otra de las razones que obligó a la SBS a la intervención de la Caja, fue evidencia de actos irregulares que habrían sido efectuados por ex directivos y ex empleados de la Caja, lo que generó un inadecuado registro contable de créditos contingentes (cartas fianza) y una distorsión de sus estados financieros, situación que motivó a que la SBS inicie procesos sancionadores por “falta muy grave” en contra de dichas personas.
(Párr.1-9)

1.1.3. A nivel local

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura (“CMAC Piura” y/o “la Caja”), es una entidad financiera dedicada a operaciones múltiples, creada para fomentar el desarrollo de la pequeña y de la mediana empresa, teniendo como principales zonas de influencia, el norte del país (costa y selva). Actualmente, la Caja cuenta con 111 agencias distribuidas a nivel nacional, una importante red de canales electrónicos de atención al cliente, además de una amplia variedad de: oficinas informativas, cajeros corresponsales y cajeros automáticos, lo que ha permitido mantener a diciembre del 2015 el segundo lugar en términos de colocaciones y de captaciones, dentro del sistema de Cajas Municipales (13.95% de colocaciones brutas y 16.45% de los depósitos). (Class & Asociados S.A. Clasificadora de Riesgo, 2015, p.1)

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura tiene como único accionista a la Municipalidad Provincial de Piura, lo que limita su capacidad de fortalecimiento u patrimonial a la capitalización de un porcentaje de las utilidades de cada ejercicio. Sin embargo el problema fundamental y relevante que tiene las instituciones micro financieras incluyendo a la CMAC Piura es el riesgo permanente vinculado a la posibilidad de enfrentar dificultades de pago por parte de sus clientes lo que conlleva un incremento en su cartera atrasada (mora), por razones vinculadas a situaciones de sobreendeudamiento que se presentan desde hace varios periodos en el sistema financiero y por ese motivo busca la recuperación de los créditos ya desembolsados para poder controlar el riesgo crediticio de la caja.

Por lo que presenta riesgos crediticios debido a las flexibles políticas de crédito, falta de capacidad de pago. Sobreendeudamiento de los socios, entre otros factores, trayendo consigo de morosidad, la cual va afecta la rentabilidad de dicha empresa. Esto se ve reflejado en el aumento de su morosidad y presencia de operaciones con mayor perfil de riesgo ya sea por factores internos y/o

externos que ocasiona un riesgo a la agencia. Al exhibir significativa participación de pequeña y mediana empresa en la cartera (con mayor deterioro respecto al microcrédito), presenta el desafío de especializar aún más la metodología crediticia de estos productos.

1.2. Formulación del Problema

¿Cómo incide el riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo –2015?

1.3. Delimitación de la Investigación

La presente investigación se desarrolló en las instalaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C – Sucursal Chiclayo, básicamente en el área de créditos, así mismo se contó con el apoyo importante del área de riesgos; con la finalidad de determinar la incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo – 2015. La investigación se realizó con el apoyo de la información y datos aportados por la financiera en el período 2015.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

El presente trabajo de investigación se justifica porque va permitir determinar la Incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo durante el periodo 2015.

Se justifica asimismo nuestra investigación porque permitirá delimitar el campo de acción de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo, como institución que promueve la descentralización financiera, llevando soluciones financieras a aquellos peruanos no bancarizados, que con su trabajo diario contribuyen al desarrollo del país, permitiendo así que más empresarios de la micro y pequeña empresa y que conforman más del 85% del total de empresas

en el Perú y que dan empleo al 75% de la población económicamente activa, se inserten en la economía formal.

Finalmente la realización del presente trabajo de investigación se justifica porque podrá ser tomada como referencia por otros investigadores que traten sobre este tema o tengan relación con ella, asimismo para otras empresas que requieran información sobre la incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad.

1.5. Limitaciones de la Investigación

La principal limitación que se tuvo en la investigación, está relacionada al factor tiempo de parte del Jefe del área de créditos y del Gerente Regional de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo y básicamente a las limitaciones de no poder contar con la información oportuna y necesaria. Consideramos que estos factores en definitiva han influido en la debida observación del proceso operativo de la caja y en las entrevistas que debíamos realizar.

1.6. Objetivos de la Investigación

1.6.1. Objetivo general

Determinar la incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo -2015.

1.6.2. Objetivos específicos

- a) Identificar cuáles son los factores que influyen en el riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo – 2015.
- b) Determinar cómo influye el riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo - 2015.
- c) Analizar el diagnóstico económico – financiero de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo - 2015.

- d) Analizar el grado de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo – 2015.

- e) Evaluar la rentabilidad que viene obteniendo la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Chiclayo - 2015.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudios

2.1.1. Internacional

Morales, M. (2007) en su investigación en Guatemala, y titulada: “La Administración del Riesgo de Crédito en la Cartera de Consumo de una Institución Bancaria”. Se utilizó el método demostrativo, expositivo y las técnicas de investigación de campo y entrevistas; se recopiló toda la información posible en periódicos, libros, revistas y entrevistas a personal de instituciones financieras que tienen bajo su responsabilidad el cargo de Gerentes de Riesgo. En esta investigación observamos que el Consejo de Administración y la Gerencia General por medio del Departamento de Riesgos de una Institución Bancaria, son los responsables de medir y evaluar constantemente el Riesgo de Crédito, tomando acciones preventivas y correctivas que minimicen las pérdidas que puedan afectar substancialmente la situación financiera.

Comentario: Esta tesis se relaciona con nuestro trabajo de investigación debido a que las entidades financieras deben incluir medidas oportunas para la evaluación constante del riesgo crediticio a fin de minimizar las tasas de morosidad, contar con una buena administración de riesgo e incrementar la rentabilidad.

Calle, D., Morocho, D., y Vascones, D. (2007) en su investigación en Ecuador, y titulada: “Enfoque del riesgo en el sistema bancario ecuatoriano”. Se utilizó una investigación de tipo aplicativo y de diseño descriptivo y una metodología no experimental, se diseñó un instrumento para la variable en estudio basado en cuestionarios. En esta investigación observamos que el enfoque que se ha dado al manejo del riesgo de las instituciones financieras en nuestro país ha ido evolucionando desde un control correctivo hasta llegar a un control preventivo, que pretende identificar oportuna y adecuadamente todos y cada uno de los riesgos que asumen las entidades financieras, desde el más tradicional e importante, el riesgo de crédito, hasta los nuevos conceptos de

riesgos como el de mercado, y el riesgo operativo que hoy por hoy resulta el más difícil de definir y medir, pero que sin duda alguna su adecuado manejo permitirá a las instituciones financieras ser eficientes en el desarrollo de sus actividades.

Comentario: Esta tesis se relaciona con nuestro trabajo de investigación debido a que las instituciones financieras deben realizar un adecuado manejo del riesgo que enfrentan, considerando que cuando existen buenos procesos y prácticas de control en las instituciones, la probabilidad de que se presenten pérdidas será menor.

2.1.2. Nacional

Baltodano, R. (2014) en su investigación en Trujillo, y titulada: “Las políticas de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana en la ciudad de Chepén año 2012”. , cuyo objetivo es analizar las políticas de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de la CMAC de Chepen. Su población constituye la institución financiera al igual que su muestra. La investigación es de tipo descriptiva y aplicada. Sus instrumentos que utilizó fueron la entrevista, encuesta e investigación bibliográfica. En esta investigación observamos que la política de créditos son los pasos requisitos y demás normas privadas establecidas por las empresas para otorgar un crédito. Si la política de crédito no es adecuada es claro que la empresa tendrá grandes posibilidades de quebrar. Además los resultados obtenidos en la CMAC - Sullana año 2012 nos da a conocer que no todos los trabajadores conocen las herramientas de evaluación de crédito las cuales se analizan para reducir la mora. Y a la vez que el 70% de los trabajadores si conocen las políticas de crédito mientras que el 30% desconocen las políticas de crédito.

Comentario. Esta tesis se relaciona con nuestro trabajo de investigación porque las entidades microfinancieras deben contar con buenas políticas de crédito para minimizar la morosidad y así ser empresas rentables.

Castañeda, E. y Tamayo, J. (2013) en su investigación en Trujillo, y titulada: “La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito De Trujillo 2010-2012”. Para esta investigación se aplicó un diseño de contrastación tipo no experimental transeccional – descriptivo utilizando los métodos de análisis y síntesis, inducción- deducción y estadístico, el proceso de obtención de datos se realizó a través de entrevistas, encuestas y del análisis documentaria. En esta investigación observamos que el impacto que ha tenido la morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo Agencia Real Plaza ha sido negativo; y se ha demostrado que el incremento de la morosidad afectó las perspectivas de la intención estratégica en sus indicadores ocasionando el aumento de provisiones, incobrabilidad, refinanciamientos y constantes castigos, por ende la disminución de la rentabilidad, de la variación del costo por riesgo crediticio, y el aumento de la cartera de alto riesgo, con el consiguiente deterioro de sus activos.

Comentario: .Esta tesis se relaciona con nuestro trabajo de investigación debido a que la morosidad es un riesgo que debilita la economía financiera, y disminuye la rentabilidad.

2.1.3. Local

Sánchez, J y Torres, C. (2012) en su investigación en Chiclayo, y Titulada: “Propuesta de gestión del riesgo crediticio para mejorar la rentabilidad de MI BANCO S.A Chiclayo – 2012”. Esta investigación es de tipo descriptiva, su diseño es no experimental utilizando los métodos de encuesta, entrevista y análisis documental. En esta investigación observamos que la gestión del riesgo crediticio es un parámetro clave del éxito, porque permite mantener una rentabilidad alta debido a que si la cartera sana aumenta, la recuperación del crédito será eficaz, la morosidad disminuirá, y el retorno será el esperado. Además que los analistas son los responsables de medir y evaluar constantemente el riesgo de crédito, tomando acciones preventivas y correctivas que minimicen las pérdidas que pueden afectar sustancialmente la situación financiera, pues depende de ellos elegir su criterio los clientes que son aptos para otorgarles un crédito. Para ello las pautas principales

que toma un encuentra mi banco en el momento de otorgar un crédito son el carácter, por ser un factor importante que tiene que ver desde un punto de vista moral, si el cliente quiere Apagar y por otro lado la capacidad, debido a que se miden las posibilidades materiales que tiene el crédito frente al crédito. En la cual la gestión del riesgo crediticio no son sólo modelos matemáticos estadísticos, sino que fundamentalmente tiene que ver con herramientas que ayuden a la medición de un crédito el crédito que tiene el analista en el momento de tomar una decisión.

Comentario : Esto tesis se relaciona con nuestro trabajo de investigación debido a que en las entidades financieras los analistas de crédito son piezas claves para medir y evaluar continuamente el riesgo de crédito tomando las mejores decisiones, permitiendo así tener una buena rentabilidad.

Quiñones, J y Tarrillo, F (2010) en su investigación en Chiclayo, y titulada: “Propuesta de un plan de riesgo crediticio para reducir la morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán Chiclayo – 2009”. Esta investigación es de tipo descriptiva y explicativa, su diseño es no experimental, utilizando los métodos descriptivo y analítico, el proceso de obtención de datos se realizó a través de entrevistas, encuestas, análisis documental y observación. En esta investigación observamos que el personal encargado de la evaluación de créditos y cobranzas realiza una actividad ineficiente ya que en su mayoría manifiestan conocer el Manual y Reglamento de Crédito, pero al consultar a los socios si conocen sobre las tasas de crédito y la capitalización de sus intereses podemos observar que aún existe un grupo que no cuenta con esta información, sabiendo que deben ser los socios en su totalidad quienes cuenten con esta información al solicitar un crédito. Es por ello que los socios de la COOPAC Tumán de la diversidad de créditos que ofrecen estos optan en gran parte por créditos Pymes debido a que la gran mayoría de socios perciben ingresos del sector microempresario. Para esto podemos ver que los resultados obtenidos podemos observar que dependiendo del tipo de crédito que los socios solicitan, estos acceden a montos que oscilan entre S/. 500 y S/. 2,500 nuevos soles, los cuales en su mayoría están cumpliendo en plazo terminado, tal es así que los motivos de incumplimiento son en gran parte por imprevistos también se debe a que no existe

una evaluación y orientación adecuada, otro motivo es el descuido en la administración de sus dudas y por ultimo una mala inversión.

Según el personal de la COOPAC Tumán encargado del departamento de cobranza manifiesta que la principal causa para el incumplimiento de las obligaciones de los socios es la mala inversión que estos realizan, seguido de descuidos e imprevistos. Para el personal de la COOPAC Tumán esta tiene un índice de morosidad no mayor al 5%, lo cual se puede comprobar que esta no es la correcta ya que según los Estados Financieros de la COOPAC Tumán a Diciembre del 2009 y específicamente en sus ratios correspondientes podemos decir que dicha entidad cerró el año 2009 con una morosidad de 8.21%. En la documentación publicada por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP), la cooperativa Tumán tuvo una morosidad en el año 2009 de 8.21% estando está en un nivel aceptable con relación a otras Cooperativas De Ahorro Y Crédito existentes en la región Lambayeque.

Comentario: Esta tesis se relaciona con nuestro trabajo de investigación debido a que los analistas de crédito de las microfinancieras deben realizar análisis profundos de las condiciones y el cumplimiento de las exigencias para la concesión de un crédito, evitara que las instituciones se expongan al riesgo y logrará que los clientes cumplan disciplinadamente con la obligación contraída.

2.2. Estado del arte

No aplicable

2.3. Bases teórico científica

2.3.1. Riesgo

Bodie, Zvi (1998), menciona que “es la incertidumbre que existe cuando no se sabe con seguridad lo que ocurrirá en el futuro. El riesgo es la incertidumbre que “importa” porque incide en el bienestar de la gente. Toda situación riesgosa es incierta, pero puede haber incertidumbre sin riesgo”

O'Riordan (1979), considera “el riesgo como tanto un suceso peligroso hacia la probabilidad de ocurrencia”. (p.65)

Actualidad Empresarial (2004), señala que el riesgo es la posibilidad de enfrentar una pérdida financiera, los activos que tienen más probabilidad de pérdida se considera más arriesgados que los que presentan menores posibilidades de pérdida. De modo más formal el término riesgo se emplea de manera indistinta con el término incertidumbre, para hacer referencia a la variabilidad del rendimiento relacionados con un activo específico.

2.3.2. Riesgo crediticio

Elizondo, A. (2012), señala que dentro de las principales definiciones de riesgo de crédito, podemos resumir lo siguiente: el riesgo de crédito surge cuando las contrapartes están dispuestas o son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones contractuales. El riesgo de crédito abarca tanto el riesgo de incumplimiento que es la valuación objetiva de la probabilidad de que una contraparte incumpla, como el riesgo de mercado que mide la pérdida financiera que será experimentada si el cliente incumple. (p.47)

Según la Memoria Anual de Scotiabank (2011), señala que el riesgo crediticio es el riesgo de pérdidas por el incumplimiento de un cliente o contraparte de sus obligaciones financieras o contractuales con el Banco. Surge de las operaciones de préstamo directo del Banco y de las actividades de financiamiento, inversión y negociación en virtud de las cuales las contrapartes se comprometen a cumplir con reembolsos al Banco u otras obligaciones con éste. La gestión eficaz del riesgo crediticio requiere el establecimiento de una cultura adecuada de riesgo crediticio. Las políticas de riesgo y las estrategias de gestión de riesgos clave son elementos importantes para la creación de esta cultura. (p.66)

Según Guzmán .M (2010), define el riesgo crediticio corresponde a la pérdida asociada al evento de que la contraparte (a la que se le otorga un crédito) no cumpla con algunas de las condiciones establecidas. Por ejemplo, si un banco otorga un crédito de consumo, existe la posibilidad de que el cliente en cuestión entre en morosidad. En el caso de un inversionista que adquiere un bono corporativo, el riesgo está en que existe la posibilidad de que el emisor no pueda pagar todos los flujos de caja prometidos. Es decir el riesgo crediticio es asumido por particulares, empresas e instituciones financieras. (p.9)

Por otro lado Saavedra, M. (2010), define el riesgo de crédito es la probabilidad de que a su vencimiento, una entidad no haga frente. En parte o en su totalidad, a su obligación de devolver una deuda o rendimiento, acordado sobre un instrumento financiero, debido a quiebra, iliquidez o alguna otra razón. (p.297)

En cuanto a la Resolución S.B.S. N° 3780 (2011), define como “la posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance” (Art.1).

2.3.2.1. Elementos del riesgo de crédito

El riesgo de crédito puede analizarse en tres dimensiones básicas:

Para Saavedra, M. (2010), el Riesgo de incumplimiento: es la probabilidad de que se presente el no cumplimiento de una obligación de pago, el rompimiento de un acuerdo en el contrato de crédito o el incumplimiento económico. A este aspecto, generalmente las autoridades establecen plazos de gracia antes de declarar el incumplimiento de pago. (p.298)

Para Saavedra, M. (2010), la Exposición: la incertidumbre respecto a los montos futuros en riesgo. El crédito debe amortizarse de acuerdo con fechas establecidas de pago y de esta manera será posible conocer anticipadamente el saldo remanente a una fecha determinada; sin embargo, no todos los créditos cuentan con esta características de gran importancia para conocer el monto en riesgo. Tal es el caso de los créditos otorgados a través de tarjetas de crédito, líneas revolventes para capital de trabajo, líneas de crédito de sobregiro, etc., ya que los saldos en estas modalidades de crédito se modifican según la necesidad del cliente, los desembolsos se otorgan sin fecha fija contractual y no se conoce con exactitud el plazo de liquidación por ello se dificultad la estimación de los montos en riesgo.

Por ultimo Saavedra, M. (2010), la Recuperación: se origina por la existencia de un incumplimiento. No se puede predecir puesto que depende del tipo de garantía que se haya recibido y de su situación al momento del incumplimiento. La existencia de una garantía minimiza el riesgo de crédito siempre y cuando sea de fácil y rápida realización a un valor que cubra el monto adeudado. El caso de los avales, también existen incertidumbre, ya que no solo se trata de una transferencia de riesgo en caso del incumplimiento del avalado, sino que podría suceder que el aval incumpliera al mismo tiempo y se tuviera entonces una probabilidad conjunta de incumplimiento. (p.298)

2.3.2.2. Modelos de medición del riesgo de crédito

Además Saavedra, M. (2010), que “el sistema de medición de riesgo de crédito tiene por objeto identificar los determinantes del riesgo de crédito de las carteras de cada institución, con el propósito de prevenir pérdidas potenciales en las que podría incurrir”.

Por ello en este tipo de análisis es importante considerar los criterios de calificación de las carteras crediticias de la institución, la estructura y composición de los portafolios crediticios, el impacto de las variables macroeconómicas y sectoriales en los portafolios y las características históricas de las carteras de cada institución. Existen múltiples modelos de valuación del riesgo de crédito. (p.299)

A continuación se explicaran los dos tipos de modelos que miden el riesgo de crédito (tradicional y de enfoque moderno).

a. Modelo tradicional

El modelo tradicional más conocido es el de las cinco “C” del crédito, también llamado modelo experto, en el cual la decisión se deja en manos de un analista de crédito (experto), que analiza los cinco factores claves. Implícitamente, la experiencia de dicha persona, su juicio subjetivo y la evaluación de dichos factores constituyen los elementos determinantes a la hora de otorgar o no el crédito.

Actualidad Empresarial (2004), define que se debe medir la calidad del crédito, a través de sistemas de puntaje de crédito, ahora se utiliza el método estadístico de análisis discriminante múltiple, que es similar al análisis de regresión múltiple o del sistema de las 5 “C” la cual se relaciona con la evaluación de las 5 áreas que determinan la dignidad de crédito de un cliente:

- a) **Carácter**, probabilidad de que los clientes traten de honrar sus obligaciones, implica una promesa de pago, donde el factor moral es el más importante.

- b) **Capacidad**, la habilidad del cliente para pagar sus cuentas, se mide por sus records anteriores de los clientes, por sus métodos de negocio, por la observación física de su planta y almacenes.

- c) Capital, es la condición financiera de cada empresa, a través del análisis de sus estados financieros y de sus razones de riesgo.
- d) Colateral, son los activos que los clientes pueden ofrecer como garantía para obtener el crédito.
- e) Condiciones, son las tendencias económicas y desarrollos de ciertas regiones que pudieran afectar a los clientes para satisfacer sus obligaciones. (Pp.773-774)

b. Modelos de Enfoque Moderno

En la década de los ochenta la metodología estadística más utilizada para llevar a cabo el análisis de información financiera fue el análisis discriminante. En 1981, por primera vez Altman plantea la utilidad de este tipo de análisis.

Estos modelos son más sofisticados e incluyen un mayor número de variables en su cálculo.

Tabla 1

Modelos de medición del riesgo de crédito

Modelos Tradicionales	Modelos Modernos
Sistemas expertos (Galicia, 2003)	Modelo KMV
Sistemas de calificación	Modelo de valuación de Merton**
	Modelo Credimetrics de J. P. Morgan (1997b)
	Modelo Credit Risk + (Morgan, 1997a)
	Modelo de retorno sobre capital ajustado al riesgo (Falkenstein, 1997)
	Modelo CyRCE***

Fuente: elaboración Saavedra.

2.3.2.3. Elementos de un modelo de evaluación.

“Los componentes esenciales de un modelo son precisamente aquellos que describen el riesgo de crédito per se; sin embargo, el análisis del riesgo de crédito debe considerar dos tipos de riesgo: el individual y el de portafolio”.

El objetivo del análisis del riesgo de crédito de un portafolio es identificar la concentración existente en la cartera crediticia, ya sea por actividad o por región geográfica, mediante las correlaciones entre los acreditados que conforman la cartera .con esta información las instituciones trataran de diversificar su cartera, a fin de minimizar el riesgo. (Saavedra, 2009 p.300).

- a) El Riesgo de Crédito Individual (también denominada Riesgo Solvencia): Exposiciones importantes con un solo deudor.

- b) El Riesgo de Cartera (Riesgo de Portafolio): riesgo inherente a la composición global de la cartera de préstamos derivado de aspectos como: concentración de los mismo en un determinado sector.

2.3.3. Gestión de Riesgo de Crédito

Según la Resolución S.B.S. N° 13278 (2009), es el proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables, establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio, y alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia. (SBS.2011, p.2)

2.3.3.1. Ambiente interno

Está compuesto por el comité de riesgos de crédito quien tiene la función de proponer los objetivos, lineamientos, políticas y

procedimientos para la gestión de riesgo de crédito. También está compuesta por la unidad de riesgos de crédito que desempeñan la función de proponer políticas, límites, modelos para identificar, medir, tratar, controlar y reportar el riesgo de crédito. (Resolución S.B.S. N° 3780, 2011 p.6)

2.3.3.2. Políticas de créditos

Manuales de políticas y procedimientos

Resolución S.B.S. N° 3780 (2011), señala que las empresas deberán contar con Manuales de políticas y procedimientos respecto a la realización de operaciones afectas a riesgo de crédito. Dichas políticas deberán establecer niveles de apetito y tolerancia al riesgo de crédito en los diferentes segmentos de mercado en los que la empresa participa. Los niveles de apetito y tolerancia al riesgo deberán materializarse en indicadores cuantificables y ser sujetos de revisión en función de los resultados y de los cambios en el entorno del riesgo.

Adicionalmente, las políticas y procedimientos crediticios deberán incorporar los siguientes aspectos:

- a. Procedimientos a seguir para la evaluación, otorgamiento, seguimiento, control y recuperación de exposiciones afectas a riesgo de crédito.
- b. Los niveles de autonomía para la aprobación, modificación, renovación y refinanciación de las exposiciones afectas a riesgo de crédito.
- c. Las metodologías para la asignación de las clasificaciones internas de riesgo de la contraparte y de la exposición (rating, scoring, entre otras), en caso corresponda.

- d. Los criterios bajo los cuales se requerirá garantías reales o personales para el otorgamiento de una facilidad crediticia, así como los procedimientos para la constitución, valorización, monitoreo, administración y ejecución de las garantías.
- e. Medidas para la administración del riesgo país, del riesgo cambiario crediticio y del riesgo de sobreendeudamiento minorista.
- f. Procedimientos para gestionar activos riesgosos, que incluya su pronta identificación, monitoreo y recuperación de estos activos así como la constitución de provisiones adicionales.
- g. El proceso de aprobación de las excepciones a las políticas crediticias y su reporte periódico a instancias superiores.

2.3.3.3. Evaluación del Riesgo de Crédito

Proceso de aprobación

El proceso de aprobación incluye el conjunto de criterios y procedimientos establecidos por la empresa para decidir si acepta o no el riesgo de crédito de una contraparte o de una operación afecta a riesgo de crédito. En este proceso se deberán analizar los principales factores de riesgo, debiendo considerarse las variaciones de tasas de interés y de tipos de cambio, así como la capacidad de pago de la contraparte como fuente primaria de cumplimiento de sus obligaciones crediticias. Dicha capacidad de pago deberá encontrarse adecuadamente sustentada en los expedientes correspondientes.

En este sentido, las empresas deberán contar con metodologías de evaluación crediticia que permitan la cuantificación del riesgo de crédito de sus deudores y contrapartes a fin de determinar si cumplen con los niveles de apetito y tolerancia al riesgo fijados.

En lo que respecta a créditos a la microempresa y pequeña empresa, considerando la naturaleza de los clientes que los

solicitan, la empresa deberá asegurarse de utilizar tecnologías intensivas en contacto personal entre la empresa y el potencial prestatario, que permitan, entre otros aspectos, generar información sobre el flujo de ingresos y egresos de la familia y empresa familiar y sobre el entorno social y económico del mismo, con el fin de evaluar la capacidad y voluntad de pago del cliente potencial.

2.3.4. Factores que determinan el Riesgo de Crédito

2.3.4.1. Factores Internos

Dependen directamente de la administración propia y o capacidad de los ejecutivos de cada empresa. Frecuentemente, este riesgo se mide por las pérdidas netas de créditos entre los factores. Entre los factores internos podemos mencionar:

- a. Volumen de crédito: a mayor volumen de créditos, mayores serán las pérdidas por los mismos
- b. Políticas de créditos: cuanto más agresivo es la política crediticia, mayor es el riesgo crediticio
- c. Mezcla de créditos: cuanto más concentración crediticia existe por empresas o sectores, mayor es el riesgo que se está asumiendo, por ello la SIBEF (Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras) ha determinado que solamente el 20% del patrimonio de una institución financiera puede prestarse a un grupo económico o persona natural o jurídica, con el fin de precautelar la salud de los bancos y entidades financieras.
- d. Concentración: geográfica, económica, por número de deudores, por grupos económicos y por grupo accionario: por ello no hay duda que cualquier tipo de concentración de cartera aumenta el riesgo de una institución financiera. (CrediRiesgo, 2010 párr.3)

2.3.4.2. Factores Externos

Estos factores son como inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, etc. aquí aparecen como importante el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que comprometan la capacidad de pago de los prestatarios y frecuentemente este riesgo se mide por las pérdidas netas de créditos entre los factores. (CrediRiesgo, 2010 párr.4)

2.3.5. Rentabilidad

Apaza, M. (2006), manifiesta que para determinar dicha rentabilidad, será necesario conocer las políticas crediticias y el riesgo financiero que viene asumiendo la financiera, es decir el valor invertido y el tiempo durante el cual se ha hecho o mantenido la inversión y esto implica determinar también los principales factores socioeconómicos que han influido en las variaciones de la rentabilidad y que han motivado a que la entidad esté ocasionando de manera sostenida pérdidas en sus ingresos.

Zamora, A. (2008), manifiesta que el concepto de rentabilidad ha cambiado con el tiempo y ha sido usado de distintas formas, siendo éste uno de los indicadores más relevantes para medir el éxito de un sector, subsector o incluso un negocio, ya que una rentabilidad sostenida con una política de dividendos, conlleva al fortalecimiento de las unidades económicas. Las utilidades reinvertidas adecuadamente significan expansión en capacidad instalada, actualización de la tecnología existente, nuevos esfuerzos en la búsqueda de mercados, o una mezcla de todos estos puntos.

Córdoba, M. (2012). Señala que la rentabilidad es una relación porcentual que nos indica cuánto se obtiene a través del tiempo por cada unidad de recurso invertido. También podemos decir que, que la rentabilidad es el cambio en el valor de un activo, más cualquier

distribución en efectivo, expresado como un porcentaje del valor inicial. (P.15)

2.3.5.1. Importancia de la rentabilidad

Según, Gitman, Lawrence, J. (1992). La importancia de ésta medida radica en que para que una empresa sobreviva es necesario producir utilidades. Por lo tanto, la Rentabilidad está directamente relacionada con el riesgo, si una empresa quiere aumentar su rentabilidad debe también aumentar el riesgo y al contrario, si quiere disminuir el riesgo, debe disminuir la rentabilidad...”

Para, Sánchez J. (2002). La importancia de analizar la rentabilidad está situada porque, aun partiendo de la multiplicidad de objetivos que la empresa enfrenta, basados algunos en la rentabilidad o beneficio, otros en el crecimiento, la estabilidad e incluso en el servicio a la colectividad, en todo el análisis empresarial el centro de discusión se suele situar en la polaridad entre rentabilidad y solvencia como variables de toda actividad económica. (p.2)

Amat O. (2002). Dice que el estudio de la rentabilidad permite relacionar lo que se genera a través de la cuenta de pérdidas y ganancias con lo que se precisa, de activos y capitales propios, por ejemplo, para poder desarrollar la actividad empresarial.

2.3.5.2. Margen Financiero Bruto

Muestra el margen obtenido en la labor de intermediación financiera, es decir, en aquella que en estricto sentido tiene que ver con el objeto social, mediante la realización de operaciones activas y pasivas. Cuanto mayor sea el índice, tanto más lo será el margen bruto obtenido por cada peso de ingreso financiero. Aunque esto no significa que la entidad sea más eficiente, para esto se deben tener

en cuenta otras razones como calidad de cartera, nivel de gastos administrativos, entre otros.

Según Glosario SBS (2015), define como “la diferencia entre los ingresos financieros y los gastos financieros.” p.8

2.3.5.3. Ingresos Financieros

“Incluye las siguientes cuentas: Intereses por Disponible, Intereses y Comisiones por Fondos Interbancarios, Intereses por Inversiones, Intereses y Comisiones por Créditos, el saldo positivo de la diferencia entre ingresos y gastos por diferencia en cambio, y otros ingresos financieros”(Glosario SBS,2015 p.7).

2.3.5.4. Gastos Financieros

Incluye las siguientes cuentas: Intereses por Depósitos con el Público, Intereses por Fondos Interbancarios, Intereses por Depósitos de Empresas del Sistema Financiero y Organismos Financieros Internacionales, Intereses por Adeudos y Obligaciones Financieras, Intereses por Valores, Títulos y Obligaciones en Circulación, Comisiones y otros cargos por obligaciones financieras, el saldo negativo de la diferencia entre ingresos y gastos por diferencia en cambio y las cargas financieras diversas (Glosario SBS ,2015 p.7).

2.3.5.5. Gastos por Servicios Financieros

“Incluye los gastos por cuentas por pagar, gastos por créditos indirectos, gastos por fideicomisos y comisiones de confianza, y gastos diversos” (Glosario SBS ,2015 p.7)

2.3.5.6. Gastos de Administración

“Comprenden los gastos de personal, de directorio, por servicios recibidos de terceros, impuestos y contribuciones y gastos diversos de gestión incurridos, que se registran sobre una base acumulativa” (Glosario SBS ,2015 p.7)

2.3.5.7. Provisiones de la Cartera de Créditos

“Corresponde a las provisiones constituidas sobre los créditos directos. Es la cuenta que ajusta el valor de la cartera de créditos en función de la clasificación de riesgo del deudor, el tipo de crédito y las garantías que lo respaldan” (Glosario SBS, 2015 p.10).

2.3.5.8. La utilidad neta

Antezana, J. (2009), define como uno de los conceptos más importantes en contabilidad. Se calcula como la diferencia entre el ingreso realizado en un periodo y los gastos que se asocian directamente con ese ingreso o que, por alguna otra razón, se deben reconocer como incurridos dentro del periodo.

El cálculo típico de la utilidad neta se hace en un estado de resultados, el cual empieza por los ingresos a los que se les restan las diversas clasificaciones de gastos, por lo general el costo de la mercancía vendida, después los gastos de venta y de administración y, finalmente, los otros gastos que se deben cubrir con los ingresos de ese periodo. Deben cubrirse todos los gastos se ha de haber una utilidad neta. Así, ya sea que las disminuciones de activos logren generar ingresos y, por tanto, se traten como gastos, o no tengan éxito y se consideren como "pérdidas", los ingresos del periodo deben superarlos en monto total. De lo contrario, se mostrará una pérdida neta, en vez de una utilidad neta como el resultado de las operaciones por ese periodo contable.

2.3.5.9. Calidad de Activos

Créditos Atrasados (criterio SBS) / Créditos Directos (%)

Porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial. El criterio de la SBS para considerar un crédito en situación de vencido, depende del número de días de atraso según el tipo de crédito: para los créditos corporativos, a grandes y a medianas empresas cuando el atraso supera los 15 días; para los créditos a pequeñas y microempresas los 30 días; y para los créditos hipotecarios y de consumo, a los 30 días de atraso se considera la cuota como vencida y a los 90 días de atraso el saldo total.

Créditos Atrasados con más de 90 días de atraso / Créditos Directos (%)

Porcentaje de los créditos directos con más de 90 días de incumplimiento en el pago. Ratio de morosidad acorde con estándares internacionales.

Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%)

Porcentaje de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados.

Créditos Atrasados MN (criterio SBS) / Créditos Directos MN (%)

Porcentaje de los créditos directos en moneda nacional que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial, según el criterio de la SBS.

Créditos Atrasados ME (criterio SBS) / Créditos Directos ME (%)

Porcentaje de los créditos directos en moneda extranjera que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial, según el criterio de la SBS.

Créditos de alto riesgo / Créditos directos (%)

Porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de refinanciado, reestructurado, vencido o en cobranza judicial.

Provisiones / Créditos Atrasados (%)

Porcentaje de los créditos directos en situación de vencido o en cobranza judicial que se encuentran cubiertos por provisiones. (Glosario SBS ,2015 pp.11-12).

2.3.5.10. Importancia de la Calidad de Cartera

Las instituciones financieras se dedican a captar dinero de los ahorradores y/o inversionistas y a colocar estos recursos bajo diversas modalidades de crédito ofreciéndolos a personas o empresas que ven la necesidad de liquidez. Estas colocaciones constituyen la cartera de crédito y su rentabilidad radica en la tasa de intermediación que es la diferencia entre la tasa de captación y la de colocación. Dado lo anterior para una entidad es de suma importancia el volumen y la calidad de la cartera, es decir, el resultado oportuno del cumplimiento por parte de los deudores con sus obligaciones, ya que esta determina la rentabilidad reflejada en los estados financieros. Una cartera a la cual se le realiza provisión, que es un porcentaje que se aplica a la cartera de acuerdo a los días de incumplimiento, no se ve reflejado como ingresos y adicionalmente si se recupera se ve reflejada como otros ingresos, lo cual no es bueno en los resultados financieros periódicos de la empresa. Para las empresas es de gran importancia el conocimiento de sus clientes, ya que incide directamente sobre el volumen y calidad de la cartera, el manejo de las provisiones o reservas de deudas malas. La calidad de la cartera repercute en la evaluación del proceso de otorgamiento de crédito y las políticas definidas al interior de la empresa. (Gómez et al., 2011, p.31)

2.1. Definición de la terminología

Agencias Calificadoras de Riesgo: Empresa especializada que califica los títulos de deuda en el mercado teniendo en cuenta la capacidad y voluntad de pago. La calificación determina dos grados: de inversión o especulativo. El grado de inversión significa que los títulos a los cuales se aplica no representan un gran riesgo de incumplimiento en sus obligaciones, mientras que el grado de especulación indica que se presentan factores de riesgo que pueden llevar al incumplimiento en el pago. (BCRP, 2011 p.4)

Caja municipal de ahorro y crédito: Institución financiera municipal, autorizada a capta recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento, preferentemente a las pequeñas y micro empresas de su ciudad. Conforme el artículo 72° de la Ley N° 27972 o Ley Orgánica de Municipalidades (27 de mayo de 2003), las cajas municipales de ahorro y crédito no pueden concertar créditos con ninguna de las municipalidades del país. (BCRP, 2011 p.20)

Calificación de riesgo crediticio: Es el estudio económico-financiero de un sujeto emisor de valores que tiene por objeto analizar la solvencia económica del mismo. El análisis es realizado por las agencias de calificación y su resultado se sintetiza en una nota. (BCRP, 2011 p.21)

Cartera con problemas potenciales – CPP: Categoría de clasificación de la cartera de créditos en la que el deudor presenta una buena situación financiera y de rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses. En este tipo de cartera el flujo de caja es sumamente sensible a modificaciones de variables relevantes y tiende a debilitarse para afrontar los pagos. (BCRP, 2011 p.26)

Cartera deficiente: Categoría de clasificación de la cartera de créditos en la que el deudor presenta una situación financiera débil y un nivel de flujo de

caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas, pudiendo cubrir solamente estos últimos.

Cartera dudosa :Categoría de clasificación de la cartera de créditos en la que el deudor presenta un flujo de caja manifiestamente insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago del capital ni de los intereses; presenta una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento, y se encuentra obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada.

Cartera morosa: Comprende la cartera pesada más la cartera refinanciada y/o reestructurada.

Cartera Morosa Neta: La cartera morosa neta incluye los créditos vencidos, en cobranza judicial, refinanciados y reestructurados netos de provisiones.

Cartera normal: Categoría de clasificación de la cartera de créditos en la que el deudor presenta principalmente una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades.

Cartera pesada: Incluye, además de la cartera vencida y en litigio, documentos en cartera y créditos incobrables o de difícil recuperación. (BCRP, 2011 p.27)

Colocaciones: Préstamos realizados por una institución financiera. Comprende las cuentas que registran los préstamos por el dinero puesto a disposición de los clientes bajo distintas modalidades autorizadas, en función al giro especializado de cada entidad, provenientes de recursos propios, de los recibidos del público en depósito y de otras fuentes de financiamiento. (BCRP, 2011 p.36)

Crédito: Operación económica en la que existe una promesa de pago con algún bien, servicio o dinero en el futuro. La creación de crédito entraña la entrega de recursos de una unidad institucional (el acreedor o prestamista) a otra unidad (el deudor o prestatario). La unidad acreedora adquiere un derecho financiero y la unidad deudora incurre en la obligación de devolver los recursos. (BCRP, 2011 p.44)

Incidencia: Acontecimiento que sobreviene en el curso de un asunto o negocio y tiene con él alguna conexión. Diccionario REA (2014).

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS (Perú) :Institución autónoma con personería jurídica de derecho público, establecida con el objeto de proteger los intereses del público controlando en representación del Estado a las empresas bancarias, financieras, seguros, administradoras de fondos de pensiones, mutuales, cajas de ahorro, cajas rurales, almacenes generales de depósito, empresas de arrendamiento financiero y demás empresas autorizadas para operar en el sistema financiero con fondos del público. (BCRP, 2011 p.189)

CAPITULO III.
MARCO METODOLÓGICO

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y Diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

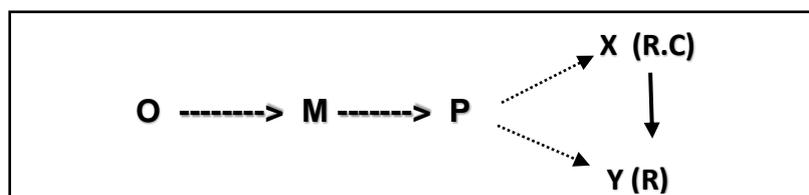
Esta investigación es de tipo Descriptiva – Explicativa.

Es descriptiva porque busca caracterizar un fenómeno o situación particular indicando sus rasgos más característicos o diferenciadores, mediante una descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

Es explicativa, porque este tipo de estudio busca el porqué de los hechos, estableciendo relaciones de causa- efecto. (Hernández, Fernández y Baptista, 2003, Párr.6).

3.1.2. Diseño de investigación

Se usó el diseño no experimental porque no se manipuló las variables lo que se hizo fue observar las situaciones tal como se ha dado en el contexto para después analizarlas. Por lo que se recolectó la información según las técnicas indicadas las que fueron procesadas, tabuladas, graficadas y analizadas para arribar a conclusiones preliminares que nos permitió aceptar o rechazar la hipótesis. El diseño es:



Dónde:

O: Observación

M: Muestra

P: Problema

R.C_x: Riesgo crediticio

R

γ:

Rentabilidad.

3.2. Población y Muestra

3.1.3. Población

La población estuvo conformada por 2 personas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito S.A.C Sucursal - Chiclayo que están directamente involucradas al estudio de nuestra investigación.

Tabla 2

Población

CARGO	CANTIDAD
Gerente Regional	1
Jefe de Créditos	1
Total	2

Fuente: CMAC – Piura S.A.C. Sucursal - Chiclayo .
Elaboración propia

Según Tamayo y Tamayo (1997), "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación" (p.114)

3.1.4. Muestra

Por ser la población muy reducida no se utilizó criterios estadísticos para calcular el tamaño de la muestra, por ello la muestra será igual que la población la cual está conformada por 2 personas.

Para Rodríguez (2005) "el tamaño de la muestra está relacionado con los objetivos del estudio y de las características de la población, además de los recursos y del tiempo que se dispone." p.84

3.1.4.1. Tipo de muestreo

El tipo de muestreo de esta investigación es no probabilístico, puesto que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas sino con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico, ni con base en formulas en probabilidad. (Gómez, 2006 p.111)

3.3. Hipótesis

Hi: Si determinamos la incidencia del riesgo crediticio, entonces mejoraremos la rentabilidad de la Caja Municipalidad Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo – 2015.

Ho: Si determinamos la incidencia del riesgo crediticio, entonces no mejoraremos la rentabilidad de la Caja Municipalidad Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo – 2015.

3.4. Variables

3.1.5. Variable independiente: Riesgo crediticio

Es la probabilidad de pérdida del más importante de los activos de una entidad financiera debido al incumplimiento del prestatario o de la contraparte en operaciones crediticias (directas, indirectas o derivadas), como lo son el impago parcial o total de las obligaciones previamente establecidas contractualmente. (Barrantes, et al., 2012, p.297).

3.1.6. Variable dependiente: Rentabilidad

Según Sánchez (2002), señala que la rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados. (Párr.1)

3.5. Operacionalización

Variables	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	ítem	Técnicas/ Instrumentos
<p>Variable Independiente</p> <p>RIESGO CREDITICIO</p>	<p>El riesgo crediticio es el riesgo de pérdidas por el incumplimiento de un cliente o contraparte de sus obligaciones financieras o contractuales con el Banco. Surge de las operaciones de préstamo directo del Banco y de las actividades de financiamiento, inversión y negociación donde las contrapartes se comprometen a cumplir con los reembolsos al Banco.</p>	Elementos del riesgo crediticio	Riesgo de incumplimiento	¿Qué factores Cree Ud. Que influyen en el riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura?	Entrevista/guía de entrevista
			Exposición	¿Cuáles son las principales causas por la que un crédito cae en mora?	
			Recuperación	¿Cuál es el porcentaje de morosidad que obtuvo la CMAC-Piura en el periodo 2015?	
		Medición del Riesgo Crediticio (Modelo Tradicional)	Carácter	¿Cree Ud. Que la morosidad ha influido en la rentabilidad de la CMAC- Piura?	
			Capacidad	¿Qué tipos de créditos son los que presentan mayor morosidad en la CMAC - Piura?	
			Colateral	¿Cuál es el factor que incide en la morosidad?	
			Condiciones del entorno	¿Cuáles son los procesos que se siguen para gestionar el riesgo crediticio?	
		Factores que influyen en el riesgo crediticio	Capital	¿Qué herramientas se utilizan para la medición del riesgo crediticio?	
			factores internos		
		Gestión de riesgo crediticio	factores externos		
Ambiente Interno					
	Políticas y procesos crediticios				

			Evaluación del Riesgo de Crédito	¿Cómo considera Ud. que el riesgo crediticio incidió en la rentabilidad de la CMAC-Piura?	
Variable Dependiente RENTABILIDAD	Es la capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado	Utilidad Neta	Ingresos -Gastos variables- Gastos fijos	¿Con que frecuencia analizan la situación económica financiera de la CMAC- Piura? ¿Con que finalidad realiza el análisis? ¿Cree Ud. que los índices de rentabilidad que obtuvo en el periodo 2015 CMAC – Piura fueron favorables?	Entrevista/guía de entrevista – Análisis documental / guía documental
			Calidad de cartera	Cartera atrasada	
		Provisiones		¿Con que frecuencia su área realiza la evaluación de riesgo crediticio en la rentabilidad de la CMAC-Piura?	
		Créditos Refinanciados y Reestructurados		¿Qué efectos tienen las provisiones en la rentabilidad de la CMAC?	
			Créditos Directos		

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Métodos

Este trabajo de investigación utilizó el método científico bajo un enfoque descriptivo, explicativo y analítico.

- a) **Descriptivo:** Se describió la situación problemática que está expuesta la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C. Sucursal Chiclayo con respecto a la incidencia del riesgo crediticio en cuanto a los créditos otorgados.
- b) **Explicativo:** Porque identificado el problema se procedió a explicar los principales factores que influyen en el riesgo crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C. Sucursal Chiclayo.
- c) **Analítico:** Para desarrollo de la investigación fue necesario analizar cada una de las variables para ver el efecto que tienen en la caja con el fin de cumplir los objetivos propuestos en nuestra investigación.

3.6.2. Técnicas

a) Entrevista

Se realizó una entrevista con preguntas previamente estructuradas al Gerente Regional y al Jefe de Crédito de la entidad financiera para que nos pueda proporcionar información acerca de la incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C. Sucursal Chiclayo.

En lo señalado anteriormente en “la entrevista hay interacción entre la persona que recolecta la investigación y el entrevistado ya se personal o telefónicamente”. (Lerma, 2009 p.100)

b) Análisis documental

Se analizó documentos proporcionados por la entidad financiera con el propósito de obtener datos válidos y confiables, sometiéndolos a un análisis horizontal y vertical así como también analizaremos sus índices de morosidad y rentabilidad de la caja.

De acuerdo al autor Caballero (2013) “el análisis documental es utilizado como instrumentos de recolección de datos de las fuentes documentales, fichas textuales y de resumen”. p.255

3.6.3. Instrumentos

Para nuestro trabajo de investigación se utilizó los siguientes instrumentos tales como:

a) Guía de entrevista

La guía se utilizó para anotar las diferentes interrogantes que se planteó al Gerente de Riesgos y al Jefe de Créditos.

“La guía de entrevista está constituido por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación” (Bernal. A, 2014 p. 250).

b) Guía de análisis de documentos

Nos permitió realizar el análisis al diagnóstico económico – financiero de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C. Sucursal Chiclayo, así como evaluar la rentabilidad y saber sobre sus índices de morosidad que ha tenido la caja durante el periodo 2015.

“Se presentan el producto del procesamiento de los datos, la valoración estadística y la generación empírica de éstos” (Caballero, R., 2013 p. 194).

3.6.4. Validación

Para validar la guía de entrevista se siguió el juicio de expertos, para la cual se requirió la ayuda de 03 expertos a quienes se les entregó la guía de entrevista, los cuales se revisaron y se hicieron las debidas observaciones. Dichas observaciones se aplicaron a los instrumentos, al término de estos nos permitió obtener datos reales y confiables para ser aplicados.

3.7. Procedimientos para la recolección de datos

Lo primero que se hizo fue observar la realidad de la empresa, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo -2015 objeto de estudio en el cual y de acuerdo a las primeras indagaciones podemos observar que tiene un alto índice de morosidad.

Luego se aplicó la técnica de la entrevista al Gerente Regional y al Jefe de Créditos ya que nos brindaron apoyo en nuestra investigación de la caja puesto que están directamente relacionado con el problema en estudio. Así mismo las entrevistas se llevaron a cabo solicitando con anticipación una cita, un espacio y un tiempo adecuado, para ello se llevaron preguntas abiertas debidamente formuladas y estructuradas, de fácil comprensión para los entrevistados y las cuales deben estar relacionadas con el problema de investigación.

Como siguiente paso se aplicó la técnica del análisis documental con el objetivo de recopilar la información necesaria para el desarrollo de la investigación, para ello se consultó a diferentes fuentes bibliográficas para tener conocimiento acerca del tema investigado.

3.8. Análisis Estadísticos e Interpretación de los datos.

Una vez recolectada la información de la entrevista fue analizada e interpretada con el fin de contrastar la hipótesis y darle validez y confiabilidad a nuestro trabajo de investigación en donde se ve reflejada en las respuestas de

nuestros entrevistados, la misma que se utilizó para elaborar los resultados y determinar las conclusiones correspondientes para analizar las situación de la CMAC Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo - 2015.

3.9. Principios éticos.

El presente trabajo de investigación será redactado teniendo en cuenta hechos reales sin tener que suponer ni especular aspectos relacionados con nuestro trabajo de investigación, así como teniendo información directa de la fuente y no ha sido copiado ni plagiado de otros trabajos de investigación excepto por haber tomado antecedentes (tesis) ya aprobadas y bases teóricos científicos de autores que han escrito acerca de nuestro problema objeto de investigación.

3.10. Criterios de rigor científico

Nuestro trabajo de investigación será desarrollado teniendo en cuenta el método científico, así como por la utilización de las técnicas de instrumentos de la recolección de datos y por tener como base el marco teórico que sustenta nuestra investigación en donde se incluyen tesis y artículos científicos que ya han sido aprobados y las bases teóricas científicas que sirven de soporte a nuestra investigación y que nos permite el estudio pormenorizado de cada una de las variables objeto de estudio.

CAPÍTULO IV.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados en tablas y gráficos

Los resultados encontrados a través de la entrevista realizada al Gerente Regional y al Jefe de créditos, de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C. – Sucursal Chiclayo, permiten manifestar el logro del **objetivo específico 1**: Identificar cuáles son los factores que influyen en el riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo – 2015, se ha logrado y los resultados se muestran en la respuesta a las preguntas siguientes:

1. ¿Qué factores Cree Ud. que influyen en el riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura en el año 2015?

Gerente: Dentro de los diversos factores identificados como los que han incidido de manera significativa en el riesgo crediticio de la CMAC en el año 2015, está el relacionado con el factor externo debido a las noticias sobre una posible presencia del fenómeno el niño.

Jefe de Créditos: Dentro de los factores que influyeron podemos mencionar las depreciaciones no previstas de la moneda y que generó un riesgo crediticio porque disminuimos nuestras colocaciones en el sector agrícola por miedo al incumplimiento de pago por efecto del fenómeno el niño.

2. ¿Cuáles son las principales causas por la que un crédito cae en mora?

Gerente: Las causas principales es que los asesores de finanzas (analistas), no realizan una adecuada evaluación crediticia al cliente, además podemos mencionar otra causa es el sobreendeudamiento de los clientes, lo que ocasiona que el crédito caiga en mora.

Jefe de Créditos: Definitivamente considero que el principal problema que afronta la empresa es el retraso en el retorno de las cobranzas de nuestros clientes, así como también que otra de las causas es que no se tiene implementada de manera adecuada el área de cobranzas y que serviría de mucho apoyo a la administración de la caja.

Interpretación:

Después del análisis y evaluación realizada hemos llegado a determinar factores internos del riesgo crediticio como: la inadecuada evaluación financiera y del entorno socioeconómico del negocio, y también en los factores externos como: la inflación, los desastres climatológicos y la información falsa de algunos clientes, otro factor fundamental que se analizó de acuerdo a las respuestas de los entrevistados es del otorgamiento de crédito a los clientes debido a que es difícil de conocer con detalle a quien le están otorgando el crédito lo que conlleva a conocer su calidad moral y su capacidad de pago, también se observa que a pesar de que conocen las herramientas para evaluar el crédito no aplican de manera correcta. Lo que en definitiva generó que el riesgo crediticio se incrementará

Objetivo específico 2: Determinar cómo influye el riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo - 2015, se ha logrado y los resultados se muestran en la respuesta a las preguntas siguientes:

3. ¿Qué herramientas se utilizan para la medición del riesgo crediticio?

Gerente: Como herramientas de medición podemos nombrar la forma de evaluación del crédito, las condiciones en que se otorga, su aprobación y desembolso. Por otro lado procuramos que los clientes cumplan con todos los requisitos, pero en muchas ocasiones se han vulnerado los procedimientos por parte del personal involucrado.

Jefe de Crédito: Las herramientas para medir el riesgo crediticio consiste en primer lugar se promociona el crédito con la evaluación económica y financiera del negocio, Luego esta data se traslada al sistema informático y de ahí a una hoja de trabajo que luego pasa para su verificación por parte del jefe de créditos dependiendo y finalmente se envía al administrador para su aprobación.

4. ¿Cuáles son los procesos que se siguen para gestionar el riesgo crediticio?

Gerente: Nosotros lo llamamos componentes de gestión de Riesgos, es el proceso que lo establece la SBS, entre ellos tenemos el Ambiente Interno, Establecimiento de Objetivos, Identificación de Riesgos, Evaluación de Riesgos, Tratamiento, Actividades de Control, Información Y Comunicación, Monitoreo, eso ya la establece la SBS como te decía, pero aplicamos ese proceso, todas las entidades lo realizan.

Jefe de Créditos: El proceso que se realiza, bueno para la gestión crediticia es la promoción, evaluación, desembolso y recuperación esto mayormente lo realiza los especialistas encargados en el área de riesgo crediticio, también aplicamos mucho las normas establecidas por la SBS.

Interpretación

Observamos que el riesgo crediticio siempre está presente en el momento del otorgamiento de un crédito, a veces esos créditos no es recuperado, lo cual deberá provisionarse y por ende castigarse lo que conlleva a que la caja se vea afectada en su rentabilidad prevista.

El objetivo específico 3: Analizar el Diagnóstico Económico – Financiero de la CMAC Piura S.A.C. – Sucursal Chiclayo, se muestran en las respuestas a las preguntas siguientes:

5. **¿Con qué frecuencia analizan la situación económica financiera de la CMAC- Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo? ¿Con que finalidad realiza el análisis?**

Gerente: Normalmente se puede hacer mensual, trimestral, porque la idea es ver mes a mes como se están cumpliendo con las metas trazadas de las colocaciones, los ahorros, los créditos porque ese es nuestro negocio nuestro, debido a eso lo monitoreamos mensualmente.

Jefe de Créditos: CMAC - Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo analiza los estados financieros de manera mensual para ver como la caja está en sus índices de morosidad, rentabilidad y así vamos mejorando nuestros puntos más débiles, pero esto lo realizan directamente de la misma central que está ubicada en Piura.

Interpretación

Nuestros entrevistados coincidieron en mencionar que cuando la caja elabora sus flujos de cajas anuales, consideran los créditos otorgados con sus correspondientes intereses lo que les va a permitir programar sus inversiones. Pero cuando, uno de estos créditos otorgados entra en morosidad, posteriormente en insolvencia, la caja no puede no puede cumplir estas inversiones lo que en definitiva afecta su situación económica y financiera.

Objetivo específico 4: Analizar la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo – 2015, se ha logrado y los resultados se muestran en la respuesta a las preguntas siguientes:

6. **¿Cuál es el porcentaje de morosidad que obtuvo la CMAC-Piura en el periodo 2015?**

Gerente: El porcentaje de la morosidad fue 2.27% para el año 2015.

Jefe de Crédito: En la caja no manejamos el índice de morosidad exacto, pero hay un área de presupuesto y planificación en Piura.

7. ¿Qué tipos de créditos son los que presentan mayor morosidad en la CMAC - Piura?

Gerente: Podría decirte que los créditos que presentan mayor morosidad están las Pymes porque gran parte son negocios que no planifican adecuadamente sus ingresos.

Jefe de Crédito: Los créditos con mayor morosidad son los agropecuarios y las Pymes.

8. ¿Cuáles deberían ser las acciones correctivas a tomar considerando que la morosidad es un riesgo existente?

Gerente: Debemos reconocer la existencia de la morosidad e identificar la brecha que existe entre un crédito otorgado, su recuperación, y la insolvencia que este pudiera generar, asimismo considero que se deberían flexibilizar las condiciones crediticias. No está demás fortalecer nuestras relaciones con las centrales de riesgo, llámese SENTINEL, INFOCOR - EQUIFAX, CERTICON y SBS, ya que nos permitiría disminuir los riesgos crediticios.

Jefe de Créditos: Empezaremos hacer más estrictos en el cumplimiento de las políticas de crédito, realizar buenas evaluaciones crediticias con la finalidad de minimizar el riesgo de crédito

9. ¿Cómo se analiza la capacidad de pago de los clientes?

Gerente: Nosotros analizamos la capacidad que tiene en cuanto a un análisis económico, que tiene cliente, involucramos todos los aspectos para efectuar las variables esenciales, con la finalidad de establecer la solvencia,

y la capacidad que tienen los clientes para cumplir con sus obligaciones crediticias, mediante información suficiente y confiable que nos brindan ellos así mismo nuestra investigación hacia el cliente.

Jefe de Créditos: En primer lugar se les hace una evaluación de los aspectos económicos y financieros y de manera adicional se hace una evaluación de los gastos familiares en caso de personas y en el caso de las microempresas que son negocios familiares, se hace un análisis del presupuesto familiar y de esta manera se determina la capacidad de pago de los

10. ¿Cuáles considera que han sido las principales dificultades que han tenido para el otorgamiento de dichos créditos?

Gerente: No se puede determinar con precisión las dificultades debidas a las siguientes variables, 1.-Carácter, 2.-Capacidad, 3.-Capital, 4.-Colateral 5.-Condiciones.

Jefe de créditos: La principal dificultad se encuentra relacionada con las referencias personales del cliente, ya que es muy importante conocer en detalle a quién le estamos otorgando el crédito, lo que conlleva a conocer su calidad moral y su capacidad de pago y de ser posible, la calidad moral de los garante.

11. ¿Qué tipo de garantías exigen en la colocación de los créditos?

Gerente: La caja tiene las garantías clasificadas en dos grandes rubros: En primer lugar las garantías blandas o no inscribibles y en segundo lugar las garantías reales o inscribibles. La diferencia radica en que la segunda requiere de un contrato con una mini escritura, con una hipoteca o con una garantía mobiliaria si la prenda es una unidad vehicular.

Jefe de Créditos: La principal garantía que pedimos para que le inspire

confianza, en el momento de otorga un crédito deben contar casa propia, porque no podemos arriesgarnos a dar créditos sin que den garantías, debido a que tendríamos riesgos de incumplimiento de no pago.

Interpretación:

Nuestros tres entrevistados coinciden en señalar que la morosidad de la CMAC Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo - 2015 ha ido incrementando de manera sostenida en razón de que no se han evaluado debidamente los riesgos crediticios ni tampoco se observa un mayor dinamismo en la recuperación de la cobranza por parte del área de recuperaciones.

Para el objetivo específico 5: Evaluar la rentabilidad que viene obteniendo la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Chiclayo - 2015, se ha logrado y los resultados se muestran en la respuesta a las preguntas siguientes:

12. ¿Cree Ud. que los índices de rentabilidad que obtuvo en el periodo 2015 CMAC – Piura fueron favorables?

Gerente: Fueron favorables porque obtuvimos un 13.18% que nos permitió sobrepasar la meta esperada habíamos tenido, no fue tanto el porcentaje pero fue favorable.

Jefe de Créditos: La CMAC-Piura si tuvo índices de rentabilidad favorables en el 2015.

13. ¿Cómo incide el riesgo crediticio en la rentabilidad?

Gerente: Incide debido al incumplimiento de pago de algunos clientes, a la morosidad que se tiene por los créditos otorgados.

Jefe de Créditos: Consideramos importante que se debe analizar de manera permanente el nivel de endeudamiento la capacidad crediticia de nuestros

clientes y sobre todo el desarrollo que tienen con sus créditos, es decir, considerar en el análisis una serie de herramientas de monitoreo y que nos permitan identificar señales preocupantes de riesgos. En tal sentido si podría afirmar que la rentabilidad de la empresa se ha visto afectada el riesgo crediticio.

14. ¿Qué efectos tienen las provisiones en la rentabilidad de la CMAC?

Gerente: Los efectos están en que una provisión es como una pérdida que va a disminuir la rentabilidad.

Jefe de Riesgos: Cuando hay aumento de provisiones, si tienen efectos en la rentabilidad debido a que esto ayuda a la disminución por pérdidas esperadas originadas por la exposición crediticia.

15. ¿Con que frecuencia su área realiza la evaluación de riesgo crediticio en la rentabilidad de la CMAC-Piura?

Gerente: Tengo como una de mis principales responsabilidades, el elaborar mensualmente los informes con los debidos reportes de los riesgos crediticios y que son dirigidos a los funcionarios tanto de la oficina de Chiclayo como de Piura. Cabe precisar que dichos informes también se derivan en forma mensual a la SBS, e inclusive en forma quincenal, conjuntamente con los informes de las provisiones realizadas.

Jefe de créditos: Bueno la unidad de riesgos realiza de manera mensual informes de riesgos crediticos que es enviado a la central de Piura.

Interpretación:

Otro de los resultados obtenidos de las entrevistas observamos que al evaluar el riesgo crediticio implica hacer una evaluación integral de los índices de rentabilidad tales como: Utilidad Operativa y la Utilidad Neta, que en gran medida nos permiten comparar el riesgo crediticio con la rentabilidad obtenida.

Asimismo nuestra investigación, recopiló información brindada por el Área de Riesgos de la CMAC- Piura quien nos permitió realizar el análisis documental, analizando la información obtenida través de cuadros de cálculos en su diagnóstico económico - financiero, su morosidad y sus indicadores de rentabilidad.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, CMAC Piura, es una entidad financiera dedicada a operaciones múltiples, creada para fomentar el desarrollo de la pequeña y de la mediana empresa, teniendo como principales zonas de influencia, la costa y selva norte del país.

Actualmente, la Caja se mantiene a diciembre del 2015 en el segundo lugar en términos de colocaciones y de captaciones, dentro del sistema de Cajas Municipales, 13.95% de colocaciones brutas y 16.45% de depósitos.

La Caja tiene como accionista mayoritario a la Municipalidad Provincial de Piura, que posee 97.66% de su capital social y destaca la reciente incorporación del FOCMAC como propietario del 2.34% del accionariado, a través de la suscripción de acciones preferentes en diciembre del 2015.

A continuación presentamos el diagnóstico económico y financiero de la caja por los ejercicios 2014 y 2015.

Tabla 3
Diagnóstico Económico Financiero - Agencia Chiclayo

Decisiones Financieras	Diagnóstico Económico - Financiero	Agencia Chiclayo			
	Años de operatividad	2014	Part %	2015	Part %
Gestión Crediticia	Colocaciones Brutas (Miles S/.)	72,260.69	100	84,404.75	100
	Prendario	2,653.33	3.7	2,817.74	3.3
	Grande Empresa	-	0	-	0
	Mediana Empresa	29,619.03	41.0	38,407.29	45.5
	Pequeña Empresa	27,875.33	38.6	33,307.89	39.5
	Micro Empresa	10,318.35	14.3	7,905.10	9.4
	Personales	1,794.65	2.5	1,931.73	2.3
	Hipotecario	-	0	35.00	0
	TEA Activa ponderada %	22.72	100	20.66	100
	Prendario	79.59	12.9	79.59	12.9
	Grande Empresa	0	0	0	
	Mediana Empresa	14.05	25.3	13.7	30.2
	Pequeña Empresa	21.49	36.5	19.73	37.7
Micro Empresa	35.44	22.3	35.64	16.2	
Personales	27.79	3.0	27.87	3.1	
Hipotecario	0	0	20.1	0	
	Ingreso Financiero Miles S/.)	3473.72	100	3886.75	100
	TEA Activa real %	20.08		19.89	
	Depósitos (Miles S/.)	165583.15		167027.1	
	Depósitos /Colocaciones	2.29		1.98	
	TEA Pasiva ponderada %	4.12		3.63	
Gestión de Depósitos	Gasto Financiero Propio (Miles S/.)	1696.47	48.8	1508.67	38.8
	Depósitos transferidos a agencias deficit (Miles S/.)	-80752.72		-	
				69592.29	
	Ingreso Financiero por superávit de fondos (Miles S/.)	778.95		589.28	
	Gasto Financiero Neto (Miles S/.)	917.52	73.6	919.39	23.7
	TEA Pasiva real%	4.4		3.83	
Rentabilidad	Margen Financiero Bruto (Miles S/.)	2556.2		2967.36	76.3
	Margen Financiero Bruto %	15.14		14.94	
	Cartera Atrasada por producto %				
	Prendario	1.198		1.32	
	Grande Empresa				
	Mediana Empresa	2.16		0.5	
	Pequeña Empresa	3.88		3.42	

	Micro Empresa	2.6		3.1	
Calidad Crediticia	Personales	4.26		3.2	
	Hipotecario				
	Cartera Atrasada (Miles S/.)	2116.41		1675.98	
	Indicador de Cartera Atrasada %	2.93		1.99	
	Provisión de Cartera Bruta (Miles S/.)	37.33	1.1	254.83	6.6
	Ingreso por recup de cartera castig (Miles S/.)	237.2	6.8	109.33	2.8
	Provisión de Cartera Neta (Miles S/.)	-199.88	-5.8	145.5	3.7
Rentabilidad	Margen Financiero Neto (Miles S/.)	2518.87	72.5	2712.53	69.8
	Margen Financiero Neto %	14.91		13.59	
	Gasto de Personal Propio (Miles S/.)	625.83	18	684.87	17.6
	Gasto de Bienes y Servicios Propio (Miles S/.)	388.1	11.2	427.8	11
Gestión de Gastos Operativos	Gasto Administrativo Propio (Miles S/.)	1013.93	29.2	1112.67	28.6
	Ingreso por G.Person transf a agenc deficit (Miles S/.)	109.24		104.35	
	Ingreso por G.Bien y Serv transf a agenc deficit (Miles S/.)	134.78		123.03	
	Ingreso por G.Admin tranf a agenc deficit (Miles S/.)	244.02		227.38	
	Gasto Personal Directo (Miles S/.)	516.59	14.9	580.52	14.9
	Gasto Bienes y Servicios Directo (Miles S/.)	253.53	7.3	304.77	7.8
	Gasto Administrativo Directo (Miles S/.)	770.12	22.2	885.29	22.8
	Gasto Administrativo Indirecto (Miles S/.)	341.22	9.8	457.97	11.8
	Gasto Administrativo Total (Miles S/.)	1111.34	32	1343.26	34.6
	Gasto Administrativo %	6.33		6.5	
	Número de colaboradores	53		52	
	Número de asesores de finanzas	23		24	
	Número de asistentes de operaciones	19		19	
	Colocaciones por colaborador (Miles S/.)	1363.41		1263.41	
	Número de clientes	27526		31914	
Rentabilidad	Utilidad Operativa Neta (Miles S/.)	2001.03	57.6	1747.39	45.0
	Impuesto a la Renta	560.29			
	Utilidad Neta (Miles S/.)	1440.74	41.5	1113.76	28.7
	Utilidad neta de la Agencia (Miles S/.)	1440.74		1113.76	

Fuente: CMAC – Piura S.A.C. Sucursal - Chiclayo
Elaboración: Propia

Tabla 4: Diagnóstico Económico - Financiero Agencia Chiclayo
Análisis Vertical – Horizontal (2015-2014)

Decisiones Financieras	Diagnóstico Económico - Financiero	Agencia Chiclayo			
	Años de operatividad	2014	%	2015	
Gestión Crediticia	Colocaciones Brutas(Miles S/.)	72,260.69	17	84,404.75	
	Prendario	2,653.33	6	2,817.74	
	Grande Empresa	-		-	
	Mediana Empresa	29,619.03	30	38,407.29	
	Pequeña Empresa	27,875.33	19	33,307.89	
	Micro Empresa	10,318.35	-23	7,905.10	
	Personales	1,794.65	8	1,931.73	
	Hipotecario	-		35.00	
	TEA Activa ponderada %	22.72	-9	20.66	
	Prendario	79.59	0	79.59	
	Grande Empresa	0		0	
	Mediana Empresa	14.05	-2.5	13.7	
	Pequeña Empresa	21.49	-8.2	19.73	
Micro Empresa	35.44	0.6	35.64		
Personales	27.79	0.3	27.87		
Hipotecario	0		20.1		
	Ingreso Financiero Miles S/.)	3473.72	11.9	3886.75	
	TEA Activa real %	20.08	-0.9	19.89	
	Depósitos (Miles S/.)	165583.15	0.9	167027.1	
	Depósitos /Colocaciones	2.29	-13.5	1.98	
	TEA Pasiva ponderada %	4.12	-11.9	3.63	
Gestión de Depósitos	Gasto Financiero Propio (Miles S/.)	1696.47	-11.1	1508.67	
	Depósitos transferidos a agencias deficit (Miles S/.)	-80752.72	-13.8	-69592.29	
	Ingreso Financiero por superávit de fondos (Miles S/.)	778.95	-24.3	589.28	
	Gasto Financiero Neto (Miles S/.)	917.52	0.2	919.39	
	TEA Pasiva real%	4.4	-13.0	3.83	
Rentabilidad	Margen Financiero Bruto (Miles S/.)	2556.2	16.1	2967.36	
	Margen Financiero Bruto %	15.14	-1.3	14.94	
	Cartera Atrasada por producto %				
	Prendario	1.198	10.18	1.32	
	Grande Empresa				
	Mediana Empresa	2.16	-76.85	0.5	
	Pequeña Empresa	3.88	-11.86	3.42	
	Micro Empresa	2.6	19.23	3.1	
	Calidad	Personales	4.26	-24.88	3.2

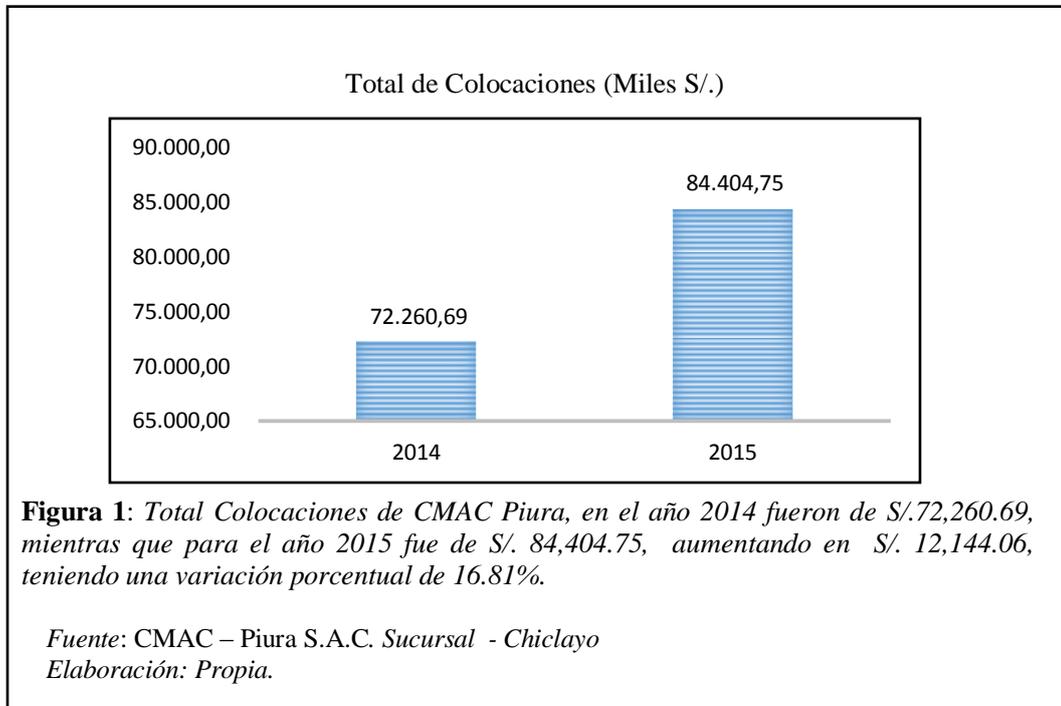
Crediticia	Hipotecario			
	Cartera Atrasada (Miles S/.)	2116.41	-20.8	1675.98
	Indicador de Cartera Atrasada %	2.93	-32.1	1.99
	Provisión de Cartera Bruta (Miles S/.)	37.33	582.6	254.83
	Ingreso por recup de cartera castig (Miles S/.)	237.2	-53.9	109.33
	Provisión de Cartera Neta (Miles S/.)	-199.88	-	145.5
			172.79368	
Rentabilidad	Margen Financiero Neto (Miles S/.)	2518.87	7.7	2712.53
	Margen Financiero Neto %	14.91	-8.9	13.59
	Gasto de Personal Propio (Miles S/.)	625.83	9.4	684.87
	Gasto de Bienes y Servicios Propio (Miles S/.)	388.1	10.2	427.8
Gestión de Gastos Operativos	Gasto Administrativo Propio (Miles S/.)	1013.93	9.7	1112.67
	Ingreso por G.Person transf a agenc deficit (Miles S/.)	109.24	-4.5	104.35
	Ingreso por G.Bien y Serv transf a agenc deficit (Miles S/.)	134.78	-8.7	123.03
	Ingreso por G.Admin tranf a agenc deficit (Miles S/.)	244.02	-6.8	227.38
	Gasto Personal Directo (Miles S/.)	516.59	12.4	580.52
	Gasto Bienes y Servicios Directo (Miles S/.)	253.53	20.2	304.77
	Gasto Administrativo Directo (Miles S/.)	770.12	15.0	885.29
	Gasto Administrativo Indirecto (Miles S/.)	341.22	34.2	457.97
	Gasto Administrativo Total (Miles S/.)	1111.34	20.9	1343.26
	Gasto Administrativo %	6.33	2.7	6.5
	Número de colaboradores	53	-1.9	52
	Número de asesores de finanzas	23	4.3	24
	Número de asistentes de operaciones	19	0.0	19
	Colocaciones por colaborador (Miles S/.)	1363.41	-7.3	1263.41
	Número de clientes	27526	15.9	31914
	Utilidad Operativa Neta (Miles S/.)	2001.03	-12.7	1747.39
Rentabilidad	Impuesto a la Renta	560.29	-12.7	489.27
	Utilidad Neta (Miles S/.)	1440.74	-12.7	1258.12
	Utilidad neta de la Agencia (Miles S/.)	1440.74		1258.1208

Fuente: CMAC – Piura S.A.C. Sucursal - Chiclayo

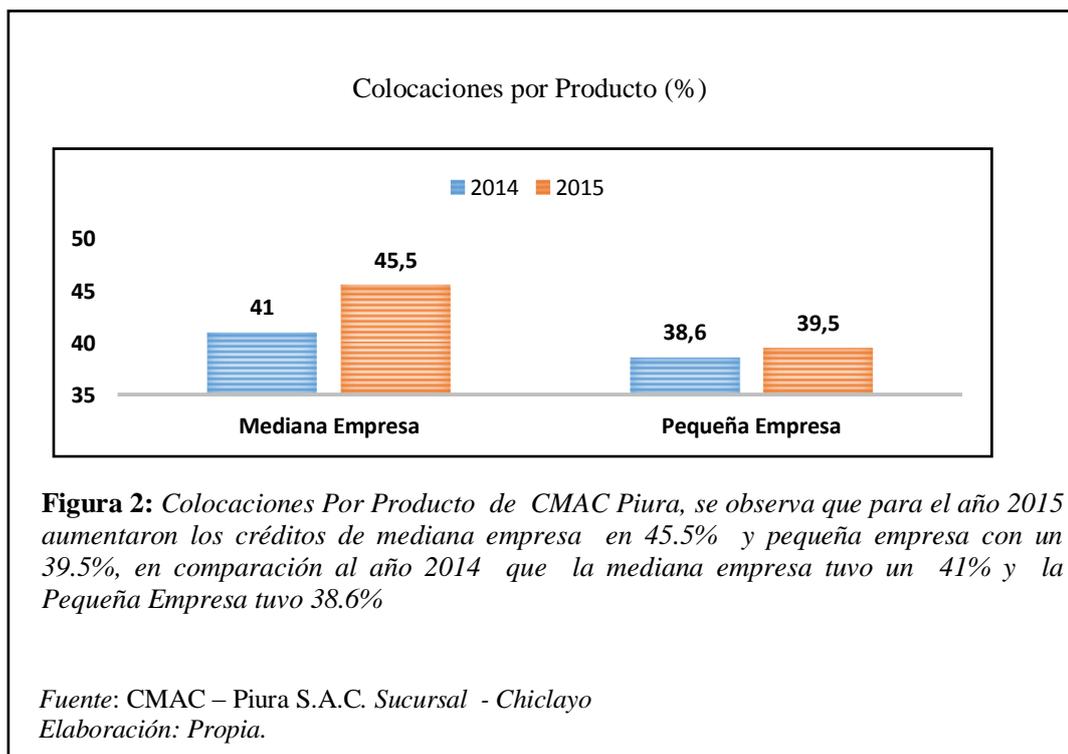
Elaboración: Propia

A. GESTIÓN CREDITICIA

1. Total de Colocaciones.

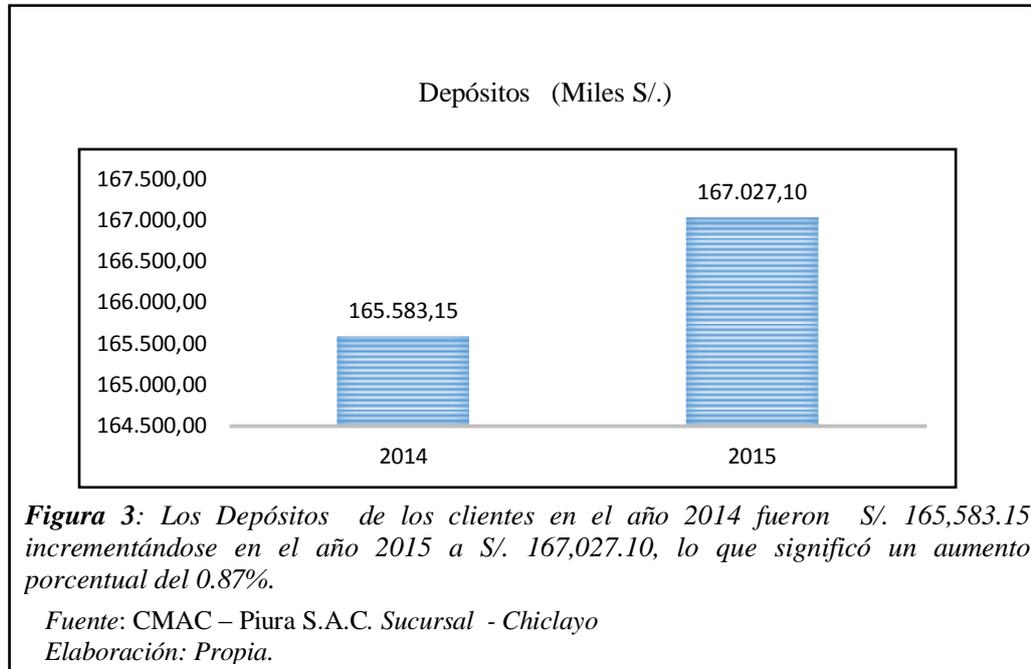


2. Colocaciones por Producto

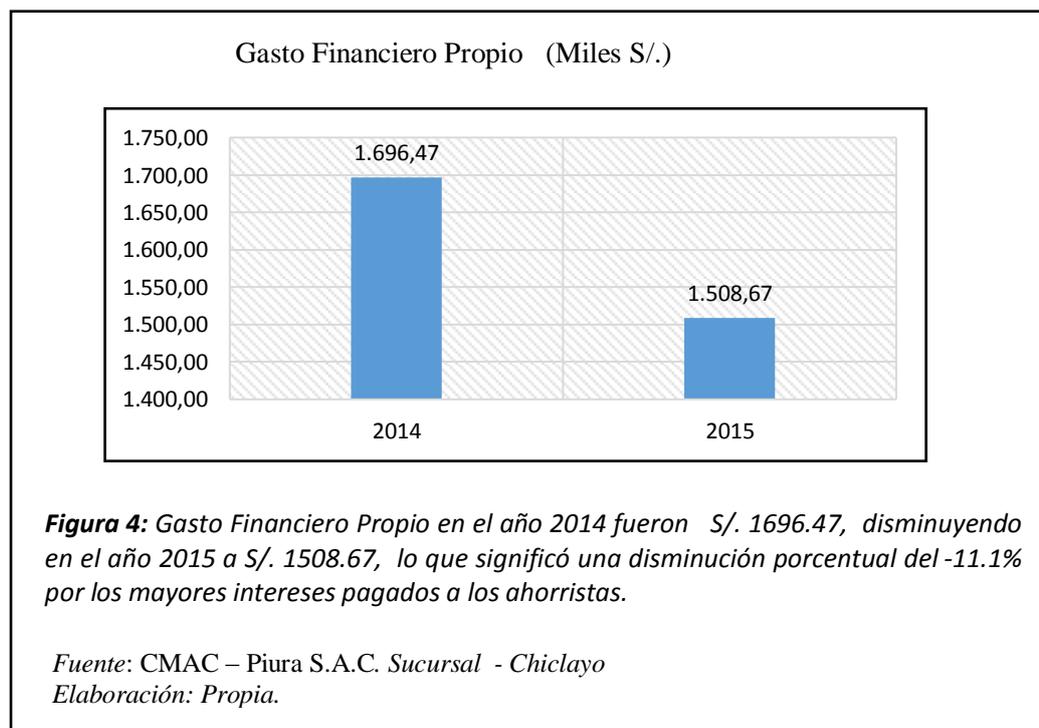


B. GESTIÓN DE DEPÓSITOS

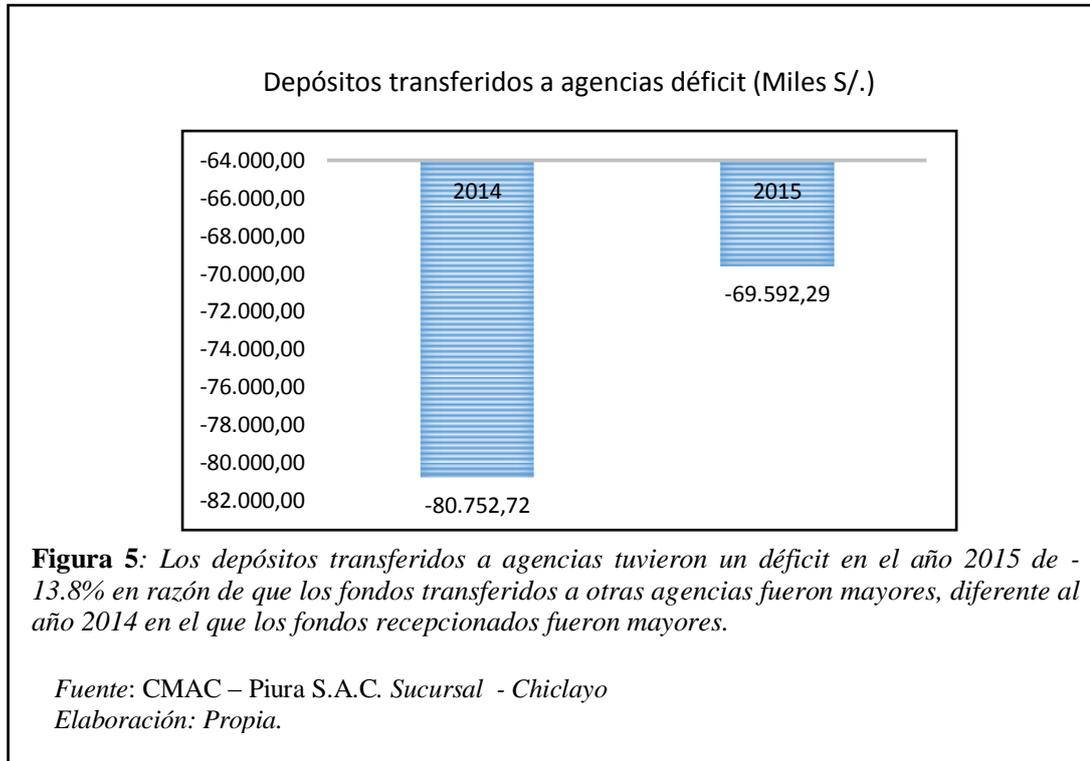
1. Depósitos



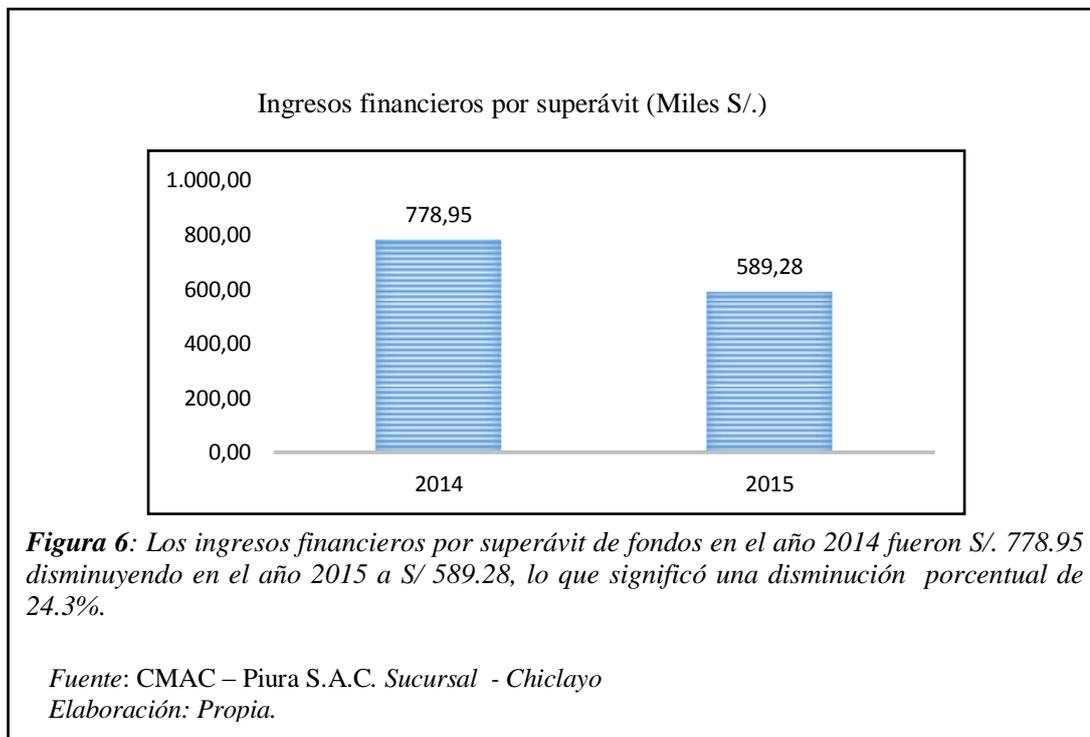
2. Gasto Financiero Propio



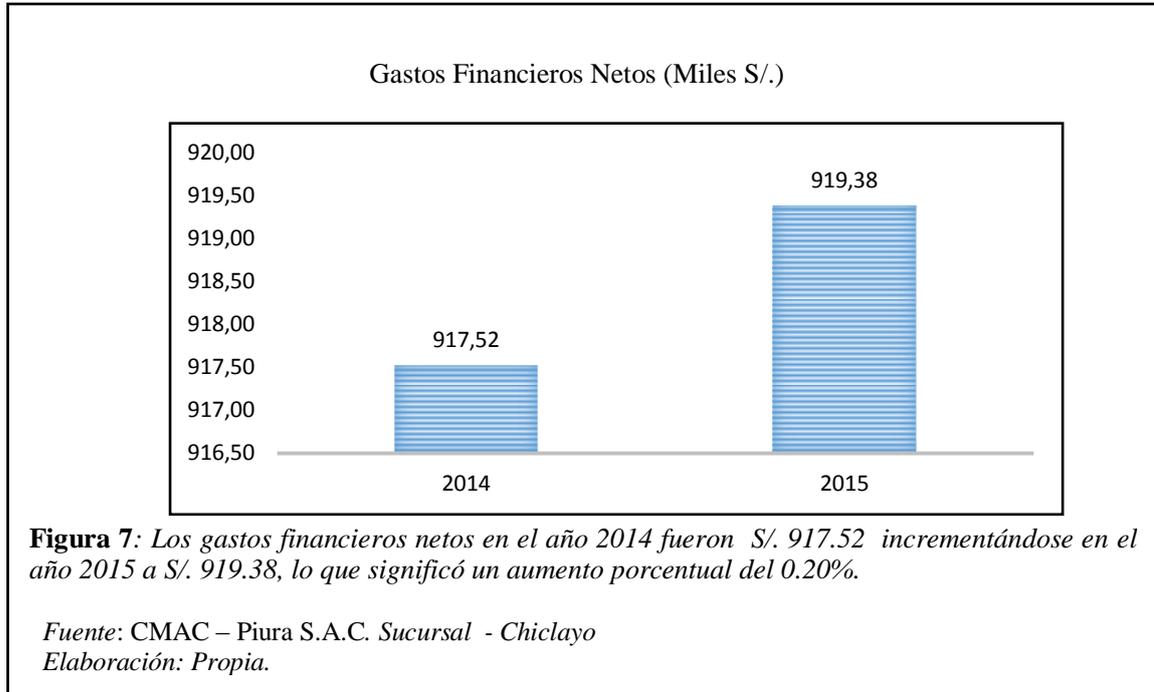
3. Depósitos transferidos a agencias déficit



4. Ingresos Financieros por Superávit

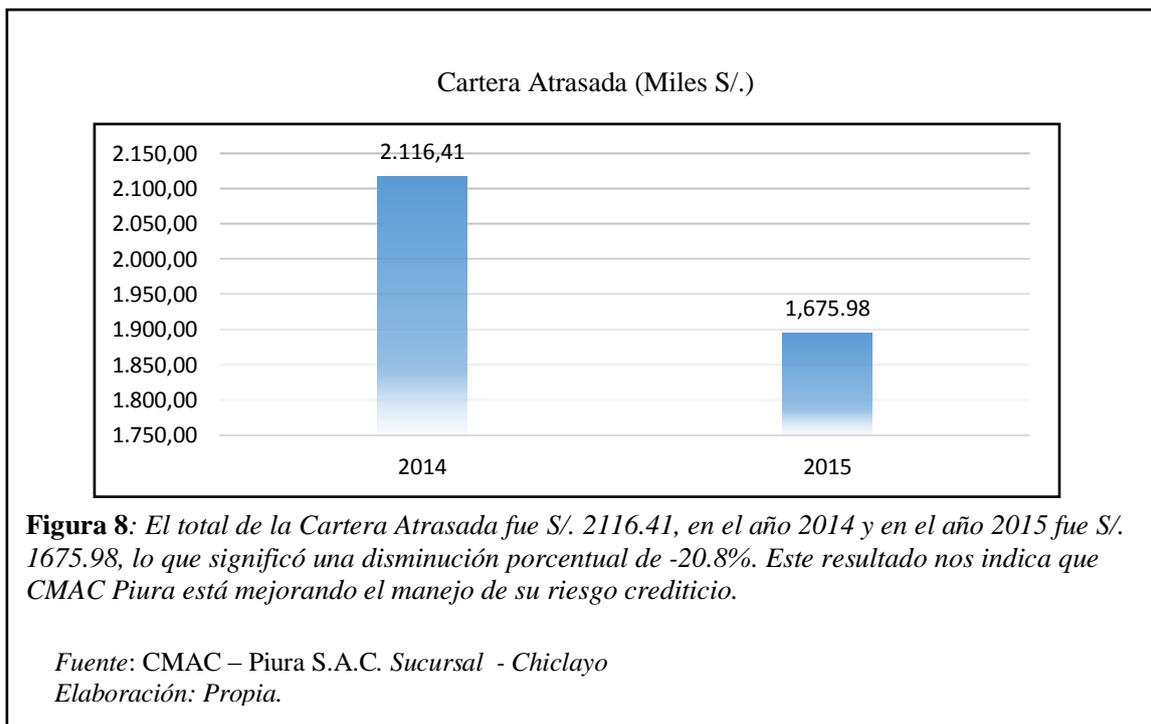


5. Gastos Financieros Netos

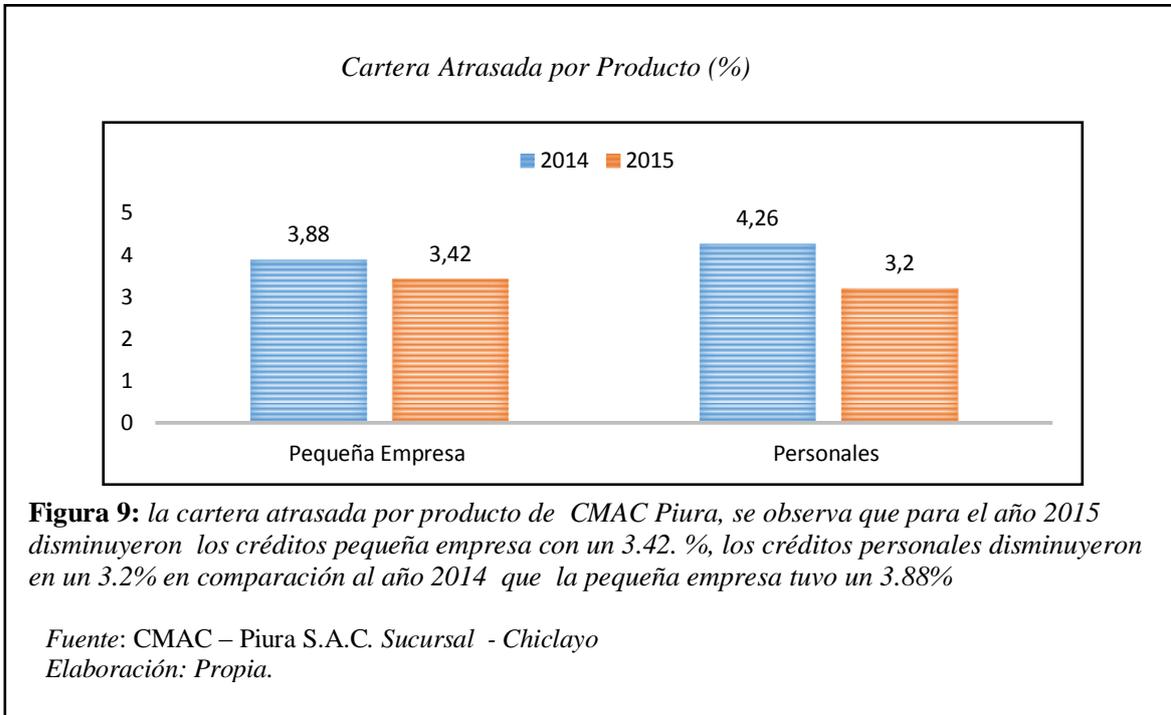


C. CALIDAD CREDITICIA

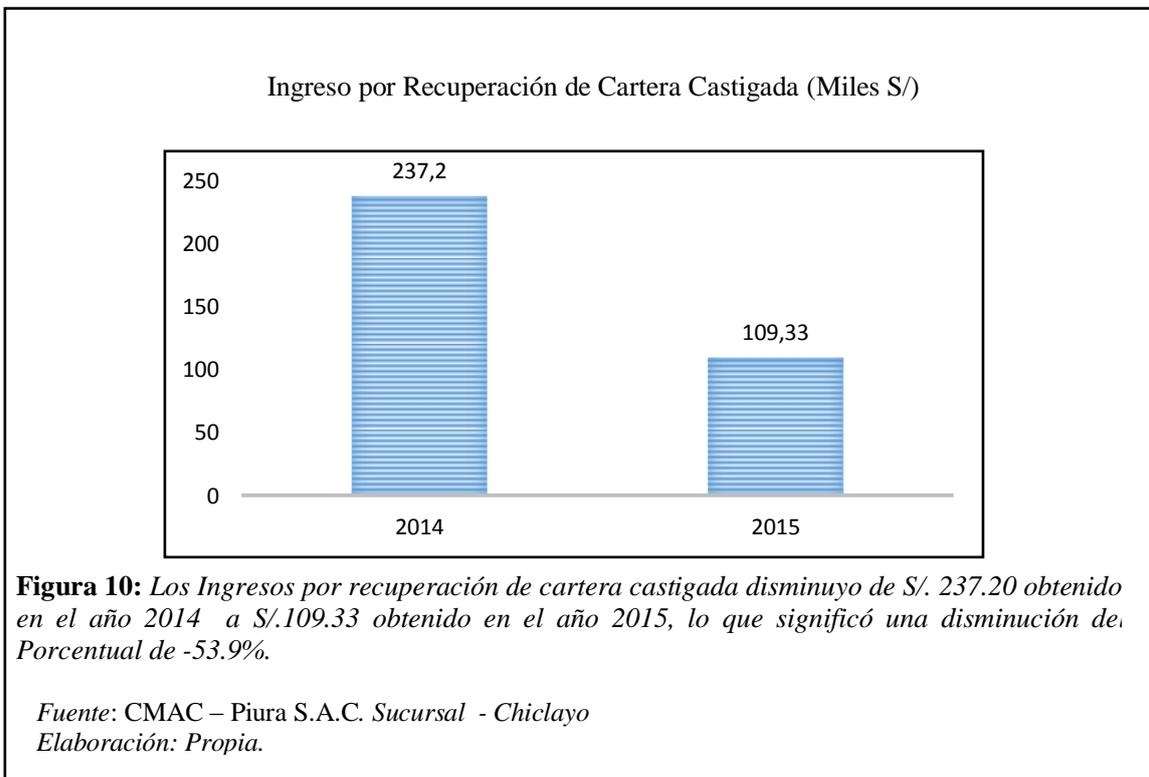
1. Cartera Atrasada



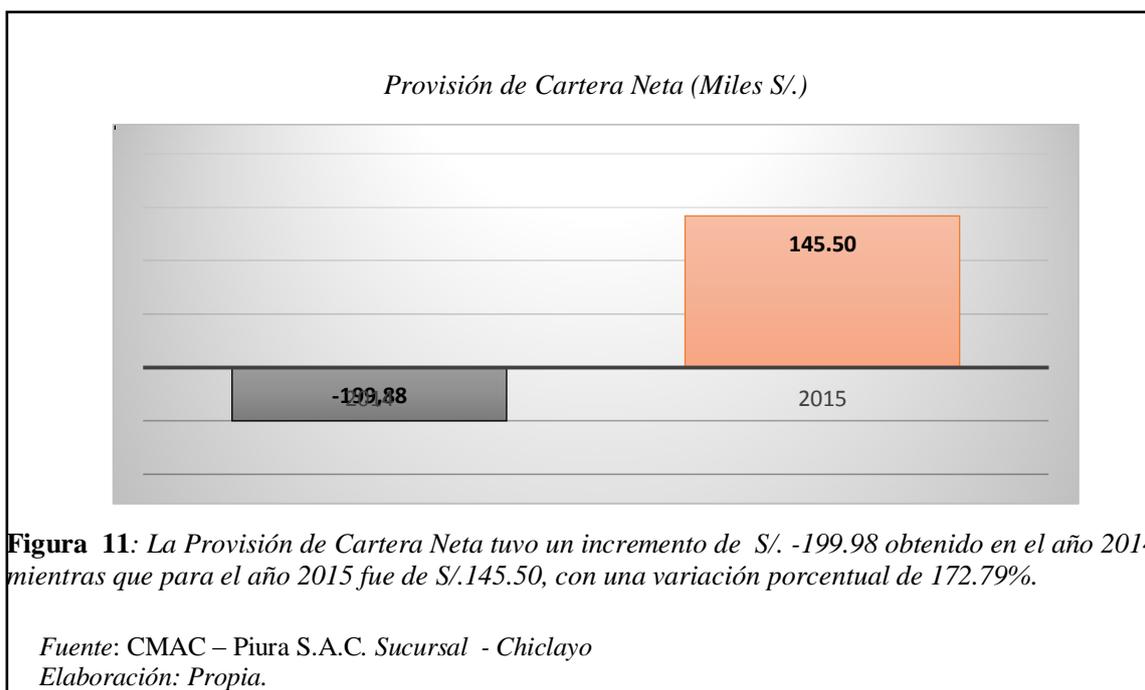
2. Cartera Atrasada por Producto



3. Ingreso por Recuperación de Cartera Castigada



4. Provisión de Cartera Neta



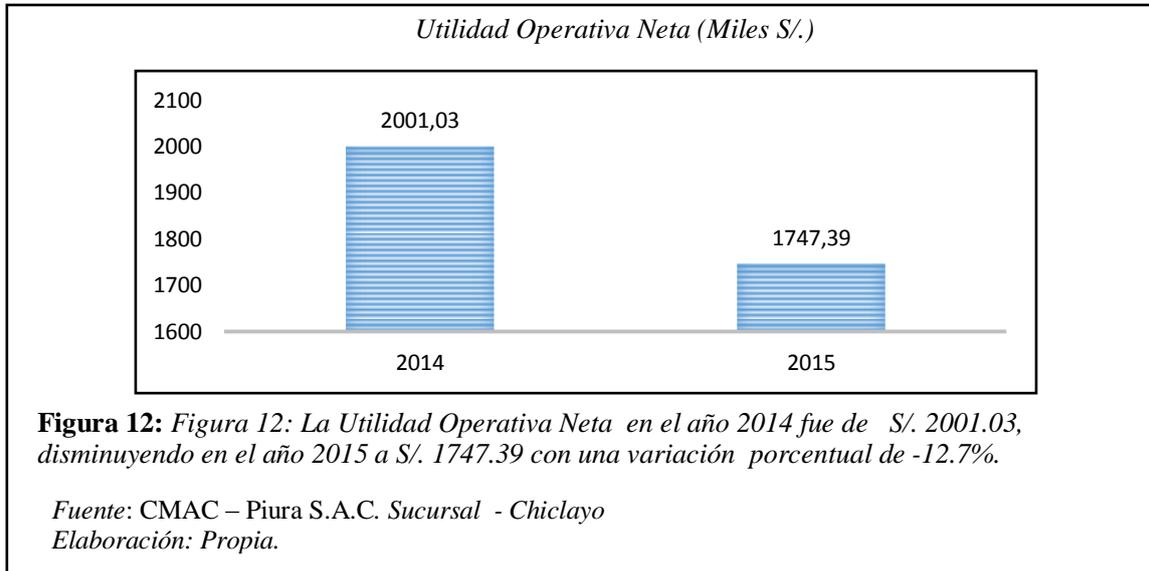
D. RENTABILIDAD TOTAL

ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS
(En Miles de Nuevos Soles)
Periodo 2014 – 2015

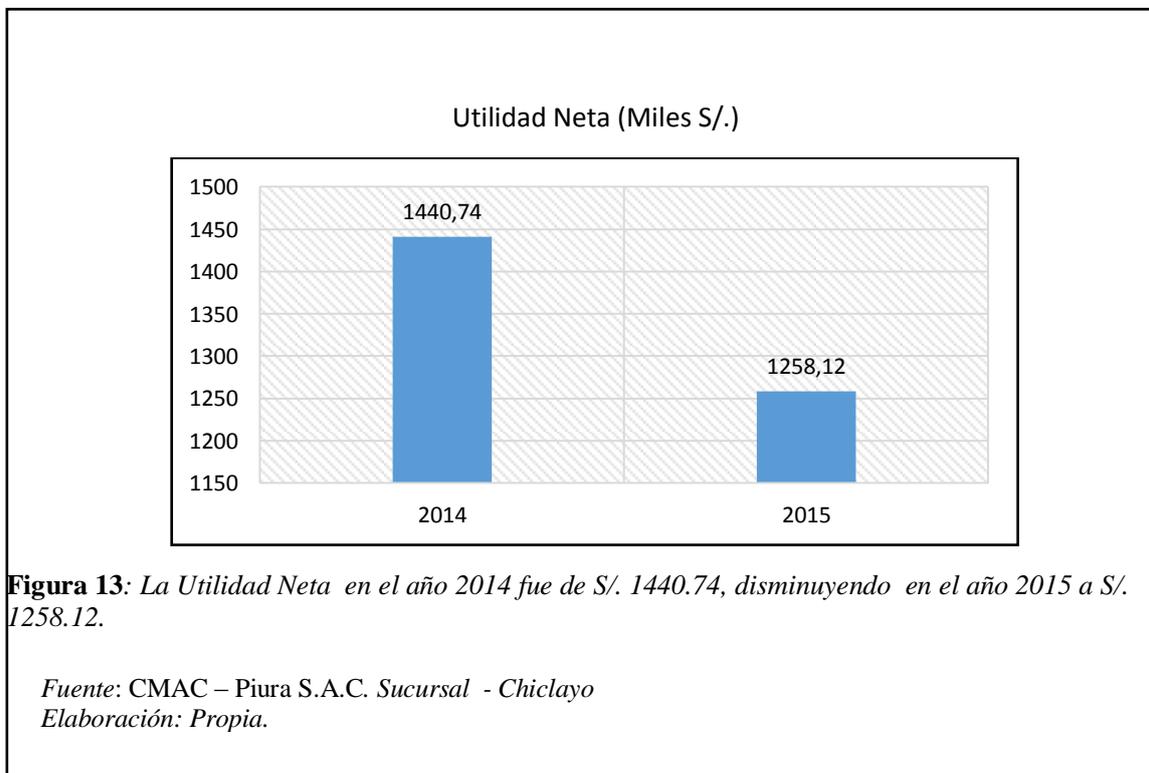
	2014	2015
Ingreso Financiero	3473.72	3886.75
(-)Gasto Financiero Neto	<u>(917.52)</u>	<u>(919.39)</u>
Margen Financiero Bruto	2556.2	2967.36
(-) Provisiones	<u>(37.33)</u>	<u>(254.83)</u>
Margen Financiero Neto	2518.87	2712.53
Gasto Administrativo Propio	(1013.93)	(1112.7)
Ingreso por G. Administrativo	244.02	227.38
Gasto Administrativo Total	(1111.34)	(1343.26)
colocaciones	<u>1363.41</u>	<u>1263.41</u>
Utilidad Operativa Neta	2001.03	1747.4
Impuesto a la Renta (28%)	<u>(560.29)</u>	<u>(489.27)</u>
Utilidad Neta	<u>1440.74</u>	<u>1258.12</u>

Al cierre del año 2014 la Caja Piura alcanzó una utilidad neta de S/. 1440.74, cifra superior en S/. 1258.12 a lo obtenido el año 2015.

1. UTILIDAD OPERATIVA NETA



2. UTILIDAD NETA



4.2. Discusión de Resultados

Los resultados encontrados nos han permitido valorar las opiniones y respuestas de nuestros entrevistados. Asimismo se observa la importancia obtenida para la solución de la problemática de la empresa.

Discusión de resultados con respecto al objetivo específico 1: Identificar cuáles son los factores que influyen en el riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo – 2015.

Otro factor fundamental que se ha analizado de acuerdo a las respuestas de los entrevistados es del otorgamiento de crédito a los clientes debido a que es difícil de conocer con detalle a quien le están otorgando el crédito lo que conlleva a conocer su calidad moral y su capacidad de pago, también se observa que a pesar de que conocen las herramientas para evaluar el crédito no aplican de manera correcta. Lo que en definitiva generó que el riesgo crediticio se incrementará. Coincide con los resultados encontrados por Cotacachi, C. (2012) al mencionar que existen factores internos y externos que son determinantes de la morosidad, pero independientemente de la naturaleza de los mismos, éstos interrumpen la operativa normal de las actividades de las empresas comerciales que operan bajo el sistema de créditos en la ciudad de Atuntaqui. También coincide con los resultados encontrados por Baltodano, R. (2014) en Trujillo donde nos da a conocer que no todos los trabajadores conocen las herramientas de evaluación de crédito las cuales se analizan para reducir la mora. Lo que concuerda con Quiñones, J & Tarrillo, F (2010), que el personal encargado de la evaluación de créditos y cobranzas realiza una actividad ineficiente ya que en su mayoría manifiestan conocer el Manual y Reglamento de Crédito, pero al consultar a los socios si conocen sobre las tasas de crédito y la capitalización de sus intereses podemos observar que aún existe un grupo que no cuenta con esta información, sabiendo que deben ser los socios en su totalidad quienes cuenten con esta información al solicitar un crédito.

Discusión de resultados con respecto al objetivo específico 2: Determinar cómo influye el riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo - 2015.

Otros de los resultados obtenidos a las preguntas de la entrevista en relación con nuestro objetivo específico 2; observamos que el riesgo crediticio siempre está presente en el momento del otorgamiento de un crédito, a veces esos créditos no es recuperado, lo cual deberá provisionarse y por ende castigarse lo que conlleva a que la caja se vea afectada en su rentabilidad prevista. Asimismo Castañeda, E. y Tamayo, J. (2013) en Trujillo concluye :que el impacto que ha tenido la morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo Agencia Real Plaza ha sido negativo; y se ha demostrado que el incremento de la morosidad afectó las perspectivas de la intención estratégica en sus indicadores ocasionando el aumento de provisiones, incobrabilidad, refinanciamientos y constantes castigos, por ende la disminución de la rentabilidad, de la variación del costo por riesgo crediticio, y el aumento de la cartera de alto riesgo, con el consiguiente deterioro de sus activos.; en cuanto Sánchez, J y Torres, C. (2012) menciona: que la gestión del riesgo crediticio es un parámetro clave del éxito, porque permite mantener una rentabilidad alta debido a que si la cartera sana aumenta, la recuperación del crédito será eficaz, la morosidad disminuirá, y el retorno será el esperado.

Discusión de resultados con respecto al objetivo específico 3: Analizar el Diagnóstico Económico - Financiero de la CMAC Piura S.A.C. sucursal Chiclayo.

De acuerdo con los resultados obtenidos a las preguntas de la entrevista en relación con nuestro objetivo específico 3; nuestros entrevistados coincidieron en mencionar que cuando la caja elabora sus flujos de cajas anuales, consideran los créditos otorgados con sus correspondientes intereses lo que les va a permitir programar sus inversiones. En comparación con Morales, M. L. (2007) en Guatemala ligo a las siguientes conclusiones: que el Consejo de Administración y la Gerencia General por medio del Departamento de Riesgos de una Institución

Bancaria, son los responsables de medir y evaluar constantemente el Riesgo de Crédito, tomando acciones preventivas y correctivas que minimicen las pérdidas que puedan afectar substancialmente la situación financiera. Asimismo, Calle, D., Baltodano, R. (2014) en Trujillo encontró que las políticas de créditos son los pasos requisitos y demás normas privadas establecida por las empresas para otorgar un crédito. Si la política de crédito no es adecuada es claro que la empresa tendrá grandes posibilidades de quebrar.

Discusión de resultados con respecto al objetivo específico 4: Analizar el grado de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo – 2015.

Nuestros entrevistados coinciden en señalar que la morosidad de la CMAC Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo - 2015 ha ido incrementando de manera sostenida en razón de que no se han evaluado debidamente los riesgos crediticios ni tampoco se observa un mayor dinamismo en la recuperación de la cobranza por parte del área de recuperaciones, así mismo la CMAC- Piura El total de la Cartera Atrasada fue S/. 2116.41 en el año 2014 y en el año 2015 fue S/. 1675.98, lo que significó una disminución de 20.8%. Este resultado nos indica que CMAC Piura está mejorando el manejo de su riesgo crediticio, La Provisión de Cartera Bruta aumentó de S/. 37.33 obtenido en el año 2014 a S/. 254.85 obtenido en el año 2015, lo que significó un aumento de 582.6%. y al 31 de Diciembre del 2015 la CMAC-Piura aumentó su morosidad en 19.68% en relación con el año 2014, Comparado con Tenorio, M. & Pesantez, G. (2012) concluye que: Los indicadores de morosidad muestran desde el período objeto de estudio muestran un elevado nivel de cartera improductiva, teniendo un promedio del 10% durante el correspondiente ciclo en análisis. En comparación con Castañeda, E. & Tamayo, J. (2013), demuestra que sus resultados indica que la morosidad tuvo un impacto negativo en el alcance de los objetivos, pues el incremento de la morosidad provoca menos colocaciones; deterioro de la cartera; provisiones; rotación de los colaboradores y por ende poca rentabilidad; gastos y pérdidas en la Ag. Real Plaza lo cual se corroboró en la encuesta y entrevista realizada a los colaboradores y administradora de la agencia en

estudio. En cuanto para Morales, M. L. (2007) en Guatemala concluye que las Instituciones Bancarias que no logran controlar adecuadamente sus niveles de morosidad, consecuentemente aumentan sus costos de operación y no logran mejorar las condiciones financieras para sus clientes, obteniendo una desventaja competitiva. Ya que existe un traslado excesivo de riesgos hacia el prestamista, que se traduce en mayores tasas de interés e incremento en las restricciones del crédito. En comparación con Díaz, Diana (2015), encontró que: también se pudo determinar la antigüedad de saldos en cartera vencida, siendo estos de \$72.125,78 y que equivale al 3,33% de morosidad, siendo evidente el problema; esto se lo realizó con el fin de establecer la suficiencia de la provisión de cuentas incobrables en la cooperativa de ahorro y crédito "COORAMBATO LTDA."; así como, en opinión conjunta dieron a conocer que pese al control y seguimiento de cartera este persevera en tener una afectación, por tanto se necesita de medidas más rigurosas, que afiancen a los socios y estos sean recíprocos, pagando sus deudas puntualmente.

Discusión de resultados con respecto al objetivo específico 5: Evaluar la rentabilidad que viene obteniendo la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Chiclayo - 2015.

Otro de los resultados obtenidos de la entrevistas observamos que al evaluar La Utilidad Operativa Neta en el año 2014 fue de S/. 1960.36 disminuyendo en el año 2015 a S/. 1949.7, y la Utilidad Neta en el año 2014 fue de S/. 1237.56 disminuyendo en el año 2015 a S/. 113.76. Según BID (2003), las medidas de rentabilidad, tales como el retorno sobre el patrimonio y el retorno sobre los activos, tienden a sintetizar el rendimiento en todas las áreas de la empresa. Si la calidad de la cartera es deficiente o la eficiencia es baja, esto se verá reflejado en la rentabilidad. Debido a que son un factor agregado entre tantos factores, los indicadores de rentabilidad pueden ser difíciles de interpretar. El hecho de que una IMF tenga un alto índice de retorno sobre su patrimonio poco explica por qué es así. Todos los indicadores de rendimiento tienden a tener un uso limitado (en realidad, pueden llegar a ser francamente equivocados) si se los considera en forma aislada y esto es precisamente lo que ocurre con los indicadores de

rentabilidad. Para entender cómo una institución logra utilidades (o pérdidas), el análisis también tiene que tomar en cuenta otros indicadores que aclaran el rendimiento operativo de la institución, tales como la eficiencia operativa y la calidad de la cartera. El análisis de rentabilidad se complica aún más por el hecho de que un número importante de instituciones microfinancieras sigue recibiendo donaciones y créditos subsidiados

CAPITULO VI.
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

El presente trabajo de investigación aplicado a CMAC Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo, 2015 nos ha permitido llegar a las siguientes conclusiones:

1. Como primera conclusión podemos afirmar que el riesgo crediticio si tiene incidencia en la rentabilidad de CMAC Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo, 2015 comprobando básicamente a los resultados obtenidos en la evaluación de los indicadores de morosidad comparando los periodos 2014-2015 y lo cual nos muestra una variación en la rentabilidad de la caja.

2. La caja está haciendo afectada por una serie de factores internos y externos debido a que conlleva a la existencia de la morosidad y al interrumpimiento de las actividades de la microfinanciera como: la disminución de sus colocaciones de créditos, los efectos que pudieron haberse ocasionado por el fenómeno “el niño”, la volatilidad del tipo de cambio y la tasa de desempleo.

3. Se ha llegado a determinar que el riesgo crediticio ejerce influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo – 2015, esto debido al incremento de la cartera atrasada, las dificultades de pago de los clientes y porque no se están realizando una evaluación crediticia adecuada antes de brindar un crédito.

4. Con respecto al análisis del indicador de morosidad de la CMAC Piura Sucursal – Chiclayo, nos indica que tuvo un incremento no previsto entre el periodo 2015 a comparación al año 2014 con un porcentaje de 19.69%, este indicador negativo provoca el deterioro de la calidad de cartera y la disminución de la rentabilidad de la caja.

5. Con respecto a la rentabilidad que viene obteniendo la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo – 2015, se ha llegado a establecer que la caja ha disminuido debido a la morosidad y por los factores que se han incidido en el año 2015.

5.2. Recomendaciones

El presente trabajo de investigación aplicado a la Financiera CMAC Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo nos ha permitido llegar a las siguientes recomendaciones:

1. La CMAC Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo debe realizar capacitaciones constantes acerca del riesgo crediticio a los asesores de finanzas con la finalidad de que apliquen adecuadamente las herramientas de evaluación crediticia, y así reducir la probabilidad de que los clientes caigan en mora y al mismo tiempo permitirá mejorar la rentabilidad de la caja.

2. La CMAC Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo debe determinar los factores internos y externos que vienen ocasionando el aumento de su cartera atrasada, de tal manera que puedan tomar acciones correctivas y darles un procedimiento adecuado.

3. CMAC Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo deberá establecer cómo influye el riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja, haciendo un análisis más detallado de las solicitudes de crédito, valorando debidamente el perfil crediticio, la capacidad de pago de los clientes, las deficiencias que pudieran darse en los controles crediticios y cualquier hecho externo a la empresa y que en definitiva le van a permitir determinar las razones del porqué el indicador de mora se ha ido incrementando.

4. Es importante que los asesores de finanzas CMAC Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo, deban conocer y examinar de manera apropiada a cada uno de los clientes que está dentro de su portafolio, para aplicarle criterios de

aprobación más estrictos y establecer un límite de riesgo acorde con su capacidad de endeudamiento; de esta forma se evitarán que los clientes estén dentro de los créditos refinanciados, en cobranza judicial o en reestructurados.

REFERENCIAS

- Actualidad Empresarial. (2004). *Dirección Gestión Financiera: Estrategias Empresariales*. (I. D. PACIFICO, Ed.). Lima: Pacifico Editores.
- Amat, O. (2002). *Análisis económico-financiero*. (1a. Ed). Barcelona: Gestión 2000.
- Antezana, J. (2009). *Compendio de Conceptos de Contabilidad*. Obtenido de <http://conceptoscontabilidad.blogspot.pe/2009/02/utilidad-neta.html>
- Apaza, M. (2006). *Gestión financiera Empresarial. Las razones de la rentabilidad*. Perú. Editorial Entrelineas
- Arias, J. (2015). *Fitch señala riesgo crediticio y de concentración en el BCIE*. *crhoy.com*. Obtenido de <http://www.crhoy.com/fitch-senala-riesgo-crediticio-y-de-concentracion-en-el-bcie/>
- Baltodano, R. (2014). *Las políticas de Crédito en el Riesgo Crediticio y su incidencia en la Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana en la Ciudad de Chepén año 2012*, (Tesis de grado). Universidad de Trujillo, Trujillo La Libertad, Perú. Obtenido de: http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/620/baltodano_rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Barrantes, et al. (2012). *Administración bancaria Activos por tipo de riesgos*. Perú. Editorial Corporación Grafica Noceda S.A.C.
- Bernal, A. (2003). *Metodología Investigación Científica*. (3ra Edición). Colombia.
- BID (2010). *Guía Técnica de Indicadores de Desempeño para instituciones de Microfinanzas*, Banco Interamericano de Desarrollo y Microrate.

Recuperado

de <http://web.ua.es/es/giecryal/documentos/microfinanzasamazonia.pdf?noCache=13548839195581>

Banco Central de Reserva del Perú (BCR). (2011). *Glosarios de terminos economicos*. Lima. Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>

Bodie, Zvi y Robert C. (1998). *La administración de riesgo*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/canales2/finanzas/1/admonriego.htm>

Caballero, A. (2013). *Metodología Integral innovadora para planes y tesis*. México: Cengage Learning Editores.

Cáceres, F. (2014). *El 30% de peruanos tiene un riesgo alto de deuda*. *Peru 21*, pág. 11. Obtenido de <http://peru21.pe/opinion/30-peruanos-tiene-riesgo-alto-deuda-2181107>

Calle, D., Morocho, D., y Vascones, D. (2007). *Enfoque del riesgo en el sistema bancario ecuatoriano*. (Tesis de grado). Universidad Politécnica Salesiana, Sede Cuenca, Ecuador. Obtenido de: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/59>

Castañeda, E. y Tamayo, J. (2013). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito De Trujillo 2010-2012*, (Tesis de grado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, la Libertad, Perú. Obtenido de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/131/1/castaneda_elvis_morodidad_impacto_cumplimiento.pdf

Class & Asociados S.A. (2015). *Fundamentos de Clasificación de Riesgo*. Lima. Obtenido de <http://www.classrating.com/piura.pdf>

Córdoba, M. (2012). *Gestión Financiera, Rentabilidad*. Colombia: Ecoe.

Cotacachi, C. (2012). *Incidencia de la Morosidad en la Rentabilidad del Sector Comercial que Opera bajo el Sistema de Créditos, en la Ciudad de Atuntaqui, durante el Período del año 2010*. (Tesis de grado). Universidad Técnica del Norte, Ibarra. Obtenido de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1816/1/02TESIS25.pdf>.

Crediriesgo. (2010). *Factores que determinan el Riesgo de Crédito en las Instituciones Financieras*. Obtenido de <http://crediriesgo.blogspot.pe/2010/07/factores-que-determinan-el-riesgo-de.html>

Díaz, D. (2015). *El Riesgo Crediticio y la Cartera Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato LTDA. De la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua*. (Tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Obtenido de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17557/1/T3279ig.pdf>.

Elizondo, A. (2012). *Medición Integral del Riesgo de Crédito*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=UsK1Ajo44UC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Federacion Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Credito (2011). *Cajas municipales mejorarán evaluación de riesgo crediticio*. Obtenido de <http://www.fpcmac.org.pe/noticias.html>

Gitman, J. (1992). *Fundamentos de Administración Financiera*. (2a. Ed). México Harla S.A.

Gomez, G. & Lamus, D. (2011). *Análisis de la Gestión del Crédito y Propuestas de Mejoramiento en el Fondo de Empleados de la Universidad Icesi*, (Tesis de Grado). Universidad Icesi. Santiago de Cali. Recuperado de

https://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/67485/1/analisis_gestion_credito.pdf

Gomez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Cordova: Editorial Brujas. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA109&dq=metodologia+dela+investigacion+poblacion+y+muestra&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwivkprj1sTNAhXBOCYKHbjZCsQQ6AEIHzAB#v=onepage&q=metodologia%20dela%20investigacion%20poblacion%20y%20muestra&f=false>

Guzmán, M. (2010). *Análisis de Riesgo de Crédito*. Chile. Obtenido de http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/ec-guzman_mt/pdfAmont/ec-guzman_mt.pdf

Hernández R., Zapata, N., & Mendoza, C. (2013). *Metodología de la investigación para bachillerato*. México: Interamericana Editores S.A. DE C.V.

Lerma, H. (2009). *Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Martinez, M. (2013). *Gestión de Riesgos en las Entidades Financieras: El Riesgo de Crédito y Morosidad*. (Tesis de Grado). Universidad de Valladolid, Soria, España. Obtenido de <http://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/3654/1/GESTION%20DE%20RIESGOS%20EN%20LAS%20ENTIDADES%20FINANCIERAS%20EL%20RIESGO%20DE%20CREDITO%20Y%20MOROSIDAD.pdf>.

Morales, M. (2007). *La Administración del Riesgo de Crédito en la Cartera de Consumo de una Institución Bancaria*. (Tesis de grado). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Obtenido de: http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3045.pdf.

Navarro, D. (2003). *Administración de Empresas*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=FGZSq1nE7PUC&pg=PA93&dq=concepto+de+utilidad+operativa&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiiz9bJ6vbMAhWBNSYKHUJ6DOgQ6AEIGjAA#v=onepage&q=concepto%20de%20utilidad%20operativa&f=false>

O'RIORDAN. (1979). *Evaluación del riesgo*. Recuperado de <http://docplayer.es/13415246-Universidad-catolica-santo-toribio-de-mogrovejo.html>

Quiñones, J. y Tarrillo, F. (2010). *Propuesta de un plan de riesgo crediticio para reducir la morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán Chiclayo - 2009*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Lambayeque, Perú.

Rodriguez , E. (2005). *Metodología de la investigación*. Mexico. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=r4yrEW9Jhe0C&pg=PA82&dq=metodologia+dela+investigacion+muestra&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjiBiprd1sTNAhUKOCYKHcfhAnMQ6AEIGjAA#v=onepage&q=metodologia%20dela%20investigacion%20muestra&f=false>

Saavedra , M., & Saavedra, M. (2010). *Modelos para medir el riesgo de crédito de la banca. Los derivados de crédito para la mitigación del riesgo bancario en Mexico*, 297-301. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v23n40/v23n40a13.pdf>

Sánchez, J. (2002). *Análisis de Rentabilidad de la Empresa*. Recuperado de <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>

Sánchez, J. y Torres, C. (2012). *Propuesta de Gestión del Riesgo Crediticio para Mejorar la Rentabilidad de MI BANCO S.A Chiclayo – 2012*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Lambayeque, Perú.

Scotiabank, (2011). *Memoria Anual*. Obtenido de http://media.scotiabank.com/AR/2011_ARWeb/Spanish/downloads/Scotiabank_AR_MDA_Risk_2011.pdf

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015). *La SBS interviene la caja rural Señor de Lurén*. Obtenido de <http://www.sbs.gob.pe/principal/noticias>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2015). *Glosario de Términos e Indicadores Financieros*. Obtenido de <https://intranet1.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2009). *Reglamento de Gestión Integral de Riesgos*. [Resolución S.B.S. N° 13278-2009]. Recuperado de http://www.sbs.gob.pe/buscador_publico/internet

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2011). *Reglamento de Gestión Integral de Riesgos*. [Resolución S.B.S. N° 3780 - 2011]. Recuperado de http://www.sbs.gob.pe/buscador_publico/internet

Tamayo, M.(1997). *El Proceso de la Investigación científica*. Mexico Editorial Limusa S.A. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2012/01/poblacion-y-muestra.html>

Tenorio, M. & Pesantez, G. (2012). *Análisis de la Estructura Financiera y Evaluación del Riesgo de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Merced"*. (Tesis de grado). Universidad de Cuenca. Obtenido de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1533/1/tif94.pdf>

Zamora , I. (2008). *Rentabilidad y Ventaja Comparativa: Un Análisis de los Sistemas de Producción de Guayaba en el Estado de Michoacán*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/index.htm>

ANEXOS
ANEXO N°01
Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE(S) E INDICADORES	DISEÑO	INTRUMENTO(S)
¿Cómo incide el riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo - 2015?	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo - 2015.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a) Identificar cuáles son los factores que influyen en el riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo - 2015.</p>	<p>Hi: Si se evalúa el riesgo crediticio entonces se determinará su incidencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo - 2015.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Riesgo crediticio</p>	<p>No Experimental</p>	<p>Entrevista/ Guía de entrevista</p> <p>Análisis Documental / Hoja de cálculo</p>

	<p>b) Determinar cómo influye el riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo - 2015.</p> <p>c) Analizar el diagnóstico económico - financiero de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo - 2015.</p> <p>d) Analizar el grado de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo - 2015.</p> <p>e) Evaluar la rentabilidad que viene obteniendo la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Chiclayo - 2015.</p>	<p>Ho: Si se evalúa el riesgo crediticio entonces no se determinara su incidencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo - 2015.</p>	<p>Variable Dependiente</p> <p>Rentabilidad</p>		<p>Entrevista/ Guía de entrevista</p>
--	--	---	---	--	---------------------------------------

ANEXO N°02

GUÍA ENTREVISTA

Objetivo: Recoger información de la incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipalidad Ahorro y Crédito Piura S.A.C.

I. DATOS GENERALES

Cargo del entrevistado (a): _____

Fecha de Entrevista: ____/____/____ Hora _____

II. INFORMACIÓN

1. ¿Qué factores Cree Ud. que influyen en el riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura en el año 2015?
2. ¿Cuáles son las principales causas por la que un crédito cae en mora?
3. ¿Qué herramientas se utilizan para la medición del riesgo crediticio?
4. ¿Cuáles son los procesos que se siguen para gestionar el riesgo crediticio?
5. ¿Con que frecuencia analizan la situación económica financiera de la CMAC-Piura? ¿Con que finalidad realiza el análisis?
6. ¿Cuál es el porcentaje de morosidad que obtuvo la CMAC-Piura en el periodo 2015?
7. ¿Qué tipos de créditos son los que presentan mayor morosidad en la CMAC - Piura?
8. ¿Cuáles deberían ser las acciones correctivas a tomar considerando que la morosidad es un riesgo existente?
9. ¿Cómo se analiza la capacidad de pago de los clientes?
10. ¿Cuáles considera que han sido las principales dificultades que han tenido para el otorgamiento de dichos créditos?
11. ¿Qué tipo de garantías exigen en la colocación de los créditos?
12. ¿Cree Ud. que los índices de rentabilidad que obtuvo en el periodo 2015 CMAC – Piura fueron favorables?
13. ¿Cómo incide el riesgo crediticio en la rentabilidad?
14. ¿Con que frecuencia su área realiza la evaluación de riesgo crediticio en la rentabilidad de la CMAC-Piura?
15. ¿Qué efectos tienen las provisiones en la rentabilidad de la CMAC

ANEXO N° 3

Decisiones Financieras	Diagnóstico Económico - Financiero	Agencia Chiclayo			
	Años de operatividad	2014	Part %	2015	Part %
Gestión Crediticia	Colocaciones Brutas (Miles S/.)	72,260.69	100	84,404.75	100
	Prendario	2,653.33	3.7	2,817.74	3.3
	Grande Empresa	-	0	-	0
	Mediana Empresa	29,619.03	41.0	38,407.29	45.5
	Pequeña Empresa	27,875.33	38.6	33,307.89	39.5
	Micro Empresa	10,318.35	14.3	7,905.10	9.4
	Personales	1,794.65	2.5	1,931.73	2.3
	Hipotecario	-	0	35.00	0
	TEA Activa ponderada %	22.72	100	20.66	100
	Prendario	79.59	12.9	79.59	12.9
	Grande Empresa	0	0	0	
	Mediana Empresa	14.05	25.3	13.7	30.2
	Pequeña Empresa	21.49	36.5	19.73	37.7
Micro Empresa	35.44	22.3	35.64	16.2	
Personales	27.79	3.0	27.87	3.1	
Hipotecario	0	0	20.1	0	
Ingreso Financiero Miles S/.)	3473.72	100	3886.75	100	
TEA Activa real %	20.08		19.89		
Gestión de Depósitos	Depósitos (Miles S/.)	165583.15		167027.1	
	Depósitos /Colocaciones	2.29		1.98	
	TEA Pasiva ponderada %	4.12		3.63	
	Gasto Financiero Propio (Miles S/.)	1696.47	48.8	1508.67	38.8
	Depósitos transferidos a agencias déficit (Miles S/.)	-80752.72		-69592.29	
	Ingreso Financiero por superávit de fondos (Miles S/.)	778.95		589.28	
	Gasto Financiero Neto (Miles S/.)	917.52	73.6	919.39	23.7
TEA Pasiva real%	4.4		3.83		
Rentabilidad	Margen Financiero Bruto (Miles S/.)	2556.2		2967.36	76.3
	Margen Financiero Bruto %	15.14		14.94	
Calidad Crediticia	Cartera Atrasada por producto %				
	Prendario	1.198		1.32	
	Grande Empresa				
	Mediana Empresa	2.16		0.5	
	Pequeña Empresa	3.88		3.42	
	Micro Empresa	2.6		3.1	
	Personales	4.26		3.2	
Hipotecario					

	Cartera Atrasada (Miles S/.)	2116.41		1675.98		
	Indicador de Cartera Atrasada %	2.93		1.99		
	Provisión de Cartera Bruta (Miles S/.)	37.33	1.1	254.83	6.6	
	Ingreso por recup de cartera castig (Miles S/.)	237.2	6.8	109.33	2.8	
	Provisión de Cartera Neta (Miles S/.)	-199.88	-5.8	145.5	3.7	
Rentabilidad	Margen Financiero Neto (Miles S/.)	2518.87	72.5	2712.53	69.8	
	Margen Financiero Neto %	14.91		13.59		
Gestión de Gastos Operativos	Gasto de Personal Propio (Miles S/.)	625.83	18	684.87	17.6	
	Gasto de Bienes y Servicios Propio (Miles S/.)	388.1	11.2	427.8	11	
	Gasto Administrativo Propio (Miles S/.)	1013.93	29.2	1112.67	28.6	
	Ingreso por G. Person transf a agencia déficit (Miles S/.)	109.24		104.35		
	Ingreso por G. Bien y Serv transf a agencia déficit (Miles S/.)	134.78		123.03		
	Ingreso por G. Admin tranf a agencia déficit (Miles S/.)	244.02		227.38		
	Gasto Personal Directo (Miles S/.)	516.59	14.9	580.52	14.9	
	Gasto Bienes y Servicios Directo (Miles S/.)	253.53	7.3	304.77	7.8	
	Gasto Administrativo Directo (Miles S/.)	770.12	22.2	885.29	22.8	
	Gasto Administrativo Indirecto (Miles S/.)	341.22	9.8	457.97	11.8	
	Gasto Administrativo Total (Miles S/.)	1111.34	32	1343.26	34.6	
		Gasto Administrativo %	6.33		6.5	
		Número de colaboradores	53		52	
	Número de asesores de finanzas	23		24		
	Número de asistentes de operaciones	19		19		
	Colocaciones por colaborador (Miles S/.)	1363.41		1623.17		
	Número de clientes	27526		31914		
Rentabilidad	Utilidad Operativa Neta (Miles S/.)	1960.36	56.4	1949.76	50.2	
	Utilidad Operativa %	11.47		9.64		
	Utilidad Neta (Miles S/.)	1237.56	35.6	1113.76	28.7	
	Utilidad Neta %	7.13		5.42		
	EVA (Miles S/.)	714.42	20.6	553.88	14.3	
	EVA %	4.16		2.72		
	Utilidad neta de la Agencia (Miles S/.)	1237.56		1113.76		
	Utilidad Neta presupuestada (Miles S/.)					
	Superávit / Déficit de la Utilidad neta					
	Contribución de la agencia a la Utilidad Neta de la Caja Piura (%)	17.41		13.69		

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

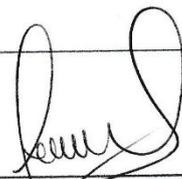
NOMBRE DEL JUEZ		Mg. Luis Antonio Montenegro Perez
PROFESIÓN	Contador	
ESPECIALIDAD	Finanzas	
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	15 años	
CARGO	G. Financiero	
INCIDENCIA DEL RIESGO CREDITICIO EN LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO PIURA S.A.C., SUCURSAL CHICLAYO – 2015		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	CUBAS TINEO, Karen Rosmery DAVILA MONDRAGON, Gisela Edith	
ESPECIALIDAD	FINANZAS	
INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista: Contexto: Autoadministrado.	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar la incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo - 2015.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar cuáles son los factores que influyen en el riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo – 2015. - Determinar cómo influye el riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo - 2015. - Analizar el diagnóstico económico – financiero de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo - 2015. - Analizar el grado de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo – 2015. - Evaluar la rentabilidad que viene obteniendo la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Chiclayo - 2015. 	
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 consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a una prueba de análisis y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

GUÍA DE ENTREVISTA: Recoger información de la incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo a través de la opinión del Gerente Regional y Jefe de Riesgos.	
¿Qué factores cree Ud. que influyen en el riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura en el año 2015?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Cuáles son las principales causas por la que un crédito cae en mora?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Aplican herramientas de evaluación de crédito?	TA() TD(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <u>Mencionar las herramientas</u> _____ _____
¿Qué políticas de crédito ha establecido la empresa?	TA() TD(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <u>Las Políticas ya existen</u> _____ _____
¿Con que frecuencia analizan la situación económica financiera de la CMAC- Piura? ¿Con que finalidad realiza el análisis?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <u>Mencionar la frecuencia. Semanal, Mensual, etc.</u> _____ _____
¿Cuál es el porcentaje de morosidad que obtuvo la CMAC- Piura en el periodo 2015?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

¿Qué tipos de créditos son los que presentan mayor morosidad en la CMAC - Piura?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Cuáles deberían ser las acciones correctivas a tomar considerando que la morosidad es un riesgo existente?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <u>Que acciones correctivas han seguido</u> _____
¿Cómo se analiza la capacidad de pago de los clientes?	TA() TD(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <u>Indicar procedimiento o políticas que sigue</u> _____
¿Cuáles considera que han sido las principales dificultades que han tenido para el otorgamiento de dichos créditos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Qué tipo de garantías exigen en la colocación de los créditos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Cree Ud. que los índices de rentabilidad que obtuvo en el periodo 2015 CMAC - Piura fueron favorables?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

¿Qué perspectivas tiene la Caja en relación al Riesgo crediticio?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Con que frecuencia su área realiza la evaluación de riesgo crediticio en la rentabilidad de la CMAC-Piura?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Qué efectos tienen las provisiones en la rentabilidad de la CMAC?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

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



JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

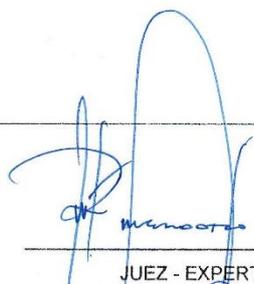
NOMBRE DEL JUEZ		Antonio Fernando Otero
PROFESIÓN	Contador Público - Sec.	
ESPECIALIDAD	Finanzas	
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	35 AÑOS	
CARGO	GERENTE	
INCIDENCIA DEL RIESGO CREDITICIO EN LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO PIURA S.A.C., SUCURSAL CHICLAYO – 2015		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	CUBAS TINEO, Karen Rosmery DAVILA MONDRAGON, Gisela Edith	
ESPECIALIDAD	FINANZAS	
INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista: Contexto: Autoadministrado.	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar la incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo - 2015.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar cuáles son los factores que influyen en el riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo – 2015. - Determinar cómo influye el riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo - 2015. - Analizar el diagnóstico económico – financiero de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo - 2015. - Analizar el grado de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo – 2015. - Evaluar la rentabilidad que viene obteniendo la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Chiclayo - 2015. 	
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 consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a una prueba de análisis y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

<p>GUÍA DE ENTREVISTA: Recoger información de la incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo a través de la opinión del Gerente Regional y Jefe de Riesgos.</p>	
<p>¿Qué factores cree Ud. que influyen en el riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura en el año 2015?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Cuáles son las principales causas por la que un crédito cae en mora?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Aplican herramientas de evaluación de crédito?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Qué políticas de crédito ha establecido la empresa?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Con que frecuencia analizan la situación económica financiera de la CMAC- Piura? ¿Con que finalidad realiza el análisis?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Cuál es el porcentaje de morosidad que obtuvo la CMAC- Piura en el periodo 2015?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

¿Qué tipos de créditos son los que presentan mayor morosidad en la CMAC - Piura?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Cuáles deberían ser las acciones correctivas a tomar considerando que la morosidad es un riesgo existente?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Cómo se analiza la capacidad de pago de los clientes?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Cuáles considera que han sido las principales dificultades que han tenido para el otorgamiento de dichos créditos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Qué tipo de garantías exigen en la colocación de los créditos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Cree Ud. que los índices de rentabilidad que obtuvo en el periodo 2015 CMAC - Piura fueron favorables?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

¿Qué perspectivas tiene la Caja en relación al Riesgo crediticio?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Con que frecuencia su área realiza la evaluación de riesgo crediticio en la rentabilidad de la CMAC-Piura?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Qué efectos tienen las provisiones en la rentabilidad de la CMAC?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> X </u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	MUY BIEN PLANTADA LA ENTREVISTA
3. OBSERVACIONES	NINGUNA



 JUEZ - EXPERTO
 Dr. c. ANTONIO V. PANDO OTERO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MARTÍN ALEXANDER RÍOS CUBAS
PROFESIÓN		CONTADOR PÚBLICO
ESPECIALIDAD		GESTIÓN PÚBLICA
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)		03 AÑOS
CARGO		JEFE PROGRAMA COMPLEMENTACIÓN ACAD
INCIDENCIA DEL RIESGO CREDITICIO EN LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO PIURA S.A.C., SUCURSAL CHICLAYO – 2015		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	CUBAS TINEO, Karen Rosmery DAVILA MONDRAGON, Gisela Edith	
ESPECIALIDAD	FINANZAS	
INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista: Contexto: Autoadministrado.	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar la incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo - 2015.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar cuáles son los factores que influyen en el riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo – 2015. - Determinar cómo influye el riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo - 2015. - Analizar el diagnóstico económico – financiero de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo - 2015. - Analizar el grado de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo – 2015. - Evaluar la rentabilidad que viene obteniendo la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Chiclayo - 2015. 	
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 consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a una prueba de análisis y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

<p>GUÍA DE ENTREVISTA: Recoger información de la incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo a través de la opinión del Gerente Regional y Jefe de Riesgos.</p>	
<p>¿Qué factores cree Ud. que influyen en el riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura en el año 2015?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: <u>PREGUNTA N° 04</u></p>
<p>¿Cuáles son las principales causas por la que un crédito cae en mora?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: <u>PREGUNTA N° 5</u></p>
<p>¿Aplican herramientas de evaluación de crédito?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: <u>QUE HERRAMIENTAS APLICA PARA EVALUAR LOS CREDITOS N° 01</u></p>
<p>¿Qué políticas de crédito ha establecido la empresa?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: <u>PREGUNTA N° 2</u></p>
<p>¿Con que frecuencia analizan la situación económica financiera de la CMAC- Piura? ¿Con que finalidad realiza el análisis?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: <u>ORDENAR</u></p>
<p>¿Cuál es el porcentaje de morosidad que obtuvo la CMAC- Piura en el periodo 2015?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: <u>PREGUNTA N° 06</u></p>

	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Qué tipos de créditos son los que presentan mayor morosidad en la CMAC - Piura?</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: <u>PREGUNTA 08</u></p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Cuáles deberían ser las acciones correctivas a tomar considerando que la morosidad es un riesgo existente?</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: <u>PREGUNTA 07.</u></p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Cómo se analiza la capacidad de pago de los clientes?</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: <u>PREGUNTA Nº 03</u></p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Cuáles considera que han sido las principales dificultades que han tenido para el otorgamiento de dichos créditos?</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: <u>ORDENAR SEGÚN</u> <u>OBJETIVOS</u></p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Qué tipo de garantías exigen en la colocación de los créditos?</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Cree Ud. que los índices de rentabilidad que obtuvo en el periodo 2015 CMAC - Piura fueron favorables?</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

