



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**“Riesgo crediticio y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal
de Ahorro y Crédito Sullana Filial Cajamarca - 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA

Paredes Murillo Anghela Juanita Milagros

ASESOR

C.P.C. Andres Eusebio Serrano Malca

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PLANIFICACIÓN Y CONTROL FINANCIERO

CHICLAYO – PERÚ

2018



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 8:40 am horas del día 17 de diciembre 2018, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 3084-A-2018, de fecha 12 de diciembre 2018, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada:

" RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA CATA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO SUCANA FISCAL CAJAMARCA - 2017 "

presentado por la Bachiller: ANGELA JUANITA MIGUELES PAREDES MURILLO, con la finalidad de obtener el Título de Contador Público, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : Mgtr. DANTE ROBERTO FALCÓN FISCOXA

SECRETARIO (A) : Mgtr. KARIM VIGETA HERRERA FUENTES

VOCAL : Mgtr. TEÓNICA COWCHTE CAMPOS

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

Por UNANIMIDAD.

Siendo las 9:10 am del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 17 de diciembre del 2018

Mgtr.

Presidente

Mgtr. Karim V. Herrera Fuentes

Secretario (a)

Mgtr.

Vocal

Dedicatoria

A mi esposo Edwin por su apoyo incondicional en todos estos años, por creer en mí y darme la oportunidad de seguir estudiando para culminar mi carrera profesional.

A mi pequeño tesoro Mattheous que es mi motor y motivo, el que me da las fuerzas y las ganas de superarme y poder ser un gran ejemplo para él.

Agradecimiento

A dios nuestro padre Celestial por guiarme por el buen camino y acompañarme en el transcurso de mi vida.

A mis abuelitos que son mis padres, por haber tenido el coraje y la valentía de criarme y hacer de mí una mujer llena de virtudes y valores.

A mi madre y hermana del alma Kelly por sus consejos y ser el mejor ejemplo que puedo tener.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Paredes Murillo Anghela Juanita Milagros identificada con DNI N° 45994492, alumna de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, autora de la tesis titulada: “Riesgo crediticio y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana Filial Cajamarca - 2017”; a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que:

El presente trabajo de investigación, tema de la tesis presentada para la obtención del Título de contador público es original, siendo resultado de mi trabajo personal, el cual no he copiado de otro trabajo de investigación, ni utilizado ideas, fórmulas, ni citas completas; así como ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa). Caso contrario, menciono de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor.

Declaro que el trabajo de investigación que pongo en consideración para evaluación no ha sido presentado anteriormente para obtener algún grado académico o título, ni ha sido publicado en sitio alguno.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 05 de agosto 2018



Paredes Murillo Anghela Juanita Milagros

Presentación

Presentación Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos sección de Pregrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Contador Público, presento el trabajo de investigación no experimental donde el diseño metodológico será transaccional de tipo correlacionad denominado: “Riesgo crediticio y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana Filia Cajamarca - 2017”.

La investigación tiene la finalidad de “determinar el nivel de riesgo crediticio y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana Filial Cajamarca – 2017”.

El presente estudio está dividido en siete capítulos: Capítulo I, se expone realidad problema, los trabajos previos, el marco teórico sobre el tema a investigar: riesgo crediticio y rentabilidad. Capítulo II, contiene el diseño, operalización de variable, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis y aspectos ético. Capítulo III corresponde a la interpretación de los resultados. Capítulo IV que comprende a la discusión del trabajo de estudio comparados con los antecedentes de investigación. Capítulo V abarca las conclusiones. Capítulo VI trata de las recomendaciones. Capítulo VII que trata sobre las referencias bibliográficas y finalmente se encuentran los anexos del trabajo de investigación como los instrumentos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Índice

| | |
|--|------|
| Acta de Sustentacion de Tesis | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de Autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRACT | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | 10 |
| 1.1 Realidad problemática | 10 |
| 1.2 Trabajos previos | 12 |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema | 16 |
| 1.4 Formulación al problema | 25 |
| 1.5 Justificación del estudio | 25 |
| 1.6 Hipótesis | 25 |
| 1.7 Objetivos | 25 |
| II. MÉTODO | 27 |
| 2.1 Diseño de investigación | 27 |
| 2.2 Variables, Operacionalización | 27 |
| 2.3 Población y muestra | 32 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 32 |
| 2.5 Métodos de análisis de datos | 33 |
| 2.6 Aspectos éticos | 33 |
| III. RESULTADOS | 35 |
| IV. DISCUSIÓN | 41 |
| V. CONCLUSIÓN | 43 |
| VI. RECOMENDACIONES | 44 |
| VIII. REFERENCIAS | 45 |
| ANEXO | 49 |
| Autorización de Publicación de tesis | 66 |
| Acta de Aprobación de originalidad de tesis | 67 |

RESUMEN

El presente estudio titulado Riesgo crediticio y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana Filia Cajamarca – 2017. Tuvo como objetivo determinar el nivel de riesgo crediticio y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana Filial Cajamarca – 2017. Se desarrolló con un diseño no experimental transversal de tipo correlacional en una población de 30 trabajadores. Concluyendo que el nivel de la variable incidencia del riesgo crediticio en la caja municipal de ahorro y crédito Sullana es mínimo en un 40%, aceptable en un 36.7%, y deficiente en un 23.3%. Asimismo, el nivel de la variable rentabilidad en la caja municipal de ahorro y crédito Sullana es mínimo en un 56.7%, deficiente en un 23.3% y finalmente con un 20% el grado de la variable rentabilidad es aceptable. Además, se obtuvo una significancia de 0, 000 menor a 0, 05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, existiendo una relación lineal entre la variable riesgo crediticio y la variable rentabilidad siendo una relación moderada y proporcional. Finalmente, se recomienda a la gerencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana Filial Cajamarca, evaluar la prevención y control de riesgos de factor económico y político a partir de un plan estratégico organizacional.

Palabras clave: Riesgo crediticio, rentabilidad, Sullana, Cajamarca.

ABSTRACT

The present qualified study credit Risk and his influence in the profitability of the Municipal Box of Saving and Credit Sullana Filia Cajamarca - 2017. There had as aim determine the level of credit risk and his influence in the profitability of the Municipal Box of Saving and Credit Sullana Filial Cajamarca - 2017. It developed with a not experimental transverse design of type correlacional in a population of 30 workers. Concluding that the level of the variable incident of the credit risk in the municipal box of saving and credit Sullana is minimal in 40 %, acceptably in 36.7 %, and deficiently in 23.3 %. Likewise, the level of the variable profitability in the municipal box of saving and credit Sullana is minimal in 56.7 %, deficient in 23.3 % and finally with 20 % the degree of the variable profitability is acceptable. In addition, minor obtained a significancia of 0, 000 to 0, 05, by what the void hypothesis is rejected, existing a linear relation between variable credit risk and the variable profitability being a moderate and proportional relation. Finally, there is recommended to the management of the Municipal Box of Saving and Credit Sullana Filial Cajamarca, to evaluate the prevention and control of risks of economic and political factor from a strategic plan organizacional.

Keywords: Credit risk, profitability, Sullana, Cajamarca.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

A nivel internacional.

En el país de Bolivia, FMBolivia (2018), llegaron a tener una posición débil en el sector externo dentro de los países sudamericanos, Bolivia es un país que no se enfrenta a riesgos en el ámbito financiero y tienen un mal historial crediticio una pérdida de capital causado por la falta de pago en tiempo y forma por parte de un acreedor, como resultado se conlleva a tener menores posibilidades en el ámbito crediticio para su mejoría en largo plazo.

En España, El Economista (2017), la competencia que se hacen a las farmacias es de manera directa, ya que se puede ver que en cada esquina existe un rival. Tras una caída de hasta un 30% en el mercado de la farmacia en los años de crisis, en los últimos tres años las ventas se han vuelto entre un 3% y un 4%, y su rentabilidad, ha sufrido una caída en los últimos años más de diez puntos.

En México, Martínez (2017), Azcárraga, asumió en condiciones adversas la dirección general del Grupo Posadas, ya que su Hermano Gastón, fue acusado por operaciones fraudulentas en Mexicana de Aviación. Aunque los niveles de rentabilidad, en el último periodo de cinco años, bajo su mando fue de 5.1 % y en los últimos dieciséis años fue 5 %, por su parte, Azcárraga, señala que existe una línea mínima de riesgo de incumplimiento de pago de sus obligaciones de deuda.

A nivel nacional.

En el Perú, El Popular (2018), se formaron diversas modalidades de negocios con entidades financieras fraudulentas como correos electrónicos y llamadas telefónicas, prometiendo préstamos de dinero previa obligación de efectuar depósitos a cuentas bancarias por conceptos falsos como pólizas de seguro, riesgo crediticio o seguro de garantía, teniendo como resultado delito de estafas a numerosos ciudadanos del país,

En el Perú, RPP Noticias (2017), se detectó el riesgo crediticio de las empresas en el sector minero, sector inmobiliario, sector de transportes e industrias químicas y sectores pertenecientes a la pesca esto es generada por el incumplimiento de pagos de sus deudas financieras en sus obligaciones tributarias, en sus facturas comerciales, como resultado un alto nivel de morosidad, mostrando mayores riesgos crediticio en el país.

Lima, Bessombes (2018), según la SBS, este año, la cartera administrada por las AFP presenta una reducción de S/ 3.875 millones, el ex congresista Jaime Delgado denunció que estos casi S/ 4 mil millones son pérdidas para los fondos de pensiones y también para los afiliados. Estas cifras, explican por el retroceso registrado en los últimos días en las **bolsas** de EEUU y otros países. Sin embargo, la SBS señala que tratar de deducir la rentabilidad de los **fondos** bajo esta operación es un error metodológico, pues existen diversos componentes que, en el largo plazo, hacen que la rentabilidad de los fondos esté en positivo.

A nivel local.

Effio y Torre (2016), la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A, informo a través de MicroRate la unidad de negocio orientada a la investigación y análisis sectorial, que se detectaron fallas con el personal operativo, los analistas no tenían inestabilidad, además de poca especialización metodológica por producto, como resultado se obtuvieron un análisis de créditos poco estrictos manteniendo una elevada cartera de riesgos y un desfavorable historial crediticio de los contribuyentes.

Caja Rural Jaen (2016), presento un perfil de riesgo crediticio medio en la entidad financiera con un 7,21% por parte de los contribuyentes, en conclusion la falta de control e identificación dio como resultado la representación de perdidas que sufrio la entidad ya que el cliente incumplio con sus obligaciones contractuales de pago el cual constituyo un riesgo relevante en la entidad.

Gestión (2013), la minera Yanacocha posee una tasa de retorno a precios elevados y hasta el momento el precio del oro se encuentra en picada. El reconocido proyecto Conga corre el riesgo de perder su activo valorizado en más

de 5, 000 millones de dólares tras esta caída repentina de este mineral, aun así, Yanacocha sacrificaría una parte de su margen de rentabilidad si llegara a tener la ayuda de la población cajamarquina.

1.2 Trabajos previos

A nivel Internacional.

Paredes (2014), en su trabajo de investigación “Análisis de riesgo y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Franadesc Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo” (p. 1), tuvo como objetivo “realizar el análisis del riesgo crediticio y determinar su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo” (Paredes ,2014, p. 12). El tipo de investigación que utilizó fue Exploratoria. Se obtuvo como resultados, el 80 % de los encuestados considera que el endeudamiento de los socios si influye negativamente en la rentabilidad de cooperativa, afectando el nivel del riesgo crediticio de la empresa; el 80 % de las personas encuestadas considera que los recursos económicos de la cooperativa si tiene riesgos, y es algo notorio ya que si los clientes influyen con morosidad el riesgo crediticio si va a existir; el 36 por ciento de los encuestados pertenecen al sector agropecuario. Se concluyó, el personal de área administrativa desconoce sobre el análisis de riesgo, además no cuenta con una Unidad de Gestión de Riesgos, que evalué el control y la prevención sobre riesgos futuros en factor económico, político, etc. Finalmente se recomiendo llevar acabo la propuesta.

Catocachi (2012), en su tesis “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” (p. 1), cuyo objetivo fue “determinar la 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” (Catocachi, 2012, p. 2). El tipo de investigación es no experimental y al establecer la relación causa y efecto durante un período de tiempo, además de carácter explicativo transversal, además es propositiva. Obtuvo como resultado que en su mayoría los empresarios tienen niveles de rentabilidad ha sido afectado por el

incremento de los gastos derivados por el proceso de recuperación de los créditos. Se concluyó, la mayor parte de las empresas comerciales crediticias no disponen de sistemas de información crediticia, debido al desconocimiento y costo que éste representa. Finalmente, se recomendó la creación de un manual sobre el control crediticio, que implique los elementos y aspectos, que lleve a cabo las operaciones crediticias de una manera apropiada.

Díaz (2015), en su investigación titulada “El riesgo crediticio en la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito Coorambato Ltda. de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua” (p. 1), cuyo objetivo fue “determinar la incidencia del riesgo crediticio en la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORAMBATO LTDA. de la ciudad de Ambato, para la prevención de su incremento y sea de pronta recuperación” (Díaz, 2015, p. 1). Se obtuvo como resultado que el equivalente de morosidad es de 3,33 %, siendo evidente el problema. Se concluyó que existe riesgos que pueden ocasionar problemas cooperativos, relacionados a la concesión de crédito y su recuperación. Finalmente, se recomendó llevar a cabo evaluaciones constantes de la gestión del riesgo crediticio de la Cooperativa, así como un análisis de los estados financieros para disminuir la cartera venida y tomar decisiones acertadas.

A nivel nacional.

Flores (2017), en su investigación “Análisis del riesgo crediticio como parte de la tecnología de créditos de la caja municipal de Arequipa, agencia Puno” (p. 1), cuyo objetivo fue “analizar los factores que determinan mayor riesgo de créditos en la Agencia Puno” (Flores, 2017, p. 38). Se obtuvo como resultado que en la agencia de Puno en el año 2009 había tenido más concentración de clientes con corte de riesgos en un 1,43 %, las estructuras de cartera no se han cumplido con los parámetros establecido por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, además posee una mejor participación en el mercado captando una cartera de 85'590,000 soles que corresponde el 20.90 %, seguido del Banco Continental y el Interbank. Se concluyó, el procedimiento de la aplicación de la tecnología crediticia, las garantías constituyen una forma de no alterar los niveles de riesgos, en el año 2009 la Agencia de Puno registro una cartera con mayor riesgo teniendo un 1.43 %

de carteras atrasadas mayores a dieciséis días. Finalmente, se recomienda hacer hincapié en los procesos de capacitación a los análisis de créditos, revisar y hacer ajustes al proceso de reclutamiento de los análisis para asegurar un perfil adecuado con los requerimientos del puesto.

Cubas y Dávila (2016), en su tesis “Incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., sucursal Chiclayo – 2015” (p. 1), cuyo objetivo fue “determinar la incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo -2015” (Cubas & Dávila, 2016, p. 19). Se aplicó una metodología de tipo descriptiva y explicativo, con un diseño no experimental. Se obtuvo como resultado, que CMAC Piura está mejorando el manejo de su riesgo crediticio, la Provisión de Cartera Bruta aumentó de S/. 37.33 Recuperado en el año 2014 a S/. 254.85 en el año 2015, lo que significó un aumento de 582.6%. Se concluyó que el riesgo crediticio si tiene incidencia y a su vez ejerce influencia en la rentabilidad de la empresa. Finalmente se recomienda realizar capacitaciones constantes acerca del riesgo crediticio a los asesores de finanzas con la finalidad de que apliquen adecuadamente las herramientas de evaluación crediticia.

Torres (2015), en la investigación titulada “Condiciones del mercado microfinanciero y riesgo crediticio en MI BANCO de la microempresa S.A. agencia La Merced” (p. 1), tuvo como objetivo “explicar en qué medida las condiciones del mercado microfinanciero inciden en el riesgo crediticio en MI BANCO de la Microempresa S.A. agencia la Merced, para proponer mecanismos de para mitigar el riesgo crediticio” (Torres, 2015, p. 28). Se trabajó con una muestra de 111 prestatarios. Se obtuvo como resultado, el 87.4 % de los clientes están poco endeudados, mientras que el 1.8 % están excesivamente endeudados, con un 95 por ciento del nivel de confianza. Se concluyó que hay sobreendeudamiento del cliente, por ende, la empresa financiera MI BANCO ha incrementado su riesgo crediticio: respecto al tema de morosidad es un problema influenciado por el crecimiento del riesgo crediticio, se viene incrementando de mes a mes tanto en términos absolutos como relativos. Finalmente se recomendó al Gerente de la Agencia MI BANCO implementar un sistema de alerta temprana para detectar los problemas que afectan el riesgo crediticio; al área de Recuperación se sugirió que

haga un seguimiento de los créditos y a su vez conocer mejor al grupo de los clientes.

A nivel local.

Tarrillo y Vásquez (2018), en su investigación “Influencia del control interno en la rentabilidad de la empresa MSA Automotriz SAC, Cajamarca 2018” (p. 1), cuyo objetivo fue “determinar la influencia del Control Interno en la rentabilidad de la empresa MSA Automotriz SAC, Cajamarca 2018” (Tarrillo & Vásquez, 2018, p. 13). Esta investigación trabajo mediante el método no experimental, utilizando un diseño transversal y un estudio explicativo. Se obtuvo como resultado que influye el control interno en la rentabilidad con un el 62% de ellos si realizan el control interno y también el 38% manifestaron no realizan el control interno y el 54% de trabajadores conocen de rentabilidad en el análisis contable y el 46% no la conoce, además el 62% manifiesta que, si conoce los niveles de análisis de rentabilidad empresarial, mientras que un 38% no tiene conocimiento de estos. Se concluyó que el control interno influye de manera significativa en la rentabilidad de la empresa. Finalmente se recomienda dar a conocer su cultura organizacional a todos sus empleados con la finalidad que adquieran compromiso de crecimiento de esta, mediante reuniones y charlas.

Azañero y Silva (2017), en su tesis “Influencia de un sistema de información contable en la rentabilidad de las empresas que asesora el estudio contable Ecse, en Cajamarca, año 2016” (p. 1), cuyo objetivo fue “determinar la influencia de un sistema de información contable en la rentabilidad de las empresas que asesora el estudio contable ECSE, en la ciudad de Cajamarca en el año 2016” (Azañero y Silva, 2017, p. 11). Se trabajó con un diseño de investigación no experimental, correlacional y trasversal. Se obtuvo como resultado, que con respecto a la rentabilidad según el análisis Dupont, un rendimiento de 127 % en el 2016 (10%); y con respecto a la rentabilidad según el análisis ROE, un rendimiento del capital invertido de 128 % en el 2016 (10%), y con respecto a la rentabilidad según el análisis ROA, obtuvieron un rendimiento de la eficiencia de sus activos de 77% en el 2016 (12%). Se concluyó que la influencia que existe entre la rentabilidad de las empresas que asesora el estudio contable y la utilización de un sistema para

procesar la información contable. Finalmente se recomienda un sistema de información contable que les permita conocer en tiempo oportuno los resultados económicos y financieros, para mejorar a tomar mejores decisiones.

Apaza y Chavez (2015), en su investigación “Características del financiamiento que influyen en la rentabilidad de las Micro y Pequeñas empresas de artesanía Santa Apolonia Cajamarca Febrero-2015” (p. 1), cuyo objetivo fue “describir las principales características del financiamiento que influyen en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas de artesanía Santa Apolonia – Cajamarca febrero 2015” (Apaza & Chavez, 2015, p. 9). Obtuvo como resultado, un 45% han incrementado, el 7% ha disminuido y el 25 48% se ha mantenido en referencia a las ventas de sus negocios, además el 66% cree que el financiamiento otorgado mejoro la rentabilidad de su empresa, el 98% han incrementado el patrimonio del negocio. Se concluyó que con respecto al financiamiento son dados por tercero, (Cajas, bancos, entre otros), y que los microempresarios señalaron que los préstamos solicitados fueron suficiente para el negocio.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Variable independiente: Riesgo crediticio

El riesgo es una amenaza para todos los mercados financieros, esto se debe al mal manejo empresarial de los contribuyentes con sus negocios (Morales, 2007). Es una operación financiera, su función de un crédito es otorgar una parte monetaria o también bienes con la finalidad de su devolución en el futuro, incluyéndose los intereses propuestos por el prestador en un tiempo determinado.

El riesgo crediticio es la pérdida económica en los negocios u otros aspectos por el incumplimiento de pagos establecidos por una organización financiera (Quispe, 2015).

Son las pérdidas económicas generadas por los contribuyentes morosos a la agencia prestadora, de tal manera hay incumplimiento con sus

pagos y obligaciones establecidos por una entidad financiera o bancos (Quispe, 2015).

1.3.1.1 Identificación del riesgo crediticio.

Riesgo de acreditado, Flores (2017), está relacionado con “los créditos otorgados, se constituye en un riesgo inherente a las instituciones de micro finanzas. Se define como la perdida potencial por incumplimiento de pago de sus acreditados y por el deterioro en la calificación crediticia de estos” (p. 77). Se refiere a las perdidas obtenida por el incumplimiento de pagos en un tiempo determinado por sus contribuyentes. Esta pérdida generara en el negocio una rentabilidad pobre y a su vez se minimizarán sus beneficios (Flores, 2017).

El riesgo que genera el acreedor al no cancelar sus deudas a tiempo se considera mora, se dice que es contagioso ya que afectara no solo a los contribuyentes sino también a todos los afectos financieros de las instituciones., estas no podrán renovar créditos a los clientes existentes causando problemas a su imagen institucional (Flores, 2017).

1.3.1.2 Tipo de riesgo crediticio.

Riesgo de Incumplimiento: El incumplimiento por un pago de un crédito es una dimensión de riesgo. Esto se mide a través de cálculos de probabilidad que puede incurrir en un tiempo determinado (García & Salazar, 2005)

Riesgo de Exposición: Los créditos son evaluados y además se verifica en el sistema para saber en qué tiempo se debe cancelar por plazos y los intereses, en muchos casos los créditos no se establecen con exactitud el plazo de liquidación, por tales motivos dificulta la estimación de los montos en riesgo (García & Salazar, 2005)

Riesgo de Recuperación: El riesgo de recuperación es el incumplimiento del acreedor en el pago de sus deudas, este afecta, e impacta negativamente las operaciones normales de las organizaciones financieras (García & Salazar, 2005).

Límites de crédito: Esencialmente limitar los créditos es restringir las pérdidas en caso de incumplimiento. “En cualquier decisión de crédito debe existir un proceso de autorización, en el cual se debe establecer el monto máximo de riesgo que se está dispuesto a asumir tanto con un cliente actual como futuro” (García & Salazar, 2005, p. 14).

1.3.1.3 Componentes del riesgo crediticio.

La administración del riesgo crediticio es inherente, tanto en la cartera total, “como en el riesgo de créditos y transacciones individuales. Las deficiencias más comunes en la administración de riesgos crediticios de las IMFs incluyen factores como los que se mencionan a continuación y que serán de atención especial” (Flores, 2017, p. 78).

(a) Supervisión inadecuada del proceso del crédito; (b) Sistema de información no conforme a las necesidades de la institución; (c) Inconsistencia en la aplicación de políticas y procedimientos crediticios, (d) Falta de sistemas de control interno y procesos adecuados de auditoría, según Flores (2017, p. 78).

1.3.1.4 Dimensiones riesgo crediticio.

Medición y riesgo. – “En conformidad con las mejoras prácticas el indicador de medición de riesgo usado será la cartera en riesgo. Este indicador muestra efectivamente el monto y el porcentaje de la cartera afectada por problemas de mora” (Flores, 2017, p. 79). La

cartera en riesgo estará siempre expresada en relación al número de días de atraso.

$$\text{Cartera} = \frac{\text{Valor total de cartera en riesgo}}{\text{Cartera total}} = \text{Días}$$

Flores (2017), “la cartera en riesgo estará siempre expresada en relación al número de días de atraso” (p. 79).

Estructura de las colocaciones. - La evolución de la estructura de las colocaciones, permite conocer la situación y tendencia de la cartera que debe guardar relación con los objetivos de estructuración por producto y por moneda, rendimiento de cartera, participación por producto entre otros se tienen: (a) Estructura por producto y moneda, (b) Estructura de las colocaciones según el balance, (c) Estructura por tipo de crédito, (d) Estructura según la calificación de cartera, según Flores (2017).

Calidad de Cartera. - Los indicadores de calidad de cartera permiten conocer el desempeño de la cartera y se dividen en indicadores de calidad de cartera y cobertura del balance: (a) Cartera atrasada / Cartera Bruta, (b) Cartera de Alto Riesgo / Cartera Bruta, (c) Cartera Atrasada / Patrimonio, (d) Cartera de Alto Riesgo / Patrimonio, (e) Provisión / Cartera atrasada, (f) Provisión / Cartera de alto riesgo, (g) Cartera Critica / Cartera Bruta, (h) Provisión / cartera critica, según Flores (2017).

La clasificación de la cartera. - Sus objetivos de las clasificaciones de la cartera es analizar y controlar las inversiones, que realizan las empresas, asumiendo riesgos en un determinado tiempo (Flores, 2017).

Análisis de sensibilidad. - Tiene el objetivo de realizar pruebas de estrés de las proyecciones de calidad de cartera, en caso de movimientos desfavorables en las variables críticas, tales como: (a)

Caída importante en la actividad económica, (b) Deterioro de sectores específicos de la actividad económica.

1.3.2 Variable dependiente: Rentabilidad

La rentabilidad es el resultado de las inversiones realizadas por los empresarios para maximizar beneficios en las empresas u organizaciones, está ligado a la competitividad dentro del mercado (Otero, Regueira, Oreiro, & Díaz, 2007).

Sánchez (como se citó en Azañero y Silva, 2017), “la rentabilidad, es la capacidad de medir la eficiencia de un capital invertido para producir una renta, los mismos que son expresados en términos económicos y financieros” (p. 36).

Las empresas del sector privado dedicadas a la creación de proyectos de inversión, consideran a la rentabilidad como la parte importante, significa que los proyectos han sido aprobados para su ejecución y como resultado logran el mejoramiento de los méritos que generan beneficios a la sociedad (Quispe, como se citó en Azañero & Silva, 2017).

1.3.2.1 Tipos de rentabilidad

Rentabilidad financiera (ROE). - Rentabilidad Financiera es la rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios, mide la rentabilidad sobre el capital propio de las empresas invertidos desde el inicio de su fundación más los beneficios obtenidos luego del impuesto e intereses en un determinado periodo de tiempo. Es la cifra más común de reingreso es sobre la inversión publicada por los servicios financieros (Medina, 2014).

La forma más usual de definir el ROE es:

$$\frac{\text{Beneficio después de impuestos}}{\text{Fondos propios, promedio}}$$

Las utilidades o beneficios de las empresas después de los impuestos, son los resultados contables de las pérdidas y ganancias (Cervera & Romano, 2003).

Rentabilidad económica (ROI). – Son considerados y analizados de manera independiente solo a los activos de los negocios propios de las empresas, sin tener en cuenta los gastos establecidos por ella misma. Mide la eficiencia de la empresa sin considerar las financiaciones de terceros (Otero et al, 2007).

La forma más usual de definir el ROI es:

$$\frac{\text{Beneficio antes de impuestos e intereses}}{\text{Activo total, promedio}}$$

La rentabilidad económica es un indicador básico en las finanzas, tiene la finalidad de analizar la capacidad de generación de resultados el cual se mide el grado de eficacia de las empresas u organizaciones en la utilización de sus inversiones, sin considerar los financiamientos adquiridos por terceros., este indicador también nos generara información si la empresa es rentable o no (Pérez & Fernández, 2011).

1.3.2.2 Indicadores de rentabilidad.

Las empresas para sobrevivir y obtener beneficios necesitan de rentabilidad positiva. La rentabilidad en los negocios es primordial, de acuerdo a los resultados de los beneficios o utilidades de las empresas se generar decisiones para que siga existiendo o desistir de la idea (Medina, 2014). Con relación al cálculo de la rentabilidad:

Con relación al cálculo de la rentabilidad:

1. La rentabilidad como indicador se mide de manera monetaria (Medina, 2014).

2. Las inversiones que realizan los contribuyentes pueden ser grandes montos o pequeños, de esta manera se producen estrategias para limitar los riesgos, este resultado o incertidumbre que deben enfrentarse de le denomina como riesgo (Medina, 2014).

3. Los recursos invertidos deben considerarse en el promedio del periodo, la variable flujo es la cantidad que se mide por unidades en un tiempo determinado (stock) (Medina, 2014).

4. El periodo de tiempo es importante después de las inversiones o las rentabilidades establecidas por los contribuyentes de la empresas u organizaciones, en el tiempo pueden determinarse riesgos de pérdidas (Medina, 2014).

1.3.2.3 Importancia de la rentabilidad en el análisis contable.

El análisis de rentabilidad es de suma importancia, la empresa sin beneficios estará condenado al fracaso o cierre de ella misma, para eso se deben tomar medidas drásticas y correctivas para su buen funcionamiento. Si los ingresos son mucho mayores que los costos o gastos sus resultados serán positivos y por lo tanto se obtendrán beneficios, del contrario tendrá perdidas (Sánchez, 2002).

Por su parte, los profesores Cuervo y Rivero (como se citó en Sánchez, 2002), “la base del análisis económico-financiero se encuentra en la cuantificación del binomio rentabilidad-riesgo, que se presenta desde una triple funcionalidad” (p. 3).

- La maximización de beneficios es el objetivo que persiguen las empresas. El análisis de rentabilidad es esencial para ver qué medidas se deben tomar en las decisiones para el buen desempeño de sus actividades (Sánchez, 2002).
- El análisis de solvencia o también considerado de liquidez son establecidos por las ratios financieros, es la capacidad que tiene la

empresa para hacer frente a sus obligaciones financieras (Sánchez, 2002).

- Se debe analizar minuciosamente los resultados financieros de las empresas para optar en la toma de decisiones y mantenerse en el desarrollo de la misma o mejorarla (Sánchez, 2002).

Las empresas u organizaciones tienen límites económicos, por más que tu empresa sea rentable puedes asumir riesgos en el tiempo, las inversiones que realizan las empresas al final no pueden ser rentables o seguras. Se deben utilizar de la mejor manera las ganancias para mantener la continuidad de la empresa y maximizar beneficios (Sánchez, 2002).

1.3.3 Marco conceptual.

Crédito. - El crédito es una operación financiera el cual se genera a través de un préstamo con condiciones establecidas como intereses, costos asociados, etc., por el prestamista al acreedor. Este último tiene la responsabilidad de devolver el dinero prestado en un periodo determinado de tiempo (Quispe, 2015).

Rentabilidad. - La rentabilidad Económica se refiere a los beneficios obtenidos en las empresas o las que se van a obtener invirtiendo con fondos propios, esto se expresa en porcentajes o en términos relativos (Medina, 2014).

Rentabilidad económica. - La rentabilidad económica mide la eficiencia de las empresas en un tiempo determinado en el uso de su activo para maximizar beneficios (Azañero & Silva, 2017).

Rentabilidad financiera. - Son los beneficios obtenidos por la inversión en recursos financieros que hacen los negocios, empresas y organizaciones en un determinado tiempo (Azañero & Silva, 2017).

Riesgo de crédito. - El riesgo crediticio es un problema acaecido por las pérdidas en los negocios y falta de pago de los contribuyentes al no cumplir con sus obligaciones (Quispe, 2015).

Riesgo. - El riesgo son las debilidades ya sean de las organizaciones, personas, negocios, etc., que afectan simultáneamente generando daños y prejuicios en las entidades (Quispe, 2015).

1.4 Formulación al problema

¿Cuál es la influencia entre el nivel de riesgo crediticio y la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana Filial Cajamarca – 2017?

1.5 Justificación del estudio

La presente investigación se justifica porque permitió determinar el nivel de riesgo crediticio y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana Filial Cajamarca – 2017. Así como promover la descentralización financiera, produciendo soluciones financieras para los peruanos no bancarizados, quienes en su trabajo diario favorecen al desarrollo del Perú, 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, el presente estudio alcanzará ser tomada como referencia para otros científicos que traten sobre este tema, igualmente para otras empresas que demanden información sobre la incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad.

1.6 Hipótesis

H1: El nivel de riesgo crediticio tiene relación significativa con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana Filial Cajamarca – 2017.

H0: El nivel de riesgo crediticio no tiene relación significativa con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana Filial Cajamarca – 2017.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general.

Determinar el nivel de riesgo crediticio y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana Filial Cajamarca – 2017.

1.7.2 Objetivo específicos.

Determinar el nivel de riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana Filial Cajamarca – 2017.

Determinar el nivel de la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana Filial Cajamarca – 2017.

Determinar el grado de correlación entre el nivel de riesgo crediticio y la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana Filial Cajamarca – 2017.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

Según Bernal (2010) se llevó a cabo una investigación no experimental, donde el diseño metodológico será transaccional de tipo correlacional. Tuvo como fin determinar el nivel de riesgo crediticio y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana Filial Cajamarca – 2017. Por último, se realizó un análisis de la correlación con el estadístico Spearman.

El esquema quedaría expresado de la siguiente manera:

$$V_i \xrightarrow{r} V_d$$

Dónde:

V = Observación.

i = Control de inventarios.

d = Rentabilidad.

r = Relación.

2.2 Variables, Operacionalización

Variable conceptual.

Variable independiente: Riesgo crediticio. - “La posibilidad de incurrir en una pérdida si la contrapartida de una transacción no cumple plenamente las obligaciones financieras, acordadas por contrato, a su debido tiempo, forma o cuantía” (Quispe, 2015, p. 27).

Variable dependiente: Rentabilidad. “Es la capacidad de medir la eficiencia de un capital invertido para producir una renta, los mismos que son expresados en términos económicos y financieros” (Sánchez, como se citó en Azañero y Silva, 2017, p. 36)

Variable operacional.

Variable independiente: Riesgo crediticio. - La posibilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana Filial Cajamarca, "incurrir en una pérdida si la contrapartida de una transacción no cumple plenamente las obligaciones financieras, acordadas por contrato, a su debido tiempo, forma o cuantía" (Quispe, 2015, p. 27).

Variable dependiente: Rentabilidad. Es la capacidad de medir la eficiencia del capital invertido en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana Filial Cajamarca, para producir una renta, los cuales son expresados en términos financieros y económicos (Sánchez, como se citó en Azañero y Silva, 2017)

Operacionalización de variables

| Variables | Dimensiones | Indicadores | Técnicas | Instrumentos |
|---|-------------------------------------|---|----------|--------------|
| Variable independiente Riesgo crediticio | ADMINISTRACIÓN | <ul style="list-style-type: none"> • Usted sabe que es la evaluación de créditos. • Evalúo en los clientes su voluntad y capacidad de pago. • Verifico el sobreendeudamiento de los clientes habituales y potenciales. • Me preocupo en verificar y constituir garantías o gestionarlas de acuerdo al monto y naturaleza del crédito. • Me ocupo de verificar que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado. | Encuesta | Cuestionario |
| | CONDICIONES BÁSICAS PARA EL CRÉDITO | <ul style="list-style-type: none"> • Usted que mencionaría acerca de la recuperación de créditos. • Verifico de manera inicial y hago seguimiento de la conducta de pago de los clientes de mi cartera. • Verifico que los clientes al solicitar un crédito no estén solicitando simultáneamente otros en diversas entidades financieras. • Priorizo los mayores saldos vencidos al efectuar el seguimiento de mi cartera morosa de clientes. • Priorizo las deudas morosas en función a los días de atraso. | | |
| | PROCESO DEL CRÉDITO | <ul style="list-style-type: none"> • Que operación realiza respecto a los créditos vencidos. • Consulto y verifico el reporte de créditos vencidos. • Efectuó llamadas y entrego notificaciones de manera oportuna a clientes con retraso de 1 a 15 días. • Verifico los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos vencidos mayores a 15 días. • Entrego notificaciones y realizo las visitas grupales de cobranza de manera oportuna a los clientes con retraso de 15 a 30 días.” | | |

| | | | | |
|--|--------------------------------|--|-----------------|---------------------|
| Variable dependiente Rentabilidad | CADENA DE VALOR | <ul style="list-style-type: none"> • ¿El departamento de marketing, ha permitido posicionar a la empresa en el mercado? • ¿La empresa no consiguen mejorar sus resultados empleando nuevas tecnologías por la resistencia al cambio? • ¿Considera que la Logística interna es importante para mejorar su rentabilidad? • ¿Considera que la empresa examina las conexiones que hay entre clientes y proveedores? • ¿El gerente analiza la cadena de valor para mejorar su capacidad en el mercado? | Encuesta | Cuestionario |
| | TOMA DE DECISIONES | <ul style="list-style-type: none"> • ¿En el proceso de toma de decisiones la empresa analiza los resultados de las evaluaciones anteriores? • ¿El gerente de la empresa toma decisiones estratégicas? • ¿Existe liderazgo estratégico en la empresa? • ¿La empresa para el proceso de solución de problemas se orienta al cumplimiento de los objetivos propuestos? • ¿La empresa para el proceso de solución de problemas tiene visión orientada al cliente? | | |
| | RENTABILIDAD FINANCIERA | <ul style="list-style-type: none"> • Al modificar la estructura de precios para diferenciarse y aumentar su rentabilidad ¿la empresa obtuvo resultados positivos? • ¿La empresa obtuvo buena rentabilidad financiera? • ¿La empresa considera la tasa de crecimiento de mercado en las decisiones financieras? • ¿Cree que los costos operativos son adecuados en la empresa? • ¿La empresa participa en el mercado competitivo? | | |

| | | | | |
|--|------------------------------|--|--|--|
| | RIESGO FINANCIERA | <ul style="list-style-type: none"> • ¿A qué tipo de riesgo financiero se enfrenta la empresa de Courier en Lima Metropolitana? • ¿La empresa utilizan el monitoreo y control de riesgo financiero para su administración? • ¿La empresa diversifica su cartera clientes para no caer en riesgo de inversión? • ¿La empresa capacita sobre el proceso de la administración del riesgo financiero? • ¿ Percibe la intensidad de la inversión en esta empresa? | | |
|--|------------------------------|--|--|--|

2.3 Población y muestra

Población. - La población total de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana Filial Cajamarca fue de 30 trabajadores.

Muestra. -. La muestra censal fue de 30 trabajadores en Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana Filial Cajamarca (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

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

Técnicas: Encuesta. - Técnica donde el responsable realiza la ejecución de un cuestionario a los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana Filial Cajamarca para detallar sus datos y determinar la recolección de datos según la técnica de muestreo empleado (Hernández et al., 2014).

Instrumento: Cuestionario. Instrumento formado por un grupo de preguntas generadas para recolectar datos relevantes, con el fin de lograr los objetivos propuestos. (Bernal, 2010).

Validación: Mediante el juicio de 3 expertos.

Confiabilidad: El alfa de Cronbach de incidencia del riesgo crediticio es de 0.834, y el alfa de Cronbach de influencia en la rentabilidad es de 0.826.

Alfa de Cronbach Se utiliza para el cálculo de la confiabilidad de las variables o de las dimensiones que se indicarán en una escala de medición, intervalo o razón. En psicometría, viene hacer el Alfa de Cronbach un coeficiente que se usa para medir la fiabilidad de una escala de medida.

Fórmula estadística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems.

S_i^2 : Sumatoria de Varianzas de los Ítems.

S_t^2 : Varianza de la suma de los Ítems.

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach.

2.5 Métodos de análisis de datos

Media aritmética. Es la medida usada para obtener el promedio de los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores (Mode, 2005):

$$\bar{x} = \sum \frac{x_i}{n}$$

Moda. Es el dato Recuperado por los trabajadores que se repite con mayor frecuencia (Tamayo, 2004).

Coeficiente de variabilidad (C.V.). Este se aplicará para conocer si presenta grupos homogéneos en los trabajadores que se analizan. (Levin & Rubin, 2004):

$$cv = \frac{S}{\bar{x}} * 100\%$$

Prueba de Hipótesis. De esta manera se estudia la hipótesis de correlación y se verificará el valor crítico al 0.05 de significancia. Para esto se analizará e interpretará los cuadros estadísticos.

2.6 Aspectos éticos

Los aspectos éticos respecto al informe, se aplicaron de la siguiente forma:

Voluntariedad. - Es un compromiso voluntario en un estudio que representa un consentimiento (Observatori de Bioètica i Dret [OBD], 1979).

Comprensión. - “El modo y el contexto en los que se comunica la información es tan importante como la misma información” (OBD, 1979, p. 7).

Confidencialidad. - Se les dará a conocer la seguridad y protección de su identidad como personas encuestadas en la investigación (OBD, 1979).

III. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de la variable incidencia del riesgo crediticio en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Cajamarca por dimensión.

| | Muy deficiente | | Deficiente | | Mínimo | | Aceptable | | Óptimo | |
|---------------------|----------------|---|------------|------|--------|------|-----------|------|--------|---|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Administración | 0 | 0 | 9 | 30 | 14 | 46.7 | 7 | 23.3 | 0 | 0 |
| Condiciones básicas | 0 | 0 | 6 | 20 | 10 | 33.3 | 14 | 46.7 | 0 | 0 |
| Proceso crediticio | 0 | 0 | 7 | 23.3 | 12 | 40 | 11 | 36.7 | 0 | 0 |

Fuente: Elaboración propia

Según podemos observar en la tabla 1, la dimensión administración presenta un nivel mínimo en un 46.7%, deficiente en un 30% y aceptable en un 23.3%, seguidamente la dimensión condiciones básicas es aceptable en un 46.7%, mínimo en un 33.3% y en un 20% el nivel es deficiente, finalmente la dimensión proceso crediticio presenta un nivel mínimo en un 40%, en un 36.7% el nivel es aceptable deficiente en un 23.3%.

Tabla 2

Nivel de la variable incidencia del riesgo crediticio en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Cajamarca.

| | | Baremo | n | % |
|---|----------------|----------|----|------|
| 1 | Muy deficiente | [1 -15] | 0 | 0.0 |
| 2 | Deficiente | [16 -30] | 7 | 23.3 |
| 3 | Mínimo | [31 -45] | 12 | 40.0 |
| 4 | Aceptable | [46 -60] | 11 | 36.7 |
| 5 | Óptimo | [61 -75] | 0 | 0.0 |

Fuente: Elaboración propia.

Según se aprecia en la tabla 2, el nivel de la variable incidencia del riesgo crediticio en la caja municipal de ahorro y crédito Sullana es mínimo en un 40%, aceptable en un 36.7%, y deficiente en un 23.3%.

Tabla 3

Nivel de la variable rentabilidad en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Cajamarca por dimensión.

| | Muy deficiente | | Deficiente | | Mínimo | | Aceptable | | Óptimo | |
|-------------------------|----------------|---|------------|------|--------|------|-----------|------|--------|---|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Cadena de valor | 0 | 0 | 13 | 43.3 | 11 | 36.7 | 6 | 20 | 0 | 0 |
| Toma de decisiones | 0 | 0 | 12 | 40 | 14 | 46.7 | 4 | 13.3 | 0 | 0 |
| Rentabilidad financiera | 0 | 0 | 8 | 26.7 | 19 | 63.3 | 3 | 10 | 0 | 0 |
| Riesgo financiero | 0 | 0 | 8 | 26.7 | 14 | 46.7 | 8 | 26.7 | 0 | 0 |

Fuente: Elaboración propia.

Según podemos apreciar en la tabla 3, el nivel de la dimensión cadena de valor es deficiente en un 43.3%, mínimo en un 36.7% y aceptable en un 20%, seguidamente la dimensión toma de decisiones fue mínima en un 46.7%, deficiente en un 40%, y aceptable en un 13.3%, además la dimensión rentabilidad financiera fue mínimo en un 63.3%, deficiente en un 26.7% y aceptable en un 10%, finalmente la dimensión riesgo financiero fue mínimo en un 46.7% y deficiente y aceptable en un 26.7%.

Tabla 4

Nivel de la variable rentabilidad en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Cajamarca.

| | | Baremo | n | % |
|---|----------------|------------|----|------|
| 1 | Muy deficiente | [1 – 20] | 0 | 0.0 |
| 2 | Deficiente | [21 – 40] | 7 | 23.3 |
| 3 | Mínimo | [41 – 60] | 17 | 56.7 |
| 4 | Aceptable | [61 – 80] | 6 | 20.0 |
| 5 | Óptimo | [81 – 100] | 0 | 0.0 |

Fuente: Elaboración propia.

Según se puede apreciar en la tabla 4, el nivel de la variable rentabilidad en la caja municipal de ahorro y crédito Sullana es mínimo en un 56.7%, deficiente en un 23.3% y finalmente con un 20% el grado de la variable rentabilidad es aceptable.

Tabla 5

Prueba de correlación.

| | | | Riesgo crediticio | Rentabilidad |
|-----------------|-------------------|----------------------------|-------------------|--------------|
| Rho de Spearman | Riesgo crediticio | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,272 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,002 |
| | | N | 30 | 30 |
| | Rentabilidad | Coeficiente de correlación | ,272 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,002 | . |
| | | N | 30 | 30 |

Fuente: Elaboración propia.

En el presente resultado de correlación se ha obtenido una significancia de 0,000 menor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, existiendo una relación lineal entre la variable riesgo crediticio y la variable rentabilidad siendo una relación moderada y proporcional.

Tabla 6

Diagnóstico Económico - Financiero

| Agencia Chiclayo | | | | |
|--|-------------------|---------------|-------------------|---------------|
| Años de operatividad | 2016 | Part % | 2017 | Part % |
| Colocaciones Brutas (Miles S/.) | 75,953.14 | 100.00 | 85,853.10 | 100.00 |
| Prendario | 2,420.00 | 3.2 | 2,817.74 | 3.3 |
| Grande Empresa | 0 | 0 | 0 | 0.0 |
| Mediana Empresa | 29,619.03 | 39.0 | 38,407.29 | 44.7 |
| Pequeña Empresa | 30,795.46 | 40.5 | 33,307.89 | 38.8 |
| Micro Empresa | 11,324.00 | 14.9 | 9,353.45 | 10.9 |
| Personales | 1,794.65 | 2.4 | 1,931.73 | 2.3 |
| Hipotecario | 0 | 0 | 35 | 0.0 |
| TEA Activa ponderada % | 22.72 | 100 | 20.66 | 100.1 |
| 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 | 27.87 | 3.1 |
| Hipotecario | 0 | 0 | 20.1 | 0 |
| Ingreso Financiero Miles S/.) | 3596.48 | 100 | 3945.54 | 100 |
| TEA Activa real % | 20.08 | | 19.89 | |
| Depósitos (Miles S/.) | 165,583.15 | | 167,027.10 | |
| Depósitos /Colocaciones | 2.29 | | 1.98 | |
| TEA Pasiva ponderada % | 4.12 | | 3.63 | |
| Gasto Financiero Propio (Miles S/.) | 1,696.47 | 47.2 | 1,508.67 | 38.2 |
| 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/.) | <u>917.52</u> | <u>25.5</u> | <u>919.39</u> | <u>23.3</u> |
| TEA Pasiva real% | 4.4 | | 3.83 | |
| Margen Financiero Bruto (Miles S/.) | 2,678.96 | 74.5 | 3026.15 | 76.7 |
| Margen Financiero Bruto % | 15.14 | | 14.94 | |
| Cartera Atrasada por producto % | | | | |
| Prendario | 1.198 | | 1.32 | |
| Grande Empresa | 0 | | 0 | |
| 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 % | 2.79 | | 1.95 | |

| | | | | |
|--|-----------------|-------------|-----------------|-------------|
| Provisión de Cartera Bruta (Miles S/.) | 37.33 | 1.0 | 254.83 | 6.5 |
| Ingreso por recup de cartera castig (Miles S/.) | 237.2 | 6.6 | 109.33 | 2.8 |
| Provisión de Cartera Neta (Miles S/.) | -199.88 | -5.6 | 145.5 | 3.7 |
| Margen Financiero Neto (Miles S/.) | 2,641.6 | 73.5 | 2,771.3 | 70.2 |
| 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 |
| Gasto Administrativo Propio (Miles S/.) | 1013.93 | 29.2 | 1112.67 | 28.6 |
| Ingreso por G.Person transf a agencia 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 agencia 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 | 22.7 |
| Gasto Administrativo Indirecto (Miles S/.) | 341.22 | 9.8 | 457.97 | 11.8 |
| Gasto Administrativo Total (Miles S/.) | 1111.34 | 32 | 1343.26 | 34.5 |
| 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 | |
| Utilidad Operativa Neta (Miles S/.) | 2,123.79 | 59.1 | 1,806.18 | 45.8 |
| Impuesto a la Renta (28%) | 594.66 | | 505.73 | |
| Utilidad Neta (Miles S/.) | 1,529.13 | 42.5 | 1,300.45 | 33.0 |
| Utilidad neta de la Agencia (Miles S/.) | 1,529.13 | | 1,300.45 | |

IMPUESTO A LA RENTA

28%

Tabla 7

Diagnóstico Económico - Financiero

| Diagnóstico Económico - Financiero | | Agencia Chiclayo | | |
|------------------------------------|--|-------------------|-------------|-------------------|
| Decisiones Financieras | Años de operatividad | 2016 | Part % | 2017 |
| Gestión Crediticia | Colocaciones Brutas (Miles S/.) | 75,953.14 | 13 | 85,853.10 |
| | Prendario | 2,420.00 | 16 | 2,817.74 |
| | Grande Empresa | 0.00 | 0 | 0.00 |
| | Mediana Empresa | 29,619.03 | 30 | 38,407.29 |
| | Pequeña Empresa | 30,795.46 | 8 | 33,307.89 |
| | Micro Empresa | 11,324.00 | -17 | 9,353.45 |
| | Personales | 1,794.65 | 8 | 1,931.73 |
| | Hipotecario | 0.00 | 0 | 35.00 |
| | TEA Activa ponderada % | 22.72 | -9 | 20.66 |
| | Prendario | 79.59 | 0 | 79.59 |
| | Grande Empresa | 0.00 | 0 | 0.00 |
| | Mediana Empresa | 14.05 | -2.5 | 13.70 |
| | Pequeña Empresa | 21.49 | -8.2 | 19.73 |
| | Micro Empresa | 35.44 | 0.6 | 35.64 |
| Personales | 27.79 | 0.3 | 27.87 | |
| Hipotecario | 0.00 | 0 | 20.10 | |
| | Ingreso Financiero Miles S/.) | 3,596.48 | 9.7 | 3,945.54 |
| | TEA Activa real % | 20.08 | -0.9 | 19.89 |
| Gestión de Depósitos | Depósitos (Miles S/.) | 165,583.15 | 0.9 | 167,027.10 |
| | Depósitos /Colocaciones | 2.29 | -13.5 | 1.98 |
| | TEA Pasiva ponderada % | 4.12 | -11.9 | 3.63 |
| | Gasto Financiero Propio (Miles S/.) | 1,696.47 | -11.1 | 1,508.67 |
| | Depósitos transferidos a agencias deficit (Miles S/.) | -80,752.72 | -13.8 | -69,592.29 |
| | 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% | 4.40 | -13.0 | 3.83 |
| Rentabilidad | Margen Financiero Bruto (Miles S/.) | 2,678.96 | 13.0 | 3,026.15 |
| | Margen Financiero Bruto % | 15.14 | -1.3 | 14.94 |
| Calidad Crediticia | Cartera Atrasada por producto % | 0.00 | | 0.00 |
| | Prendario | 1.20 | 10.2 | 1.32 |
| | Grande Empresa | 0.00 | | 0.00 |
| | Mediana Empresa | 2.16 | -76.9 | 0.50 |
| | Pequeña Empresa | 3.88 | -11.9 | 3.42 |
| | Micro Empresa | 2.60 | 19.2 | 3.10 |

| | | | | |
|-------------------------------------|--|-----------------|--------------|-----------------|
| | Personales | 4.26 | -24.9 | 3.20 |
| | Hipotecario | 0.00 | | 0.00 |
| | Cartera Atrasada (Miles S/.) | 2,116.41 | -20.8 | 1,675.98 |
| | Indicador de Cartera Atrasada % | 2.79 | -29.9 | 1.95 |
| | Provisión de Cartera Bruta (Miles S/.) | 37.33 | 582.6 | 254.83 |
| | Ingreso por recup de cartera castig (Miles S/.) | 237.20 | -53.9 | 109.33 |
| | Provisión de Cartera Neta (Miles S/.) | -199.88 | -172.8 | 145.50 |
| Rentabilidad | Margen Financiero Neto (Miles S/.) | 2,641.63 | 4.9 | 2,771.32 |
| | 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/.) | 388.10 | 10.2 | 427.80 |
| | Gasto Administrativo Propio (Miles S/.) | 1,013.93 | 9.7 | 1,112.67 |
| | Ingreso por G.Person transf a agencia 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 agencia deficit (Miles S/.) | 244.02 | -6.8 | 227.38 |
| | Gasto Personal Directo (Miles S/.) | 516.59 | 12.4 | 580.52 |
| Gestión de Gastos Operativos | 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/.) | 1,111.34 | 20.9 | 1,343.26 |
| | Gasto Administrativo % | 6.33 | 2.7 | 6.50 |
| | Número de colaboradores | 53.00 | -1.9 | 52.00 |
| | Número de asesores de finanzas | 23.00 | 4.3 | 24.00 |
| | Número de asistentes de operaciones | 19.00 | 0.0 | 19.00 |
| | Colocaciones por colaborador (Miles S/.) | 1,363.41 | -7.3 | 1,263.41 |
| | Número de clientes | 27,526.00 | 15.9 | 31,914.00 |
| | Utilidad Operativa Neta (Miles S/.) | 2,123.79 | -15.0 | 1,806.18 |
| Rentabilidad | Impuesto a la Renta (28%) | 594.66 | -15.0 | 505.73 |
| | Utilidad Neta (Miles S/.) | 1,529.13 | -15.0 | 1,300.45 |
| | Utilidad neta de la Agencia (Miles S/.) | 1,529.13 | | 1,300.45 |

IMPUESTO A LA RENTA

28%

IV. DISCUSIÓN

La dimensión administración presenta un nivel mínimo en un 46.7%, deficiente en un 30% y aceptable en un 23.3%, seguidamente la dimensión condiciones básicas es aceptable en un 46.7%, mínimo en un 33.3% y en un 20% el nivel es deficiente, finalmente la dimensión proceso crediticio presenta un nivel mínimo en un 40%, en un 36.7% el nivel es aceptable deficiente en un 23.3%. Caso similar fue encontrado por Paredes (2014) quien concluyó que el personal de área administrativa desconoce sobre el análisis de riesgo, además no cuenta con una Unidad de Gestión de Riesgos, que evalué el control y la prevención sobre riesgos futuros en factor económico, político, etc. Además, Cubas y Dávila (2016), recomendó realizar capacitaciones constantes acerca del riesgo crediticio a los asesores de finanzas con la finalidad de que apliquen adecuadamente las herramientas de evaluación crediticia.

El nivel de la variable incidencia del riesgo crediticio en la caja municipal de ahorro y crédito Sullana es mínimo en un 40%, aceptable en un 36.7%, y deficiente en un 23.3%. Llegando a la misma conclusión que Díaz (2015) quien concluye que existe riesgos que pueden ocasionar problemas cooperativos, relacionados a la concesión de crédito y su recuperación. Asimismo, Flores (2017) recomendó hacer hincapié en los procesos de capacitación a los análisis de créditos, revisar y hacer ajustes al proceso de reclutamiento de los análisis para asegurar un perfil adecuado con los requerimientos del puesto. Finalmente, el presente estudio se establece bajo el fundamento de que el riesgo es una amenaza para todos los mercados financieros, esto se debe al mal manejo empresarial de los contribuyentes con sus negocios (Morales, 2007).

El nivel de la dimensión cadena de valor es deficiente en un 43.3%, mínimo en un 36.7% y aceptable en un 20%, seguidamente la dimensión toma de decisiones fue mínima en un 46.7%, deficiente en un 40%, y aceptable en un 13.3%, además la dimensión rentabilidad financiera fue mínimo en un 63.3%, deficiente en un 26.7% y aceptable en un 10%, finalmente la dimensión riesgo financiero fue mínimo en un 46.7% y deficiente y aceptable en un 26.7%. Tomando un enfoque

proyectivo concordamos con Azañero y Silva (2017), quien concluyó que la influencia que existe entre la rentabilidad de las empresas que asesora el estudio contable y la utilización de un sistema para procesar la información contable. Finalmente, podemos definir el riesgo crediticio es la pérdida económica en los negocios u otros aspectos por el incumplimiento de pagos establecidos por una organización financiera (Quispe, 2015).

El nivel de la variable rentabilidad en la caja municipal de ahorro y crédito Sullana es mínimo en un 56.7%, deficiente en un 23.3% y finalmente con un 20% el grado de la variable rentabilidad es aceptable. Llegando al a misma recomendación que Catocachi (2012) quien recomendó la creación de un manual sobre el control crediticio, que implique los elementos y aspectos, que lleve a cabo las operaciones crediticias de una manera apropiada. Finalmente llegamos al presente análisis definiendo a la rentabilidad como el resultado de las inversiones realizadas por los empresarios para maximizar beneficios en las empresas u organizaciones, está ligado a la competitividad dentro del mercado (Otero, Regueira, Oreiro, & Díaz, 2007). Finalmente, para Sánchez (como se citó en Azañero y Silva, 2017), “la rentabilidad, es la capacidad de medir la eficiencia de un capital invertido para producir una renta, los mismos que son expresados en términos económicos y financieros” (p. 36).

En el presente resultado de correlación se ha obtenido una significancia de 0,000 menor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, existiendo una relación lineal entre la variable riesgo crediticio y la variable rentabilidad siendo una relación moderada y proporcional.

V. CONCLUSIÓN

El nivel de la variable incidencia del riesgo crediticio en la caja municipal de ahorro y crédito Sullana es mínimo en un 40%, aceptable en un 36.7%, y deficiente en un 23.3%. La dimensión administración presenta un nivel mínimo en un 46.7%, deficiente en un 30% y aceptable en un 23.3%, seguidamente la dimensión condiciones básicas es aceptable en un 46.7%, mínimo en un 33.3% y en un 20% el nivel es deficiente, finalmente la dimensión proceso crediticio presenta un nivel mínimo en un 40%, en un 36.7% el nivel es aceptable deficiente en un 23.3%.

El nivel de la variable rentabilidad en la caja municipal de ahorro y crédito Sullana es mínimo en un 56.7%, deficiente en un 23.3% y finalmente con un 20% el grado de la variable rentabilidad es aceptable. El nivel de la dimensión cadena de valor es deficiente en un 43.3%, mínimo en un 36.7% y aceptable en un 20%, seguidamente la dimensión toma de decisiones fue mínima en un 46.7%, deficiente en un 40%, y aceptable en un 13.3%, además la dimensión rentabilidad financiera fue mínimo en un 63.3%, deficiente en un 26.7% y aceptable en un 10%, finalmente la dimensión riesgo financiero fue mínimo en un 46.7% y deficiente y aceptable en un 26.7%.

En el presente resultado de correlación se ha obtenido una significancia de 0,000 menor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, existiendo una relación lineal entre la variable riesgo crediticio y la variable rentabilidad siendo una relación moderada y proporcional.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la gerencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana Filial Cajamarca, evaluar la prevención y control de riesgos de factor económico y político a partir de un plan estratégico organizacional.

Se recomienda al área de recursos humanos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana Filial Cajamarca crear políticas de capacitación continua sobre el análisis de riesgo dentro del personal operativo y analistas, para generar análisis crediticios estrictos manteniendo una baja cartera de riesgos que mantenga un bajo historial crediticio de los usuarios.

Se recomienda a los directivos y colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana Filial Cajamarca, llevar a cabo especializaciones constantes sobre riesgo crediticio y análisis de los estados financieros para lograr reducir la cartera venida y desarrollar una tomar decisiones acertadas.

VII. REFERENCIAS

- Azañero, F., & Silva, D. (2017). *Influencia de un sistema de información contable en la rentabilidad de las empresas que asesora el estudio contable Ecse, en Cajamarca, año 2016*. (Tesis de pregrado, Universidad Privada Del Norte, Cajamarca, Perú). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12734>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3 ed.). Colombia: Pearson Educación. ISBN: 978-958-699-128-5
- Bessombes, C. (16 de febrero de 2018). Fondos AFP vuelven a caer, pero mantienen rentabilidad. *La Republica*. Recuperado de <https://larepublica.pe/economia/1198030-fondos-afp-vuelven-a-caer-pero-mantienen-rentabilidad>
- Calderon, R. (2014). *La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y credito de Trujillo - Agencia sede institucional - periodo 2013*. (Tesis de pre grado, Universidad nacional de Trujillo, Trujillo - Perú). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/959>
- Catocachi, 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 pregrado, Univerisdad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1816/1/02TESIS25.pdf>
- Cervera, M., & Romano, J. (2003). *Introducción a la contabilidad PGC de 1990* (2 ed.). Centro de Estudios Financieros. ISBN: 8445411896
- Cubas, K., & Dávila, G. (2016). *Incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., sucursal Chiclayo – 2015*. (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan, Chiclayo, Perú). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3014>
- Díaz, D. (2015). *El riesgo crediticio en la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito coorambato Ltda. de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua*.

- (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador).
Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/17557>
- El Economista. (26 de octubre de 2017). Las farmacias buscan reinventarse: la rentabilidad cae del 18% al 8%. *El Economista*. Recuperado de <http://www.economista.es/conferencias/noticias/8828689/10/17/Las-farmacias-buscan-reinventarse-la-rentabilidad-cae-del-18-al-8.html>
- El Popular. (02 de mayo de 2018). Ministerio Público investiga a 8 empresas "fantasmas" que estafaron con préstamos. *El Popular*. Recuperado de <http://www.elpopular.pe/actualidad-policiales/2018-05-02-ministerio-publico-investiga-8-empresas-fantasmas-estafaron-prestamos>
- Flores, L. (2017). *Análisis del riesgo crediticio como parte de la tecnología de créditos de la Caja Municipal de Arequipa, agencia Puno*. (Tesis pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú). Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3620/Flores_Talavera_Lilian_Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- FMBolivia. (25 de mayo de 2018). Débil posición externa hizo que Bolivia suba calificación de riesgo. *FMBolivia*. Recuperado de <http://fmbolivia.com.bo/d%C3%A9bil-posici%C3%B3n-externa-hizo-que-bolivia-suba-calificaci%C3%B3n-de-riesgo>
- García, J., & Salazar, P. (2005). *Métodos de administración y evaluación de Riesgos*. (Tesis de pregrado, Universidad de Chile, Chile). Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2005/garcia_j2/sources/garcia_j2.pdf
- Gestión. (14 de junio de 2013). Yanacocha sacrificaría algo de rentabilidad de Conga si tuviera licencia social de Cajamarca. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/yanacocha-sacrificaria-rentabilidad-conga-tuviera-licencia-social-cajamarca-40803>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. ISBN: 978-1-4562-2396-0
- Levin, R., & Rubin, D. (2004). *Estadística para administración y economía* (7 ed.). México: Pearson Educación. ISBN:970-26-0497-4
- Lizarraga, N. (2013). *Gestión de riesgo de crédito y su incidencia en la morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con recursos*

- del público de la región La Libertad - 2012.* (Tesis de pre grado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2363>
- Martínez, C. (20 de febrero de 2017). Grupo Posadas, un escenario difícil pese a una buena rentabilidad. *Forbes Staff*.
- Medina, C. M. (2014). *Factores que influyen en la rentabilidad por línea de negocio en la clínica Sánchez Ferrer en el Periodo 2009-2013.* (Tesis de pregrado, Universidad Privado Antenor Orrego, Trujillo, Perú). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/325/1/MEDINA_CARLOS_FACTORES_RENTABILIDAD_NEGOCIO.pdf
- Mode, E. (2005). *Elementos de probabilidad y estadística.* Barcelona, España: Editorial Reverté. ISBN: 84-291-5092-7
- Morales, M. (2007). *La administración del riesgo de crédito en la Cartera de consumo de una institución Bancaria.* (Tesis de pregrado, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala). Recuperado de http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3045.pdf
- Otero, Á., Regueira, E., Oreiro, L., & Díaz, J. (2007). *Estrategias para alcanzar y mantener la alta rentabilidad. La experiencia de las empresas de alto rendimiento.* Consorcio de la Zona Franca de Vigo. ISBN: 978-84-87887-78-3
- Paredes, L. (2014). *Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la lliquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Frandesc Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.* (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/20997>
- Pérez, J., & Fernández, V. (2011). *Análisis de la rentabilidad del sector de las Telecomunicaciones en España (2005-2009). Especial referencia al efecto del tamaño empresarial.* (Tesis de postgrado, Universidad de Oviedo, España). Recuperado de <http://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/32018>
- Quispe, T. (2015). *Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera Edyficar oficina especial-El Tambo.* (Tesis de

- pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú).
Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1620>
- RPP Noticias. (1 de agosto de 2017). El 20% de clientes del sistema financiero en riesgo de no pagar deudas. *RPP Noticias*. Recuperado de <http://rpp.pe/economia/economia/el-20-de-clientes-del-sistema-financiero-en-riesgo-de-no-pagar-deudas-noticia-1067798>
- Sánchez, J. (2002). *Análisis de rentabilidad de la empresa*. España: Universidad de Murcia. Recuperado de <https://ciberconta.unizar.es/LECCION/anarenta/>
- Tamayo, M. (2004). *Diccionario de la investigación científica* (2 ed.). México: Limusa. ISBN: 968-18-6510-3
- Tarrillo, R., & Vásquez, W. (2018). *Influencia del control interno en la rentabilidad de la empresa MSA Automotriz SAC, Cajamarca 2018*. (Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13330>
- Torres, R. (2015). *Condiciones del mercado microfinanciero y riesgo crediticio en MiBanco banco de la microempresa S.A. agencia la Merced*. (Tesis de pregrado, Universidad nacional del Centro del Perú, Huancayo-Perú). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4203>

ANEXO

CUESTIONARIO DEL RIESGO CREDITICIO

Encuesta realizada para determinar el nivel de riesgo crediticio y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana Filial Cajamarca – 2017.

- 1 = Nunca 2 = Casi nunca
 3 = A veces 4 = Casi siempre
 5 = Siempre

| N° | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--|---|---|---|---|---|
| ADMINISTRACIÓN | | | | | | |
| 1 | Usted sabe que es la evaluación de créditos. | | | | | |
| 2 | Evalúo en los clientes su voluntad y capacidad de pago. | | | | | |
| 3 | Verifico el sobreendeudamiento de los clientes habituales y potenciales. | | | | | |
| 4 | Me preocupo en verificar y constituir garantías o gestionarlas de acuerdo al monto y naturaleza del crédito. | | | | | |
| 5 | Me ocupo de verificar que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado. | | | | | |
| CONDICIONES BÁSICAS PARA EL CRÉDITO | | | | | | |
| 6 | Usted que mencionaría acerca de la recuperación de créditos. | | | | | |
| 7 | Verifico de manera inicial y hago seguimiento de la conducta de pago de los clientes de mi cartera. | | | | | |
| 8 | Verifico que los clientes al solicitar un crédito no estén solicitando simultáneamente otros en diversas entidades financieras. | | | | | |
| 9 | Priorizo los mayores saldos vencidos al efectuar el seguimiento de mi cartera morosa de clientes. | | | | | |
| 10 | Priorizo las deudas morosas en función a los días de atraso. | | | | | |
| PROCESO DEL CRÉDITO | | | | | | |
| 11 | Que operación realiza respecto a los créditos vencidos. | | | | | |
| 12 | Consulto y verifico el reporte de créditos vencidos. | | | | | |
| 13 | Efectué llamadas y entrego notificaciones de manera oportuna a clientes con retraso de 1 a 15 días. | | | | | |
| 14 | Verifico los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos vencidos mayores a 15 días. | | | | | |
| 15 | Entrego notificaciones y realizo las visitas grupales de cobranza de manera oportuna a los clientes con retraso de 15 a 30 días. | | | | | |

Muchas gracias

CUESTIONARIO DE RENTABILIDAD

Instrumento para Determinar el nivel de riesgo crediticio y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana Filial Cajamarca – 2017.

- 1 = Nunca 2 = Casi nunca
 3 = A veces 4 = Casi siempre
 5 = Siempre

| N ° | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| CADENA DE VALOR | | | | | | |
| 1 | ¿El departamento de marketing, ha permitido posicionar a la empresa en el mercado? | | | | | |
| 2 | ¿ La empresa no consiguen mejorar sus resultados empleando nuevas tecnologías por la resistencia al cambio? | | | | | |
| 3 | ¿Considera que la Logística interna es importante para mejorar su rentabilidad? | | | | | |
| 4 | ¿Considera que la empresa examina las conexiones que hay entre clientes y proveedores? | | | | | |
| 5 | ¿El gerente analiza la cadena de valor para mejorar su capacidad en el mercado? | | | | | |
| TOMA DE DECISIONES | | | | | | |
| 6 | ¿En el proceso de toma de decisiones la empresa analiza los resultados de las evaluaciones anteriores ? | | | | | |
| 7 | ¿El gerente de la empresa toma decisiones estratégicas? | | | | | |
| 8 | ¿Existe liderazgo estratégico en la empresa? | | | | | |
| 9 | ¿La empresa para el proceso de solución de problemas se orienta al cumplimiento de los objetivos propuestos? | | | | | |
| 10 | ¿La empresa para el proceso de solución de problemas tiene visión orientada al cliente? | | | | | |
| RENTABILIDAD FINANCIERA | | | | | | |
| 11 | Al modificar la estructura de precios para diferenciarse y aumentar su rentabilidad ¿la empresa obtuvo resultados positivos? | | | | | |
| 12 | ¿La empresa obtuvo buena rentabilidad financiera? | | | | | |
| 13 | ¿La empresa considera la tasa de crecimiento de mercado en las decisiones financieras? | | | | | |
| 14 | ¿Cree que los costos operativos son adecuados en la empresa? | | | | | |
| 15 | ¿La empresa participa en el mercado competitivo? | | | | | |

RIESGO FINANCIERA

| | | | | | | |
|-----------|---|--|--|--|--|--|
| 16 | ¿A qué tipo de riesgo financiero se enfrenta la empresa de Courier en Lima Metropolitana? a. Riesgo operativo b. Riesgo de mercado c. Riesgo de liquidez d. Riesgo de crédito | | | | | |
| 17 | ¿La empresa utilizan el monitoreo y control de riesgo financiero para su administración? | | | | | |
| 18 | ¿La empresa diversifica su cartera clientes para no caer en riesgo de inversión? | | | | | |
| 19 | ¿La empresa capacita sobre el proceso de la administración del riesgo financiero? | | | | | |
| 20 | ¿ Percibe la intensidad de la inversión en esta empresa? | | | | | |

Muchas gracias

ANEXO DE RESULTADOS

Tabla 1

Coefficiente de alfa de Cronbach relacionados con la incidencia del riesgo crediticio y su influencia en la rentabilidad de la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Cajamarca.

| Categorización | Valores | Cualidad |
|------------------|-----------|-------------------|
| Coeficiente alfa | > 0.9 - 1 | “Es excelente” |
| | > 0.8 | “Es bueno” |
| | > 0.7 | “Es aceptable” |
| | > 0.6 | “Es cuestionable” |
| | > 0.5 | “Es pobre” |
| | < 0.5 | “Es inaceptable” |

Fuente: George y Mallery (2003)

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad relacionados con la incidencia del riesgo crediticio y su influencia en la rentabilidad de la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Cajamarca.

| Estadísticas de fiabilidad – Incidencia del riesgo crediticio | |
|---|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0, 834 | 15 |
| Estadísticas de fiabilidad – Influencia en la rentabilidad | |
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0, 826 | 20 |

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 2, podemos apreciar que el nivel de confiabilidad de la variable incidencia del riesgo crediticio e influencia en la rentabilidad de la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Cajamarca se encuentra en una apreciación de bueno.

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad relacionados con la incidencia del riesgo crediticio y su influencia en la rentabilidad de la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Cajamarca.

| | Dimensiones | Alfa de Cronbach | N ° de elementos |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------|------------------|
| Incidencia del riesgo crediticio | Administración | 0, 853 | 5 |
| | Condiciones básicas para el crédito | 0, 753 | 5 |
| | Proceso del crédito | 0, 799 | 5 |
| | Dimensiones | Alfa de Cronbach | N ° de elementos |
| Influencia en la rentabilidad | Cadena de valor | 0, 752 | 5 |
| | Toma de decisiones | 0, 759 | 5 |

| | | |
|-------------------------|-------|---|
| Rentabilidad financiera | 0,782 | 5 |
| Riesgo financiero | 0,759 | 5 |

Fuente: Elaboración propia

Según se puede apreciar en la tabla 3, la estadística de fiabilidad de la variable incidencia del riesgo crediticio, se observa que la dimensión administración se encuentra en un grado de fiabilidad de excelente con un 85,3%, seguidamente, la dimensión proceso del crédito y condiciones básicas para el crédito se encuentran en una apreciación de aceptable con el 79,9% y 75,3% tal como se puede apreciar en el presente estudio. Por otra parte, la variable influencia en la rentabilidad evidenciamos que la dimensión rentabilidad financiera en un 78,2%, toma de decisiones y riesgo financiero en un 75,9% y la dimensión cadena de valor con un 75,2% se encuentran en una apreciación de aceptable.

Nivel de la variable incidencia del riesgo crediticio en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Cajamarca

Tabla 4

Dimensión administración en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Cajamarca por ítem.

| | Nunca | | Casi nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | |
|-----|-------|------|------------|------|---------|------|--------------|------|---------|-----|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| P 1 | 5 | 16.7 | 7 | 23.3 | 6 | 20.0 | 12 | 40.0 | 0 | 0.0 |
| P 2 | 9 | 30.0 | 9 | 30.0 | 9 | 30.0 | 3 | 10.0 | 0 | 0.0 |
| P 3 | 6 | 20.0 | 5 | 16.7 | 7 | 23.3 | 12 | 40.0 | 0 | 0.0 |
| P 4 | 6 | 20.0 | 6 | 20.0 | 8 | 26.7 | 10 | 33.3 | 0 | 0.0 |
| P 5 | 12 | 40.0 | 9 | 30.0 | 3 | 10.0 | 6 | 20.0 | 0 | 0.0 |

Fuente: Trabajadores de la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Cajamarca.

El 40% de los trabajadores revelaron que casi siempre tienen conocimiento de lo que significa el riesgo crediticio, seguido del 23.3% casi nunca conocen que es riesgo crediticio, a veces lo conocen en un 20%, finalmente en un 16.7% los trabajadores dieron a conocer que nunca han conocido el significado de riesgo crediticio.

En un 30% los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito dieron a conocer que nunca, casi nunca y a veces evalúan a los clientes su voluntad y

capacidad de pago, finalmente en un 10% los trabajadores revelaron que casi siempre evalúan a los clientes la voluntad y capacidad de pago.

Un 40% de los colaboradores de la caja municipal dieron a conocer que casi siempre verifican el sobreendeudamiento de los clientes habituales y potenciales, seguidamente en un 23.3% los trabajadores revelaron que a veces, nunca en un 20% y finalmente en un 16.7% los trabajadores casi nunca verifican el sobreendeudamiento de los clientes habituales y potenciales.

El 33.3% de los colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito dieron a conocer que casi siempre se preocupan en verificar y construir garantías o gestionarlas de acuerdo al monto y naturaleza del crédito, en un 26.7% el personal opinó que a veces se preocupan en verificar y construir garantías, finalmente en un 20% el personal opinó que nunca y casi nunca se preocupan en verificar y construir garantías o gestionarlas de acuerdo al monto y naturaleza del crédito.

En un 40% el personal de la caja municipal de ahorro y crédito dieron a conocer que nunca se preocupan por verificar que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado, seguido del 30% opinaron que casi nunca se preocupan por verificar, en un 20% casi siempre y finalmente en un 10% los trabajadores opinaron que a veces se preocupan por verificar que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado.

Tabla 5

Dimensión administración en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Cajamarca.

| | | Baremo | n | % |
|---|----------------|----------|----|------|
| 1 | Muy deficiente | [1 -5] | 0 | 0.0 |
| 2 | Deficiente | [6 -10] | 9 | 30.0 |
| 3 | Mínimo | [11 -15] | 14 | 46.7 |
| 4 | Aceptable | [16 -20] | 7 | 23.3 |
| 5 | Óptimo | [21 -25] | 0 | 0.0 |

Fuente: Elaboración propia.

Según podemos observar en la tabla 5, el nivel de la dimensión administración en la caja municipal de ahorro y crédito Sullana, Cajamarca es mínimo en un 46.7%, deficiente en un 30%, finalmente es aceptable en un 23.3%.

Tabla 6

Dimensión condiciones básicas para el crédito en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Cajamarca por ítem.

| | Nunca | | Casi nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | |
|------|-------|------|------------|------|---------|------|--------------|------|---------|-----|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| P 6 | 6 | 20.0 | 4 | 13.3 | 8 | 26.7 | 12 | 40.0 | 0 | 0.0 |
| P 7 | 8 | 26.7 | 1 | 3.3 | 2 | 6.7 | 19 | 63.3 | 0 | 0.0 |
| P 8 | 8 | 26.7 | 5 | 16.7 | 9 | 30.0 | 8 | 26.7 | 0 | 0.0 |
| P 9 | 9 | 30.0 | 2 | 6.7 | 3 | 10.0 | 16 | 53.3 | 0 | 0.0 |
| P 10 | 9 | 30.0 | 1 | 3.3 | 11 | 36.7 | 9 | 30.0 | 0 | 0.0 |

Fuente: Trabajadores de la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Cajamarca.

El 40% de los colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Sullana revelaron que casi siempre mencionarían acerca de la recuperación de los créditos, a veces en un 26.7%, nunca en un 20% y finalmente el 13.3% de los colaboradores dieron a conocer que casi nunca mencionarían acerca de la recuperación de los créditos.

En un 63.3% de los colaboradores revelaron que casi siempre verifican de manera inicial y hacen seguimiento de la conducta de pago de los clientes de la misma cartera, seguido del 26.7% opinaron que nunca lo hacen, a veces lo hacen en un 6.7% y finalmente en un 6.7% los colaboradores revelaron que casi nunca verifican de manera inicial y hacen seguimiento de la conducta de pago de los clientes de la misma cartera.

En un 30% los colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Sullana dieron a conocer que en algunas veces verifican a los clientes no estén solicitando otro crédito en otra entidad, seguidamente el 26.7% revelaron que nunca y casi siempre llevan a cabo esta verificación, finalmente en un 16.7% llegaron a opinar que en la caja de ahorro y crédito Sullana casi nunca realizan esta verificación.

El 53.3% de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Sullana revelaron que casi siempre priorizan los saldos mayores vencidos al efectuar el seguimiento de la cartera morosa de los clientes, seguidamente el 30% de los colaboradores nunca realiza esta acción, a veces la realiza un 10% y finalmente en un 6.7% de los colaboradores casi nunca priorizan los mayores saldos vencidos al efectuar un seguimiento a la cartera morosa.

En un 36.7% de los colaboradores de caja de ahorro y crédito Sullana dieron a conocer que a veces priorizan las deudas morosas en función a los días de retraso, seguido del 30% nunca y casi siempre priorizan las deudas morosas, finalmente en un 3.3% de los trabajadores casi nunca priorizan las deudas morosas en función a los días de retraso.

Tabla 7

Dimensión condiciones básicas para el crédito en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Cajamarca.

| | | Baremo | n | % |
|---|----------------|----------|----|------|
| 1 | Muy deficiente | [1 -5] | 0 | 0.0 |
| 2 | Deficiente | [6 -10] | 6 | 20.0 |
| 3 | Mínimo | [11 -15] | 10 | 33.3 |
| 4 | Aceptable | [16 -20] | 14 | 46.7 |
| 5 | Óptimo | [21 -25] | 0 | 0.0 |

Fuente: Elaboración propia.

Según podemos observar en la tabla 7, el nivel de la dimensión condiciones básicas para el crédito en la caja Municipal de ahorro y crédito Sullana es aceptable en un 46.7%, mínimo en un 33.3%, finalmente presenta un nivel deficiente con el 20%.

Tabla 8

Dimensión proceso del crédito en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Cajamarca por ítem.

| | Nunca | | Casi nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | |
|------|-------|------|------------|------|---------|------|--------------|------|---------|-----|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| P 11 | 5 | 16.7 | 10 | 33.3 | 6 | 20.0 | 9 | 30.0 | 0 | 0.0 |
| P 12 | 5 | 16.7 | 6 | 20.0 | 8 | 26.7 | 11 | 36.7 | 0 | 0.0 |
| P 13 | 7 | 23.3 | 5 | 16.7 | 4 | 13.3 | 14 | 46.7 | 0 | 0.0 |
| P 14 | 8 | 26.7 | 6 | 20.0 | 3 | 10.0 | 13 | 43.3 | 0 | 0.0 |
| P 15 | 9 | 30.0 | 2 | 6.7 | 4 | 13.3 | 15 | 50.0 | 0 | 0.0 |

Fuente: Trabajadores de la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Cajamarca.

El 33.3% de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Sullana dieron a conocer que casi nunca realizan una operación con respecto a los créditos vencidos, seguido del 30% casi siempre lo realiza, a veces lo prioriza un 20% de los trabajadores y finalmente en un 16.7% los trabajadores de la caja municipal nunca realizan una operación con respecto a los créditos vencidos.

En un 36.7% los colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Sullana revelaron que casi siempre consultan y verifican el reporte de créditos vencidos, a veces la realizan en un 26.7% casi nunca consultan y verifican el 20% de los trabajadores, finalmente el 16.7% revelaron que nunca consultan y verifican del reporte de créditos vencidos.

El 46.7% de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Sullana dieron a conocer que casi siempre efectúan llamadas y entregan notificaciones de manera oportuna a los clientes con retraso de 1 a 15 días, seguido del 23.3% nunca efectúan llamadas y entregan notificaciones, casi nunca lo realizan el 16.7%, finalmente en un 13.3% los trabajadores a veces efectúan llamadas y entregan notificaciones.

El 43.3% de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Sullana revelaron que casi siempre verifican los pagos efectuados, nunca en un 26.7%, casi nunca en un 20%, finalmente en un 10% los trabajadores revelaron que a veces verifican los pagos efectuados.

En un 50% los colaboradores de la caja municipal revelaron que casi siempre entregan notificaciones y realizan las visitas grupales de cobranza de manera oportuna a los clientes con retraso de 15 a 30 días, seguidamente en un 30% los trabajadores revelaron que nunca, a veces el 13.3% de los trabajadores y finalmente el 6.7% dieron a conocer que casi nunca entregan notificaciones y realizan las visitas grupales de cobranza de manera oportuna a los clientes con retraso de 15 a 30 días.

Tabla 9

Dimensión proceso del crédito en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Cajamarca por.

| | | Baremo | n | % |
|---|----------------|----------|----|------|
| 1 | Muy deficiente | [1 -5] | 0 | 0.0 |
| 2 | Deficiente | [6 -10] | 7 | 23.3 |
| 3 | Mínimo | [11 -15] | 12 | 40.0 |
| 4 | Aceptable | [16 -20] | 11 | 36.7 |
| 5 | Óptimo | [21 -25] | 0 | 0.0 |

Fuente: Elaboración propia.

Tal como lo podemos apreciar en la tabla 9, el nivel de la dimensión proceso de crédito en la caja municipal de ahorro y crédito Sullana es mínimo en un 40%, aceptable en un 36.7%, finalmente es deficiente en un 23.3%.

Tabla 10

Nivel de la variable incidencia del riesgo crediticio en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Cajamarca.

| | | Baremo | n | % |
|---|----------------|----------|----|------|
| 1 | Muy deficiente | [1 -15] | 0 | 0.0 |
| 2 | Deficiente | [16 -30] | 7 | 23.3 |
| 3 | Mínimo | [31 -45] | 12 | 40.0 |
| 4 | Aceptable | [46 -60] | 11 | 36.7 |
| 5 | Óptimo | [61 -75] | 0 | 0.0 |

Fuente: Elaboración propia.

Según se aprecia en la tabla 10, el nivel de la variable incidencia del riesgo crediticio en la caja municipal de ahorro y crédito Sullana es mínimo en un 40%, aceptable en un 36.7%, y deficiente en un 23.3%.

Nivel de la variable rentabilidad en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Cajamarca.

Tabla 10

Dimensión cadena de valor en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Cajamarca por ítem.

| | Definitivamente no | | Probablemente no | | Indeciso | | Probablemente si | | Definitivamente si | |
|-----|--------------------|------|------------------|------|----------|------|------------------|------|--------------------|-----|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| P 1 | 5 | 16.7 | 12 | 40.0 | 8 | 26.7 | 5 | 16.7 | 0 | 0.0 |
| P 2 | 6 | 20.0 | 8 | 26.7 | 9 | 30.0 | 7 | 23.3 | 0 | 0.0 |
| P 3 | 4 | 13.3 | 13 | 43.3 | 6 | 20.0 | 7 | 23.3 | 0 | 0.0 |
| P 4 | 8 | 26.7 | 9 | 30.0 | 8 | 26.7 | 5 | 16.7 | 0 | 0.0 |
| P 5 | 7 | 23.3 | 11 | 36.7 | 8 | 26.7 | 4 | 13.3 | 0 | 0.0 |

Fuente: Trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Sullana, Cajamarca

El 40% de los colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Sullana dieron a conocer que el departamento de marketing probablemente ha permitido posicionar a la entidad en el mercado, seguido del 26.7% los trabajadores opinaron que se encuentran indecisos, finalmente en un 16.7% los colaboradores opinaron que definitivamente no y probablemente si lograron posicionar la entidad bancaria en el mercado.

En un 30% los trabajadores de la caja de ahorro y crédito revelaron que se encuentra indecisos si la entidad logro conseguir mejorar los resultados empelando nuevas tecnologías por la resistencia al cambio, seguido del 26.7% los trabajadores opinaron que probablemente no, probablemente si el 23.3%, finalmente el 20% de los colaboradores revelaron que definitivamente no consiguieron mejorar los resultados empleando nuevas tecnologías para la resistencia al cambio.

El 43.3% de los trabajadores pertenecientes a la caja municipal de ahorro y crédito Sullana dieron a conocer que probablemente no consideran que la logística interna sea importante para mejorar la rentabilidad, seguido del 23.3% los trabajadores revelaron que probablemente si, indecisamente en un 20% y finalmente en un 13.3% de los trabajadores revelaron que definitivamente no consideran que la logística interna sea importante para mejorar la rentabilidad.

En un 30% los colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Sullana dieron a conocer que probablemente no consideran que la entidad examine las conexiones que exista entre los clientes y los proveedores, seguido del 26.7% los colaboradores dieron a conocer que definitivamente no e indecisamente consideran que la entidad examine las conexiones que exista entre los clientes y los proveedores.

El 36.7% de los trabajadores pertenecientes a la caja municipal de ahorro y crédito Sullana revelaron que el gerente probablemente no analiza la cadena de valor para la mejora en la capacidad del mercado, seguido del 26.7% los colaboradores dieron a conocer que el gerente indecisamente analiza la cadena de valores, definitivamente no la analiza el 23.3%, y probablemente el gerente si analiza la cadena de valor para la mejora en la capacidad del mercado.

Tabla 11

Dimensión cadena de valor en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Cajamarca.

| | | Baremo | n | % |
|---|----------------|----------|----|------|
| 1 | Muy deficiente | [1 -5] | 0 | 0.0 |
| 2 | Deficiente | [6 -10] | 13 | 43.3 |
| 3 | Mínimo | [11 -15] | 11 | 36.7 |
| 4 | Aceptable | [16 -20] | 6 | 20.0 |
| 5 | Óptimo | [21 -25] | 0 | 0.0 |

Fuente: Elaboración propia.

Tal como apreciamos en la tabla 11, el nivel de la dimensión cadena de valor en la caja municipal de ahorro y crédito Sullana filial Cajamarca fue deficiente en un 43.3%, mínimo en un 36.7% y finalmente en un 20% el nivel de la dimensión es aceptable.

Tabla 12

Dimensión toma de decisiones en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Cajamarca por ítem.

| | Definitivamente no | | Probablemente no | | Indecisc | | Probablemente si | | Definitivamente si | |
|------|--------------------|------|------------------|------|----------|------|------------------|------|--------------------|-----|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| P 6 | 8 | 26.7 | 6 | 20.0 | 7 | 23.3 | 9 | 30.0 | 0 | 0.0 |
| P 7 | 10 | 33.3 | 9 | 30.0 | 6 | 20.0 | 5 | 16.7 | 0 | 0.0 |
| P 8 | 8 | 26.7 | 13 | 43.3 | 5 | 16.7 | 4 | 13.3 | 0 | 0.0 |
| P 9 | 6 | 20.0 | 10 | 33.3 | 9 | 30.0 | 5 | 16.7 | 0 | 0.0 |
| P 10 | 6 | 20.0 | 12 | 40.0 | 8 | 26.7 | 4 | 13.3 | 0 | 0.0 |

Fuente: Trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Sullana, Cajamarca

El 30% de los colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Sullana dieron a conocer que en el proceso de toma de decisiones la entidad probablemente si analiza los resultados de las evaluaciones anteriores, seguidamente en un 26.7% la entidad definitivamente no analiza los resultados, indecisamente analiza los resultados el 23.3%, finalmente el 20% de los colaboradores dieron a conocer que en el proceso de toma de decisiones la entidad probablemente no analiza los resultados de las evaluaciones anteriores.

En un 33.3% los colaboradores de la caja municipal dieron a conocer que el gerente de la entidad definitivamente no toma decisiones estratégicas, seguido de

un 30% los colaboradores revelaron que el gerente probablemente no toma buenas decisiones, indecisamente el gerente toma buenas decisiones el 20% y finalmente en un 16.7% el gerente de la entidad probablemente si toma decisiones estratégicas.

El 43.3% de los trabajadores de la caja municipal dieron a conocer que probablemente no exista liderazgo estratégico en la entidad financiera, definitivamente no existe un liderazgo el 26.7%, indecisamente exista el liderazgo financiero en un 16.7%, finalmente el 13.3% de los trabajadores revelaron que probablemente si exista liderazgo estratégico en la entidad financiera.

El 33.3% de los colaboradores dieron a conocer que la entidad para el proceso de solución probablemente no se orienta al cumplimiento de los objetivos propuestos, seguido del 30% los trabajadores revelaron que indecisamente se orienta al cumplimiento de los objetivos propuestos, definitivamente no en un 20%, el 16.7% de los trabajadores dieron a conocer que probablemente si se orienta al cumplimiento de los objetivos propuestos.

En un 40% los colaboradores de la caja municipal de la caja de ahorro y crédito Sullana revelaron que la entidad para el proceso de solución de problemas probablemente no tiene visión orientada al cliente, indecisamente el 26.7%, definitivamente no opinaron el 20% de los trabajadores, y finalmente el 13.3% de los trabajadores revelaron que la entidad para el proceso de solución de problemas probablemente si tiene visión orientada al cliente.

Tabla 13

Dimensión toma de decisiones en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Cajamarca.

| | | Baremo | n | % |
|---|----------------|----------|----|------|
| 1 | Muy deficiente | [1 -5] | 0 | 0.0 |
| 2 | Deficiente | [6 -10] | 12 | 40.0 |
| 3 | Mínimo | [11 -15] | 14 | 46.7 |
| 4 | Aceptable | [16 -20] | 4 | 13.3 |
| 5 | Óptimo | [21 -25] | 0 | 0.0 |

Fuente: Elaboración propia.

Tal como se puede observar en la tabla 13, el nivel de la dimensión toma de decisiones en la caja municipal de ahorro y crédito Sullana es mínima en un 46.7%, deficiente en un 40% y aceptable con un 13.3%.

Tabla 14

Dimensión rentabilidad financiera en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Cajamarca por ítem.

| | Definitivamente no | | Probablemente no | | Indeciso | | Probablemente si | | Definitivamente si | |
|------|--------------------|------|------------------|------|----------|------|------------------|------|--------------------|-----|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| P 11 | 5 | 16.7 | 9 | 30.0 | 12 | 40.0 | 4 | 13.3 | 0 | 0.0 |
| P 12 | 5 | 16.7 | 9 | 30.0 | 9 | 30.0 | 7 | 23.3 | 0 | 0.0 |
| P 13 | 4 | 13.3 | 12 | 40.0 | 9 | 30.0 | 5 | 16.7 | 0 | 0.0 |
| P 14 | 2 | 6.7% | 15 | 50.0 | 9 | 30.0 | 4 | 13.3 | 0 | 0.0 |
| P 15 | 9 | 30.0 | 9 | 30.0 | 4 | 13.3 | 8 | 26.7 | 0 | 0.0 |

Fuente: Trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Sullana, Cajamarca

El 40% de los trabajadores pertenecientes a la entidad de ahorro y crédito Sullana revelaron que al modificar la estructura de precios para diferenciarse y aumentar la rentabilidad indeciblemente los resultados fueron positivos, en un 30% los colaboradores opinaron que probablemente no tuvieron resultados positivos, definitivamente no obtuvieron resultados positivos el 16.7% de los colaboradores, finalmente en 13.3% de los trabajadores revelaron que al modificar la estructura de precios para diferenciarse y aumentar la rentabilidad probablemente los resultados si fueron positivos.

En un 30% los trabajadores pertenecientes a la entidad de ahorro y crédito Sullana dieron a conocer que probablemente no e indeciblemente la empresa obtuvo una buena rentabilidad, probablemente si tuvieron una buena rentabilidad el 23.3% según opinión de los trabajadores y finalmente el 16.7% de los trabajadores opinaron que la empresa definitivamente no obtuvo una buena rentabilidad.

El 40% de los colaboradores dieron a conocer que la entidad probablemente no considera la tasa de crecimiento del mercado en las decisiones financieras, en un 30% los colaboradores revelaron que indeciblemente considerarían la tasa de crecimiento, probablemente si la considerarían el 16.7% y finalmente en un 13.3% definitivamente la empresa no considera la tasa de crecimiento.

En un 50% los trabajadores pertenecientes a la entidad dieron a conocer que los costos operativos probablemente no sean adecuados en la entidad, seguido del 30% indecisamente, probablemente si serian adecuados para la entidad en 13.3% de los trabajadores, definitivamente no serian adecuados para la entidad opinaron el 6.7% de los trabajadores.

En un 30% de los colaboradores de la entidad revelaron que definitivamente y probablemente no participan en el mercado competitivo, probablemente si participan en un mercado competitivo el 26.7% de los trabajadores, indecisamente la entidad participa en el mercado competitivo el 13.3% según opinión de los colaboradores.

Tabla 15

Dimensión rentabilidad financiera en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Cajamarca.

| | | Baremo | n | % |
|---|----------------|----------|----|------|
| 1 | Muy deficiente | [1 -5] | 0 | 0.0 |
| 2 | Deficiente | [6 -10] | 8 | 26.7 |
| 3 | Mínimo | [11 -15] | 19 | 63.3 |
| 4 | Aceptable | [16 -20] | 3 | 10.0 |
| 5 | Óptimo | [21 -25] | 0 | 0.0 |

Fuente: Elaboración propia.

Tal como podemos evidenciar en la tabla 15, el grado de la dimensión rentabilidad financiera de la caja municipal de ahorro y crédito Sullana en un 63.3% es mínimo, deficiente en un 26.7% y finalmente el nivel de la dimensión es aceptable en un 10%.

Tabla 16

Dimensión riesgo financiero en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Cajamarca por ítem.

| | Definitivamente no | | Probablemente no | | Indeciso | | Probablemente si | | Definitivamente si | |
|------|--------------------|------|------------------|------|----------|------|------------------|------|--------------------|-----|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| P 16 | 4 | 13.3 | 11 | 36.7 | 10 | 33.3 | 5 | 16.7 | 0 | 0.0 |
| P 17 | 6 | 20.0 | 9 | 30.0 | 10 | 33.3 | 5 | 16.7 | 0 | 0.0 |
| P 18 | 5 | 16.7 | 8 | 26.7 | 11 | 36.7 | 6 | 20.0 | 0 | 0.0 |
| P 19 | 5 | 16.7 | 11 | 36.7 | 8 | 26.7 | 6 | 20.0 | 0 | 0.0 |
| P 20 | 5 | 16.7 | 11 | 36.7 | 4 | 13.3 | 10 | 33.3 | 0 | 0.0 |

Fuente: Trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Sullana, Cajamarca

El 36.7% de los trabajadores pertenecientes a la caja revelaron que la entidad probablemente no se enfrenta a un riesgo financiero, indecisamente se enfrentan a un riesgo crediticio el 33.3%, probablemente si se enfrentan a un riesgo financiero el 16.7%, definitivamente la entidad no se enfrenta a un riesgo financiero el 13.3%.

En un 33.3% los colaboradores de la entidad revelaron que la entidad indecisamente utiliza el monitoreo y control de riesgo financiero para su administración, en un 30% probablemente no, definitivamente no el 20%, y la entidad probablemente si utiliza el monitoreo y control de riesgo financiero para su administración.

El 36.7% de los trabajadores pertenecientes a la entidad financiera dieron a conocer que la caja indecisamente diversifica la cartera de clientes para no caer en riesgo de inversión, seguido del 26.7% probablemente no lo hace, probablemente si lo hace el 20% y definitivamente la entidad no diversifica su cartera para no caer en riesgo de inversión.

El 36.7% de los trabajadores pertenecientes a la entidad financiera dieron a conocer que la entidad probablemente no capacita sobre el proceso de la administración de riesgo financiero, seguido 26.7% indecisamente, probablemente si los capacitan el 20%, y definitivamente no los capacitan el 16.7%.

El 36.7% de los trabajadores pertenecientes a la entidad financiera dieron a conocer que probablemente no perciben la intensidad de la inversión en la entidad, seguido del 33.3% probablemente si, definitivamente no 16.7%, finalmente el 13.3% opinaron que indecisamente logran percibir perciben la intensidad de la inversión en la entidad.

Tabla 17

Dimensión riesgo financiero en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Cajamarca.

| | | Baremo | n | % |
|---|----------------|----------|----|------|
| 1 | Muy deficiente | [1 -5] | 0 | 0.0 |
| 2 | Deficiente | [6 -10] | 8 | 26.7 |
| 3 | Mínimo | [11 -15] | 14 | 46.7 |
| 4 | Aceptable | [16 -20] | 8 | 26.7 |
| 5 | Óptimo | [21 -25] | 0 | 0.0 |

Fuente: Elaboración propia.

Según se observa en la tabla 17, el grado de la dimensión riesgo financiero en la caja municipal de ahorro y crédito de Sullana es mínimo, muy deficiente y aceptable en un 26.7%.

Tabla 18

Nivel de la variable rentabilidad en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Cajamarca.

| | | Baremo | n | % |
|---|----------------|------------|----|------|
| 1 | Muy deficiente | [1 – 20] | 0 | 0.0 |
| 2 | Deficiente | [21 – 40] | 7 | 23.3 |
| 3 | Mínimo | [41 – 60] | 17 | 56.7 |
| 4 | Aceptable | [61 – 80] | 6 | 20.0 |
| 5 | Óptimo | [81 – 100] | 0 | 0.0 |

Fuente: Elaboración propia.

Según se puede apreciar en la tabla 18, el nivel de la variable rentabilidad en la caja municipal de ahorro y crédito Sullana es mínimo en un 56.7%, deficiente en un 23.3% y finalmente con un 20% el grado de la variable rentabilidad es aceptable.

| | | |
|---|--|---|
|  | AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV | Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1 |
|---|--|---|

Yo Paredes Murillo Anghela Juanita Milagros, identificado con DNI N° 45994492 egresada de la Escuela de contabilidad, de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: "Riesgo Crediticio y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y crédito Sullana filial Cajamarca - 2019"

.....;

en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 45994492

FECHA: 16 de Enero..... del 2019

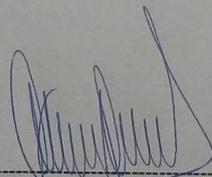
| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Mg. Abog. CPCC. Dante Failoc Piscocya, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante Paredes Murillo Anghela Juanita Milagros, titula: **“Riesgo Crediticio y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorros y Creditos Sullana Filial Cajamarca - 2017”**, constato que la misma tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 14 de setiembre de 2018



Mg. Abog. CPCC. Dante Failoc Piscocya
DNI: 10491173



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

PAREDES MURILLO ANGHELA JUANITA MILAGROS

INFORME TÍTULADO:

RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO SULLANA FILIAL
CAJAMARCA -2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

CONTADOR PÚBLICO

SUSTENTADO EN FECHA: 17/12/2018

NOTA O MENCIÓN: DIECISIETE (17)

The image shows a circular stamp from the 'DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN UCVC CHICLAYO' with a signature written over it. The stamp contains the text 'DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN', 'UCVC CHICLAYO', and 'CHICLAYO'.

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN