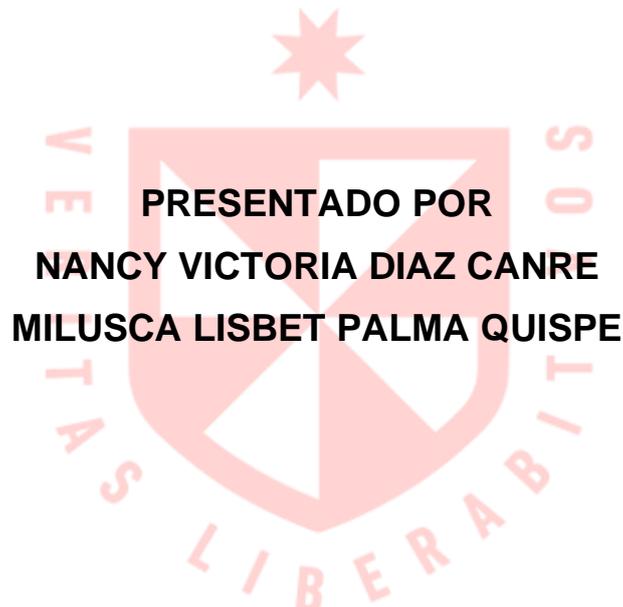




**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN LA
CARTERA COMERCIAL DE LA CAJA RURAL DE
AHORRO Y CRÉDITO RAÍZ EN EL DISTRITO DE LOS
OLIVOS, AÑO 2020**



**PRESENTADO POR
NANCY VICTORIA DIAZ CANRE
MILUSCA LISBET PALMA QUISPE**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**LIMA – PERÚ
2022**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN LA CARTERA
COMERCIAL DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO RAÍZ
EN EL DISTRITO DE LOS OLIVOS, AÑO 2020**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

PRESENTADO POR:

**NANCY VICTORIA DIAZ CANRE
MILUSCA LISBET PALMA QUISPE**

LIMA, PERÚ

2022

**LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN LA CARTERA
COMERCIAL DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO
RAÍZ EN EL DISTRITO DE LOS OLIVOS, AÑO 2020**

DEDICATORIA

A Dios por siempre darnos fuerzas para seguir adelante y con todo nuestro corazón a nuestras hermosas familias por su constante apoyo para poder cumplir uno de nuestros sueños.

LAS AUTORAS

AGRADECIMIENTO

Deseamos expresar nuestros agradecimientos a nuestras familias porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento nos hicieron llegar a cumplir uno de nuestros anhelados sueños. A la Dra. Olga Aguilar Barco Célis que Dios la tiene en su Gloria por habernos brindado de sus conocimientos en las aulas.

LAS AUTORAS

ÍNDICE

PORTADA	i
TÍTULO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	1
1.2. Formulación del Problema.....	2
1.2.1 Problema Principal.....	2
1.2.2 Problemas Específicos	2
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2 Objetivos Específicos.....	3
1.4. Justificación de la investigación	3
1.5. Limitaciones	4
1.6. Viabilidad del estudio.....	4
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	5
2.2. Bases teóricas.....	8
2.2.1. Variable Independiente	8
2.2.1.2. Marco Conceptual	8
2.2.2. Variable Dependiente	26
2.2.2.2. Marco Conceptual	26
2.3. Términos Técnicos	34

2.4. Formulación de hipótesis.....	36
2.4.1 Hipótesis Principal	36
2.4.2 Hipótesis Secundarias	36
2.5. Operacionalización de Variables	37
2.5.1. Variable Independiente	37
2.5.1. Variable Dependiente	38
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	39
3.1. Diseño metodológico	39
3.1.1. Tipo de investigación	39
3.2. Población y muestra	39
3.2.1. Población	39
3.2.2. Muestra	39
3.3. Técnicas de recolección de datos	41
3.3.1. Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos.....	41
3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	42
3.5. Aspectos éticos.....	42
CAPÍTULO IV RESULTADOS	43
4.1. Resultados de la Encuesta.....	43
4.2. Análisis de Fiabilidad.....	58
CAPÍTULO V DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
5.1. Discusión.....	61
5.2. Conclusiones.....	62
5.3. Recomendaciones.....	63
FUENTES DE INFORMACIÓN	64
ANEXOS	64
Anexo Nº 1: Matriz de Consistencia.....	67
Anexo Nº 2: Encuesta	68

RESUMEN

En el presente trabajo de suficiencia profesional se denomina, “**LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN LA CARTERA COMERCIAL DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO RAÍZ EN EL DISTRITO LOS OLIVOS, AÑO 2020**” es un tema de vital importancia que genera gran interés en estos tiempos actuales en el Perú.

El objetivo del presente estudio es demostrar el impacto que se tuvo durante la pandemia COVID19 y cómo influyó la Gestión del Riesgo Crediticio en la Cartera Comercial de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos durante el periodo del año 2020; habiéndose revisado investigaciones respecto a las preocupaciones generadas por los altos índices de morosidad, desde esa época se preveía cierto grado de incertidumbre.

Al respecto hemos desarrollado el análisis de las Variables Independientes y Dependientes a través de diversos autores y otras fuentes de información con la finalidad de buscar aportes para solucionar en forma total o parcialmente la problemática planteada.

Se concluye que la idea inicial que consiste en el riesgo crediticio en la cartera comercial de la caja rural se viene presentando en forma frecuente del cual se debe de tomar en cuenta nuevas políticas, ya que la Gestión del Riesgo es una de las características más frecuentes y de suma importancia a nivel del país impactando positivamente en la rentabilidad de las empresas.

Palabras Claves: Cartera comercial, Riesgo crediticio, rentabilidad, pandemia

ABSTRACT

In the present work of professional proficiency it is called, "**THE MANAGEMENT OF CREDIT RISK IN THE COMMERCIAL PORTFOLIO OF THE RURAL SAVINGS AND CREDIT BOX IN LOS OLIVOS DISTRICT, YEAR 2020**" is a topic of vital importance that generates great interest in these current times in Peru.

The objective of this study is to demonstrate the impact that the COVID19 pandemic had and how Credit Risk Management influenced the Commercial Portfolio of the Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz in the Los Olivos District during the period of the year 2020; Having reviewed research regarding the concerns generated by the high delinquency rates, a certain degree of uncertainty was anticipated since that time.

In this regard, we have developed the analysis of the Independent and Dependent Variables through various authors and other sources of information in order to seek contributions to totally or partially solve the problem raised.

It is concluded that the initial idea that consists of the credit risk in the commercial portfolio of the financial entity has been presented frequently, of which new policies must be taken into account, since Risk Management is one of the most frequent characteristics. and of utmost importance at the country level, positively impacting the profitability of companies.

Keywords: Commercial portfolio, Credit risk, profitability, pandemic.

INTRODUCCIÓN

En el trabajo de suficiencia profesional denominado “**LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN LA CARTERA COMERCIAL DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO RAÍZ EN EL DISTRITO LOS OLIVOS, AÑO 2020**” se puede apreciar una realidad muy sorprendente al observar algunos datos sobre el incremento de la cartera morosa en algunas esferas de los segmentos financieros.

En el **capítulo I: Planteamiento del Problema**, comprende desde la descripción de la realidad problemática, donde se aprecia que el riesgo crediticio tiene influencia en la cartera comercial de la caja rural de ahorro y crédito Raíz, en el distrito de Los Olivos.

Así como la Formulación del Problema principal y específicos que comprende qué medidas debe de tomar la Caja Rural en relación con el Riesgo Crediticio en la Cartera Comercial.

El objetivo principal y específico describe cómo determinar la influencia de la Gestión del Riesgo Crediticio en la Cartera Comercial de la Caja Rural de ahorro y crédito Raíz en el periodo 2020, así como la Justificación de la investigación, limitaciones y viabilidad del estudio.

En el **capítulo II: Marco Teórico**, comprende desde los antecedentes relacionados con otras investigaciones que aportaron una sólida base para el presente trabajo de suficiencia profesional; entre estos se encuentran: la base teórica, términos técnicos, formulación de hipótesis y operacionalización de variables.

En el **capítulo III: Metodología**, se define el diseño metodológico que determina los conceptos de población y muestra; las técnicas de recolección de datos, técnicas para el procesamiento y análisis de la información; agregando, los aspectos éticos.

El **capítulo IV: Resultados**, se recolectó información basados en la encuesta y análisis de fiabilidad, donde además de llevarse a cabo el procesamiento, se procedió a la elaboración de las tablas y gráficos correspondientes, para luego llevar a cabo la interpretación, análisis y la posterior contrastación de hipótesis.

En el **capítulo V**: Finalmente se presenta la discusión, la conclusión y recomendaciones donde precisamos la Matriz de consistencia y la encuesta, referente a la Gestión de Riesgo Crediticio en la Cartera Comercial de la Caja Rural de ahorro y crédito Raíz.

LAS AUTORAS

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

El presente trabajo de suficiencia profesional se centra en la gestión del riesgo crediticio en la cartera comercial de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos, año 2020.

En el periodo mencionado anteriormente se observó el incremento de la cartera morosa ante un confinamiento decretado por el gobierno en razón a la peligrosidad de contagio por el COVID-19 y como consecuencia de esta paralización se detuvo la cadena de producción, teniendo que muchos trabajadores a sujetarse a la condición laboral de suspensión perfecta; hecho que afectó la capacidad de recuperación de las líneas de crédito otorgadas a sus clientes para la elaboración de sus mercaderías.

Este confinamiento implica un deterioro en el sector comercial donde las empresas vienen atravesando un colapso económico por la paralización de la actividad productiva; hecho de esta naturaleza afecto a todos los países a nivel mundial y se encuentran en alerta ya que el sector financiero se ha visto perjudicado y con ello la economía

El impacto de la pandemia producido por el COVID-19 ha traído serios problemas en los empresarios y hogares peruanos, pues la capacidad de pago por parte del cliente deudor se ha visto imposibilitada al cumplimiento de sus obligaciones crediticias, el cual repercute en lenta capacidad de recuperación de sus fondos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz por la morosidad y el creciente riesgo de sus inversiones.

Cabe mencionar que la morosidad trae serias implicancias para la gestión de riesgo y en concreto para el negocio, ya que, la adquisición de una línea de crédito se hace es en base a una evaluación exhaustiva por parte de la caja rural de ahorro y crédito Raíz de este modo los responsables.

En ese sentido, la superintendencia de Banca, Seguros y AFP mediante un comunicado brindo autorización a las empresas del sistema financiero a modificar los contratos de créditos con el fin de que los clientes deudores puedan cumplir con sus obligaciones, mencionando que los créditos serían reprogramados, pero solo aquellos deudores que no han presentado atrasos o moras hasta el día en que se declaró el estado de emergencia de la COVID-19.

De la misma manera, el Banco Central de Reserva del Perú en sus notas informativas correspondiente de marzo 2020 redujo la tasa de interés de referencia de 2.25% a 1.25%, estas medidas han sido tomada debido a los efectos de la pandemia; implicando que las empresas del sistema financiero disminuyan las tasas de interés con el fin de que las empresas tengan acceso a un crédito más disminuido y así estimular la economía.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema principal

¿En qué medida la gestión del riesgo crediticio incide en la cartera comercial de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos, año 2020?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿De qué forma el sistema de crédito incide en el respaldo patrimonial en la cartera comercial de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos, año 2020?
- b. ¿De qué manera las cobranzas influyen en los informes bancarios y comerciales de la cartera de créditos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos, año 2020?
- c. ¿De qué forma el proceso de evaluación influye en las nuevas empresas para disminuir los riesgos en la cartera comercial de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos, año 2020?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar en qué medida la gestión del riesgo crediticio influye en la Cartera Comercial de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos, año 2020.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a.** Verificar de qué forma el sistema de crédito incide en el respaldo patrimonial en la cartera comercial de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos, año 2020.
- b.** Identificar de qué manera las cobranzas influyen en los informes bancarios y comerciales de la cartera de créditos en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos, año 2020.
- c.** Determinar de qué forma el proceso de evaluación influye en las nuevas empresas para disminuir los riesgos en la cartera comercial de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos, año 2020.

1.4 Justificación de la Investigación

La presente investigación tiene principalmente la siguiente razón que justifica llevarlo a cabo: La importancia de utilizar de la mejor manera la gestión en la cartera comercial de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos y así mejorar la situación actual. De esta manera la entidad bancaria será más competitiva y como consecuencia ampliará su cartera comercial.

Como se menciona en la problemática, debido al confinamiento del COVID-19, la paralización de la cadena de producción y la inadecuada gestión del riesgo crediticio existe un incremento de morosidad en la Cartera Comercial a causa de los diversos problemas mencionados anteriormente, llevando a

la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz a tener altos niveles de morosidad, deterioro y diversos problemas que pueden llevar a la quiebra o cierre de muchas entidades financieras.

Así mismo, esta propuesta servirá para las entidades bancarias tomar las medidas adecuadas para evitar el deterioro de su cartera comercial o hasta sus indicadores financieros.

1.5 Limitaciones

Cabe mencionar que el desarrollo del trabajo de suficiencia profesional se presentaron dificultades e inconvenientes para la obtención de la información y los datos; pero se pudieron superar estos inconvenientes y continuar con su elaboración y culminación.

1.6 Viabilidad del estudio

Para realizar el trabajo de suficiencia profesional contamos con los recursos económicos suficientes para solventar la investigación; así mismo, contamos con los recursos materiales y humanos, que son los medios necesarios y la disponibilidad de tiempo requerido para investigar, por lo cual consideramos esta investigación factible.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Calderón Espinola Rosa Silvia (2014) Presentó su Tesis titulada: **“La Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo – agencia sede Institucional 2013”** para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de la **Universidad Nacional de Trujillo**.

El estudio tuvo como objetivo determinar cómo influye la Gestión del Riesgo Crediticio en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. – Agencia Sede Institucional – Periodo 2013 y concluye que las herramientas de evaluación de créditos de la Cooperativa en relación con los índices de morosidad afectan a la Institución Financiera.

Pretel (2014) presentó su Tesis titulada: **“Propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios y no socios”** Presentada para obtener título profesional de Contador Público de la **Universidad de Chepén – La Libertad**.

El estudio tuvo como objetivo concluir que la Cooperativa objeto de estudio al no haber tenido en cuenta shocks futuros que podían afectarle, no había previsto ningún plan de contingencias ni tenía establecido estrategias que ayudaran a hacer frente a tales eventos y concluye que la cartera de créditos de la Cooperativa se redujo paulatinamente y como resultado, se presentó un déficit en las cuentas por cobrar.

Quispe Gala Melisa Doris (2013) presentó su Tesis titulada: **“Administración del riesgo crediticio y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica – Periodo 2013”**.

Presentada para obtener el título profesional de Licenciada en Contabilidad de la **Universidad Nacional de Huancavelica**, concluye en

que la Cooperativa de Ahorro y Crédito fue creada con el objetivo de beneficiar a sus asociados mediante la opción de Intermediación financiera para así poder impulsar al desarrollo del Departamento de Huancavelica.

La mediante tesis tuvo como objetivo describir cómo es la administración del riesgo crediticio y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, periodo 2031 y la preocupación generada por el riesgo crediticio y los altos índices de morosidad, la misma que para inicios del 2013 preveía cierto grado de incertidumbre institucional a nivel de funcionarios y trabajadores de la COOPAC, llevándose a cabo la interrogante ¿De qué manera la administración del riesgo crediticio se relaciona con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica en el periodo 2013?, es por ello que se formó la necesidad de comprender las implicancias que generarían las políticas de créditos actuales, así como las herramientas de evaluación de créditos de la COOPAC en relación a los índices de morosidad que afectan a la Institución Financiera y concluye que la Administración de riesgo se relaciona principalmente con la morosidad, así como la administración de riesgos en sus dimensiones de políticas de créditos se enlaza positiva y significativamente con la morosidad.

2.2.2 Antecedentes Internacionales

Ávila Bustos Juan Carlos (2005) presentó su Tesis titulada: **“Medición y control de riesgos financieros en empresas del sector real”** Presentada para obtener el título profesional de Contador Público de la **Universidad Pontificia Universidad Javeriana – Colombia.**

El estudio tuvo como objetivo implementar un modelo de medición y control de riesgo requiere la integración de diversos elementos como son capital humano capacitado, experiencia, conocimiento del negocio, destreza financiera, y capital tecnológico entre otros, de acuerdo al tamaño de la empresa, sin perder de vista la relación costo – beneficio que debe de estar presente en todas las operaciones de la empresa y concluye que para implementar el modelo ya mencionado es preciso

seguir una secuencia lógica de procesos como identificar y seleccionar los riesgos que tienen mayor incidencia en los resultados de la empresa y los factores asociados a los mismos, observando el principio de importancia relativa o materialidad. Una vez identificados los riesgos, se procede a su evaluación y medición asociando cada uno de ellos a los componentes de los Estados Financieros que son vulnerables a dichos riesgos y que derivan en los resultados de la empresa. Posterior a la identificación y medición de los riesgos financieros, es necesario establecer y controlar los límites de aceptación de riesgos, que van acorde al método de administración de riesgos seleccionado que puede ser evitar el riesgo, gestionar el riesgo, absorber el riesgo o transferir el riesgo, de acuerdo con las políticas de riesgo financiero establecidas. Por último, resulta relevante la implementación de un modelo de control interno relacionado con la gestión del riesgo, con la finalidad de limitar, neutralizar y monitorear los riesgos que pueden afectar a una organización, a través de la investigación y análisis de riesgos relevantes.

Ortiz Quiñonez Gixon Javier (2016) presentó su Tesis titulada: “**Diseño de un modelo de gestión crediticia en el Banco ABC**”. Presentada para obtener el título profesional de Magister en Ciencias Administrativas de la **Universidad de Guayaquil**, el estudio tuvo como objetivo el diseño de un manual crediticio para el Banco ABC el cual está ubicado en la Ciudad de Guayaquil – Ecuador.

Cabe mencionar que el problema radica en el aumento del atraso con respecto a los cobros de las deudas de los clientes. Para ello se utilizó técnicas de obtención de información, tales como las entrevistas realizadas a personas claves, como Jefes de créditos, oficiales de Créditos y Asistentes del Departamento de Créditos, llevando así a la aplicación de un modelo de gestión que incluya aspectos como un plan operativo anual, reformas en las políticas y procedimientos en la concesión de créditos ayudando así a que el cliente no caiga en mora y contribuya en la disminución de los niveles de atraso en el cobro de la Cartera de créditos vencidos.

Por tal motivo concluye que dicho análisis al Banco ABC en su último ejercicio económico presentó un nivel altamente considerable de mora de un 1.6% en el periodo diciembre 2016 a 3.5% en el periodo Junio del 2016, lo que demostró un atraso en el cobro de las deudas de los clientes y las debilidades en la Administración y procesamientos de los créditos.

Arteaga Salas José (2003) presentó su Tesis titulada: **“Retos y oportunidades de las Cooperativas de Ahorro y Préstamo ante la globalización financiera”**. Presentada para obtener el título profesional de Magister en Ciencias Administrativas de la **Universidad de las Américas de Costa Rica**.

El estudio tuvo como objetivo transformar las tendencias prevaletentes en la economía y de las organizaciones empresariales y concluye en tal sentido el incremento de la competencia y la búsqueda por captar recursos dinerarios, será una característica del cooperativismo de manera similar que otras organizaciones empresariales, por condicionalidades de los órganos reguladores del Estado, por las características del mercado y por el contexto de modela su comportamiento.

2.2 Bases Teóricas

En este capítulo se presentan las bases teóricas que sustentan la investigación sobre la adecuada Gestión del riesgo crediticio en la cartera comercial en la Caja Rural Raíz del Distrito de Los Olivos, en donde se enlaza el estudio con varias teorías que le dan forma y sentido al proyecto planteado; sobre este particular se muestran la siguiente información.

2.2.1 Variable Independiente: La Gestión del Riesgo Crediticio

La Gestión del Riesgo Crediticio

Blog Atlas 360 (2020), señala que, la gestión del riesgo crediticio es la aplicación de metodologías administrativas que permiten reducir el riesgo de crédito o mantenerlo en medidas aceptables para asegurar

la eficiencia de la organización. Además, conforme a lo dispuesto por la SBS, las empresas peruanas tienen por obligación diseñar y aplicar una gestión de riesgos considerando la naturaleza, tamaño y la complejidad de sus operaciones, sin desconocer el contexto comercial en el que operan las compañías. ¿Por qué? El riesgo de crédito es "sistémico" por naturaleza, es decir, su presencia puede afectar la totalidad de la economía nacional debido a la profunda interconectividad que presentan las organizaciones.

De acuerdo con lo expresado por el autor, se deben identificar correctas prácticas financieras en la gestión del riesgo de crédito. Para ello, es importante incluir mecanismos de aceptación del riesgo, metodologías a aplicar en la evaluación, otorgamiento, seguimiento, control y recuperación de créditos afectos al riesgo, procedimientos de calificación crediticia, entre otras. Por lo tanto, siempre se debe entender la gestión del riesgo crediticio como una práctica integral, que involucra diferentes tecnologías y procedimientos.

Se entiende por exposición toda partida de activo y toda partida incluida en las cuentas de orden del grupo que incorpore riesgo de crédito y que no haya sido deducida de recursos propios. En este sentido, se incluyen principalmente partidas de crédito a la clientela con sus correspondientes saldos disponibles, avales y garantías, valores representativos de deuda e instrumentos de capital, caja y depósitos en bancos centrales y entidades de crédito, cesión y adquisición temporal de activos (repos de activo y de pasivo), derivados financieros (nominales) y la inmovilizada materia.

Probabilidad de pérdida futura derivada del incumplimiento en tiempo y/o forma de las obligaciones crediticias del cliente como consecuencia del empeoramiento de sus circunstancias económicas particulares y/o de una evolución negativa del contexto en el que desarrolla su actividad.

Se entiende por riesgo de crédito, la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por una

contraparte, entendida esta última como un prestatario o un emisor de deuda.

Constituyen créditos, los préstamos concedidos, los documentos descontados, los bonos y otros títulos de deuda adquiridos, las fianzas, los avales y garantías otorgadas y cualquier forma de financiamiento directo o indirecto u otra operación que represente una obligación para la entidad.

Las etapas del proceso de la gestión del riesgo de crédito

Las entidades deben contar con un proceso continuo y documentado para determinar los activos crediticios expuestos al riesgo de crédito; así como identificar, medir, controlar y mitigar, monitorear y comunicar el referido riesgo.

Identificación: Las entidades deben establecer un proceso de identificación consistente en el reconocimiento de los factores que pueden originar un incremento en el riesgo de crédito.

Medición: Las entidades deben estimar las pérdidas esperadas derivadas de la actividad crediticia, considerando los criterios de frecuencia y severidad de los incumplimientos.

Control y mitigación: Las entidades deben implementar controles para la gestión del riesgo de crédito y evaluar su adecuado funcionamiento. Incluye esta fase, la aplicación de medidas dirigidas a mitigar el efecto que sobre la situación financiera de la entidad podría producir la materialización de este riesgo.

Monitoreo y comunicación: La entidad debe establecer mecanismos para el continuo monitoreo de este riesgo, incluyendo procesos que ayuden a ajustar oportunamente con base a los cambios del entorno económico, las políticas, procesos y procedimientos para gestionar el riesgo de crédito. La actividad de monitoreo es responsabilidad de la Alta Gerencia, del Comité de Riesgos y de la Unidad de Riesgos, así como de otras instancias involucradas en el proceso, las cuales

contarán con la información suficiente y oportuna para apoyar la toma de decisiones.

Tipos de Riesgo Crediticio

Riesgo de Impago: Riesgo de que el acreditado no realice los pagos de intereses o capitales de créditos en su fecha fijada.

Riesgo de Crédito Individual: También denominado riesgo de solvencia se refiere a la incertidumbre sobre los pagos futuros del cliente, y está asociada a la actitud del deudor o a las variables del mercado.

Riesgo de Cartera: La concentración de los mismos en un determinado sector económico o teniendo grupos de préstamos vulnerables a los mismos factores económicos.

Riesgo de Calificación: Riesgo derivado de que el acreditado o emisor cambie o altere su calidad crediticia en un determinado periodo.

Clasificación de Riesgos

Riesgos de Negocios

Son aquellos que la empresa está dispuesta a asumir para crear ventajas competitivas y agregar valor para los accionistas. Los riesgos de negocio, o riesgos operativos, tienen que ver con el mercado del producto en el cual opera la empresa y comprenden innovaciones tecnológicas, diseño del producto y mercadotecnia. El apalancamiento operativo, relacionado con el nivel de costos fijos y el nivel de costos variables, es también, en gran parte, una variable opcional. En cualquier actividad de negocios, la exposición racional a este tipo de riesgo es considerada como una “habilidad interna o ventaja competitiva” de la propia empresa.

Riesgos Estratégicos

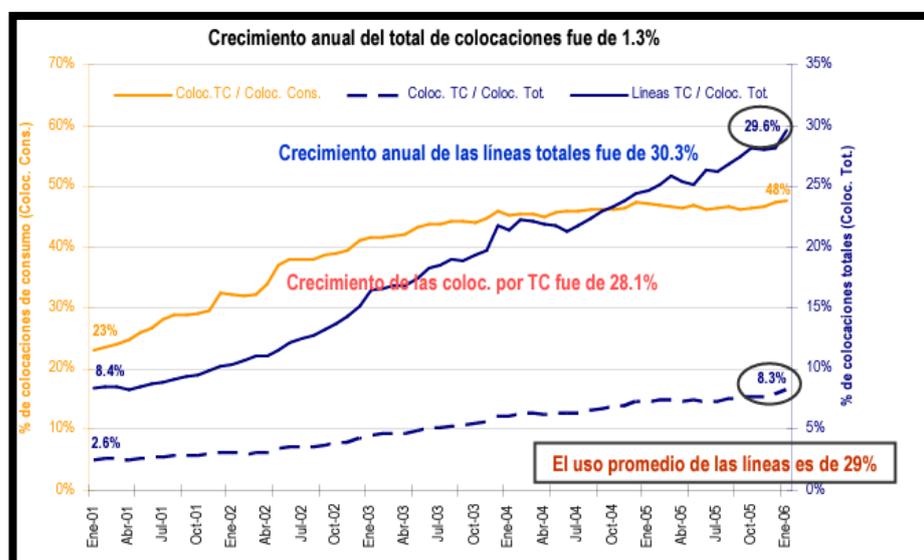
Son los resultantes de cambios fundamentales en la economía o en el entorno político. Un ejemplo relativamente nuevo es la desaparición de la amenaza de la Unión Soviética a finales de los años 80, que

condujo al gobierno estadounidense a una reducción gradual de los gastos de defensa, lo cual afectó directamente a las industrias de este segmento. Otro ejemplo fue la percepción negativa que empezó a manifestarse contra los derivados en 1992 y que condujo a una reducción en la actividad relacionada con estos productos, lo cual afectó a los intermediarios de estos instrumentos financieros. La expropiación y la nacionalización también se consideran riesgos estratégicos. Estos riesgos difícilmente se pueden cubrir, a no ser por la diversificación mediante distintas líneas de negocios y en distintos países.

Riesgos Financieros

Están relacionados con las posibles pérdidas en los mercados financieros. Los movimientos en las variables financieras, como las tasas de interés y los tipos de cambio, constituyen una fuente importante de riesgos para la mayoría de las empresas. La exposición a riesgos financieros puede ser minimizada, de tal manera que las empresas puedan concentrarse en lo que es su especialidad: administrar su exposición a los riesgos de negocio.

Incremento aún más rápido de la deuda por tarjetas



Fuente: SBS (2007)

Si bien el crecimiento anual tiene un total de 30.3% por los incrementos de las deudas de las tarjetas por lo que se tiene un riesgo crediticio.

Importancia y alcance en Perú La Gestión del Riesgo Crediticio

Es la aplicación de metodologías administrativas que permiten reducir el riesgo de crédito o mantenerlo en medidas aceptables para asegurar la eficiencia de la organización.

Conforme a lo dispuesto por la SBS, las empresas peruanas tienen por obligación diseñar y aplicar una gestión de riesgos considerando la naturaleza, tamaño y la complejidad de sus operaciones, sin desconocer el contexto comercial en el que operan las compañías. ¿Por qué? El riesgo de crédito es "sistémico" por naturaleza, es decir, su presencia puede afectar la totalidad de la economía nacional debido a la profunda interconectividad que presentan las organizaciones.

En eso radica su importancia. No sólo el adecuado control de los niveles de morosidad beneficia directamente la salud financiera de una empresa en particular, sino que injiere en la estabilidad macroeconómica de un país.

En Perú, la morosidad total de los créditos directos en la banca múltiple es de un 3,05%. Aunque es una cifra menor que la presentada en 2018 (3,24%) está alejada de lo experimentado en 2016 (2,71%). Lo anterior, exige que las instituciones establezcan métodos efectivos de gestión de riesgo de créditos para prevenir futuras crisis dentro de las organizaciones y de la actividad económica en general.

Crédito

Revista Gestipolis (2020), señala que, un crédito es una operación de financiación donde una persona llamada 'acreedor', normalmente una entidad financiera, presta una cierta cifra monetaria a otro, llamado 'deudor', quien a partir de ese momento, garantiza al

acreedor que retornará esta cantidad solicitada en el tiempo previamente estipulado más una cantidad adicional, llamada 'intereses'. Así mismo, el crédito representa un cambio que actúa en el tiempo, por lo que también se le considera "alternar dinero del presente, por el dinero en el futuro". Un crédito es el derecho que tiene el acreedor a recibir de parte del deudor, la cantidad prestada. Adicional a ello, expresa que el crédito se puede clasificar en función de su finalidad. Así, puede tratarse de:

Créditos personales: Cuando financian una necesidad específica en un momento determinado, como un viaje.

Créditos al consumo: Cuando se destinan a adquirir un bien de larga duración como un artefacto electrónico.

Créditos de estudios: Cuando financian estudios universitarios o de posgrado.

Créditos para empresas: Cuando buscan cubrir la necesidad de una compañía en su actividad empresarial; o hipotecas, cuando el objetivo es financiar la adquisición de un bien inmueble.

De acuerdo con lo expresado por el autor, el crédito es dinero disponible el cual podemos utilizar o no; el cual es una forma de salir de una emergencia o de un apuro, así mismo, permite al deudor realizar inversiones o compras, pese a no contar con la liquidez suficiente en el presente. Sin embargo, quien recibe el crédito, en teoría, tiene la capacidad para devolver el crédito en el futuro, aunque sea, por partes cumpliendo con lo acordado por la entidad y no hubiera riesgo con el crédito.

Características del Crédito

- Forma de pago serán en efectivo, vía transferencia u otros debidamente autorizados.
- Frecuencia de pagos mensuales o según lo establecido en el Contrato de Créditos y Cronograma de Pagos.

- Modalidad de amortización el cliente podrá realizar pre pagos o cancelaciones por adelantado, desagregando los intereses pactados no vencidos.

Evaluación de línea de crédito

La entidad bancaria debe considerar lo siguiente como punto de partida:

- Todo crédito debe ser sometido a una etapa de evaluación previa, por simple y rápida que esta sea.
- Todo crédito tiene riesgo, así parezca fácil, bueno y bien garantizado.
- El hecho de someter un crédito a un análisis previo no tiene como objetivo acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que dicha incertidumbre disminuya.
- Es importante que el analista de crédito, además de las herramientas metodológicas que tiene a su alcance, tenga buen criterio y sentido común.
- Los criterios para el otorgamiento de créditos son claves para que este proceso pueda concretarse de una forma segura y que no implique un incremento del riesgo de la entidad financiera.
Por lo cual, deben estar de acuerdo al segmento de mercado al que se dirige la entidad, que forma parte además de la política de créditos y que responde a la estrategia definida por la dirección.

Supervisión y seguimiento de crédito

Revista Economipedia (2020), señala que, la supervisión y seguimiento de crédito o credit management, son las operaciones de seguimiento de cobros y pagos pendientes de aplicar en el ámbito de una organización. Así mismo, señala que la supervisión de los créditos en las compañías resulta fundamental para llevar un control efectivo y eficiente. Pues, a partir de la previsión de ingresos, se pueden establecer la previsión de pagos posterior.

Se deduce que las tareas de supervisión y seguimiento de crédito están aparejadas a la gestión de cobros; por tanto, la gestión y control de los créditos de una empresa son entendidos como el seguimiento, reclamación y gestión de los cobros procedentes de clientes. Todo ello, con el fin de llevar unos controles efectivos sobre créditos vencidos y pendientes de vencer en fecha y forma y no incurran en deuda una vez que pasen su vencimiento.

Control y Seguimiento del crédito

Para otorgar un crédito, una entidad financiera debe tener suficiente información sobre la persona o empresa que lo solicita. La política de créditos incluye los criterios a tomar en cuenta, así como los procedimientos a seguir para que el préstamo pueda ser aprobado. En ese sentido, los bancos actualmente operan bajo el criterio de conocer al cliente.

La calificación del cliente es, por lo tanto, la base para lograr un crédito que cumpla con los niveles de riesgo establecidos. Si no se tiene un conocimiento razonable del cliente se puede, como resultado, incrementar el nivel de riesgo de la entidad financiera ya que existiría una mayor posibilidad de que el cliente no cumpla con los pagos establecidos.

El análisis o calificación, así como la decisión final sobre el crédito, recaen sobre un área independiente del equipo comercial, que está más enfocado en las ventas o en el cumplimiento de indicadores como el volumen de colocaciones.

Los procedimientos deben permitir no solo otorgar un crédito, sino también efectuar un seguimiento adecuado de los pagos efectuados por el cliente, o el refinanciamiento si fuera el caso.

En algunos casos, dependiendo de los productos ofrecidos, se puede hacer una ampliación del crédito otorgado. Estas medidas cumplen con reducir la probabilidad de que el cliente, a la larga, incumpla con

sus obligaciones y contribuyen a mitigar el riesgo crediticio de la entidad financiera.

Cobranza

Revista Economipedia (2020), señala que, la cobranza es el acto o procedimiento por el cual se consigue la contraprestación por un bien o servicio o la cancelación de una deuda, es decir, la cobranza es la obtención de un pago pactado. Adicional a ello, expresa que la cobranza también se realiza sobre un financiamiento otorgado. En este caso, quien debe cobrar es la entidad financiera o el respectivo acreedor.

Según lo señalado por el autor, un punto importante para remarcar es que la persona que ofrece el producto o servicio, o que otorga el financiamiento, es quien usualmente decide la forma de cobro y que el pago pactado se realice a la entidad financiera.

Gestión de cobranza

Mediante la gestión de cobranzas se vela porque los clientes de la empresa se mantengan a día en sus pagos, los regularicen o reactiven su relación comercial con la compañía.

Como se trata de un proceso la gestión de cobranzas pasa por diferentes etapas. existe diferentes de fases o etapas de cobranzas, de acuerdo al tramo de mora en el que se encuentre:

Etapas Preventiva

La cobranza inicia antes del primer día de retraso en los pagos. De esta manera, lo que se busca es evitar que los clientes caigan en moras que generen el pago de mayores intereses o el inicio de procesos judiciales.

Etapas Administrativa

Inicia desde el primer día en el que un usuario de los productos, o servicios, de una empresa, se retrasa en sus obligaciones de pago. Así los encargados buscan que comunicarse con los clientes para

comunicarle el estado de su deuda, así como brindarle alternativas para que pueda cumplir con la misma.

Etapa Judicial

Cuando un cliente se niega a pagar, pese a todas las posibilidades que se le brindan y rompe el contrato, la gestión de cobranza pasa a una etapa judicial. Esta fase puede resolverse si el cliente paga el total de la deuda en el proceso.

ETAPAS DE COBRANZA



Fuente: Blog

Las etapas de la cobranza es cumplir con los procesos como ser eficiente, controlables y entre otros, así mismo, en mejorar las practicas que es de organizarse o planificar, que incluye la tecnología de organizar la gestión.

Políticas de Cobranza

Una política de cobranza debe basarse en su recuperación sin afectar la permanencia del cliente. La empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros. Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza. Cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los

términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación.

Renegociación

Blog Properari (2020), indica que la renegociación es el acto que implica llegar a un nuevo acuerdo financiero, bien sea en el monto de la deuda, con respecto al plazo de pago y a la tasa de interés. Esto se puede hacer directamente con el banco que lleva el crédito o con otro banco que compre la deuda. Adicional a ello, el autor expresa que el renegociar trae consigo beneficios:

Si amortiguas capital disminuye el monto total a pagar al reducir los plazos y la tasa de interés.

Evitar retrasos en los pagos y mejorar tu historial crediticio al aportar más capital.

Mejora el flujo de efectivo mensual (tienes más liquidez).

Así mismo señala que, esta negociación puede afectar el historial crediticio, pero es mejor comparado con tener una reputación de cuotas impagas. Esto puede terminar en un proceso prejudicial y en el embargo del inmueble antes de renegociar una deuda, considerar que un nuevo plazo afectará las finanzas usualmente los plazos de renegociación, cuando no hay aporte de capital, son mayores, aunque el monto de la cuota sea mucho más bajo; esto implica que permanecerás más tiempo con el compromiso financiero.

Negociación en Proceso de Cobranza

El gestor o negociador de cobranzas debe personalizar cada gestión en función a las características del deudor. Una primera diferenciación viene dada por la personería jurídica del deudor, puesto que no es lo mismo reclamar el pago a una persona particular por deudas personales, que a una empresa que sea sociedad comercial. En cada caso el procedimiento ha de ser diferente, puesto que no es lo mismo tratar directamente con el propio deudor cuando es una persona física y que puede tomar por sí mismo y sobre la

marcha las decisiones que afectan el pago de su deuda, que con el empleado de una sociedad que deberá consultar con varios niveles de responsabilidad antes de dar alguna respuesta.

Tipos de deudores

Los morosos intencionales; que pueden pagar, pero no quieren son los de mala fe, ya que podrían pagar puesto que tienen suficiente liquidez, pero no quieren hacerlo. Se dividen en dos subtipos:

Los que acaban pagando la deuda (tarde, pero al final pagan). A este grupo pertenecen todos los morosos intencionales, que retienen el pago algunos días para beneficiarse de una financiación gratuita a costa del proveedor.

Los morosos profesionales que no pagan nunca (a menos que se les obligue ejerciendo una coerción suficiente)

Los deudores fortuitos; que quieren pagar, pero no pueden En esta clase de deudores están incluidos todos los que son de buena fe, pero no pueden saldar la deuda ya que no tienen liquidez. Estos morosos pagarían si tuvieran medios para hacerlo. Los deudores que están en esta categoría acaban pagando la deuda si se les concede el tiempo suficiente y se les otorgan facilidades para reintegrar la cantidad adeudada.

Los deudores incompetentes y/o desorganizados; que pueden pagar, pero no saben lo que tienen que pagar Son los que pueden pagar y no tienen mala voluntad, pero no saben lo que tienen que pagar ya que su administración es un desastre: son los desorganizados, los incompetentes y los despistados.

Los deudores negligentes; son los que no quieren saber lo que deben, no se preocupan por la buena gestión de su negocio, aunque sean conscientes de ello.

Los deudores circunstanciales; que pueden pagar, pero no lo hacen porque hay un litigio Son los que han bloqueado el pago voluntariamente porque hay una incidencia en los productos o

servicios suministrados, pero son de buena fe, y pagarán la deuda si el proveedor les soluciona el litigio.

Notificaciones

Lo que indica INDECOPI de cómo actuar frente a las notificaciones de cobranzas es lo siguiente:

El envío, al domicilio del consumidor o al de su garante, de documentos que aparentemente ser notificaciones o escritos judiciales requiriéndole el pago de la deuda.

Remitir comunicaciones o realizar llamadas a terceros ajenas a las obligaciones, informándoles de la morosidad del consumidor.

Efectuar visitas o llamadas telefónicas en días sábados, domingos y feriados, o en horas nocturnas (20:00 horas a 07:00 horas).

Carteles o notificaciones en locales diferentes al domicilio del deudor o al del garante.

Ubicar a personas disfrazadas o con carteles alusivos a la deuda o con vestimenta inusual en las inmediaciones del domicilio o del centro de trabajo del deudor.

Difundir a través de medios de comunicación el listado de deudores y sus requerimientos de pago sin orden judicial (salvo la información que las entidades bancarias y las financieras están obligadas a brindar en las centrales de riesgo).

El envío de notificaciones de cobranza al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo.

Demandas

Blog Lemontech (2020), señala que, la demanda es una acción judicial que el acreedor interpone contra el cliente moroso, quien es el deudor. La empresa, al ver que no ha recibido el pago de su cliente en el plazo del tiempo establecido, y una vez ha ejercido acciones de cobro previas, sin éxito en la gestión, acude a tribunales para

iniciar un juicio. Si el juez falla a favor de la organización demandante, se procederá con la cobranza judicial. Así mismo menciona que, se obliga al demandado a pagar el monto que debe más los intereses de mora o, en su defecto, asumir un nuevo acuerdo de pago con plazos y condiciones definidas. Esta demanda judicial por deuda puede realizarse después de los primeros 90 días de morosidad del cliente.

Lo citado por el autor sobre la demanda es un esfuerzo adicional que realiza una empresa para cobrar su dinero a partir del primer día de mora del deudor ya que al momento de realizar un préstamo el cliente firma un contrato que se compromete a cumplir con pagar la deuda, y si no realiza la entidad tiene el derecho de poner demanda al cliente y si es de llegar al juez, con tal que se debe cumplir el contrato.

Demanda por cobranza

Las demandas de cobranza judicial aún no significan que se vaya a proceder con el embargo ya que no es lo mismo una demanda que una orden judicial. Si lo que ha llegado a ti es lo primero, aún puedes proceder con una defensa legal. Esta defensa legal debe ser presentada como máximo, tres días después de recibida la demanda, si es el caso de una hipoteca, y hasta 5 días después, en otros tipos de préstamos o créditos.

A la par que se presenta la defensa legal, también se puede optar por solucionar el pago de la deuda con el acreedor.

Hay 3 soluciones que se pueden seguir:

- El pago total de la deuda.
- El refinanciamiento.
- La renegociación.

Proceso de evaluación

El proceso de gestión del riesgo crediticio permite evaluar la capacidad y voluntad de pago de un cliente potencial. Para llevarlo a cabo de manera eficiente, las entidades bancarias y los prestamistas privados le solicitan a la persona natural o jurídica, información sobre su situación financiera actual, documentos que solventen sus ingresos, por lo tanto, deben revisar su historial crediticio.

Pero, ¿cómo llevar a cabo el proceso de gestión del riesgo crediticio de forma óptima? Para ello, se deben seguir los siguientes pasos:

Conocer al cliente

Este paso es muy importante, porque permite obtener toda la información del prestatario. Las entidades financieras proporcionan al potencial cliente un formulario para que ingrese la información necesaria y así realizar la correspondiente evaluación crediticia. Pero eso no es todo, las organizaciones también deben revisar sitios web gubernamentales y agencias de calificación crediticia para detectar si el prestatario tiene alguna deuda pendiente con alguna entidad pública o privada.

Evaluación de la solvencia

La solvencia del prestatario se evalúa realizando un análisis de sus estados financieros. Para ello, es crucial revisar los estados financieros anuales y los informes trimestrales de la organización, pues estos proporcionan información sobre la situación financiera. En la actualidad, y con el avance de la tecnología, realizar este proceso es más rápido gracias a la Inteligencia Artificial (IA), ya que ayuda a captar los datos de los estados financieros y los asigna rápidamente a las categorías adecuadas. Sin embargo, para que se obtengan los resultados esperados, todos los datos del cliente deberán estar almacenados en un formato uniforme.

Precio de la oferta

Fijar un precio adecuado garantiza que la entidad bancaria reciba una compensación acorde al riesgo asociado al préstamo. Algunos de los factores que influyen en el establecimiento de la tasa final son el mercado en el que opera el banco, las condiciones económicas generales, y la correspondencia de los precios y vencimientos de los activos y pasivos del prestamista.

Seguimiento después del crédito

En esta última fase, la entidad bancaria vigila el crédito que se le ha otorgado al cliente, el nivel de reembolso de las cuotas y la puntualidad de los pagos. En el caso de los bancos, este paso es llevado a cabo por las agencias de calificación crediticia, mientras que, en otras entidades, la administración es la encargada de realizar todo el proceso.

Historial Crediticio

El historial crediticio es un registro histórico y actual del comportamiento financiero de todos los créditos que se han solicitado. De esta manera, los bancos pueden revisar si han cumplido o no con las obligaciones y determinar si es un buen candidato para algún nuevo crédito.

Antecedentes crediticios

Revista Gestión (2020), señala que, antecedentes o historial crediticio es el informe que emite la SBS o una central de riesgos sobre el detalle de los pagos que hacemos cumpliendo con la fecha sugerida de nuestras deudas programadas, evitando castigos por la falta de pago. adicional a ello, el reporte de deudas de la SBS también contiene el número del código asignado por la SBS y el mes del reporte.

Así mismo, la revista señala que, un buen historial crediticio es tu carta de presentación a las entidades financieras y para cuidarlo el gremio recomienda:

Sé puntual en tus pagos.

Evita créditos innecesarios.

Acude al pago mínimo solo como última instancia.

Haz un presupuesto mensual.

CLAVES PARA CUIDAR TU HISTORIAL CREDITICIO



Fuente: Revista Gestión

Lo señalado por el autor, tener un buen historial crediticio implica un buen 'score' y se logra cuando cumples con pagar a tiempo los compromisos que has asumido con alguna entidad financiera, lo que además de permitirte lograr un buen manejo de tus finanzas, también te permite acceder a una mejor oferta de productos financieros.

Historial crediticio negativo

Aparecer de forma negativa en las centrales de riesgo ocasionará que los bancos ya no confíen en ti, no puedas obtener nuevos créditos o préstamos e incluso puede afectar las posibilidades de acceder a un trabajo, ya que muchas compañías suelen revisar el historial crediticio

de los postulantes, sobre todo si se aplica a puestos en instituciones financieras.

Problemas potenciales

Blog Competenciales profesionales (2020), señala que, analizar problemas potenciales es un método sistemático para determinar qué podría salir mal durante el desarrollo de un plan. Las causas del problema se clasifican de acuerdo con su probabilidad de ocurrencia y la gravedad de sus consecuencias. Así mismo, se toman acciones preventivas y se desarrollan planes de contingencia por tal motivo, el proceso ayuda a crear un proceso de implementación fluido y optimizado. Adicional a ello, señala que la finalidad de tal análisis es encontrar acciones factibles, económicas, que se puedan tomar contra las posibles causas de los problemas que todavía no ocurren, lo que da la oportunidad de lograr una doble delantera: podemos actuar para reducir al mínimo los efectos de posibles problemas o podemos actuar para evitarlos.

Según lo señalado por el autor, analizar problemas en potencia supone una actitud crítica respecto a las acciones que decidimos tomar para no llegar a enfrentarse con la pregunta ¿Qué haremos si falla?

2.2.2 Variable Dependiente: Cartera Comercial

Para el desarrollo de nuestra variable dependiente de investigación, hemos considerado el conocimiento análisis e interpretación de la Variable Dependiente, mediante los diversos autores que presentamos a continuación:

Cartera comercial

Portal de negocios de ESAN Graduate School of Business (2016) indica que, una cartera comercial, es el grupo de Clientes, de cuentas vivas de que dispone la organización. Una de las clasificaciones más interesantes de los Clientes que componen nuestra cartera comercial

es, en función de lo que aportan a nuestra organización, para ello se cuenta con los siguientes tipos de clientes:

Cientes de imagen: Son aquellos que permiten a la organización "venderse" ante otros clientes. Ser proveedor de una empresa de prestigio que domina buena parte del mercado, o venderle regularmente a un personaje famoso con casos de clientes de imagen.

Cientes de estructura: Son aquellos que aportan estabilidad a la organización. Suelen ser resultado de la experiencia acumulada por la empresa durante muchos años trabajando con los mismos clientes, así como de la inversión en la automatización de tareas y la reducción de costos de servicio.

Cientes de rentabilidad: También denominados clientes de margen. Son los que aportan margen y beneficio a la empresa.

Según lo señalado por el autor, toda organización que se proponga desarrollarse en el largo plazo debe contar con una cartera comercial equilibrada, es decir, compuesta por grupos de clientes de diversas características con el fin de producir y comercializar bienes y servicios en sus diferentes fases mediante una clasificación del deudor el cual determinara principalmente su capacidad de pago lo cual es definida por el flujo de fondos y grado de cumplimiento de sus obligaciones, estará basada en la categoría de mayor riesgo.

Características de una cartera de clientes

Una cartera de clientes se materializa en la sistematización y actualización de datos, para lo cual, el agente "dueño" de esta cartera debe mantener al día un registro con información de utilidad, por ejemplo: La situación económica actual y nivel de ingreso para poder saber si estos aumentaron o disminuyeron.

Etapas en el ciclo de vida del cliente: Si cambia de estado civil, o si de pronto tiene hijos.

Lugar de residencia y estudiar qué está pasando en ese lugar: Si ocurre un terremoto en su ciudad, no será una buena instancia para vender seguros, pero sí para ofrecer préstamos con bajas tasas y flexibilidad en el pago de cuotas. Esto permitiría al cliente costear daños acarreados por la catástrofe.

Comportamiento de consumo: Si el cliente registra la compra de un vehículo, vendría muy bien asegurarlo.

Respaldo patrimonial

El respaldo patrimonial son los bienes que presenta el cliente nuevo, recurrente y reingresante, ante la propuesta de créditos que se espera le otorguen; cabe mencionar que si las cosas van mal la caja rural puede liquidar el activo para cubrir compromisos, por otra parte, si hay buenos resultados, es posible disponer los beneficios fiscales de ese activo. El adecuado respaldo patrimonial permite asegurar la situación de la caja rural si es sostenible y así volver rentables las operaciones en el futuro inmediato. Los documentos que acredite el respaldo patrimonial es el autoevaluó vigente, título de cofopri, contrato de compra y venta con anotación registral de antigüedad máximo un año.

Análisis Patrimonial

Es el estudio de la estructura patrimonial de una empresa a través de las vertientes de inversión, financiación, y tiene varias modalidades, lo que hace el análisis patrimonial es centrarse en estudiar el patrimonio de la empresa, ayudando así a conocer la situación económico financiera de la compañía y su evolución a lo largo del tiempo.

Endeudamiento con relación al Capital Neto

Empresa Actual (2016) señala que, el Ratio de endeudamiento mide el apalancamiento financiero, es decir, la proporción de deuda que soporta una empresa frente a sus recursos propios. Este coeficiente se calcula teniendo en cuenta a partir de todas las deudas que ha contraído la sociedad tanto a corto como a largo plazo. Se divide por

el pasivo total (patrimonio neto más pasivo corriente y no corriente lo que también suele denominarse capital propio) y se multiplica por 100 para obtener el tanto por ciento. El endeudamiento mide, por así decir, la dependencia de la empresa de terceros.

Por lo que el ratio de endeudamiento especifica en qué grado la empresa es financieramente dependiente de entidades bancarias, accionistas o incluso otras empresas.

De acuerdo lo expresado, ambos cálculos representan las aportaciones de terceros en el total de recursos financieros de la empresa. Las deudas hacen referencia al exigible total, es decir, todos los pagos a acreedores que deben llevarse a cabo tanto a largo como a corto plazo.

Ratio de Endeudamiento

El ratio de endeudamiento es una medida, gracias a la cual podemos saber el riesgo financiero de nuestra empresa, a partir de su uso de recursos externos, por ejemplo, los préstamos que sacamos a su nombre.

Es importante estar al tanto de esta medida, ya que representa no sólo el pago del monto prestado en sí, sino también los intereses y comisiones que nos cobra la entidad que lo proporcionó. Al conocer el ratio de endeudamiento de nuestra empresa podemos establecer medidas para reducir el endeudamiento que tenemos.

Importancia de Ratio de Endeudamiento

Se señala que el ratio de endeudamiento estará al tanto de cuál es la proporción entre nuestros activos y pasivos, esto nos permitirá saber cuál es la situación financiera real de nuestra empresa, después de todo el éxito de nuestro negocio no se mide solo por lo que tiene, sino también por lo que debe.

¿Cómo reducir el ratio de endeudamiento?

Para reducir el ratio de endeudamiento, es importante que siempre que saquemos préstamos o créditos para nuestro negocio lo hagamos tras una planificación previa. Así mismo, es importante estar al tanto del ratio de endeudamiento que tenemos para buscar reducirlo a través de medidas como:

- Reducir costos internos.
- Mejorar el control de nuestra tesorería.
- Saber exactamente para qué necesitamos financiamiento y planear en qué plazo podremos liquidarlo.
- Mejorar nuestra estrategia comercial para generar más ingresos.
- Priorizar la liquidación de las deudas más costosas.

Evaluación de Liquidez

Lozano (2009) señala que, la evaluación de la liquidez de una empresa es la razón corriente (Activo Corriente / Pasivo Corriente), mientras más alta sea la razón, mejor es el resultado de la evaluación. Nada más alejado de la realidad, puesto que mientras más efectivo tenga inmovilizada la empresa en cuentas por cobrar e inventarios, menos liquidez contará para el pago de sus obligaciones corrientes.

De acuerdo lo expresado por el autor, lo más acertado sería evaluar el Estado de Flujos de Efectivo, específicamente, las actividades de operación del negocio, para conocer si se está generando el efectivo suficiente para cubrir las obligaciones con proveedores, gastos de la empresa y pagos de impuestos, entre otros.

Garantía

Las garantías son todos los medios que respaldan o aseguran el pago o reembolso de los créditos otorgados. El requerimiento de garantías para respaldar los créditos que se otorgan, no está basado

en previsión de tener que recurrir a un procedimiento judicial para obtener el reembolso.

Clasificación de Garantías

Garantías Personales: Son aquellas donde no se tiene en cuenta bienes específicamente determinados; lo que tiene importancia es la persona del obligado como fiador o como codeudor solidario. De lo cual se trata de garantías subjetivas, siendo por el contrario las garantías reales basadas en activos tangibles e intangibles. Las garantías personales representan la obligación que contrae una persona natural o jurídica de respaldar el pago de una obligación crediticia.

Las cartas de recomendación u otros documentos en que se asegure la solvencia de alguien no constituye fianza.

Alternativamente a la fianza, existe el aval y entre estas dos figuras jurídicas podemos establecer las siguientes diferencias: por la fianza una persona se compromete a responder por las obligaciones de otro y puede otorgarse en cualquier documento, basta que sea escrito; el aval es una obligación cambiaria que debe constar en el texto del título valor que es una garantía personal que se formaliza con la firma del avalista puesta en el anverso de un documento de crédito o título valor.

La Carta fianza es un contrato de garantía del cumplimiento de una obligación ajena suscrito entre el fiador y el deudor y que se materializa en un documento valorado emitido por el fiador, generalmente una entidad financiera, a favor del acreedor quien puede ser un prestamista o una entidad contratante; en caso de incumplimiento del deudor el fiador asume la obligación.

Póliza de caución, representa la evidencia de un contrato que tiene por objeto la prestación de indemnizaciones de una compañía de seguros respecto a un tercero a consecuencia de determinado.

Garantía Real

Es aquella que se constituye cuando el deudor, o una tercera persona, compromete un elemento determinado de su patrimonio para garantizar el cumplimiento de la obligación contraída.

Informe Comercial

Un informe comercial es un documento que refleja las características y circunstancias de una empresa o una persona física, principalmente desde el punto de vista financiero. También conocido como informe de riesgo, de crédito o de riesgo comercial, detalla el desempeño económico de una empresa y su solvencia y capacidad financiera. Desde su facturación o número de empleados, hasta si está al día con sus pagos o tiene reclamaciones administrativas pendientes.

Lo señalado, los informes de riesgo también suelen utilizarse para seleccionar proveedores sólidos y de confianza, para conocer mejor a los clientes y prever la posibilidad de impagos, o para analizar a la competencia. El informe comercial suele incluir un rating, que consiste en un indicador que vaticina el nivel de riesgo comercial.

Informe Bancario

El informe financiero, por tanto, es un documento escrito u oral. Este se encarga de recoger una serie de información relacionada con la situación financiera que puede presentar una empresa, un organismo, así como cualquier organización.

El objetivo de este informe puede ser informativo o resolutivo. Es decir, puede estar enfocado a informar sobre la situación financiera, o a expresar información sobre una serie de cambios que se consideran necesarios.

Elementos de Informe Financiero

Todo informe financiero, debe abordar algunos aspectos financieros destacables. En este sentido, los aspectos a resaltar son los siguientes:

- Capacidad de pago y solvencia.
- Endeudamiento.
- Liquidez de la compañía.
- Gestión contable y financiera.
- Rentabilidad y beneficio.

Características de un Informe Financiero

En cuanto a las características que presentan este tipo de informes, podríamos destacar las siguientes:

- Presenta un estilo riguroso y preciso.
- Emplea un lenguaje claro y objetivo.
- Apoya el texto en gráficos y estadísticas.
- Debe emplear un lenguaje, además, comprensible.
- El informe debe ser operativo y funcional.
- Suelen estar enfocados al mundo empresarial y la resolución de problemas.

Verificación de la Evolución Crediticia

La SBS te permite conocer tu calificación crediticia en el sistema financiero de forma gratuita a través de su sitio o aplicativo web. Esta información ayuda a los acreedores a determinar si otorga un préstamo, las tasas de interés a cobrar y el límite de crédito que fijará.

Nuevas empresas

Duart (2007) señala que, el emprendimiento es el proceso que consta de la creación de nuevas empresas, la consolidación de estas y por último el crecimiento de las empresas a mercados internacionales. Es por esto por lo que el emprendimiento se ha convertido en un referente importante en el mundo empresarial y en este momento está jugando un papel primordial para el crecimiento

empresarial no solo en el sentido de creación de empresa si no como fuente de impulso para las empresas ya existentes.

Lo señalado por el autor, el emprendimiento genera nuevas empresas, así como un cambio de mentalidad en la actualidad donde resulta ser una de las fórmulas adoptadas para enfrentar las épocas de crisis, de cambio y de incertidumbre a las que se someten las distintas sociedades, así mismo señala que, para crear una empresa y empezar con el proceso de emprendimiento necesitamos una excelente idea de negocio, cuando hablamos de una idea de negocio, nos referimos a la formulación de una propuesta que implique la creación de valor para los clientes una idea de negocio.

2.3 Términos Técnicos

Gestión del riesgo crediticio

Es la posibilidad de ocurrencia de eventos que impacten negativamente sobre los objetivos de la empresa o su situación financiera. La Gestión de Créditos y Cobranzas engloba todo un sistema que permite entender los procesos y pasos que involucran un préstamo en relación con su solicitud. En ese sentido, un curso de ese corte brinda a los participantes las metodologías necesarias para administrar los riesgos que implica el otorgamiento de créditos

Créditos

Es el uso de un capital ajeno por un tiempo determinado a cambio del pago de una cantidad de dinero que se conoce como interés.

Obtención de recursos financieros en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas. Crédito bancario: es un contrato por el cual una entidad financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad de dinero, el cual deberá de devolver con intereses y comisiones según los plazos pactados.

Cobranzas

Proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio.

La cobranza consiste en la recuperación de los créditos otorgados previamente por una empresa.

Proceso de evaluación del Riesgo

A fin de asumir el riesgo que se encuentre dentro de ciertos parámetros, el banco debe conocer a su cliente, evaluarlo y analizar cuales negocios puede realizar conjuntamente. Las técnicas de evaluación son diversas.

Cartera comercial

Es el grupo de Clientes de cuentas vivas de que dispone la organización. Son aquellos que tienen por finalidad financiar la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases.

Respaldo Patrimonial

Son aquellos que respaldan a los inversionistas ante cualquier riesgo que pueda afectar a los activos o bienes que constituyen el Patrimonio Autónomo dentro de un proceso de Titularización. El patrimonio refiere a la posesión de cosas, entre ellas los bienes patrimoniales, bienes tangibles que pueden ser heredados e intercambiados por dinero, es decir, por recursos económicos por lo que son parte del capital de la persona.

Informes bancarios y comerciales

Información Comercial muestra el detalle actual e histórico del comportamiento comercial y financiero de las personas naturales o jurídicas. Incluye todos los vínculos con entidades del sector financiero, real, solidario y asegurador, convirtiéndose en la mejor referencia de comportamiento crediticio.

Un informe comercial es un documento que refleja las características y circunstancias de una empresa o una persona física, principalmente desde el punto de vista financiero.

Nuevas empresas

Es la creación de una sociedad limitada con el fin de ganar dinero, para ayudar a los demás, o para tener un punto de encuentro donde divertirse. En el fondo pueden coexistir diversas razones, algunas en base económica o sin ánimo de lucro, éticas y otras no tanto.

2.4 Formulación de Hipótesis

2.4.1 Hipótesis Principal

La Gestión del riesgo crediticio influye favorablemente en la Cartera comercial de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos, año 2020.

2.4.2 Hipótesis Secundarias

- a) El sistema de crédito incide favorablemente en el respaldo patrimonial de la Cartera Comercial de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos, año 2020.
- b) Las cobranzas influyen en los informes bancarios y comerciales de la cartera comercial de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos, año 2020.
- c) El proceso de evaluación influye positivamente en las nuevas empresas para disminuir los riesgos en la cartera comercial de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos, año 2020.

2.5. Operacionalización de Variables

2.5.1. Variable Independiente

X: La Gestión del Riesgo Crediticio

Definición	Rodas Hidalgo, Francisco. (20). Procedimientos e instrucciones que establecen los lineamientos para ejecutar un trabajo enfocados alcanzar los objetivos de la empresa.	
Definición Operacional	INDICADORES	ÍNDICES
	X1. Crédito.	1.1 Evaluación de línea.
		1.2 Clasificación de riesgo.
		1.3 Supervisión y seguimiento.
	X2. Cobranzas.	2.1 Renegociación.
		2.2 Notificaciones.
		2.3 Demandas.
	X3. Proceso de Evaluación.	3.1 Datos erróneos del cliente.
		3.2 Antecedentes crediticios.
3.3 Problemas potenciales.		
Escala Valorativa	Nominal	

2.5.2. Variable Dependiente

Y: Cartera Comercial

Definición	Portal de negocios de ESAN Graduate School of Business (2016) la cartera comercial es el grupo de Clientes de cuentas vivas de que dispone la organización.	
Definición Operacional	INDICADORES	ÍNDICES
	Y₁. Respaldo patrimonial.	1.1 Evaluación de liquidez.
		1.2 Garantía.
		1.3 Endeudamiento con relación al Capital Neto.
	Y₂. Informes bancarios y comerciales.	2.1 Desactualizados.
		2.2 Falta de información.
		2.3 Verificación de la evolución crediticia.
	Y₃. Nuevas empresas.	3.1 Información real.
		3.2 Verificación en Sunat y Sunarp
		3.3 Verificación del respaldo y garantía.
Escala Valorativa	Nominal	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

El presente de trabajo de investigación tiene como finalidad reunir las condiciones metodológicas suficientes para ser considerada como una “investigación aplicada”.

3.2 Población y Muestra

3.1.1 Población

La población del presente trabajo de investigación está conformada por la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos, en la actualidad cuenta con quince colaboradores entre gerentes, contadores, analistas y asistentes registrado, según información de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria 2020.

Cuadro N° 1: Cuadro de Distribución de la Población

N°	RUC	EMPRESAS	N° DE TRABAJADORES	Población (N)
1	20231269071	Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A Crac Raíz S.A.A.	30	15
Total			30	15

3.2.2 Muestra

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se ha considerado analizar toda la población del Distrito de Los Olivos de la Caja Rural Ahorro y Crédito Raíz.

La determinación óptima del adecuado tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula del muestreo aleatorio simple que se usa en variables cualitativas, para técnicas de encuestas la que se detalla a continuación:

$$n = \frac{p * q * z^2 * N}{\epsilon^2 (N - 1) + p * q * Z^2}$$

Donde:

Z: Valor asociado a un nivel de confianza, considerando el rango de variación es de $90\% \leq \text{confianza} \leq 99\%$, para el caso del problema se asume una confianza del 95%, siendo **Z=1.96**

P: Proporción de gerentes, contadores, analistas y asistentes que manifestaron considerar la formalización de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos, para el caso se asume de **P=0.5** obteniendo por observación directa.

Q: Proporción de gerentes, contadores, analistas y asistentes que manifestaron no considerar la formalización de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos, para el caso se asume un valor de **Q=0.5**.

(**Q = 0.5**, valor asumido debido al desconocimiento del verdadero valor Q).

ϵ : Margen de error 5%

N: Población, conformada por 15 trabajadores del Distrito de Los Olivos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos.

n: Tamaño óptimo de muestra, por determinar.

Entonces, a un nivel de confianza de 95% y 5% como margen de error y reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{0.5 * 0.5 * 1.96^2 * 15}{0.05^2 (15 - 1) + 0.5 * 0.5 * 1.96^2}$$

$$n = 14$$

N°	RUC	EMPRESAS	N° DE TRABAJADORES	Población (N)	Muestra (n)
1	20231269071	Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A Crac Raíz S.A.A.	30	15	14
Total			30	15	14

Con este valor se determina el factor de distribución maestra (fdm) = n/N

$$fdm = 14/15$$

$$fdm = 0.9333$$

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos

Con respecto a las técnicas de investigación, el trabajo se enfoca en los procesos de impactan en la productividad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos. Para recolectar información se utilizaron distintas herramientas como la encuesta, caracterizada por su amplia utilidad, excelencia y objetividad de los datos.

3.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

El procesamiento y análisis de la información se efectuarán con el programa estadístico informático de mayor uso en las ciencias sociales; Statistical Package for the Social Sciences, conocido por sus siglas SPSS, edición IBM® SPSS® Statistics 26, versión en español.

3.5 Aspectos éticos

Para la ejecución del trabajo de Suficiencia Profesional se ha dado cumplimiento a la ética profesional manteniendo el respeto al derecho de los autores de las bibliografías consultadas, así como manteniendo la prudencia que tengan ciertos datos de información teniendo un tratamiento adecuado y responsable. La información recolectada de la investigación muestra datos confiables y precisos sobre la gestión del riesgo crediticio de la entidad, descubriendo los defectos en el proceso para su posterior mejora en la eficacia de las operaciones de crédito.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados de la encuesta

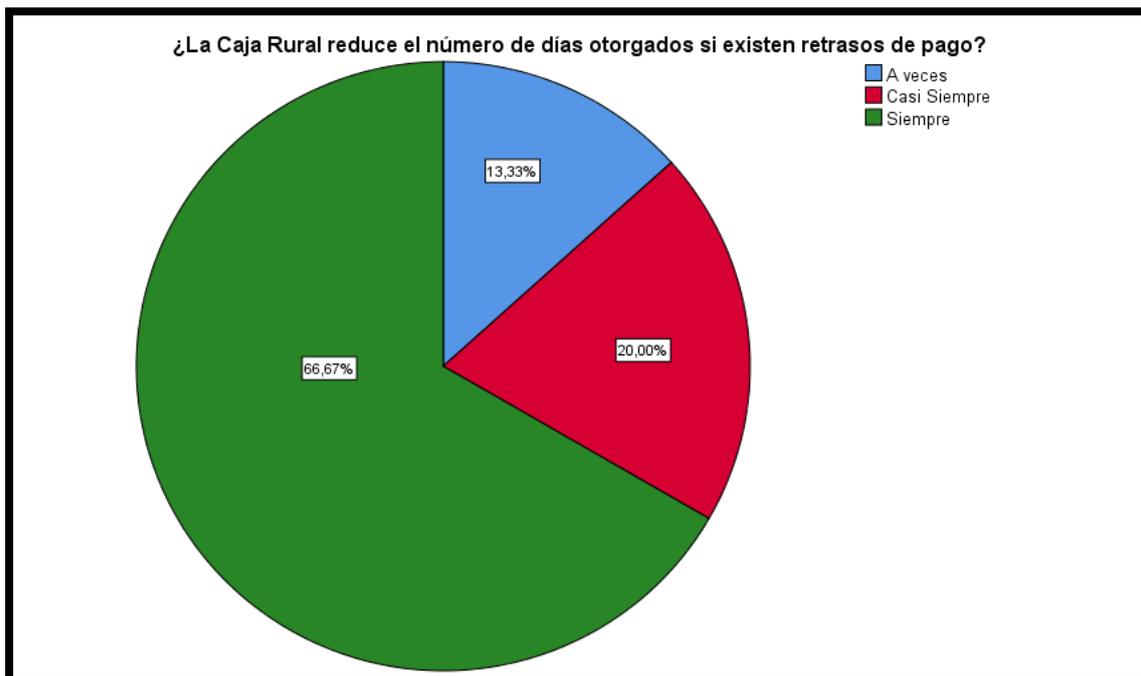
A continuación, se presentan los resultados, producto de las encuestas realizadas.

TABLA Nº 01

¿La Caja Rural reduce el número de días otorgados si existen retrasos de pago?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	13,3	13,3	13,3
	Casi Siempre	3	20,0	20,0	33,3
	Siempre	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

GRÁFICO 01



INTERPRETACIÓN

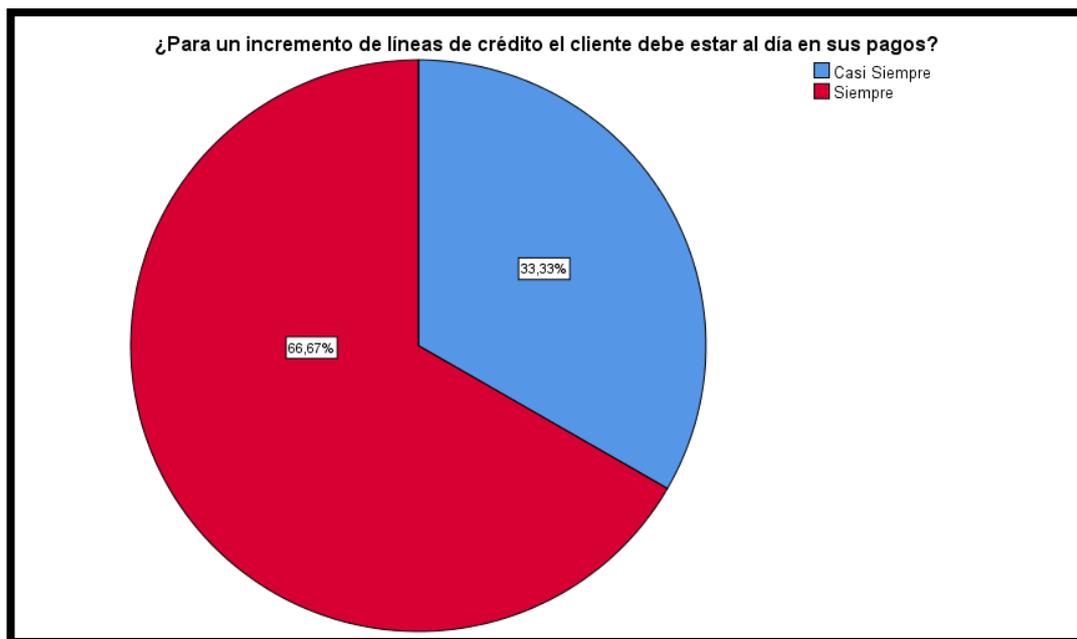
Según los resultados de la encuesta el 66.7% de la población si sabe sobre la reducción del número de días otorgados, mientras que el 20% casi siempre no opina al respecto y el 13.3% a veces no sabe lo que gerencia pueda dictaminar, sumando el total del 100%.

TABLA Nª 2

¿Para un incremento de líneas de crédito el cliente debe estar al día en sus pagos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	5	33,3	33,3	33,3
	Siempre	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

GRÁFICO 02



INTERPRETACIÓN

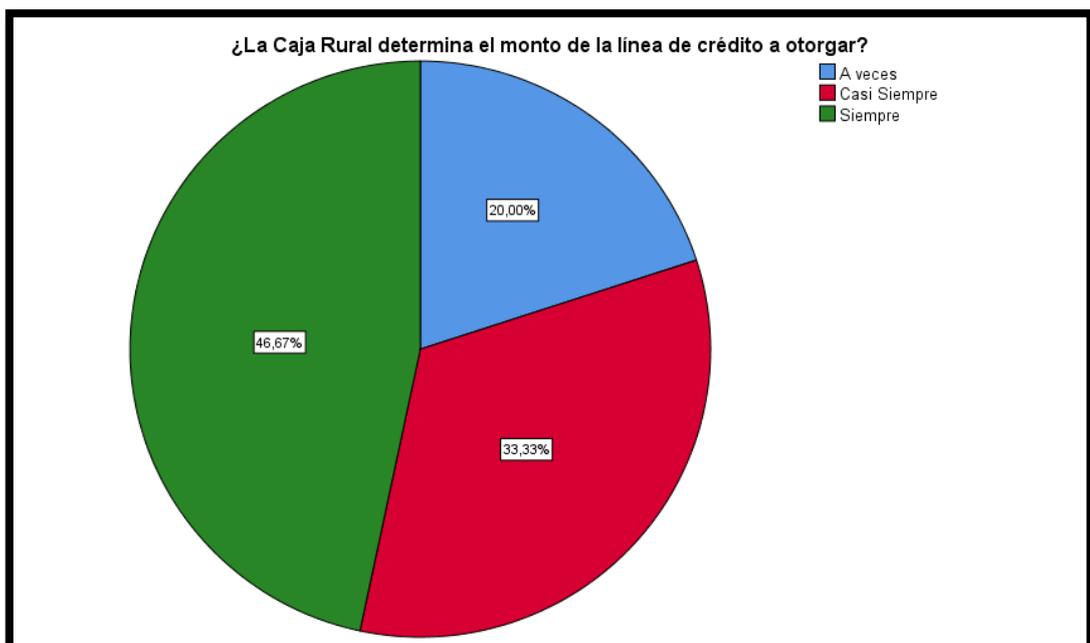
El estudio realizado permitió conocer que el 66.7% de la población tiene conocimiento de la línea de créditos, el 33.3% casi siempre sabe sobre línea de créditos. Cabe mencionar que el no pagar una línea de crédito también puede afectar negativamente su calificación e historial crediticio, lo que podría afectar su capacidad para obtener un crédito a futuro.

TABLA Nª 3

¿La Caja Rural determina el monto de la línea de crédito a otorgar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	20,0	20,0	20,0
	Casi Siempre	5	33,3	33,3	53,3
	Siempre	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

GRÁFICO 03



INTERPRETACIÓN

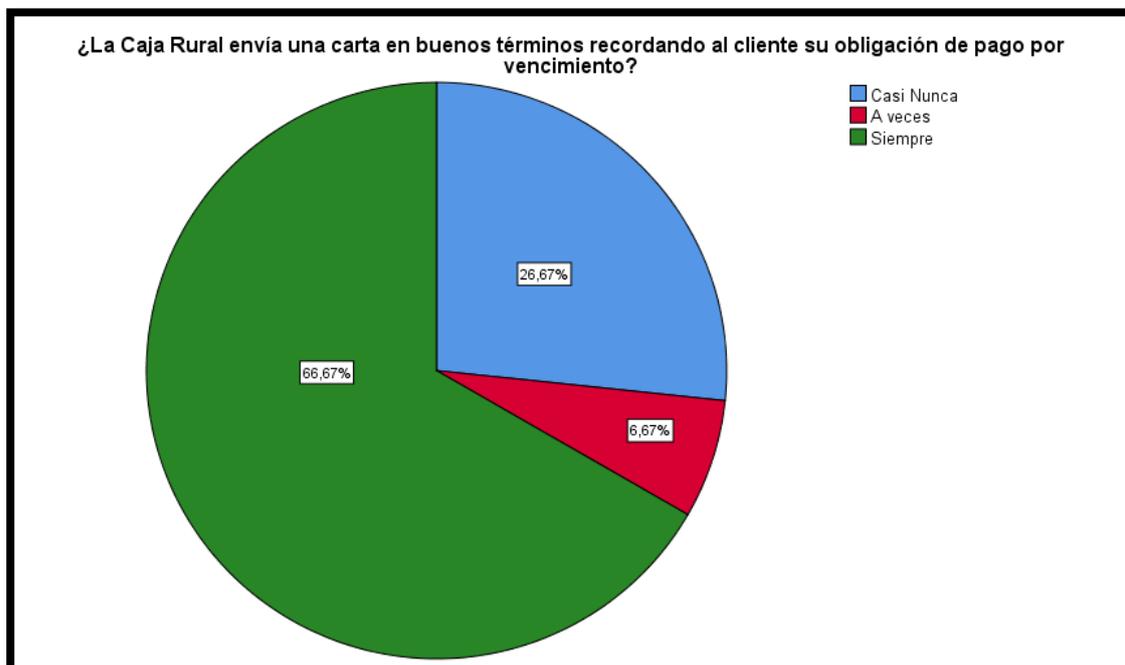
El gráfico nos indica que el 20% de la población a veces no sabe sobre la determinación de la caja rural para otorgar la línea de crédito, mientras que el 33.3% casi siempre opina al respecto y el 46.7% si tiene conocimiento sobre el otorgamiento del monto que da la caja rural, de esta manera si en un momento determinado llega un cheque a cobro y el cliente no tiene fondos, la caja tomará el dinero de la línea de crédito y de esta manera se evitará el protesto del documento cobrado.

TABLA Nª 04

¿La Caja Rural envía una carta en buenos términos recordando al cliente su obligación de pago por vencimiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	4	26,7	26,7	26,7
	A veces	1	6,7	6,7	33,3
	Siempre	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

GRÁFICO 04



INTERPRETACIÓN

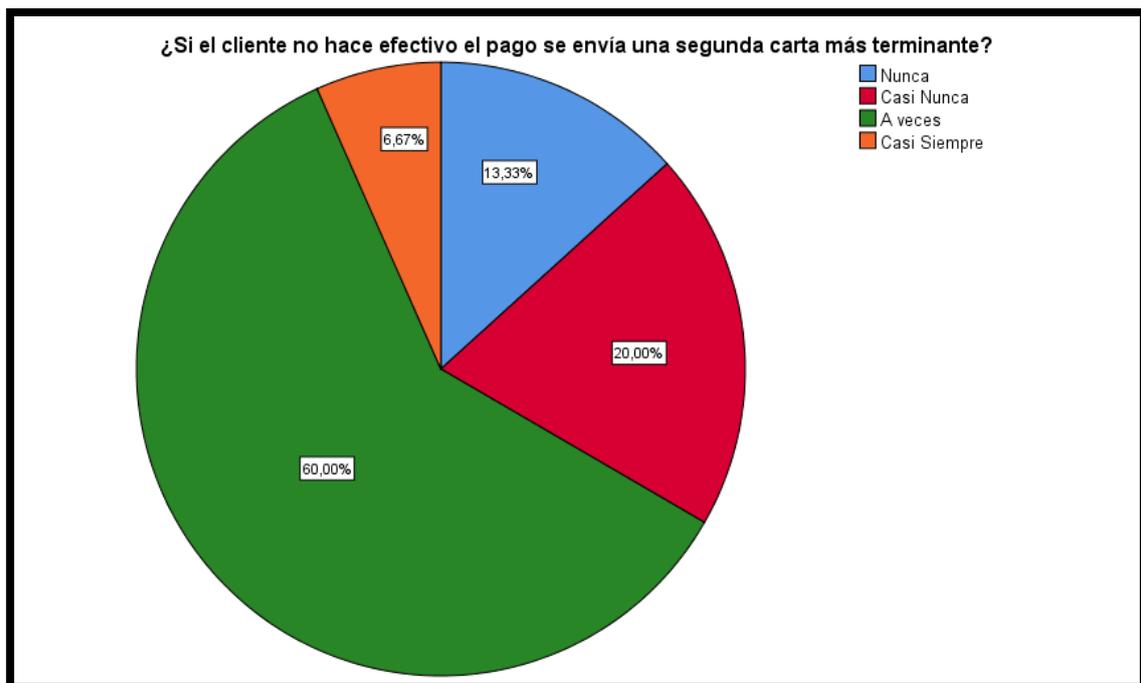
Según la encuesta el 26.7% de la población casi nunca sabe sobre el envío de la carta comunicando deudas por vencer, mientras que el 6.7% a veces no opina al respecto y el 66.7% si tiene conocimiento de las cartas enviadas al cliente para cancelar su obligación a tiempo.

TABLA Nª 05

¿Si el cliente no hace efectivo el pago se envía una segunda carta más terminante?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	13,3	13,3	13,3
	Casi Nunca	3	20,0	20,0	33,3
	A veces	9	60,0	60,0	93,3
	Casi Siempre	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

GRÁFICO 05



INTERPRETACIÓN

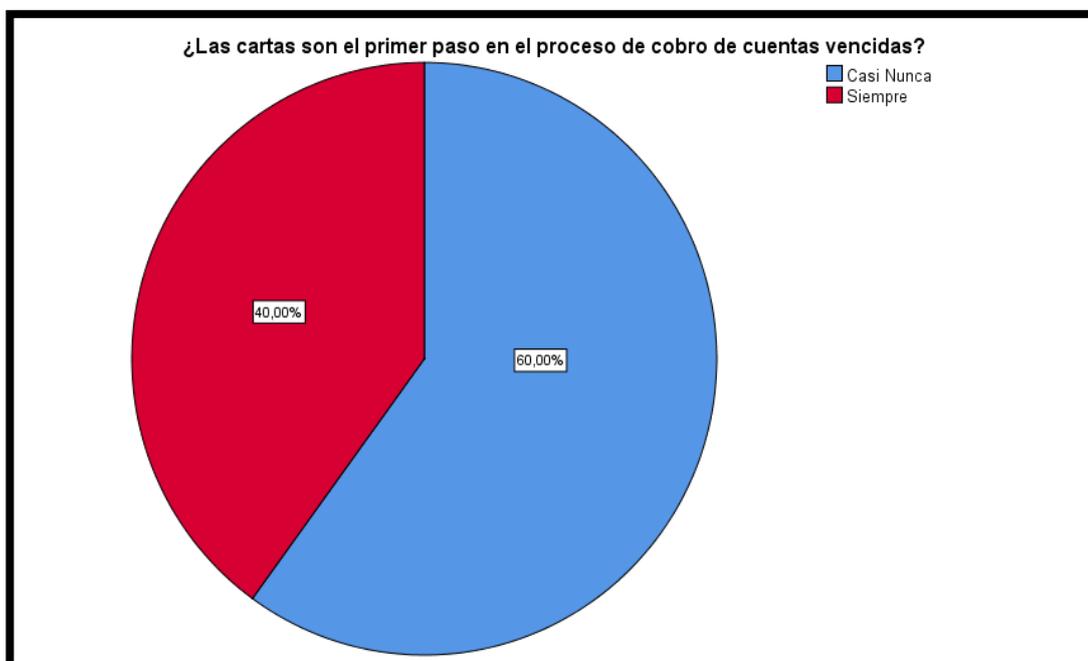
Se puede apreciar en el gráfico que el 13.3% de los clientes nunca sabe sobre las alertas y/o notificaciones terminantes al no realizar el pago, mientras que el 20% casi nunca opina al respecto y el 60% a veces si tiene conocimiento de la utilización de la carta de notificación por no hacer efectivo su pago y el 6.7% casi siempre tiene conocimiento de una segunda carta más terminante.

TABLA Nº 06

¿Las cartas son el primer paso en el proceso de cobro de cuentas vencidas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	9	60,0	60,0	60,0
	Siempre	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

GRÁFICO 06



INTERPRETACIÓN

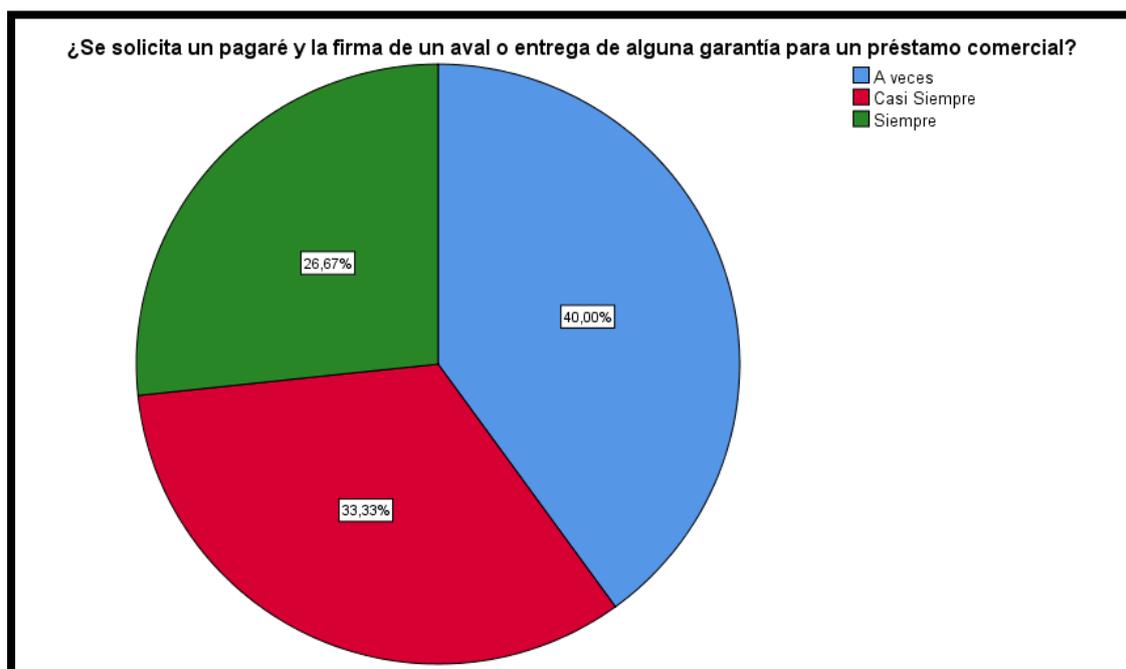
Según la encuesta el 60% casi nunca opina al respecto, mientras el 40% siempre sabe que el primer paso en el proceso de cobro de cuentas vencidas son las cartas, dado que los procedimientos de cobranza deben ser anticipados y planificados deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada con el fin de lograr prontitud y regularidad en los pagos.

Tabla Nº 07

¿Se solicita un pagaré y la firma de un aval o entrega de alguna garantía para un préstamo comercial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	40,0	40,0	40,0
	Casi Siempre	5	33,3	33,3	73,3
	Siempre	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

GRÁFICO 07



INTEPRETACIÓN

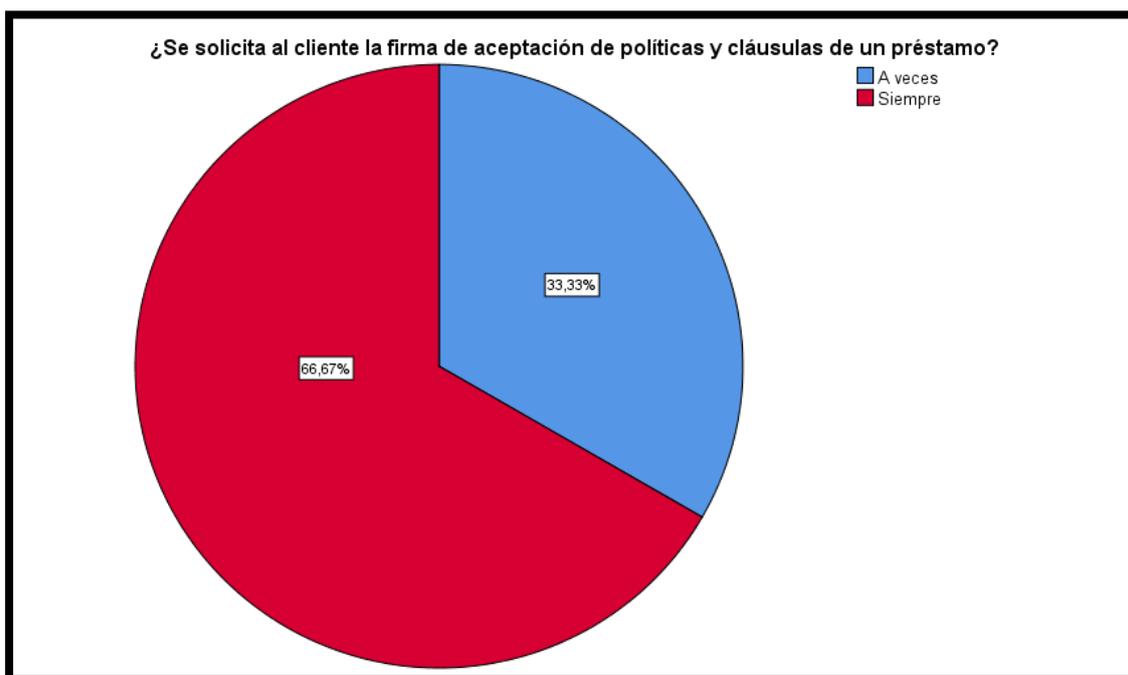
Analizando el gráfico mostrado el 26.7% siempre se solicita un pagaré y la firma de un aval o entrega de alguna garantía para el proceso de evaluación, sin embargo, el 33.3 % casi siempre no sabe del tema y 40% a veces opina que tal vez se podría solicitar.

Tabla Nº 08

¿Se solicita al cliente la firma de aceptación de políticas y cláusulas de un préstamo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	33,3	33,3	33,3
	Siempre	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

GRÁFICO 08



INTERPETACIÓN

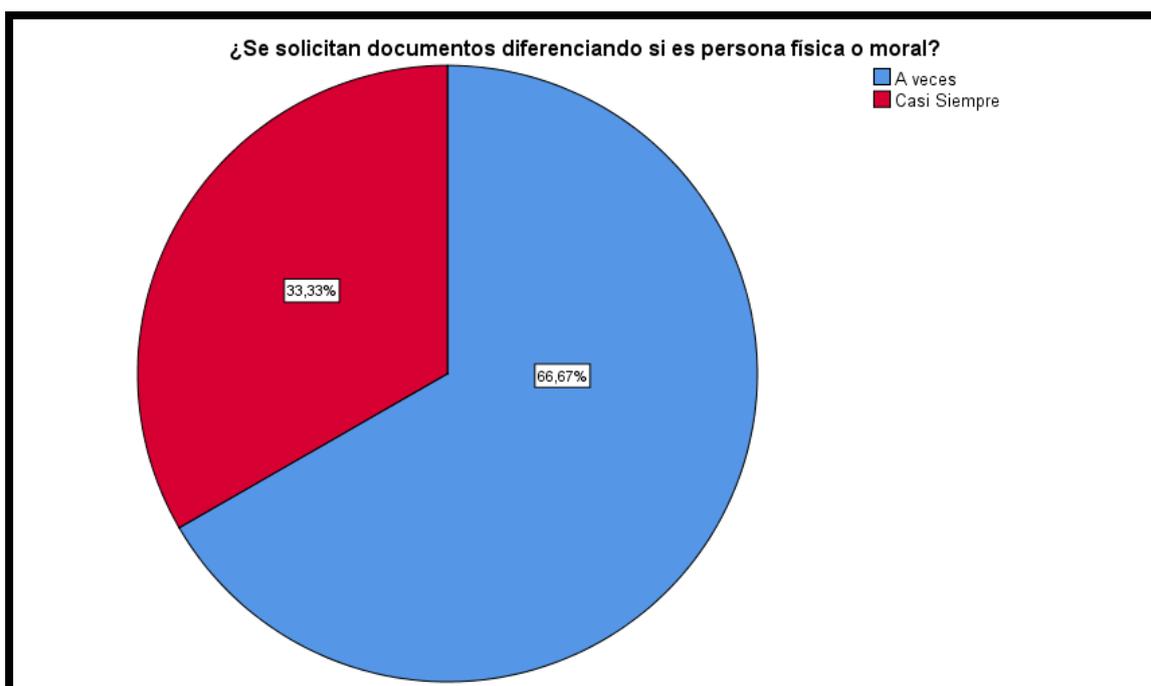
Según la encuesta el 66.7% siempre conoce que se debe solicitar la firma de aceptación de políticas de crédito al cliente, mientras que el 33.3% a veces menciona que tal vez es necesario realizar dicha firma de aceptación de las políticas y procedimientos utilizados para la concesión de los créditos.

Tabla Nº 09

¿Se solicitan documentos diferenciando si es persona física o moral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	66,7	66,7	66,7
	Casi Siempre	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

GRÁFICO 09



INTEPRETACIÓN

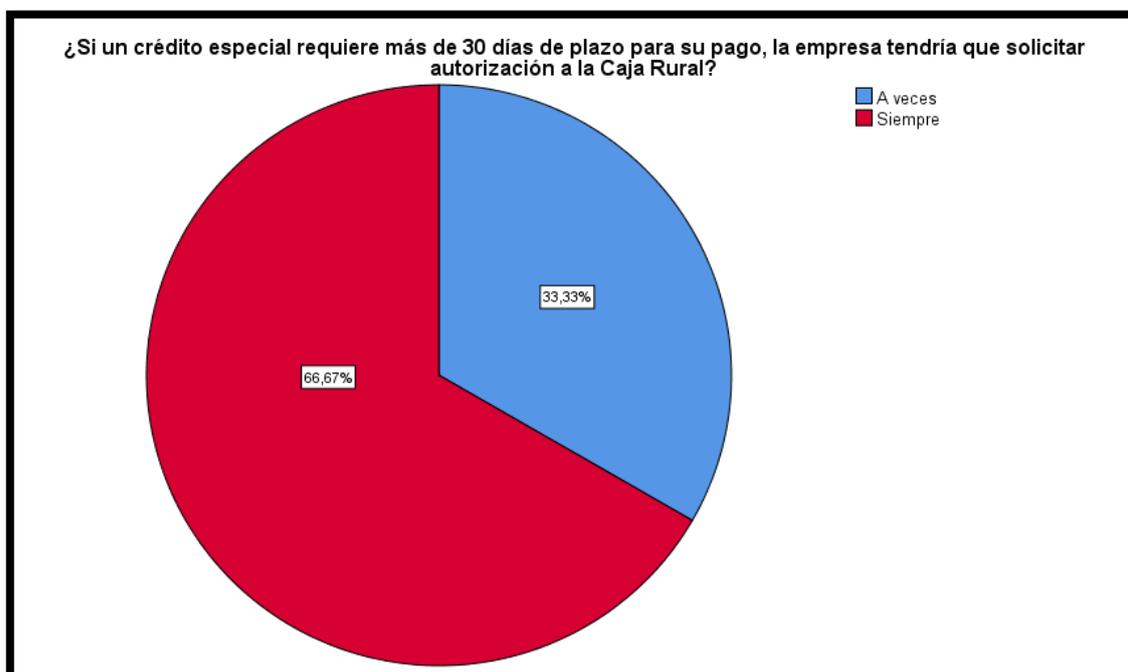
La información obtenida en la pregunta señala que el 33.3% casi siempre sabe que si se solicitan documentos diferenciando si es persona física o moral, sin embargo, 66.7% a veces tienen en cuenta que, tanto las personas físicas y morales son de igual importancia, por lo que si se piden documentos diferenciados es para buscar uniformizar los datos relacionados de los responsables y tener un mayor control de ello.

Tabla Nº 10

¿Si un crédito especial requiere más de 30 días de plazo para su pago, la empresa tendría que solicitar autorización a la Caja Rural?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	33,3	33,3	33,3
	Siempre	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

GRÁFICO 10



INTEPRETACIÓN

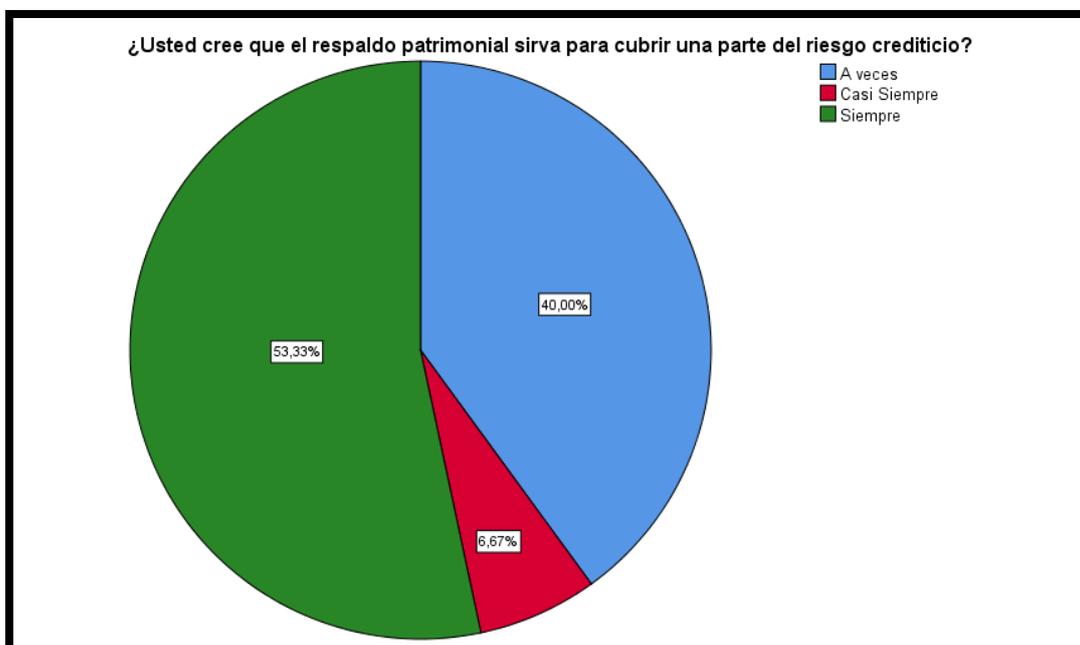
El estudio realizado permitió conocer que el 66.7% siempre sabe que la empresa tendría que solicitar autorización a la caja rural para extender 30 días más del plazo de su pago del crédito especial, sin embargo, el 33.3% indica que a veces los créditos especiales en la caja rural se toman en cuenta estas pautas acerca de alguna solicitud importante.

Tabla Nº 11

¿Usted cree que el respaldo patrimonial sirva para cubrir una parte del riesgo crediticio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	40,0	40,0	40,0
	Casi Siempre	1	6,7	6,7	46,7
	Siempre	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

GRÁFICO 11



INTEPRETACIÓN

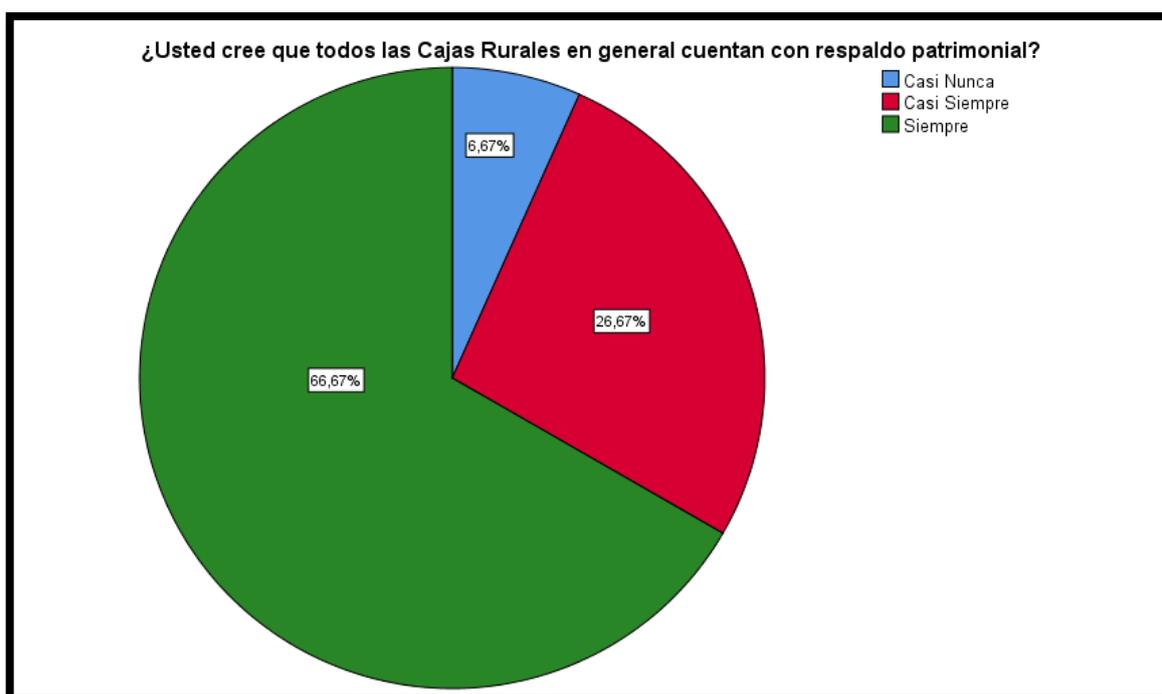
Según la encuesta el 53.3% siempre cree que el respaldo patrimonial sirva para cubrir una parte del riesgo crediticio, sin embargo, casi siempre el 6.7% indica que no y 40% a veces la mayoría de las personas no tienen mucho o poco conocimiento acerca de los requisitos para solicitar un préstamo, por ende, el respaldo patrimonial.

Tabla Nº 12

¿Usted cree que todos las Cajas Rurales en general cuentan con respaldo patrimonial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	6,7	6,7	6,7
	Casi Siempre	4	26,7	26,7	33,3
	Siempre	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

GRÁFICO 12



INTEPRETACIÓN

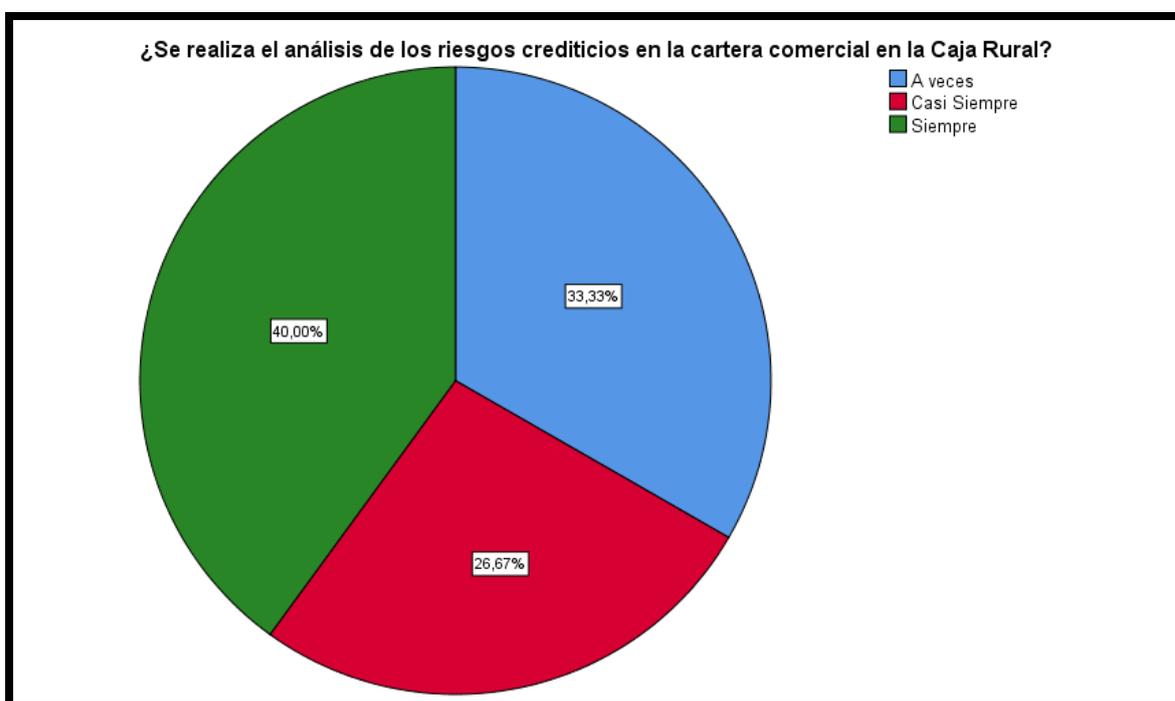
El gráfico nos indica en la encuesta que el 66.7%, siempre cree que la caja rural cuente con respaldo patrimonial, sin embargo, el casi siempre con un 26.7% y el 6.7% indica que casi nunca en los créditos se han solicitado respaldo patrimonial para mayor facilidad.

Tabla Nº 13

¿Se realiza el análisis de los riesgos crediticios en la cartera comercial en la Caja Rural?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	33,3	33,3	33,3
	Casi Siempre	4	26,7	26,7	60,0
	Siempre	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

GRÁFICO 13



INTEPRETACIÓN

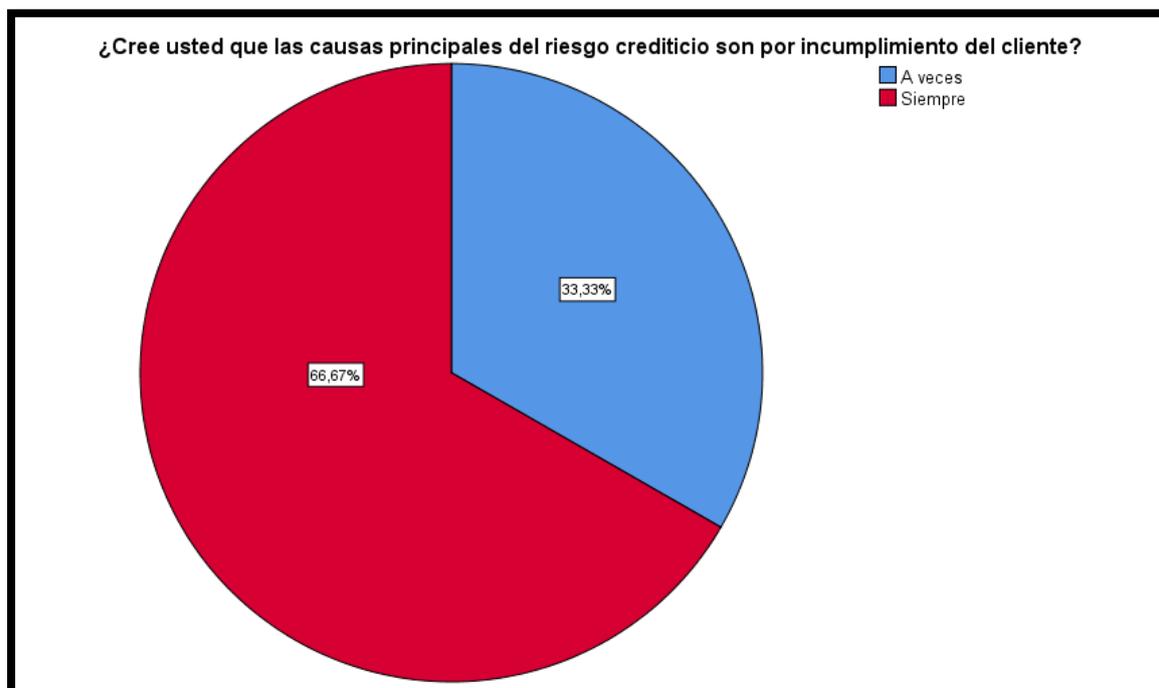
Según la encuesta el 40 % de la población siempre sabe que se realiza el análisis de los riesgos en la cartera comercial, sin embargo, casi siempre el 26.7% tiene conocimiento de los análisis ejecutados y donde 33.3% a veces no tiene conocimiento de los análisis que se realiza en la caja rural.

Tabla Nº 14

¿Cree usted que las causas principales del riesgo crediticio son por incumplimiento del cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	33,3	33,3	33,3
	Siempre	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

GRÁFICO 14



INTEPRETACIÓN

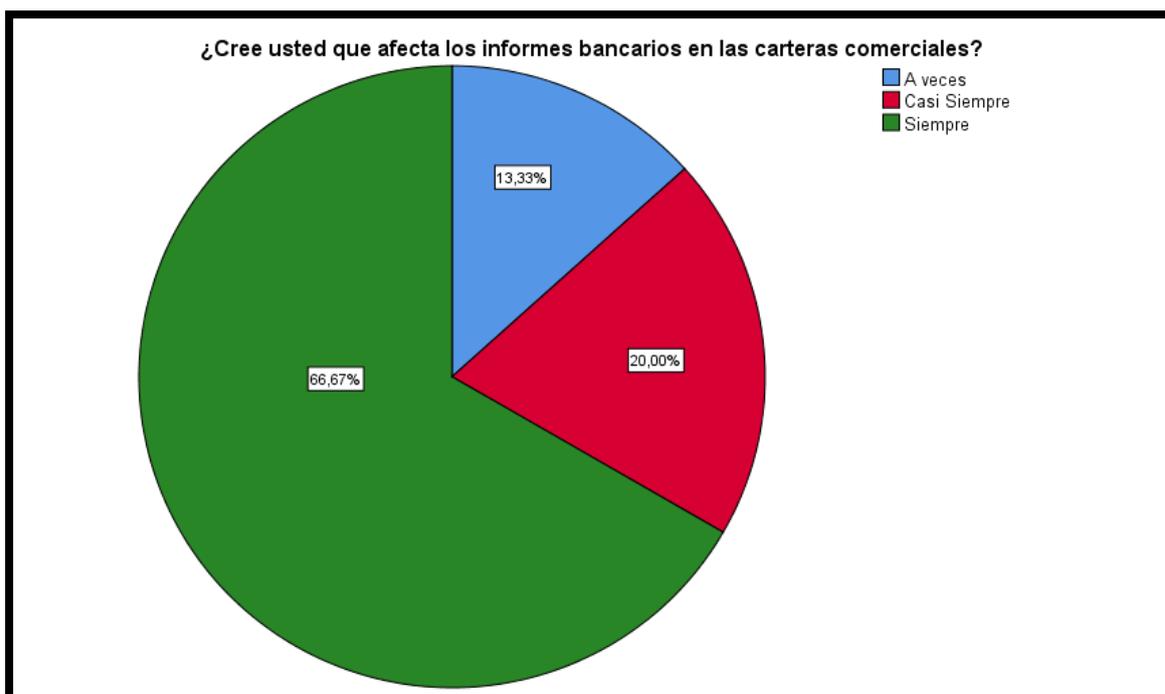
El estudio realizado permitió conocer que el 66.7% de la población siempre sabe que las causas principales del riesgo son por el incumplimiento, sin embargo, el 33.3 % a veces no tiene conocimiento de los riesgos que se realiza.

Tabla Nº 15

¿Cree usted que afecta los informes bancarios en las carteras comerciales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	13,3	13,3	13,3
	Casi Siempre	3	20,0	20,0	33,3
	Siempre	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

GRÁFICO 15



INTEPRETACIÓN

Al procesar los datos sobre la interrogante el 66.7% de la población siempre sabe que afecta los informes bancarios en los créditos comerciales, sin embargo, casi siempre el 20% no tiene conocimiento de dichos informes y un 13.3% a veces.

4.2 Análisis de Fiabilidad

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	3	4	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	5
2	3	4	5	5	3	2	4	3	3	3	3	5	3	3	5
3	5	4	5	5	3	2	4	3	3	5	5	5	5	3	5
4	5	4	5	5	3	2	4	5	3	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	2	2	4	5	3	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	2	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5
8	5	5	4	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5
9	5	5	4	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5
10	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	5	3	5	5
11	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	3	5	3	5	3
12	5	5	4	2	1	2	5	5	4	5	3	4	4	5	3
13	4	5	3	2	2	2	5	5	4	3	3	4	4	5	4
14	4	5	3	2	1	2	5	3	4	3	3	4	4	3	4
15	4	5	3	2	4	2	5	3	3	3	4	4	4	3	4

El análisis de confiabilidad arrojó valores satisfactorios con una estimación del coeficiente de confiabilidad es de 0.805.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿La Caja Rural reduce el número de días otorgados si existen retrasos de pago?	56,27	44,352	,806	.	,771
¿Para un incremento de líneas de crédito el cliente debe estar al día en sus pagos?	56,13	51,838	,115	.	,809
¿La Caja Rural determina el monto de la línea de crédito a otorgar?	56,53	48,981	,292	.	,802
¿La Caja Rural envía una carta en buenos términos recordando al cliente su obligación de pago por vencimiento?	56,73	39,067	,686	.	,767
¿Si el cliente no hace efectivo el pago se envía una segunda carta más terminante?	58,20	51,314	,075	.	,815
¿Las cartas son el primer paso en el proceso de cobro de cuentas vencidas?	57,60	39,257	,594	.	,780
¿Se solicita un pagaré y la firma de un aval o entrega de alguna garantía para un préstamo comercial?	56,93	59,781	-,589	.	,853
¿Se solicita al cliente la firma de aceptación de políticas y cláusulas de un préstamo?	56,47	43,267	,675	.	,773
¿Se solicitan documentos diferenciando si es persona física o moral?	57,47	54,838	-,303	.	,823

¿Si un crédito especial requiere más de 30 días de plazo para su pago, la empresa tendría que solicitar autorización a la Caja Rural?	56,47	41,267	,851	.	,759
¿Usted cree que el respaldo patrimonial sirva para cubrir una parte del riesgo crediticio?	56,67	41,952	,776	.	,764
¿Usted cree que todos las Cajas Rurales en general cuentan con respaldo patrimonial?	56,27	44,067	,734	.	,772
¿Se realiza el análisis de los riesgos crediticios en la cartera comercial en la Caja Rural?	56,73	47,924	,342	.	,799
¿Cree usted que las causas principales del riesgo crediticio son por incumplimiento del cliente?	56,47	43,267	,675	.	,773
¿Cree usted que afecta los informes bancarios en las carteras comerciales?	56,27	49,495	,271	.	,803

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

La gestión del riesgo crediticio en la caja rural de ahorro y crédito Raíz antes de otorgar un préstamo el responsable de brindar un crédito cumple un rol principal e importante con el cliente donde se cumple con los procedimientos y procesos de gestión de acuerdo a lo que está establecido en las políticas de la caja rural donde se evalúa la capacidad y voluntad de pago del cliente. Por lo tanto, el riesgo crediticio es la pérdida por la incapacidad de los deudores para cumplir su obligación, adicional a ello el proceso de gestión del riesgo crediticio permite evaluar la capacidad de pago de un cliente ya que la caja rural de ahorro y crédito raíz solicita a la persona natural o jurídica información sobre su situación financiera actual documentado donde solventen sus ingresos; este paso es muy importante porque permite obtener toda la información del prestatario.

En la actualidad, con el avance de la tecnología realizar este proceso es más rápido ya que ayuda a captar los datos de los estados financieros para obtener los resultados esperados los cuales deben de ser almacenados de manera uniforme.

Las autoras afirman que es muy importante que una caja rural cuente con procedimientos y políticas de créditos para la evaluación en la cartera comercial, así como para el proceso y otorgamiento de los créditos; adicional a ello las autoras señalan que el responsable de otorgar los créditos cumple un papel importante y es el artífice de todo el proceso crediticio realizado, el mismo que tiene una relación directa para el manejo del reporte y nivel de morosidad que pueda tener los clientes.

Por lo tanto, la cartera comercial tiene como finalidad financiar la producción y comercialización de bienes y servicios de lo cual retiene la mayor cantidad de cliente leales, por tal motivo la Caja Raíz orientó sus acciones a reducir el portafolio en nivel de riesgo mediante propuestas comerciales orientadas a mantener la cadena de pagos, así como esquemas de reprogramaciones acorde a la realidad de cada cliente.

5.2 Conclusiones

- a. Se determino en el presente trabajo de suficiencia profesional la e gestión del riesgo crediticio en la financiera rural de ahorro y crédito raíz viene atravesando muchos desaciertos en razón de que las líneas de crédito otorgadas a ciertos clientes preferentes sin guardar la formalidades que requieren los préstamos y que están establecidos según la Superintendencia de Banca y Seguros, colocándose en un riesgo permanente la cartera comercial de los demás afiliados que no cuentan con las mismas oportunidades en obtener estos beneficios crediticios y por ende un recargo en la cartera de recuperaciones.
- b. Se ha determinado que el sistema de crédito esta afectado por una mala estrategia mediante la cual se brinda prestamos muchas veces sin un respaldo, situación que pondría en absoluto riesgo financiero a la entidad y por lo tanto no poder contar con el respaldo patrimonial en la cartera comercial de la caja rural de ahorro y crédito raíz, siendo el sistema de crédito una de las razones principales de su vigencia en el campo financiero.
- c. Se ha determinado que las cobranzas en la financiera rural de ahorro y crédito raíz, se presentan de manera lenta y con una gran cartera de morosidad, no obteniendo una capacidad de retorno de los capitales de manera oportuna, razón por la que se reflejan en los informes bancarios y comerciales de manera negativa, afectando el patrimonio y liquidez por la inadecuada gestión de créditos y cobranzas en la caja rural.
- d. Se ha determinado que el proceso de evaluación sobre las líneas de crédito otorgadas no cuenta con un proceso riguroso en sus trámites por lo que se apreciar ciertas preferencias a clientes que no cuentan con la suficiente cobertura crediticia, influyendo negativamente en las nuevas empresas porque no pueden contar con el capital suficiente para realizar sus nuevos proyectos y cumplir con sus obligaciones de pagos.

5.3 Recomendaciones

- a. Se recomienda que la alta gerencia de la financiera brinde al personal de la oficina de gestión de riesgo realice en forma oportuna un sinceramiento de los requisitos para el otorgamiento de líneas de crédito para todos sus clientes sin excepción, así como recibir capacitación actualizada sobre riesgos financieros; además de realizar una auditoría integral de todos los tramites realizados en búsqueda de los prestamos otorgados de manera irregular.
- b. Se recomienda que el sistema de crédito sea replanteado con normas más favorables para la institución crediticia que le permita efectuar una verdadera selección en el otorgamiento de los préstamos y efectuar acciones de control preventivo de manera permanente en cada proceso y las acciones de seguimiento y monitoreo por en cargados del control interno, facilitando en todo momento la toma de decisiones de la alta gerencia de la caja rural de ahorro y crédito raíz
- c. Se recomienda concientizar y capacitar al personal del área de créditos y cobranzas para trabajar en equipo, aplicando en cada tramite el control concurrente FODA
- d. en todos los préstamos para los clientes, además se podría considerar algunos incentivos por cumplimiento de sus metas objetivos logrados, también se deberá contemplar en optimizar los informes bancarios sobre la recuperación de la cartera morosa.
- e. Se recomienda que se debe de tener actualizada las políticas de créditos incidiendo principalmente en la forma en el que se evalúa los procesos, presentando estadística de días de cobros y morosidad con la finalidad de establecer en forma conjunta los planes de acción a futuro para las nuevas empresas.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Gómez Fernández, Pilar (2010) *“Gestión y control del riesgo de crédito en la banca”*.
2. Samaniego Medina Reyes (2008). *“El riesgo de crédito en el mercado del acuerdo Basilea II”*. Lima, Perú.
3. Saavedra García María Luisa y Saavedra García Máximo Jorge (2010). *“Cuadernos de administración”*.
4. Yopez Pedro Hernán (2011). *“Las acciones de control de auditoría y su incidencia en el riesgo crediticio en los Bancos de Lima Metropolitana”*.
5. Gómez Fernández – Agudo Pilar y Partal Ureña Antonio (2010). *“Gestión y Control del Riesgo de Crédito en la Banca”*.
6. Aguilar, G. y Camargo G. (2004). *“Análisis de la morosidad de las instituciones micro financieras en el Perú (IMF)”*.
7. Castañeda, E y Tamayo, J. (2013). *“La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010 – 2012”*.
8. García, H. (2013). *“Propuesta para la implementación de un manual de políticas y procedimientos para el control del riesgo crediticio”*.
9. Morales, J. y Morales, A. (2014). *“Créditos y Cobranzas”*.
10. Pérez, S. (2011). *“Administración de créditos: Sistema de gestión de cobranzas”*.
11. Calderón Espinola Rosa Silvia ((2014) Tesis: *“La Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo – agencia sede Institucional 2013”*; presentada para obtener el grado académico de Licenciado en Administración de la

Universidad Nacional de Trujillo.

12. Núñez Lozada Milagros (2012) Tesis: *“La Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo”*; presentada para obtener el grado académico de Licenciada en Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego.
13. Quispe Gala Melisa Doris (2013) Tesis: *“Administración del riesgo crediticio y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica – Periodo 2013”*; presentada para obtener el grado académico de Licenciada en Contabilidad de la Universidad Nacional de Huancavelica.
14. Chero Vásquez Keysi Berlyt y Paredes Abanto María Elsa (2016) Tesis: *“Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el Banco Azteca, Chepen 2015”*; presentada para obtener el grado académico de Licenciadas en Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán.
15. Ávila Bustos Juan Carlos (2005) Tesis: *“Medición y control de riesgos financieros en empresas del sector real”*; presentada para obtener en grado académico de Título Contador Público de la Universidad Pontificia Universidad Javeriana.
16. <https://www.atlax360.com/es-ES/blog/la-importancia-de-la-gestion-de-riesgo-de-credito-en-peru/>
17. <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consiste-la-gestion-de-cobranzas>
18. <https://www.empresaactual.com/escuela-financiera-ratio-de-endeudamiento/>
19. <https://www.gestiopolis.com/analisis-de-la-liquidez-en-la-empresa/>
20. <https://economipedia.com/definiciones/garantia.html>
21. <https://www.empresaactual.com/2015-03-17-informe-comercial/>
22. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-construir-una-cartera-comercial-equilibrada>
23. <https://www.raiz.pe/Content/pdfs/MEMORIA%202020.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN LA CARTERA COMERCIAL DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO RAÍZ EN EL DISTRITO LOS OLIVOS, AÑO 2020”					
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema principal	Objetivo general	Hipótesis principal	Variable Independiente	Variable Independiente	
1. ¿En qué medida la gestión del riesgo crediticio incide en la cartera comercial de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos, año 2020?	1. Determinar en qué medida la gestión del riesgo crediticio influye en la Cartera Comercial de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos, año 2020.	1. La Gestión del riesgo crediticio influye favorablemente en la Cartera comercial de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos, año 2020.	X. LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO	x ₁ Créditos. x ₂ Cobranzas. x ₃ Proceso de evaluación.	1. Tipo - Aplicada 2. Diseño de la investigación. La presente investigación dado la naturaleza de las variables 3. Población La población está conformada por 15 empleados correspondiente al año 2020. 4. Muestra Está conformado por 14 empleados. 5. Técnicas de recolección de datos La encuesta 6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información SPSS Version 26
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis secundarias			
a) ¿De qué forma el sistema de crédito incide en el respaldo patrimonial en la cartera comercial de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos, año 2020? b) ¿De qué manera las cobranzas influyen en los informes bancarios y comerciales de la cartera de créditos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos, año 2020? c) ¿De qué forma el proceso de evaluación influye en las nuevas empresas para disminuir los riesgos en la cartera comercial de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos, año 2020?	a) Verificar de qué forma el sistema de crédito incide en el respaldo patrimonial en la cartera comercial de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos, año 2020. b) Identificar de qué manera las cobranzas influyen en los informes bancarios y comerciales de la cartera de créditos en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos, año 2020. c) Determinar de qué forma el proceso de evaluación influye en las nuevas empresas para disminuir los riesgos en la cartera comercial de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos, año 2020.	a) El sistema de crédito incide favorablemente en el respaldo patrimonial de la Cartera Comercial de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos, año 2020. b) Las cobranzas influyen en los informes bancarios y comerciales de la cartera comercial de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos, año 2020. c) El proceso de evaluación influye positivamente en las nuevas empresas para disminuir los riesgos en la cartera comercial de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en el Distrito Los Olivos, año 2020.	Variable Dependiente	Variable Independiente y ₁ Respaldo patrimonial. y ₂ Informes bancarios y comerciales. y ₃ Nuevas empresas.	

ANEXO 2

ENCUESTA

La encuesta tiene por finalidad buscar información relacionada con el tema “**LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN LA CARTERA COMERCIAL DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO RAÍZ EN EL DISTRITO LOS OLIVOS, AÑO 2020**”, y saber qué tipo de información manejan los encuestados del tema en mención. Al respecto, se le solicita que en las preguntas que a continuación se acompaña, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Se agradece su participación, que será de gran interés para la presente investigación y es anónima.

VARIABLE: X. LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO	
Indicador: CREDITOS	
1	¿La Caja Rural reduce el número de días otorgados si existen retrasos de pago?
	a. Siempre ()
	b. Casi Siempre ()
	c. A veces ()
	d. Nunca ()
	e. Casi Nunca ()
2	¿Para un incremento de líneas de crédito el cliente debe estar al día en sus pagos?
	a. Siempre ()
	b. Casi Siempre ()
	c. A veces ()
	d. Nunca ()
	e. Casi Nunca ()
3	¿La Caja Rural determina el monto de la línea de crédito a otorgar?
	a. Siempre ()
	b. Casi Siempre ()

	c. A veces	()
	d. Nunca	()
	e. Casi Nunca	()
Indicador: COBRANZAS		
4	¿La Caja Rural envía una carta en buenos términos recordando al cliente su obligación de pago por vencimiento?	
	a. Siempre	()
	b. Casi Siempre	()
	c. A veces	()
	d. Nunca	()
5	¿Si el cliente no hace efectivo el pago se envía una segunda carta más terminante?	
	a. Siempre	()
	b. Casi Siempre	()
	c. A veces	()
	d. Nunca	()
6	¿Las cartas son el primer paso en el proceso de cobro de cuentas vencidas?	
	a. Siempre	()
	b. Casi Siempre	()
	c. A veces	()
	d. Nunca	()
	e. Casi Nunca	()

Indicador: PROCESO DE EVALUACIÓN		
7	¿Se solicita un pagaré y la firma de un aval o entrega de alguna garantía para un préstamo comercial?	
	a. Siempre	()
	b. Casi Siempre	()

	c. A veces () d. Nunca () e. Casi Nunca ()
8	¿Se solicita al cliente la firma de aceptación de políticas y cláusulas de un préstamo?
	a. Siempre ()
	b. Casi Siempre ()
	c. A veces ()
	d. Nunca () e. Casi Nunca ()
9	¿Se solicitan documentos diferenciado si es persona física o moral?
	a. Siempre ()
	b. Casi Siempre ()
	c. A veces ()
	d. Nunca () e. Casi Nunca ()
10	¿Si un crédito especial requiriere más de 30 días de plazo para su pago, la empresa tendría que solicitar autorización a la Caja Rural?
	a. Siempre ()
	b. Casi Siempre ()
	c. A veces ()
	d. Nunca () e. Casi Nunca ()
VARIABLE: Y. RIESGO CREDITICIO	
Indicador: RESPALDO PATRIMONIAL	
11	¿Usted cree que el respaldo patrimonial sirva para cubrir una parte del riesgo crediticio?
	a. Siempre ()
	b. Casi Siempre ()
	c. A veces ()
	d. Nunca () e. Casi Nunca ()
12	¿Usted cree que todos las Cajas Rurales en general cuentan con respaldo patrimonial?

	a. Siempre	()
	b. Casi Siempre	()
	c. A veces	()
	d. Nunca	()
	e. Casi Nunca	()
13	¿Se realiza el análisis de los riesgos crediticios en la cartera comercial en la Caja Rural?	
	a. Siempre	()
	b. Casi Siempre	()
	c. A veces	()
	d. Nunca	()
	e. Casi Nunca	()

Indicador: INFORMES BANCARIOS Y COMERCIALES		
14	¿Cree usted que las causas principales del riesgo crediticio son por incumplimiento del cliente?	
	a. Siempre	()
	b. Casi Siempre	()
	c. A veces	()
	d. Nunca	()
	e. Casi Nunca	()
15	¿Cree usted que afecta los informes bancarios en las carteras comerciales?	
	a. Siempre	()
	b. Casi Siempre	()
	c. A veces	()
	d. Nunca	()
	e. Casi Nunca	()

