



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DE LA MOROSIDAD DE LA CAJA  
TRUJILLO S.A. AGENCIA - JAEN**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

**Castillo Guevara, Yaneth Liliana**

**Asesor:**

**Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos**

**Línea de Investigación**

**Gestión y Competitividad**

**Pimentel – Perú**

**2019**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedico a Dios, por ayudarme a llegar a este momento tan especial en mi vida profesional. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

## **AGRADECIMIENTO**

Un gran agradecimiento a Dios Creador, por darme la vida y fuerza continuar con cada decisión que he tomado en mi vida.

Un agradecimiento a mi familia, gracias por el apoyo que me brindaron y ser mis guías en este camino para ser profesional y lograr una meta en mi vida.

A la Universidad Señor de Sipán por darme la oportunidad de estudiar y lograr una meta en mi vida profesional.

A los docentes por sus enseñanzas, aprendizajes, experiencias y nuevos conocimientos proporcionados en el aula y ahora asumo el compromiso de que todo lo aprendido lo ponga en práctica y ser un buen profesional.

Un especial agradecimiento a mi Asesora de Investigación Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán, por su gran apoyo y motivación para la elaboración y culminación de este trabajo de investigación; por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

## RESUMEN

La investigación presente se propuso como objetivo realizar un Plan de Gestión de la Morosidad para la Caja Trujillo S.A. Agencia Jaén, 2018; para él logró del mismo se hizo una identificación del índice de morosidad que tiene la agencia, se analizaron los factores internos que afectan negativamente la gestión de la cartera de crédito y se diseñó un plan para gestionar la morosidad. La investigación fue de tipo Descriptiva; se ejecutó una encuesta a 19 personas. Los resultados obtenidos por dimensiones son: la dimensión de “Capacidad y Garantía de Pago” el 63% están “De Acuerdo”; en la dimensión “Mora Vencida”, el 75% están “Muy de Acuerdo” o muy bueno; en la dimensión de “Mora Alto Riesgo”, el 58% están “Muy de Acuerdo” y en la dimensión “Disminuir Morosidad”, el 58% están “Muy de Acuerdo”. En conclusión, la gestión de la morosidad en la Caja Trujillo, Agencia Jaén tiene una valoración “Muy Bueno” (68%) y de “Bueno” 26%; eso significa que la cartera de crédito y cobranza está actuando de manera eficiente y controlando con solvencia la morosidad y el plan de gestión de morosidad incluye prevención a través del análisis de riesgo, capacitar personal y clientes la propuesta, ampliar sistema de información y optimizar el proceso de seguimiento, monitoreo y evaluación.

**Palabras Claves:** Caja, Gestión, Interés, Morosidad, Rentabilidad.

## **ABSTRACT**

The present investigation was proposed as an objective to realize a Management Plan of the Morosity for Caja Trujillo S.A. Jaén Agency, 2018; for him, he managed to identify the delinquency rate of the agency, analyze the internal factors that negatively affect the management of the credit portfolio and design a plan to manage delinquency. The investigation was of a descriptive type; a survey was carried out on 19 people. The results obtained by dimensions are: the dimension of "Capacity and Guarantee of Payment" 63% are "Agree"; in the "Past Due Morade" dimension, 75% are "Strongly Agree" or very good; in the "High Risk Morale" dimension, 58% are "Strongly Agree" and in the "Decrease Nominality" dimension, 58% are "Strongly Agree". In conclusion, the management of delinquency in the Caja Trujillo, Agencia Jaén has a "Very Good" (68%) and "Good" rating 26%; this means that the credit and collections portfolio is acting efficiently and solvency control and the delinquency management plan includes prevention through risk analysis, training staff and clients, expanding the information system and optimizing the monitoring, monitoring and evaluation process.

**Keywords:** Cash, Management, Interest, delinquency, Profitability

## INDICE

RESUMEN .....	iv
ABSTRACT.....	v
INDICE.....	vi
Índice de Tablas .....	vii
Índice de Figuras .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Problema de Investigación .....	11
1.2. Antecedentes.....	15
1.3. Formulación del problema .....	20
1.4. Aspectos Teóricos.....	20
1.5. Objetivos.....	25
1.6. Hipótesis .....	26
1.7. Justificación.....	26
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	27
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	27
2.2. Población y Muestra.....	28
2.3. Variables .....	28
2.4. Operacionalización de Variable .....	28
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información.....	30
III. RESULTADOS .....	31
3.1. Tablas y Figuras.....	31
IV. DISCUSIÓN.....	49
V. CONCLUSIONES.....	51
REFERENCIA .....	52
ANEXOS .....	55

## Índice de Tablas

Tabla 1: Población .....	28
Tabla 2: Operacionalización de Variable .....	29
Tabla 3: Escala de Likert .....	30
Tabla 4: Edad del personal .....	31
Tabla 5: Sexo del Personal .....	32
Tabla 6: Nivel Educativo .....	33
Tabla 7: Los créditos altos posibilitan el pago de los clientes.....	34
Tabla 8: Créditos con plazos largos afecta el pago de los clientes.....	35
Tabla 9: Endeudamiento y acceso a crédito .....	36
Tabla 10: Historia de crédito del cliente.....	37
Tabla 11: Evaluación económica y financiera para acceder a créditos .....	38
Tabla 12: Políticas de recuperación de créditos .....	39
Tabla 13: Realizan seguimiento por impago a los clientes .....	40
Tabla 14: Reportan el índice de morosidad de la MYPE .....	41
Tabla 15: Índice de morosidad alta.....	42
Tabla 16: Realizan seguimiento a los morosos para motivar el pago .....	43
Tabla 17: Afectan los créditos judicializados y refinanciados .....	44
Tabla 18: Los créditos judicializados son un riesgo permanente .....	45
Tabla 19: Realizan análisis de riesgo cuando entregan los créditos.....	46
Tabla 20: Gestión Morosidad por dimensiones Caja Trujillo S.A. – Agencia Jaén2018...	47
Tabla 21: Nivel de Gestión de morosidad de la Caja Trujillo S.A – Agencia Jaén, 2018. .	48

## Índice de Figuras

Figura 1: Diseño investigación .....	27
Figura 2: Edad del personal .....	31
Figura 3: Sexo Personal .....	32
Figura 4: Nivel Educativo .....	33
Figura 5: Los créditos altos posibilita el plago de los clientes .....	34
Figura 6: Créditos con plazos largos afectan el pago de los clientes .....	35
Figura 7: Endeudamiento y acceso a crédito .....	36
Figura 8: Historia de crédito del cliente .....	37
Figura 9: Evaluación económica y financiera para acceder a créditos .....	38
Figura 10: Políticas de recuperación de créditos .....	39
Figura 11: Realizan seguimiento por impago a los clientes. ....	40
Figura 12: Repartan el índice de morosidad de la MYPE .....	41
Figura 13: Índice de morosidad alta .....	42
Figura 14: Realizan seguimiento a morosos para motivar su pago .....	43
Figura 15: Afectan los créditos judicializados y refinanciados .....	44
Figura 16: Los créditos judicializados son un riesgo permanente .....	45
Figura 17: Realizan análisis de riesgo cuando entregan créditos .....	46
Figura 18: Nivel de Gestión de morosidad de la Caja Trujillo S.A – Agencia Jaén, 2018 .	48



## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene por objetivo general: Proponer un Plan de Gestión de la Morosidad para la Caja Trujillo S.A. Agencia Jaén, 2018; para lograr este objetivo se identificó el índice de morosidad de los créditos, se analizó los aspectos que afectan a la gestión de crédito y se elaboró un plan de gestión de la morosidad.

En los últimos años, las entidades financieras que proporcionan créditos diversos vienen buscando estrategias y herramientas para lograr una relación armoniosa con los clientes basada en la confianza para tener una cartera crediticia con el mínimo riesgo. A pesar de los esfuerzos, no siempre se tienen favorables resultados, existen diversos factores que condicionan o alteran el normal desarrollo de los procesos de crédito y que conlleva a retrasar el cumplimiento de las obligaciones por parte de los clientes y de esta forma genera en su mayoría la morosidad y en algunos casos, los créditos, son impagos.

La morosidad es un concepto que se genera por no cumplir con los compromisos de pagos asumidos y tiene un impacto negativo en las operaciones financieras de las empresas que han proporcionado un crédito y frente al cual las alternativas que surgen son las reprogramaciones de los créditos (Brachfield, 2012). El surgimiento de la morosidad es un hecho inesperado que altera las expectativas planificadas de cobranza y cuya impago afecta la liquidez de la empresa e incluso puede generar un proceso de insolvencia en la empresa (Aguilar & Camargo, 2014). El impago de las cuotas crediticias genera la mora y en consecuencia disminuye los ingresos en la entidad financiera provocando que está cumpla con sus obligaciones de pago; las moras a corto, mediano o largo plazo tienen el mismo efecto: ahoga a las empresas (Paredes, 2015).

En este mundo globalizado y vertiginosamente cambiante, la morosidad no solo afecta a una entidad financiera que brinda créditos, en muchos casos se generan un efecto en cadena que impacta en la economía y finanzas a nivel nacional; esto es producto de los factores internos y externos que provocan la morosidad que afectan la liquidez y financiamiento de las empresa, así como afectan las relaciones con los clientes, disminuye la rentabilidad e incluso la quiebra de las empresas.

Para la presente investigación se han realizado una análisis de la literatura académica y científica que ha permitido identificar y profundizar los conceptos de morosidad, gestión, entidades financieras y la relación con los clientes.

El objeto de la investigación se centro en la gestión de la morosidad y el ámbito de invesigación fue la Caja Trujillo S.A. Agencia Jaén, en el año 2018. La investigación se centró en analizar los factores como la Mora Vencida con sus elementos como: mora crédito personal, mora MYPE, mora crédito de consumo y mora crédito hipotecario; Capacidad y Garantía de Pago: créditos muy altos, créditos a muy lado plazo, endeudamiento e historial crediticia; Mora de Alto Riesgo: créditos refinanciados y judicializados y Disminuir Morosidad: medición costos riegos crediticios y fortalecer patrimonio.

La investigación está estructurada en seis partes:

Capítulo I, se refiere al marco introductorio que se describe la realidad problemática, lo antecedentes académicos, la formulación del problema, los aspectos teóricos del tema de investigación, la definición de los objetivos e hipótesis y la justificación respectiva

Capítulo II, se describe los materiales y métodos que se han utilizado como: tipo y diseño de investigación, población y muestra, variables de investigación, operacionalización de variables, técnicas e instrumentos de recolección de información

Capítulo III: se presentan la interpretación y análisis de resultados expresados en tablas y figuras, cada una de ellas con sus respectivas interpretaciones de análisis

Capítulo IV, se realiza una discusión de los resultados en función de los antecedentes académicos que se presentan, así como en relación a los objetivos establecidos.

Capítulo V: se presentan las conclusiones respectivas

## **1.1. Problema de Investigación**

### **A nivel Internacional**

En España, en el año 2017, en el sistema financiero nacional, la morosidad ascendió a 8.48%, esto significó que redujeran en un máximo de 63,173 millones de euros las provisiones; una de las causas es por incrementar la demanda del crédito y hacer que disminuya el crédito vivo. En ese sentido, los factores que determinan el incremento de la morosidad están en relación directa con el incremento de los créditos y el proceso lento para recuperarlos en un tiempo determinado. (Mundo, 2017)

En Europa, uno de cada dos créditos dados a personas jurídicas y naturales registran morosidad; por ello la mora es un grave problema en el sistema financiero de muchos países de Europa; la morosidad como indicador de riesgo, constituye en una señal que afecta a la gestión de la cartera de crédito, mide la solvencia y eficiencia del sistema financiero y económico de un país.. Afirma que la morosidad es un problema que afecta a las entidades financieras y banco a nivel de sus rentabilidades; como lo señala el Boletín (2016) del Fondo Monetario Internacional (FMI)

Según Chavarín (2015), en México las entidades financieras son elementos que generan crecimiento de las empresas, propician nuevos negocios, coadyuvan a la generación de empleo y contribuyen con el desarrollo económico del país; en ocasiones estos sistemas financieros tienen la capacidad de ampliar o reducir los créditos, propiciando un alto riesgo al sistema financiero nacional. El riesgo crediticio, como la morosidad es un factor que afecta la rentabilidad bancaria. Actualmente existe una crisis económica en México que afecta a las entidades financieras, las personas o ciertas empresas tienen endeudamiento creciente y no pueden cumplir con sus obligaciones, como los créditos, con ello aumenta el indicador de morosidad y con ello se restringe el acceso a los créditos

En Colombia, el sistema de crédito depende de las fluctuaciones estadísticas y los indicadores de crédito, la morosidad es factor fundamental; además que depende de los factores económicos, la gestión y calidad de la cartera crediticia y los ciclos de crédito que se dan en un determinado tiempo (BBVA, 2015), en Observatorio Económico Colombia.

La morosidad como un indicador de alto riesgo, es un elemento que afecta el comportamiento y estado de la economía a nivel nacional y por ende la calidad del sistema crediticio, por eso es determinante realizar un control riguroso de la morosidad

Firth & Greene (2014), describe los niveles de riesgos que ocasiona el tener un alto índice de mora. A nivel de la responsabilidad social, muchos se aprovechan de esta condición que es un sistema crediticio que favorece a los pobres y luego no pueden pagar sus deudas y afectan a las entidades financieras. La morosidad cuando es general genera un negativo impacto en el sistema financiero, en las inversiones e incluso en las relaciones financieras a nivel nacional. La morosidad genera un serio daño al sistema financiero, ocasiona la pérdida de la confianza y credibilidad a nivel financiero nacional.

El sistema financiero nacional está dirigido a clientes con capacidad de pago y con un patrimonio que garantice dicha obligación, pero existe el riesgo que personas se aprovechen de estas oportunidades y premeditadamente no paguen sus créditos, causando el incremento de la morosidad y afectando a otras personas que necesitan y pueden acceder a dichos créditos

Firth & Greene (2014), hace un análisis de la morosidad en diferentes países y encuentra tres factores comunes que lo generan: por sistemas sobrecargados y exceso de controles, mercados concentrados por la competencia y exceso de préstamos y un fuerte desgaste de los procedimientos y disciplina en las carteras de crédito.

La morosidad es consecuencia de varios factores internos y externos que impacta de forma negativa en el futuro del sistema crediticio, en los clientes potenciales con el riesgo de no poder obtener créditos; además que exista una falta de cultura crediticia en las personas y comunidad que impide cumplir con sus obligaciones asumidas.

En muchos países de América Latina, existió un boom económico y el sistema financiero apertura e incremento una variedad de créditos con requisitos mínimos; esta modalidad condujo al incremento del índice de morosidad, los clientes no pudieron cumplir con sus obligaciones de pago .

## **A nivel Nacional**

Morales y Vargas (2017), señalan que en el país en paralelo al incremento de las entidades financieras se ha incrementado las operaciones financieras y comerciales, pero también ha traído como consecuencia el incremento del indicador de morosidad. Existe poca información relevante sobre el problema de la morosidad en el sistema financiero privado, entre empresas y a nivel nacional, no existe una data fiable; pero si existen diversos análisis de los aspectos externos e internos que permite identificar la morosidad o prever la misma.

Banco Mundial (2016), indica que el Perú tiene un sistema económico y financiero estable y consolidado: la inflación están dentro del rango permitido, las políticas económicas rigen a mediano y largo plazo, existe un crecimiento sostenible en los rubros de extracción y construcción, la moneda nacional se ha fortalecido, cuenta con sistema jurídico estable y en procesos de formalización del sistema empresarial; la inclusión de nuevas tecnologías y jóvenes que estudian diversas especialidades están dinamizando la economía nacional; con ellos se han aperturado nuevas formas de acceder al crédito.

Los factores en una economía como la inflación, la política económica, crecimiento de sectores y rubros productivos nacional, empleo y entre otros, conllevan a fortalecer la confianza y credibilidad económica y financiera de las personas y empresas y por ello con mayor acceso al crédito

Huertas (2015), señala que la empresas dedicadas al rubro de créditos han logrado proporcionar financiamiento a empresas y personas como capital de trabajo, incrementar activos fijos y con ello han logrado incrementar su rentabilidad y por ende reinvertirlo; además ha logrado que con la devolución del crédito de manera oportuna las entidades financieras puedan tener liquidez y a la inversa, por falta de pago de sus cuotas crediticias han tenido falta de liquidez y ello ha afectado a la solvencia de las empresas.

Valderrama & Velásquez (2015), refiere que existe diversas entidades financieras que proporcionan créditos en modalidades diferentes; existe una expansión de la banca financiera y comercial a través de los microcréditos y con ello se ha incrementado la morosidad de forma progresiva. Frente a este contexto se puede afirmar que ante el

incremento de la competencia en el otorgamiento de microcréditos, también ha disminuido la calidad de la cartera crediticia de las diversas entidades financieras y en consecuencia se incrementa la morosidad y el endeudamiento de los clientes.

En la última década el Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú, han tenido un crecimiento sostenible en colocaciones, han tenido un saldo equivalente a S/. 13, 438,062; un incremento muy alto que le ha permitido ser un participante muy activo en el sistema financiero nacional; los indicadores de morosidad han tenido una leve disminución de 6.25% a 5.65% en los últimos 12 meses (Gestión, 2014)

Talledo (2014), refiere que las entidades financieras han establecido diversos procedimientos, mecanismos e instrumentos para entregar créditos y también para la recuperación de los créditos otorgados; esta modalidad se ha realizado para que el sistema se adecue a los requerimientos de los clientes y por ello se han incrementado las colocaciones de préstamos; pero también se han incrementado el riesgo crediticio o a pesar de saber lo riesgoso que son la colocaciones han desestabilizado la rentabilidad de la entidad financiera y un factor que a influenciado es la morosidad

### **A nivel Regional**

La Caja de Trujillo, desde el 2011 y 2012, tiene un incremento del capital global y la capitalización de las utilidades (100% desde el año 2011 y 50% a partir del año 2012). A fines del año 2016 obtuvo un ratio del 19.9%, siendo el indicador más alto de la Caja Trujillo y a junio del 2017 se obtuvo un ratio de 19.7%. A fines del primer semestre del año 2017, la cobertura de riesgo alto fue de 111.4%. La morosidad y la calificación de la cartera de crédito es muy alta. El ratio en la cartera de alto riesgo fue de 10,5% y en la cartera pesada ajustada fue de 11.5%. Por los efectos de la naturaleza, a junio de 2017 se tuvo créditos reprogramados por S/ 115 MM, representado el 7.7%, un alto porcentaje de esta cartera podría caer en morosidad por impago en un 20% aproximadamente a fines del año (Maldonado y Torres (2017),

La Caja Trujillo tendrá los siguientes retos: mejorar el control interno y cartera de crédito para bajar el indicador de morosidad, incrementar las colocaciones de créditos, garantizar la recuperación de créditos y disminuir los gastos administrativos e internos.

## **1.2. Antecedentes.**

### **A nivel Internacional**

Velasco (2017), en su investigación en Ecuador sobre “Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos privados grandes ubicados en la provincia de Imbabura en el periodo 2014–2016”. Logró identificar que la morosidad está en relación del tamaño de la cartera de riesgo que tiene la entidad, lo que deja de percibir por utilidad por mora. La mora es del 2% de las utilidades obtenidas. Lo que genera mayor morosidad, casi el 70% es el crédito de consumo, comercial, vivienda y los microcréditos.

El estudio nos permite constatar que la morosidad afecta, según si baja o aumenta, a la rentabilidad de manera positiva o negativa en las entidades financieras. La presente información es un elemento para orientar la investigación presente.

Cabezas (2017), en su investigación realizada en Ecuador sobre “Análisis de la morosidad de la cartera de crédito y su impacto en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador: Caso Cooperativas Segmento 1. Quinquenio 2010-2015”. El propósito de la investigación fue realizar un análisis de la relación entre la morosidad y la rentabilidad a partir de la evaluación de la cartera vencida. Determinaron que lo que provoca la morosidad son la capacidad muy baja de pago de los clientes, endeudamientos adicionales, destino diferente de los créditos, ingresos bajos, créditos con mínimos requisitos, mal uso de los procedimientos crediticios, ineficiente gestión de cobranza, poca voluntad para cumplir con las obligaciones de pago, entre otras.

En la investigación se realiza un análisis de los factores internos y externos de la morosidad para determinar cómo influye en la rentabilidad, factores que corresponden a la entidad financiera y los clientes.

Clavijo (2016), en su investigación realizada en Colombia sobre “Determinantes de la morosidad de la cartera de microcrédito en Colombia”. Plantean identificar los factores o características que determinan la morosidad a través de la metodología Probit y Logit Multinomial. Concluyó que los aspectos socioeconómicos determinan el acceso al crédito pero también es un factor que determina la morosidad, entre estos aspectos socioeconómicos

son: edad, sexo, cantidad de integrantes en la familia, ingresos, tipo de vivienda, entre otros que permiten determinar las probabilidades que el cliente podría incluir con los pagos. Estas características socioeconómicas varían de acuerdo a la zona geográfica del cliente, existen zonas de más probabilidad de tener morosidad.

El autor de la presente investigación identifica que el aspecto socioeconómico es un factor que determina la morosidad y es un indicador de alto riesgo para la cartera de microcrédito. La investigación contribuye con factores que inducen a la morosidad que, en la presente investigación, para ayudar a analizar la gestión de la morosidad en la Caja Trujillo.

Pérez (2014), en su investigación realizada en Colombia, sobre “Incidencia de la morosidad de cartera en la sostenibilidad financiera de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizarez, durante el periodo 2010-2012”. Planteó como objetivo general identificar la forma como incide la morosidad en el incremento sostenible del aspecto financiero. Concluyó que a nivel corporativo está bien estructurada, con políticas definidas que responden a los objetivos de la empresa. A nivel financiero se ha constatado que tiene una liquidez consistente, estable y con holgura para cubrir sus obligaciones con los terceros; al aplicar la prueba ácida se obtuvo resultados negativos y con un capital de trabajo que le otorga la confianza y garantía para realizar sus obligaciones periódicas

La investigación permite constatar que las entidades financieras tienen que estar bien organizadas y definidas sus políticas y estrategias para gestionar la morosidad o cualquier indicador de riesgo

### **A nivel Nacional**

Ramirez y Robles (2016), en su tesis sobre “La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, distrito de Laredo, años 2014-2015” Establecieron como objetivo general demostrar el nivel de incidencia que tiene la morosidad en la rentabilidad. Entre sus conclusiones tenemos: la morosidad incide de manera negativa en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Agencia Laredo; los créditos MYPEs representan el 60%



en la cartera crediticia. La principal casusa de la morosidad es la ineficiente calidad para evaluar a los clientes e identificar la voluntad y capacidad de cumplir sus obligaciones.

El estudio confirma que la morosidad afecta de manera negativa en la rentabilidad y unos de los aspectos que genera la morosidad es la forma de como evalúan a los clientes. Esta información va contribuir en el análisis de la gestión de la morosidad en la presente investigación

Huertas (2015), en sus tesis sobre “La colocación de créditos MYPES y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano del 2010 al 2014. Tuvo como objetivo general la de identificar como la metodología, políticas y procesos influyen en el incremento de la morosidad en los bancos; se realizó una identificación de la relación entre el incremento del otorgamiento de créditos y el crecimiento de la morosidad en rubro MYPE. Concluyó que existe una positiva relación entre el incremento de la morosidad del rubro MYP con la metodología, procesos y políticas crediticia en los bancos y que el incremento del otorgamiento de créditos aumentaron en menor cantidad que el incremento de la morosidad en los últimos años

Huertas, constato que si existe una relación significativa entre la morosidad con el otorgamiento de créditos MYPES: ante mayor otorgamiento de créditos, menor morosidad. Esto permite considerar la relación de la morosidad con las colocaciones de créditos.

Romero y San Martín (2015), en la investigación realizada en Huánuco sobre “La morosidad crediticia y su impacto en la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. 2013-2014”. Tuvo como objetivo principal identificar el nivel de impacto que tiene la morosidad en la rentabilidad. Concluyeron que existe una relación entre morosidad y rentabilidad financiera; la morosidad es producto de los aspectos microeconómicos (Riesgo de operaciones, mercado y crédito), aumento de provisiones por la ejecución de las acciones de gestión de cobranza con resultados negativos, considerando cartera de riesgo alto (Reestructuración de duda, refinanciamiento, judicializados), esto afecta el cumplimiento de las metas y la rentabilidad. La morosidad incrementa el riesgo de la rentabilidad financiera y provoca falta de liquidez, insolvencia,

incapacidad de cumplir con las deudas asumidas y alto riesgo de ser excluido del mercado financiero.

La investigación contribuye a determinar que la morosidad afecta de manera general a la rentabilidad de la entidad financiera por los factores microeconómicos, se debe evitar incremento de costos en provisiones para recuperar créditos si no se logra algo positivo

Santillan y Gonzales (2015), en su investigación realizada en Ancash sobre “Morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de la Caja Municipal de ahorro y crédito Santa SA, distrito de Huarmey, 2012”. El objetivo general fue determinar el nivel de incidencia que hay entre la morosidad con la rentabilidad. Concluyeron que la morosidad es del 18.9% generando una disminución de la rentabilidad. El crédito agrícola es el que tiene el mayor índice de morosidad, considerando que realizan los pagos con sus cosechas. Las causas de la morosidad son: endeudamiento, falta de cultura crediticia, deshonestidad, falta de seguimiento de la cartera moroso, no hay interés en pagar por parte de los clientes. Existen créditos mal entregados por no realizar una sistemática evaluación de los clientes, desconocimiento del personal que otorga créditos sobre las políticas y procedimiento crediticio

Esta investigación nos permite observar que el otorgar crédito al sector agricultura significa tener un mayor riesgo crediticio y con la posibilidad de incrementar la morosidad por ser un sector productivo con un alto riesgo de éxito en las cosechas y además que no tienen la voluntad de cumplir con sus obligaciones. Estos aspectos es bueno considerar en la presente investigación.

Catunta y Moreno (2015), en su investigación en Trujillo sobre “El índice de Morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la Rentabilidad y en la estructura de los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito acción católica de la ciudad de Trujillo de los años 2012 – 2013”. Tuvo como objetivo general determinar el índice de morosidad de los créditos y su incidencia en la rentabilidad y en los estados financieros. Determinaron que la morosidad se debe por la situación económica de los clientes, incapacidad de pago, ineficiencia en la evaluación de los clientes, sin patrimonio que

garantice la devolución del crédito. Demostraron que el índice de morosidad es muy alta y que afecta la rentabilidad y los estados financieros.

La investigación muestra que existe una alta morosidad y en consecuencia afecta la rentabilidad y los estados financieros. Nos muestra que con una mejor evaluación de los clientes, nuevas estrategias de cobranza va ser más eficiente el otorgar los créditos y gestionar con mayor eficiencia la cobranza

### **A nivel Regional**

Cervera y López (2017), en su tesis sobre “Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la Caja Municipal Sullana Oficina Lambayeque”. Tuvo como objetivo realizar un análisis de los aspectos empresariales y sociales de los clientes con morosidad. Encontraron cuatro aspectos que determinan la morosidad: 1) coyuntura: solicitud de crédito, dificultades de pago; 2) calificación: grado de educación e ingresos económicos; 3) operación de la entidad financiera y 4) condiciones de negocio: ingresos, tiempo en el negocio, tendencias. Los clientes tienen un ingreso de nivel bajo y medio, tienen en su mayoría educación básica regular; los problemas de impago son por descuido en el calendario de obligaciones, salud y laborales.

La investigación cuenta con aspectos que deben ser considerados en la presente investigación, como los aspectos y características que generan la morosidad y las condiciones del cliente que acceden al crédito.

Delgado y Chavesta (2017), en su investigación sobre “Impacto de la morosidad de la agencia c.c. real plaza en la rentabilidad del banco Scotiabank, periodo 2010-2014, Chiclayo”. El objetivo general fue hacer una verificación del proceder que ha tenido la morosidad y su relación con la rentabilidad. Concluyeron: En periodo 2010 – 2014 en Scotiabank los créditos atrasados aumentaron en un 2.35%, las provisiones atrasadas fueron mayores al 100%, lo ingresos financieros fueron estables y con un ROA estable de 2.27%, aunque al cerrar el año 2014 fue negativo

Los investigadores sugieren la importancia de reducir al mínimo la morosidad controlando la cartera de crédito y cobranza, analizando los indicadores financieros y evaluado periódicamente las obligaciones vencidas y por vencer

Castro y Vásquez (2015), en su investigación sobre “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Coopac Valle la leche en la provincia de Ferreñafe, año 2015”. Tuvo como objetivo disminuir el índice de morosidad a través de un plan de riesgo crediticio para incrementar la rentabilidad. Identificaron que la morosidad tuvo un 3.95%, fueron créditos que por lo general fueron entregados a agricultores.

La investigación plantea que los créditos entregados a los agricultores tienen un alto riesgo para ser recuperados y por ello se incrementa la morosidad y frente a ello se tiene que establecer un plan de riesgo crediticio para evitar que afecte la rentabilidad

### **1.3. Formulación del problema**

¿Cómo la gestión de la morosidad influye en la Caja Trujillo S.A. Agencia Jaén, 2018?

### **1.4. Aspectos Teóricos**

#### **1.4.1. Concepto de Morosidad**

Brachfield (2012), señala que la morosidad es un hecho producto del no pago de sus obligaciones contraídas con una empresa financiera; es un indicador de riesgo que afecta de forma negativa en las operaciones y acciones de la entidad financiera; su condición y calificación está en función de las especificaciones particulares como renovar el crédito, reprogramar obligaciones de pago o culminar el contrato.

Aguilar y Camargo (2014), señalan que la morosidad es un hecho fortuito que sucede en las operaciones de una empresa y que tiene una alta incidencia en la gestión de cobranza; provoca falta de dinero, disminución de la liquidez, desconfianza en el pago de sus obligaciones a terceros e incluso provocando una insolvencia generalizada en la empresa.

Según Paredes (2015), el incumplimiento de las obligaciones de pago contraídas con una empresa genera la mora y es incapacidad de recuperar un crédito que provoca la disminución de los ingresos y con efectos negativos en la empresa.

Según el Código Civil Peruano, señala que una persona empieza a ser morosa “desde que el acreedor le exija, judicial o extrajudicialmente, el cumplimiento de su obligación” Entonces la mora desde el marco legal se establece desde que la empresa responsable de proporcionar un crédito le exige al deudor el pago de sus respectivas obligaciones.

#### **1.4.2. Definición Gestión de la morosidad**

Escura, Escurra, Ruiz, Genové, Barriendos y Morcillo (2013), señalan que para evitar el no pago de las obligaciones o controlar la morosidad no existen fórmulas o varitas mágicas, pero si existe o debe existir una adecuada gestión de la morosidad que tenga como finalidad disminuir al mínimo los riesgos crediticios. El análisis y evaluación de los clientes previos al crédito y de todos los morosos, constituye en un instrumento que permite prever la morosidad, tomar acciones preventivas, definir acciones judiciales o extrajudiciales (p.7)

Brachfield (2012), señala que las entidades financieras a través de su personal, son reacios para iniciar un cobro preciso e inmediato a los potenciales morosos, por el temor que tienen que podrían perder clientes en el futuro; estos hechos generan un conflicto y acelerando que un cliente se convierte en moroso, afectando los ingresos a la empresa. Todo esto se puede evitar a través de una gestión de la morosidad y de pagos. (p. 17)

#### **1.4.3. Morosidad, capacidad y garantía de pago**

Es la facultad que tienen las personas para cumplir puntualmente con sus obligaciones asumidas, articulando las deudas, gastos e ingresos. La garantía es la consistencia que tiene cada cliente sobre sus ingresos de cada mes, demostrando y evidenciando los ingresos. La capacidad y garantía de pago es la capacidad es la forma de administrar los bienes, ingresos por parte de los clientes. Desde esta perspectiva, se realiza un análisis y evaluación de la capacidad de pago y los elementos a evaluar son: crecimiento, distribución, empleados, sucursales (Santandreu, 2012. p.157)

#### **1.4.4. La Mora Vencida (indicador de riesgo crediticio)**

Talledo (2014), indica que la morosidad es un indicador que permite medir la gestión y estados financieros en un banco o empresa financiera; consiste en dividir el total de créditos atrasados entre el total de créditos vigentes en un periodo determinado; muchos investigadores consideran el indicador de morosidad como fundamental en la gestión de riesgo de crédito (p.62)

Cuando un cliente deja de pagar sus obligaciones se convierten en una mora vencida y es parte del indicador de morosidad e impacta en la liquidez de la empresa. Un crédito es un dinero que pertenece a un ahorrista que ha realizado un ingreso al banco, el banco se responsabiliza con su propio capital ante el hecho de la morosidad; la morosidad impacta en el banco, sobre todo en la rentabilidad.

Vela, Uriol, Medina, Palacios y Pintado (2012), refieren que una mora vencida afecta la rentabilidad de los bancos, por eso tienen que realizar acciones y gestiones para hacer más eficiente la gestión de cobranza o recuperación del crédito; cada crédito tendrá un monto de provisión en el Estado de Resultados del banco y será medido por el número de días y clasificación de atraso que mantenga el deudor (p.12)

#### **1.4.5. Historial Crediticio**

Son los antecedentes crediticios que tienen las personas con capacidad de crédito; está constituido por las diversas fuentes de información en donde se indica el crédito solicitado el cumplimiento del pago o si está cumpliendo con sus obligaciones asumidas; estos pueden ser créditos personales, tributarios, comerciales, entre otros. Una fuente de información son las centrales de riesgos, pero no es la única, pero sí un referente para evaluar a los potenciales clientes de crédito. Otra fuente de información es la familia y capacidad de ingresos a través de diversas actividades económicas; los analistas de crédito deben tener mucha cuidado al evaluar a través de esta fuente para evitar la morosidad. Combinando las diversas fuentes de información se va evaluar el historial crediticio y tomar una decisión para brindar el crédito y disminuir la morosidad. (Vela y Caro, 2015, p.45)

### **Mora crédito personal**

Rocca (2015) indica que los créditos personales son parte de los créditos de consumo. Se entregan a las personas naturales. En el Perú, las personas se pueden endeudar por un monto no mayor de S/. 300 000,00, sin considerar los créditos hipotecarios para vivienda. Considera que los saldos giren en función de las decisiones del deudor. Este crédito considera un elemento revolvente y no revolvente, los productos pueden ser reutilizables (p.116)

### **Mora crédito de pequeña y micro empresa**

Son créditos que se otorgan a personas jurídicas y naturales que se dedican a actividades comerciales, producción y servicios, cuyo monto de deuda es desde S/. 20 000,00 hasta máximo de S/. 300 000,00, no incluye el crédito hipotecario por vivienda); en caso que el endeudamiento superar el monto máximo por 6 meses, se clasifican como créditos a medias empresas y en caso que fuera inferior al monto mínimo establecido por 6 meses, se clasifica como créditos a microempresas (Rocca, 2015, p.115)

### **Mora Crédito de Consumo**

Rocca (2015), señala que los créditos de consumo no revolvente, son los créditos que se entregan a personas naturales, en donde las personas se pueden endeudar por una cantidad no mayor de S/. 300 000,00, sin considerar los créditos hipotecarios para vivienda y los saldos pendientes no están en función de las decisiones del deudor. Aquí se considera los créditos entregados a personas naturales que reembolsan las cuotas y los montos cancelados no deben ser reutilizables por el deudor. En caso que excediera el monto máximo por 6 meses frecuentes, se clasifican como créditos a mediana empresa (116).

### **Mora de Alto Riesgo**

Vela y Caro (2015) son los créditos no pagados por clientes corporativas, grandes o medianas empresas. Se considera deuda si reúne los criterios siguientes

- a) Tienen un flujo de caja que no lograr cubrir todos sus costos
- b) Tiene limitaciones para cumplir con sus obligaciones reestructurados y está suspendidos sus pagos
- c) Se a decretado un estado de insolvencia y por ello se siente obligado en vender activos fundamentales y de significativa magnitud para la empresa

d) Los atrasos son mayores a un año (365 días)

Los deudores que tienen un crédito hipotecario para vivienda, es clasificada en categoría pérdida, solamente en el caso que cumpla con el atraso de un año (p.32).

### **Mora Crédito Hipotecario**

Son los créditos que se otorgan a personas naturales para vivienda propia: refacción, adquisición, remodelación, construcción, mejoramiento, ampliación y división; tienen que demostrar la propiedad de la vivienda y las hipotecas son inscritas como corresponde; la forma de entrega del crédito con el sistema tradicional hipotecario. En esta categoría se incluye los créditos hipotecarios para vivienda a través de crédito hipotecario negociable (TCHN) y las acreencias producto de contratos de capitalización inmobiliaria (Rocca, 2015, p. 116)

#### **1.4.6. Disminuir Morosidad**

Escurra et al (2013), señala que las entidades financieras tienen siempre el objetivo de minimizar el indicador de morosidad para incrementar la rentabilidad y lograr una sólida posición en el sistema financiero.

### **Créditos judicializados**

Escurra et al (2013), indica que los casos de créditos judicializados debe tener en cuenta lo siguiente:

#### **Procedimientos civiles:**

Monitoreo: se aplica para cobrar cantidades dimanantes cuyas deudas son vencidas, liquidas y exigibles. Se establece la demanda, se notifica al deudor, explica el procedimiento y se le otorga 20 días para pagar la deuda o en todo caso protestar la demanda. En caso de oponerse a la demanda, no pagar o no responder se inicia un juicio. Ante una negativa y en el plazo correspondiente se dicta una resolución por el juzgado para cancelar la deuda

Ordinario: este es el procedimiento de uso más frecuente; se usa cuando el monto a recuperar es muy elevado. Se establece la demanda al deudor, se fija una audiencia y luego



se realiza una vista oral. Casi siempre es cuando el deudor se opone a pagar y está dispuesta a iniciar un juicio.

### **Procedimientos penales:**

Es un procedimiento más específico y requiere de mayor evaluación y análisis y se requiere establecer que el deudor ha realizado una estafa o cometido insolvencia punible. Se analiza la viabilidad de la acción y los elementos probatorios garantizan que se va ganar y tener un resultado positivo; además deben analizar la probable sentencia, la cual debe cubrir los costos que han incurrido en todos los aspectos. (Escorra et al, 201

### **Reforzamiento Patrimonio**

Chávez (2014), refiere que el patrimonio es la garantía, la solvencia y el respaldo frente a las obligaciones que tienen las empresas con los demás. Cuando se analiza la entrega de un crédito se evalúa el patrimonio de las personas o empresas: tamaño, rendimiento, solidez y efecto del resultado. Las empresas en general, sin importar el rubro económico, para desarrollarse y crecer requieren de recursos propios (Patrimonio) y el acceso a financiamiento para lograr mayores rendimientos. El financiamiento de terceros se conoce como apalancamiento y tienen la finalidad usar los activos para incrementar el rendimiento de los propietarios. Se debe considerar que ante un mayor apalancamiento existen mayores riesgos y rendimiento. El patrimonio genera confianza y credibilidad en las personas y empresas (p.2)

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivos General:**

Formular un plan de gestión de la morosidad para la Caja Trujillo S.A. Agencia Jaén, 2018

### **1.5.2. Objetivos Específicos:**

Analizar el índice de morosidad en la Caja Trujillo S.A. Agencia Jaén, 2018.

Diseñar un Plan de Gestión de la Morosidad para la Caja Trujillo S.A. Agencia Jaén, 2018.

## **1.6. Hipótesis**

La gestión de la morosidad mejorará las condiciones actuales de la de la Caja Trujillo S.A. Agencia Jaén, 2018

## **1.7. Justificación.**

En la presente investigación se busca hacer un análisis de la morosidad en la Caja Trujillo S.A. Agencia Jaén con la finalidad de evitar pérdidas que afecte a toda la empresa. Este estudio va permitir hacer una teorización de los factores que incurren en incrementar el índice de la morosidad y proponer una planificación que permita gestionar con eficiencia la morosidad.

La investigación va contribuir a nivel metodológico para evaluar el índice de morosidad de tal manera permita cuantificar desde la práctica una problemática que afecta a toda la entidad financiera, considerando que en los últimos años, por factores externos han afectado a la Caja Trujillo en general. El aporte metodológico se desarrolla desde el propio quehacer del sistema de crédito de la Caja hasta lograr resultados para el análisis y toma de decisiones.

La investigación va permitir que la Caja Trujillo pueda brindar un servicio a través del otorgamiento del crédito con el mínimo riesgo y que los clientes logren acceder al crédito de forma inmediata para beneficiar su negocio y familia. Tendrá un efecto social en cuanto garantizará una recuperación eficiente del crédito, acompañar a los clientes a gestionar mejor el uso de sus créditos, considerando que los clientes son pequeños comerciantes que se dedican a la actividad agropecuaria

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación.

La presente investigación es de tipo Descriptiva – Propositiva

La investigación es descriptiva porque va describir, caracterizar y presentar los hechos, acontecimiento y fenómenos de las respectivas variables y sobre la cual se va proponer una propuesta para mejorar las condiciones de la Caja Trujillo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 199)

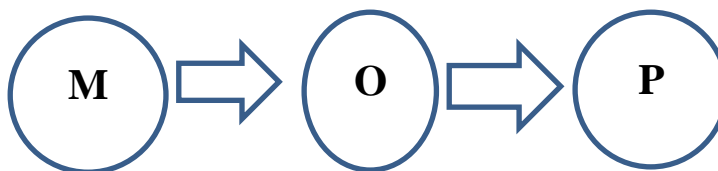
La investigación es propositiva porque ha planteado un plan de gestión de morosidad para la Caja Trujillo y que va permitir disminuir el índice de morosidad.

#### 2.1.2. Diseño de Investigación.

El diseño de la presente investigación fue No Experimental porque no se han manipulado el estado de las variables y se ha presentado tal como han sucedido los hechos, en el contexto correspondiente. (Hernández & et al, 2014)

En siguiente figura se muestra el diseño de la presente investigación

**Figura 1**  
Diseño investigación



**En Dónde:**

M: Muestra

O: Observación

P: Problema

## 2.2. Población y Muestra

### 2.2.1. Población

Hernández & et al (2014), indican que la población está definida por la totalidad del conjunto o fenómeno que se va estudiar y cada uno de sus componentes tienen características comunes.

En la presente investigación, la población total de la Caja Trujillo S.A. Agencia Jaén, 2018, está constituida por 19 personas que laboran directamente en la misma.

**Tabla 1**  
Población

<b>CARGO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Gerente / Administrador (a)	1
Gerencia de créditos	2
Analistas de créditos	13
Cajero (a)	3
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

*Fuente: CMAC-Trujillo S.A- Jaén*  
*Elaboración propia*

### 2.2.2. Muestra

En la presente investigación, la muestra es similar a la población total y está representada por los 19 trabajadores de la Caja Trujillo S.A. Agencia Jaén 2018

## 2.3. Variables

### Gestión morosidad

Talledo (2014), indica que la morosidad es un indicador de riesgo que contribuye medir la eficiencia de la gestión financiera en una empresa o banco. La fórmula para lograr el índice de morosidad es: consiste en dividir la totalidad de créditos atrasados entre el total de los créditos colocados y vigentes en un tiempo de ejecución. (p.62)

## 2.4. Operacionalización de Variable

**Tabla 2:** Operacionalización de Variable

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESCALA
Gestión de Morosidad	Es la responsable de lograr con eficiencia el cumplimiento de las obligaciones de pago y en lo posible disminuir al mínimo el incumplimiento del pago o retraso de un crédito.	Capacidad y garantía de pago	Créditos Altos	¿Los créditos que entregan en la Caja Trujillo son altos y los clientes tienen la posibilidad de pagarlos de forma oportuna?	Encuesta / Cuestionario Observación / Guía de Observación. Análisis de documentos / Ficha Análisis	ORDINAL: Muy en desacuerdo En Desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de Acuerdo
			Créditos largo plazo	¿Los créditos en al Caja Trujillo son de largo plazo para ser pagados y los clientes no pueden pagar sus deudas asumidas?		
			Endeudamiento	¿El nivel de deuda que tienen los clientes les permite acceder a un nuevo crédito en la Caja Trujillo?		
			Historia de crédito	¿la historia de crédito de los clientes le proporciona la posibilidad de tener acceso a nuevo crédito en la Caja Trujillo?		
		¿La evaluación financiera y económica se realiza a los clientes antes de entregar un crédito en la Caja Trujillo?				
		Mora vencida	Mora personal	¿La Caja Trujillo cuenta con políticas y estrategias para recuperar los créditos?		
				¿La Caja Trujillo cuenta con un plan de seguimiento a los clientes que no están cumpliendo con sus obligaciones de pago?		
			Mora MYPE	¿En la Caja Trujillo realizan un reporte del índice de morosidad que existe en la cartera para la pequeña y micro empresa?		
			Mora de consumo	¿En la Caja Trujillo el índice de morosidad es alto en las modalidades de créditos entregados?		
		Mora riesgo Alto	Mora hipotecario	¿La Caja Trujillo tiene un plan de seguimiento para motivar a los clientes el pago puntual de sus obligaciones asumidas?		
			Refinanciamiento créditos	¿Los créditos reprogramados y refinanciados afectan a la Caja Trujillo?		
		Reducir morosidad	Judicialización créditos	¿Los créditos judicializados son un riesgo en la Caja Trujillo?		
			Medir costos riesgo de crédito	¿En la Caja Trujillo realizan análisis de riesgos a los clientes al entregar un crédito?		
Patrimonio	¿En la Caja Trujillo por el incremento del índice de morosidad hacen un análisis de costos?					

## 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información.

### 2.5.1. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas para la recolectar datos son útiles para recoger y registrar diversos datos necesarios para conocer sobre las variables de investigación. Es una manera de aprehender los acontecimientos, hechos o fenómenos de una determinada realidad en un tiempo determinado. (Hernández & et al., 2014, p. 199).

La encuesta se aplicó a la muestra poblacional de la Caja Trujillo

### 2.5.2. Instrumentos de recolección de datos.

Según Arias (2012), los instrumentos para recolectar datos son diversos dispositivos, recursos o formatos que se usan para registrar, obtener o almacenar información de la realidad. (pg. 68)

Se usó el cuestionario como un instrumento de recolección de datos y constó de 14 preguntas para obtener información sobre gestión de morosidad y cuya estructura respuesta se estableció sobre sobre la escala múltiple y Likert y es de la siguiente manera

**Tabla 3**

Escala de Likert

<b>Denominación</b>	<b>Abreviatura</b>	<b>Codificación</b>
Muy en desacuerdo	TD	1
En Desacuerdo	D	2
Indiferente	I	3
Acuerdo	A	4
Muy de acuerdo	TA	5

**Fuente:** *elaboración propia.*

### III. RESULTADOS

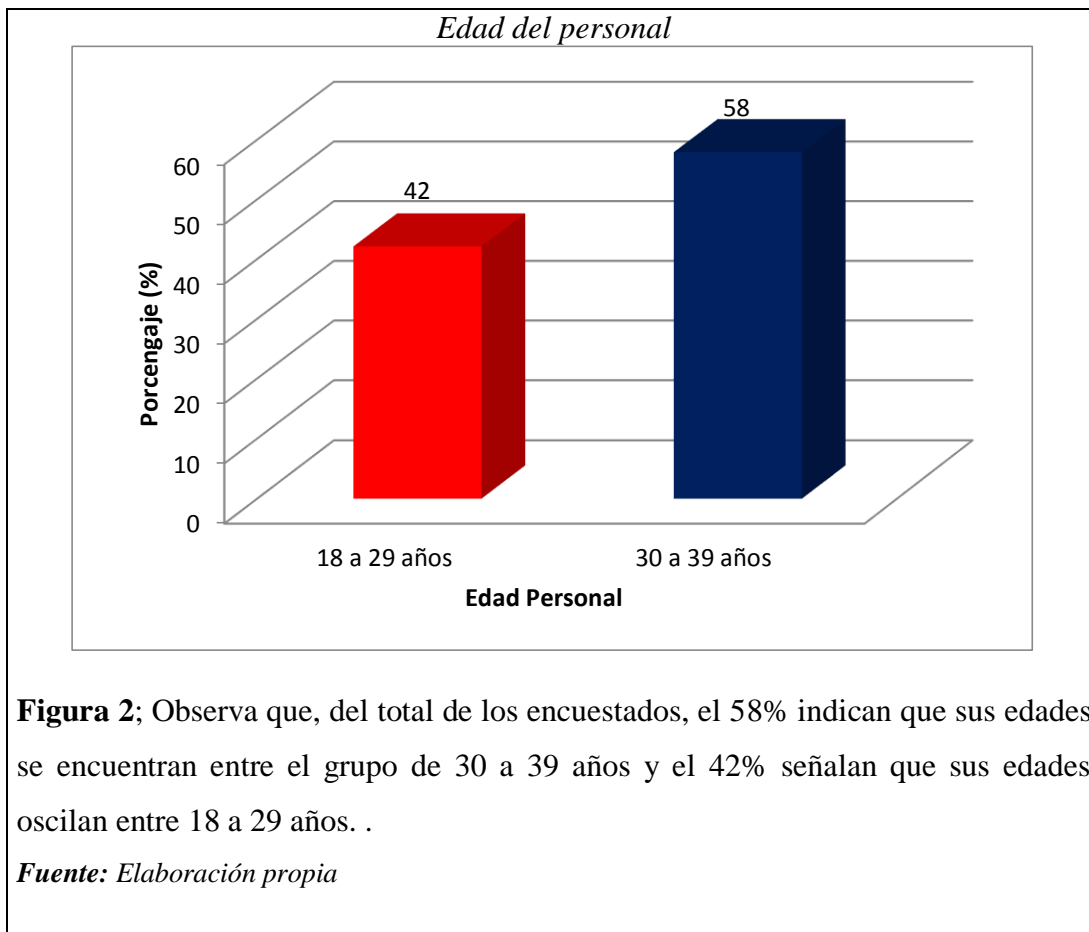
#### 3.1. Tablas y Figuras

##### 3.1.1. Información general

**Tabla 4:**  
*Edad del personal*

<b>Edad Personal</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
18 a 29 años	8	42
30 a 39 años	11	58
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

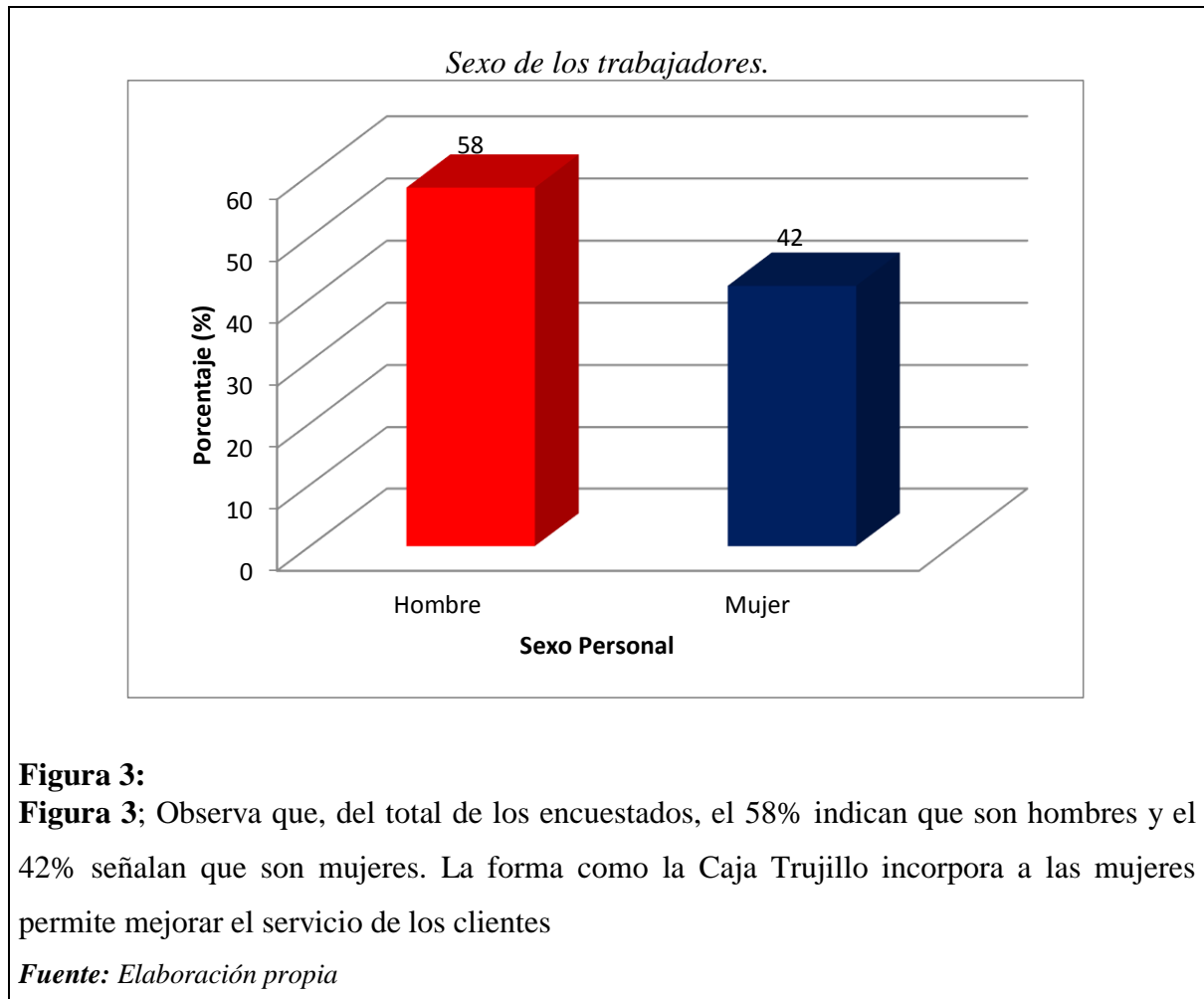
*Fuente: Elaboración propia*



**Tabla 5:**  
*Sexo del Personal*

<b>Sexo personal</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Hombre	11	58
Mujer	8	42
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*

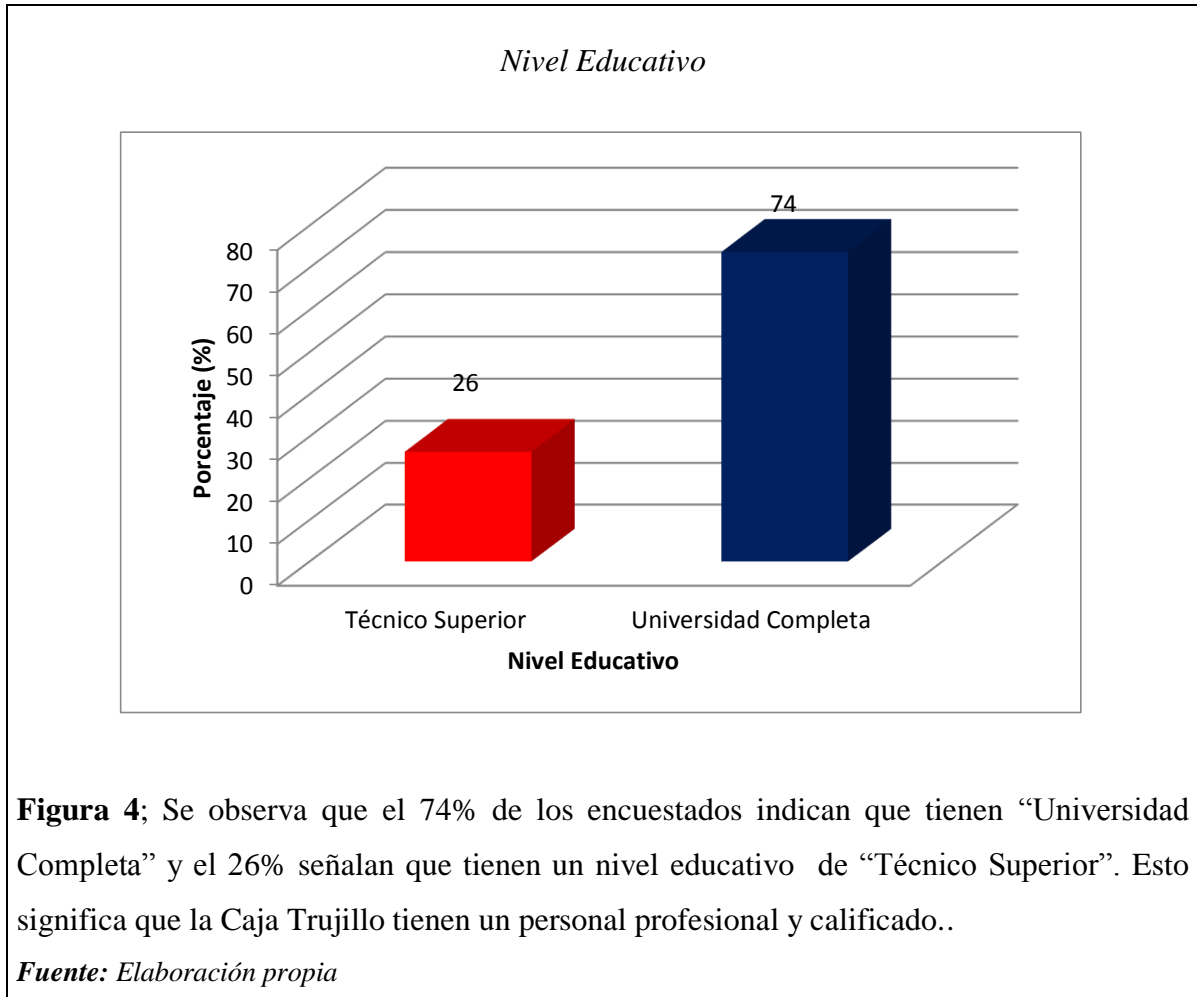




**Tabla 6**  
*Nivel Educativo*

<b>Nivel de educación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Técnico Superior	5	26
Universidad Completa	14	74
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*



**Figura 4;** Se observa que el 74% de los encuestados indican que tienen “Universidad Completa” y el 26% señalan que tienen un nivel educativo de “Técnico Superior”. Esto significa que la Caja Trujillo tienen un personal profesional y calificado..

*Fuente: Elaboración propia*

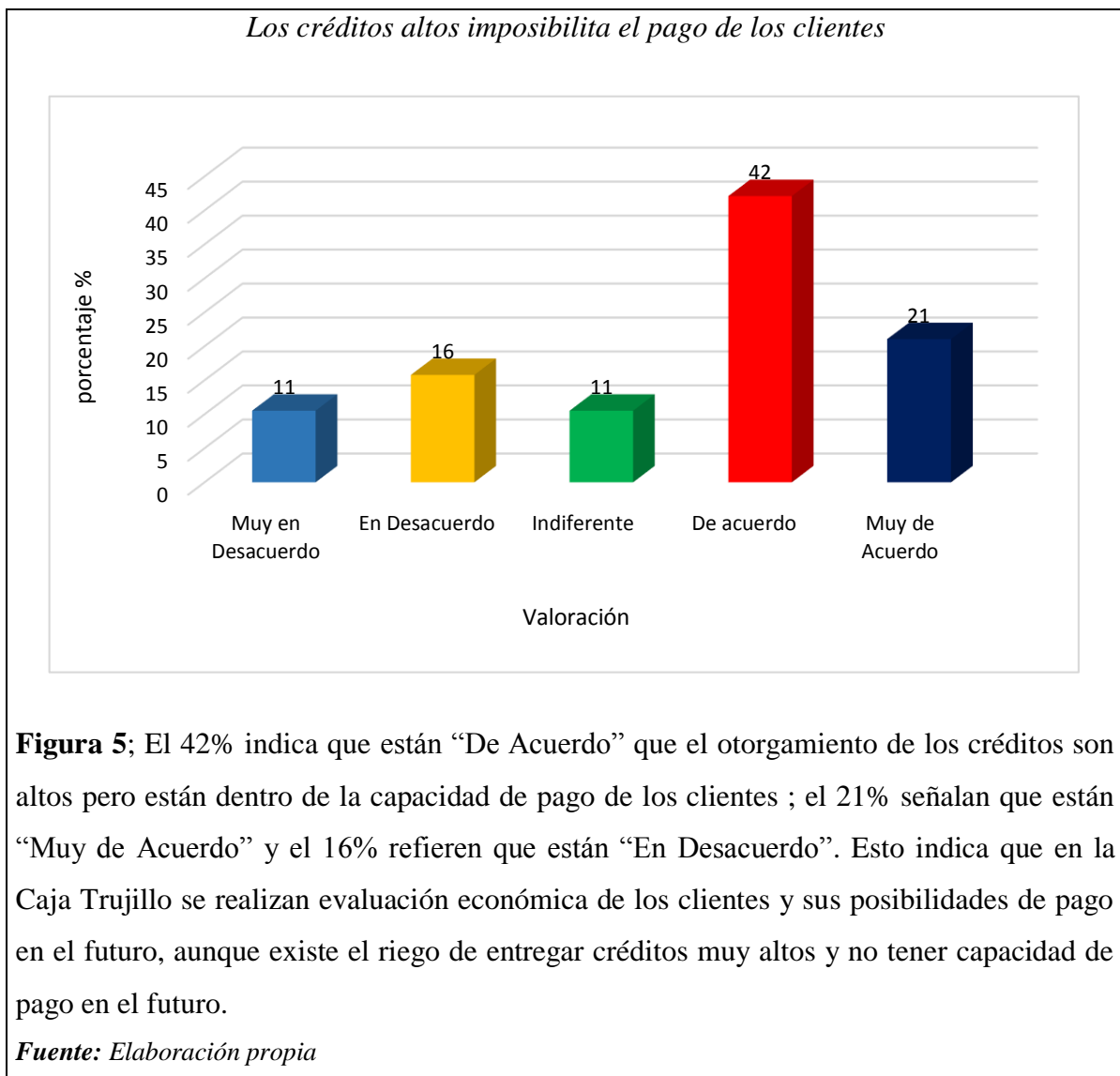
### 3.1.2. La Gestión de Morosidad en la Caja Trujillo S.A. – Agencia Jaén, 2018

**Tabla 7:**

*Los créditos altos posibilitan el plago de los clientes*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy en Desacuerdo	2	11
En Desacuerdo	3	16
Indiferente	2	11
De acuerdo	8	42
Muy de Acuerdo	4	21
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*



**Figura 5;** El 42% indica que están “De Acuerdo” que el otorgamiento de los créditos son altos pero están dentro de la capacidad de pago de los clientes ; el 21% señalan que están “Muy de Acuerdo” y el 16% refieren que están “En Desacuerdo”. Esto indica que en la Caja Trujillo se realizan evaluación económica de los clientes y sus posibilidades de pago en el futuro, aunque existe el riesgo de entregar créditos muy altos y no tener capacidad de pago en el futuro.

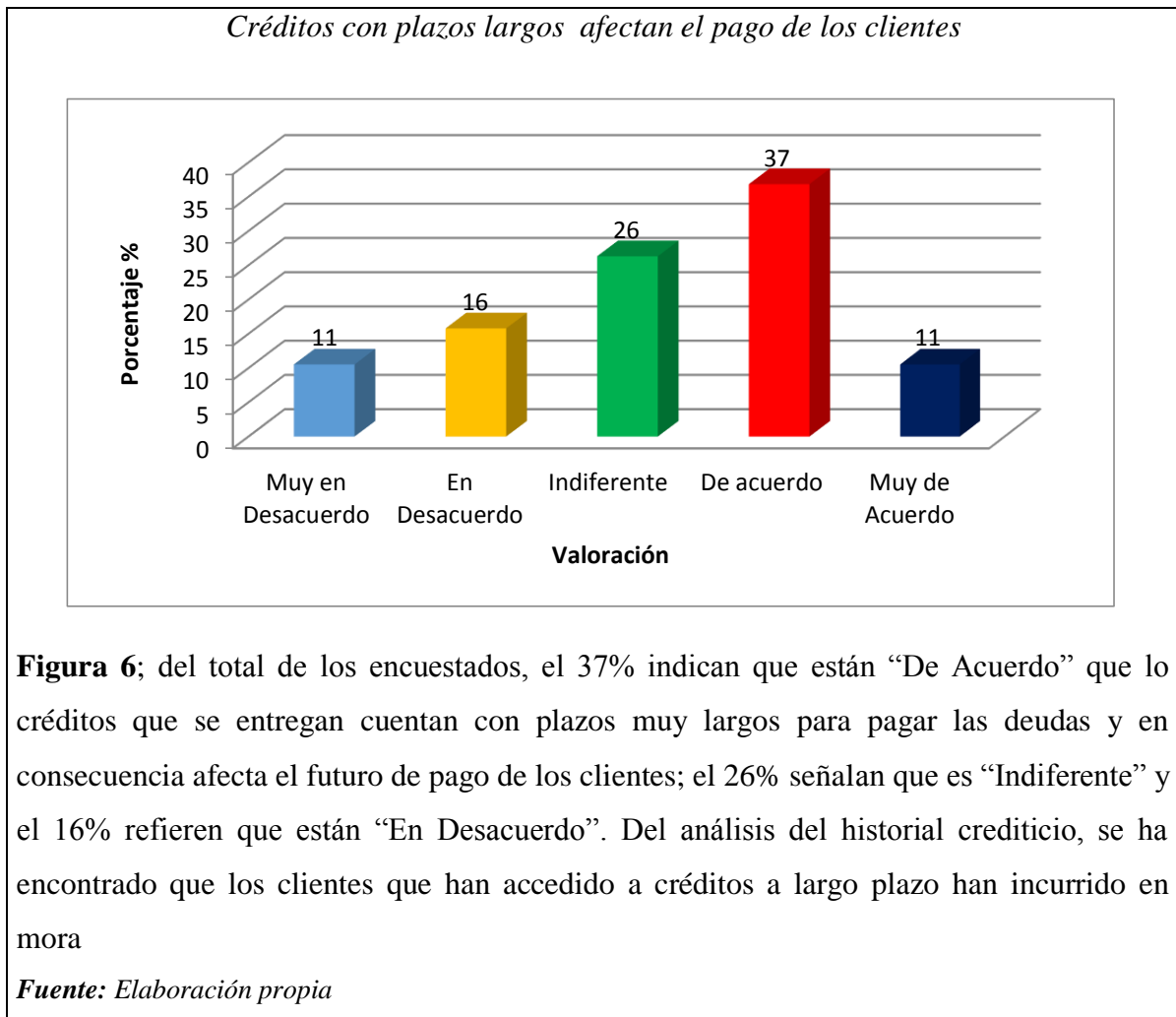
*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 8**

*Créditos con plazos largos afecta el pago de los clientes*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy en Desacuerdo	2	11
En Desacuerdo	3	16
Indiferente	5	26
De acuerdo	7	37
Muy de Acuerdo	2	11
Total	19	100

*Fuente: Elaboración propia*

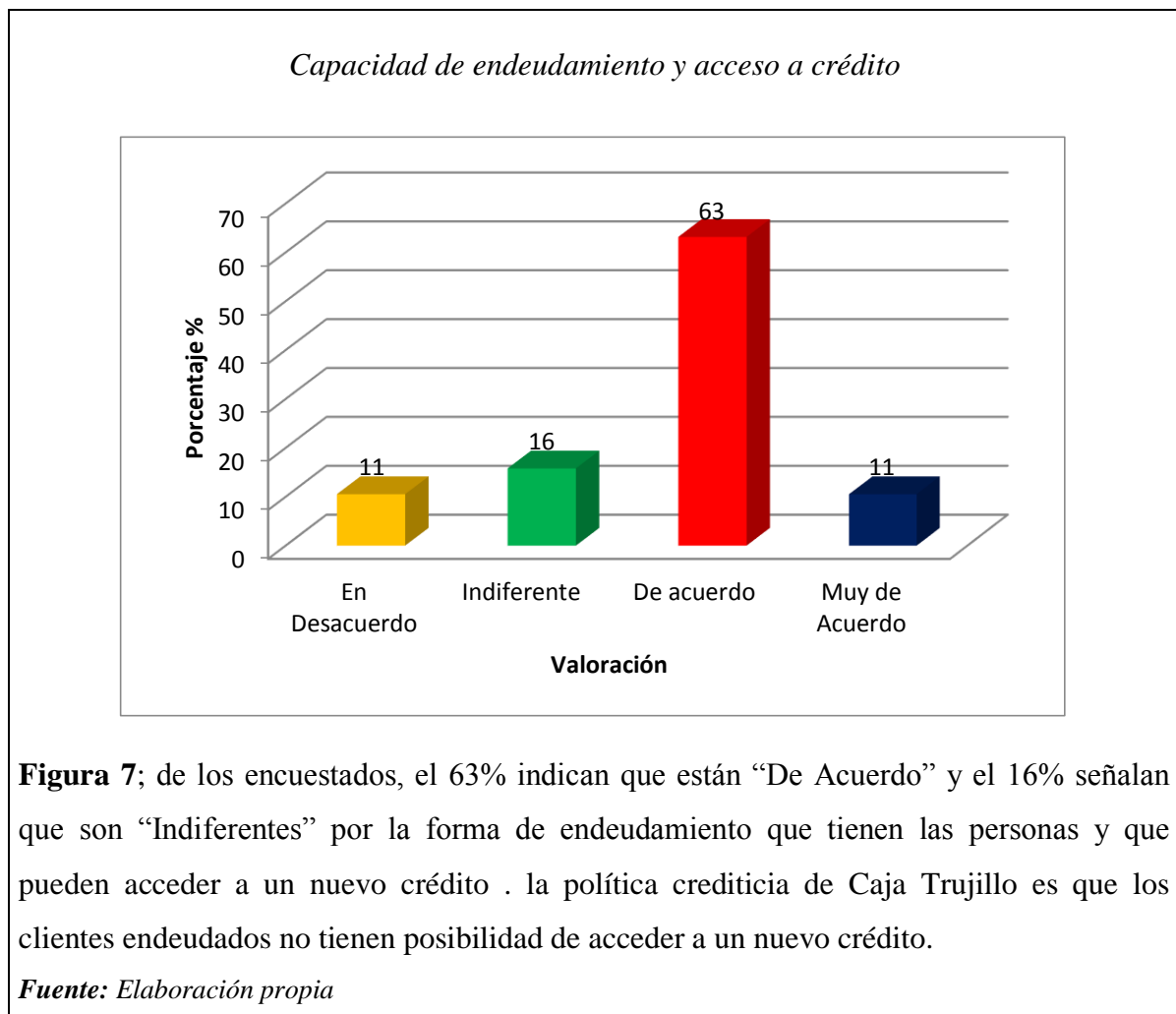


**Tabla 9:**

*Eendeudamiento y acceso a crédito*

<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	2	11
Indiferente	3	16
De acuerdo	12	63
Muy de Acuerdo	2	11
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*

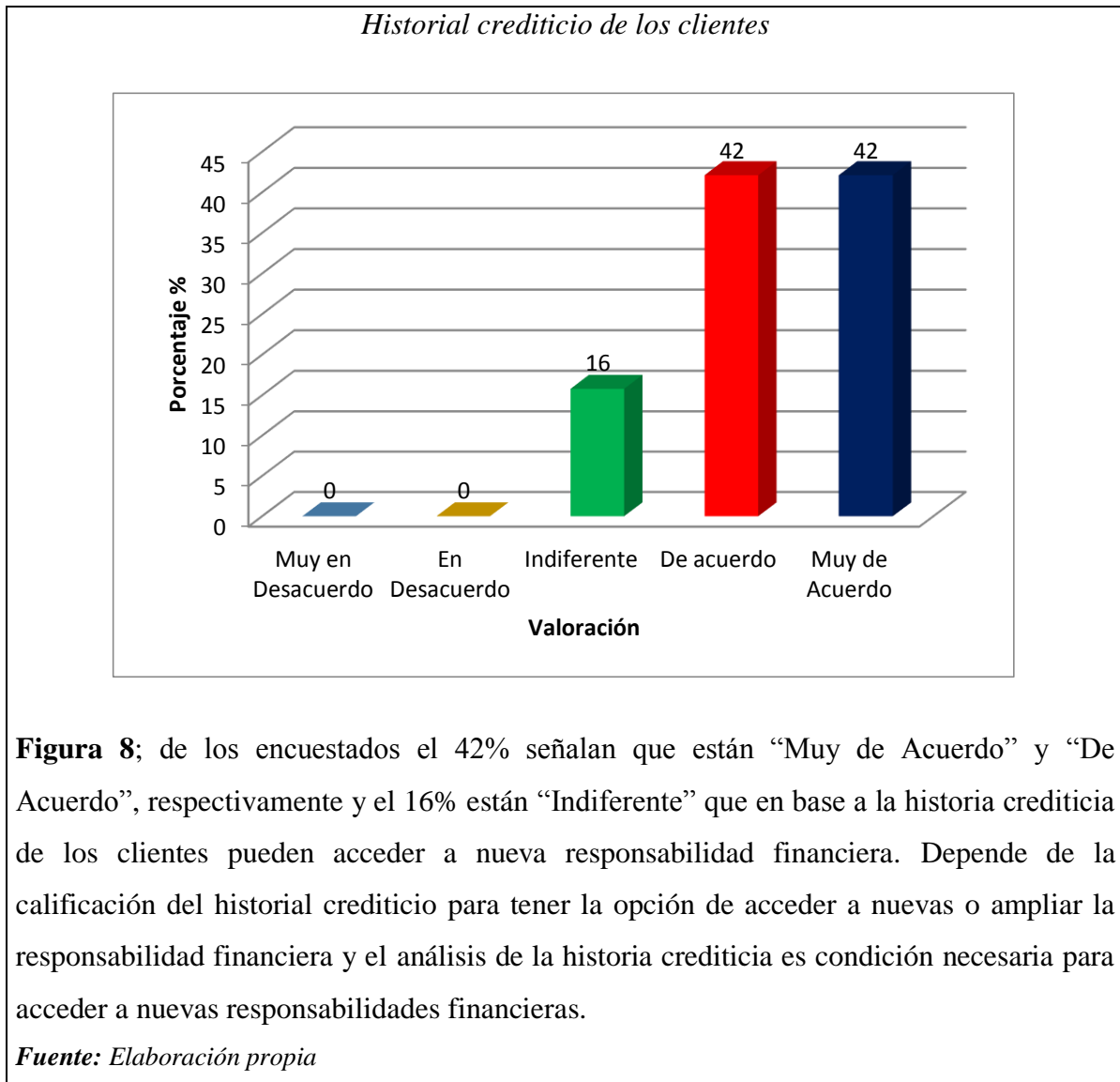


**Tabla 10**

*Historia de crédito del cliente*

<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	0	0
Indiferente	3	16
De acuerdo	8	42
Muy de Acuerdo	8	42
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*

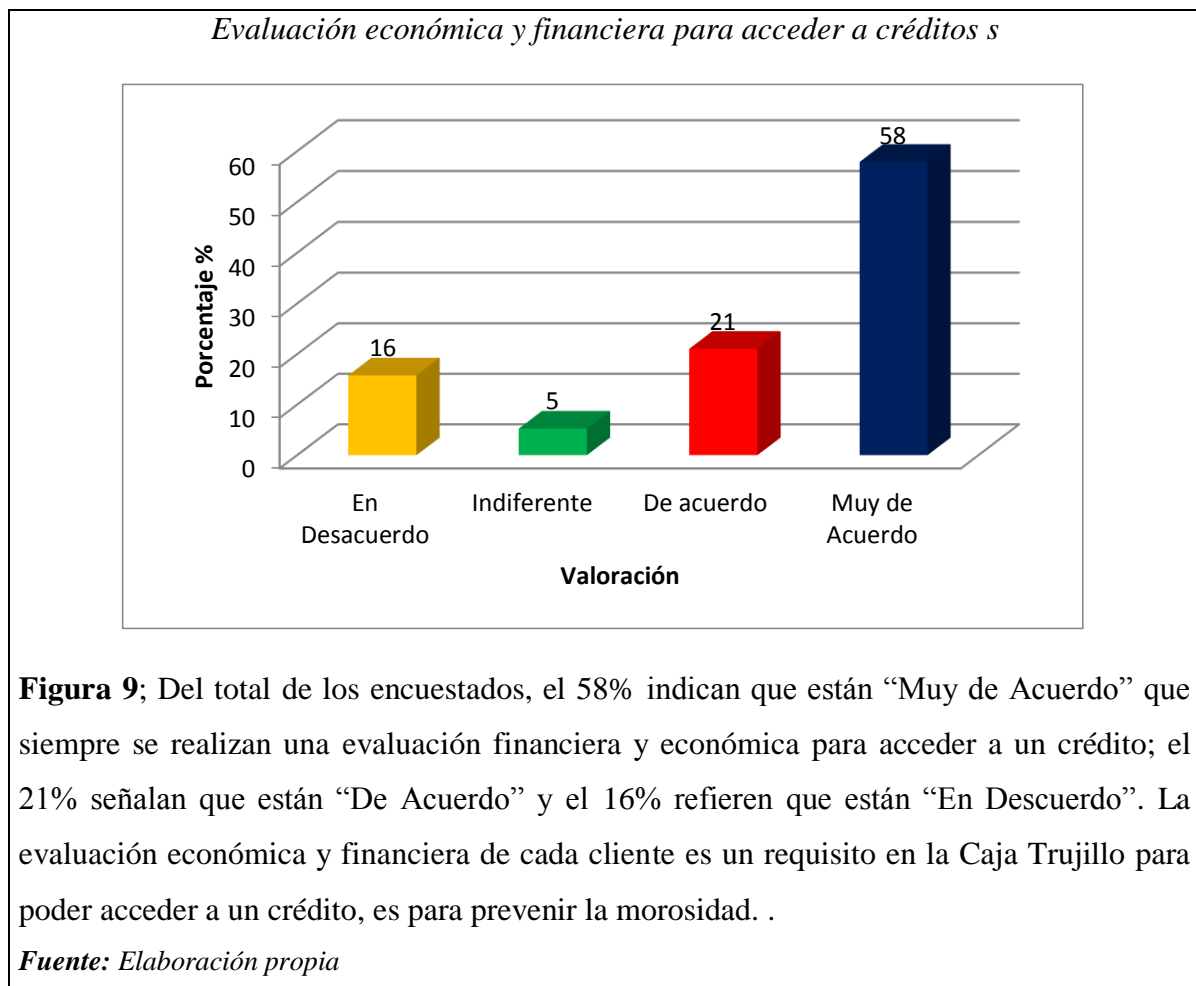


**Tabla 11:**

*Evaluación económica y financiera para acceder a créditos*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	3	16
Indiferente	1	5
De acuerdo	4	21
Muy de Acuerdo	11	58
Total	19	100

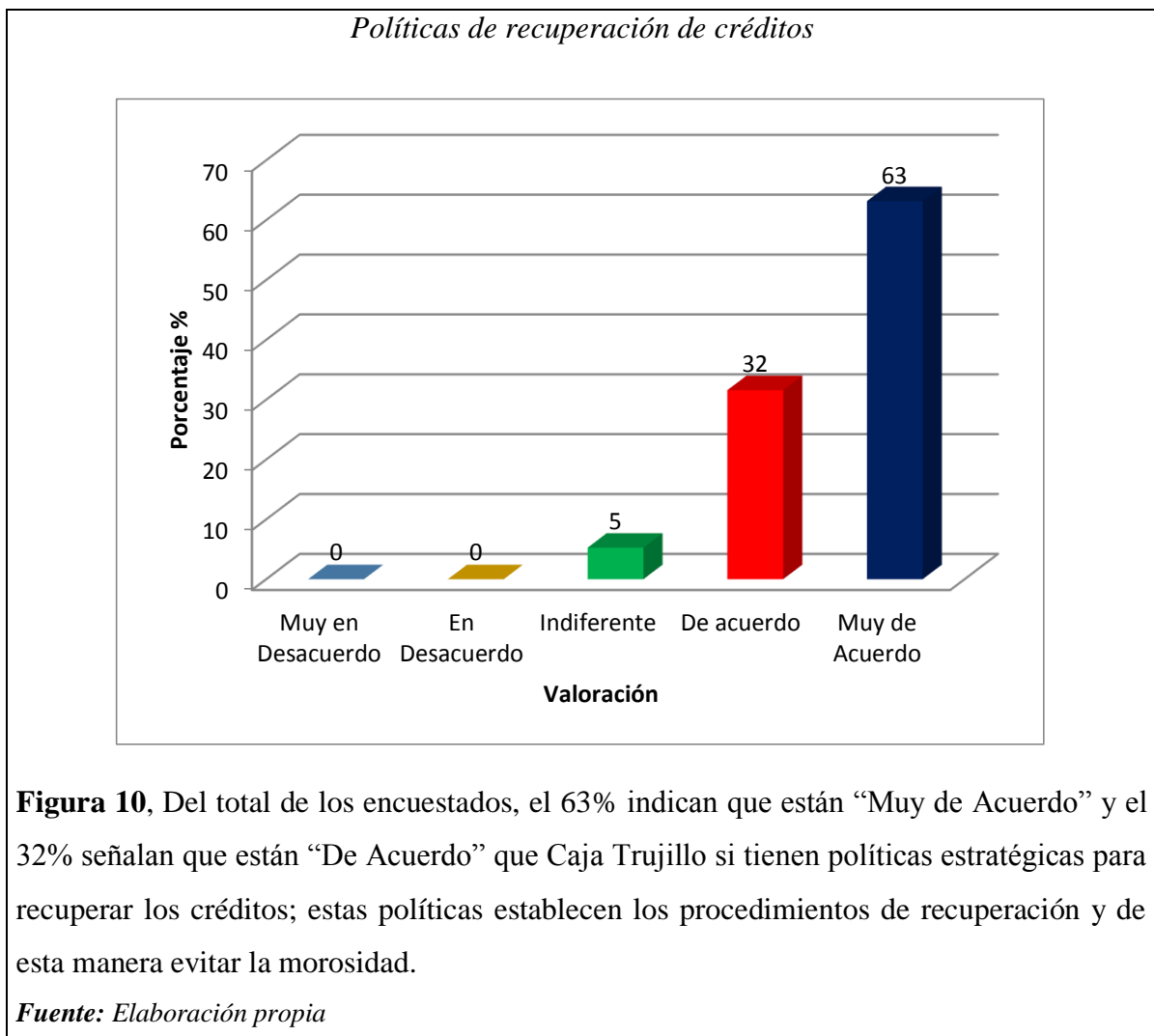
*Fuente: Elaboración propia*



**Tabla 12:**  
*Políticas de recuperación de créditos*

<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	0	0
Indiferente	1	5
De acuerdo	6	32
Muy de Acuerdo	12	63
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*



**Figura 10**, Del total de los encuestados, el 63% indican que están “Muy de Acuerdo” y el 32% señalan que están “De Acuerdo” que Caja Trujillo si tienen políticas estratégicas para recuperar los créditos; estas políticas establecen los procedimientos de recuperación y de esta manera evitar la morosidad.

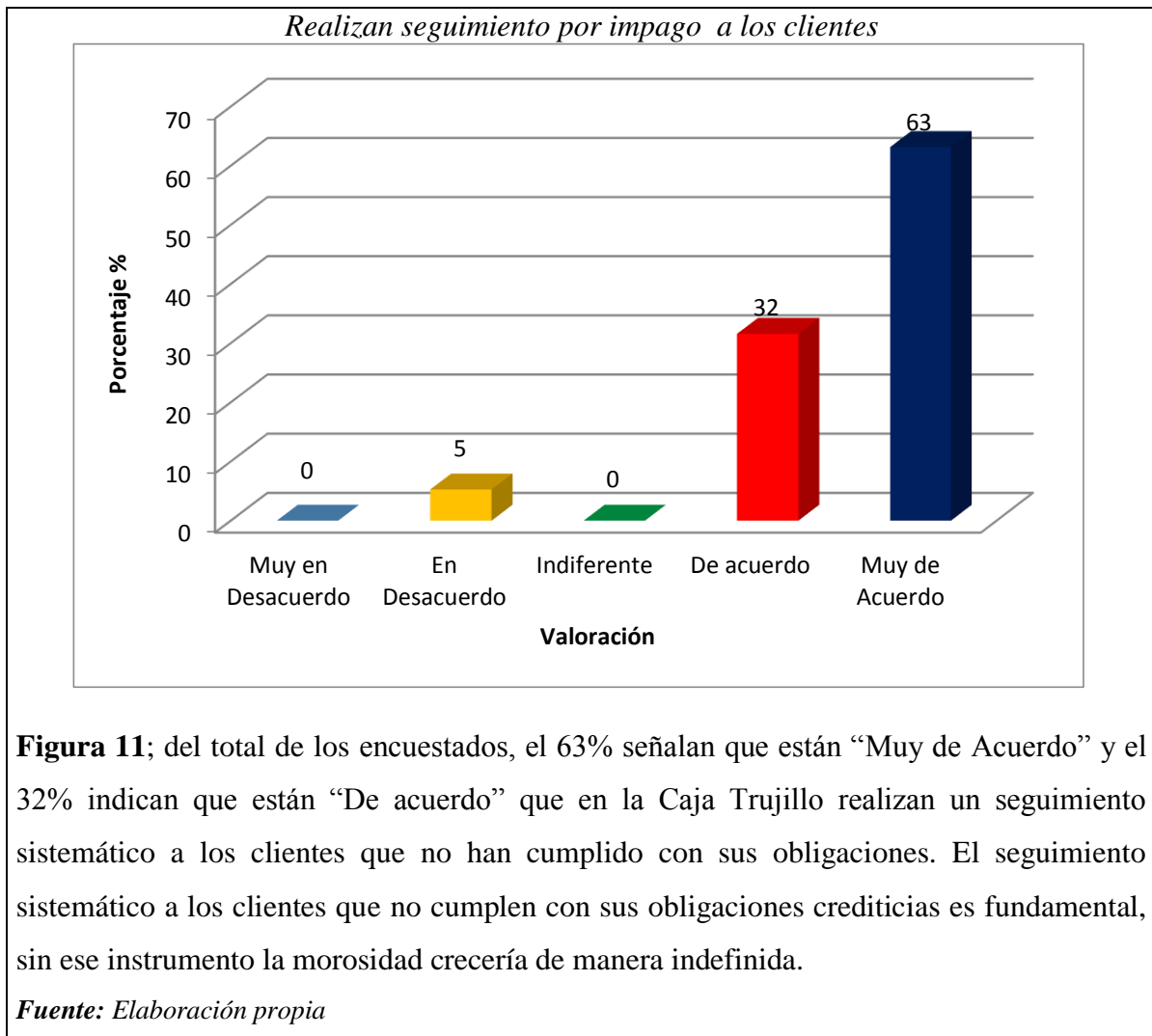
*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 13:**

*Realizan seguimiento por impago a los clientes*

<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	1	5
Indiferente	0	0
De acuerdo	6	32
Muy de Acuerdo	12	63
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*

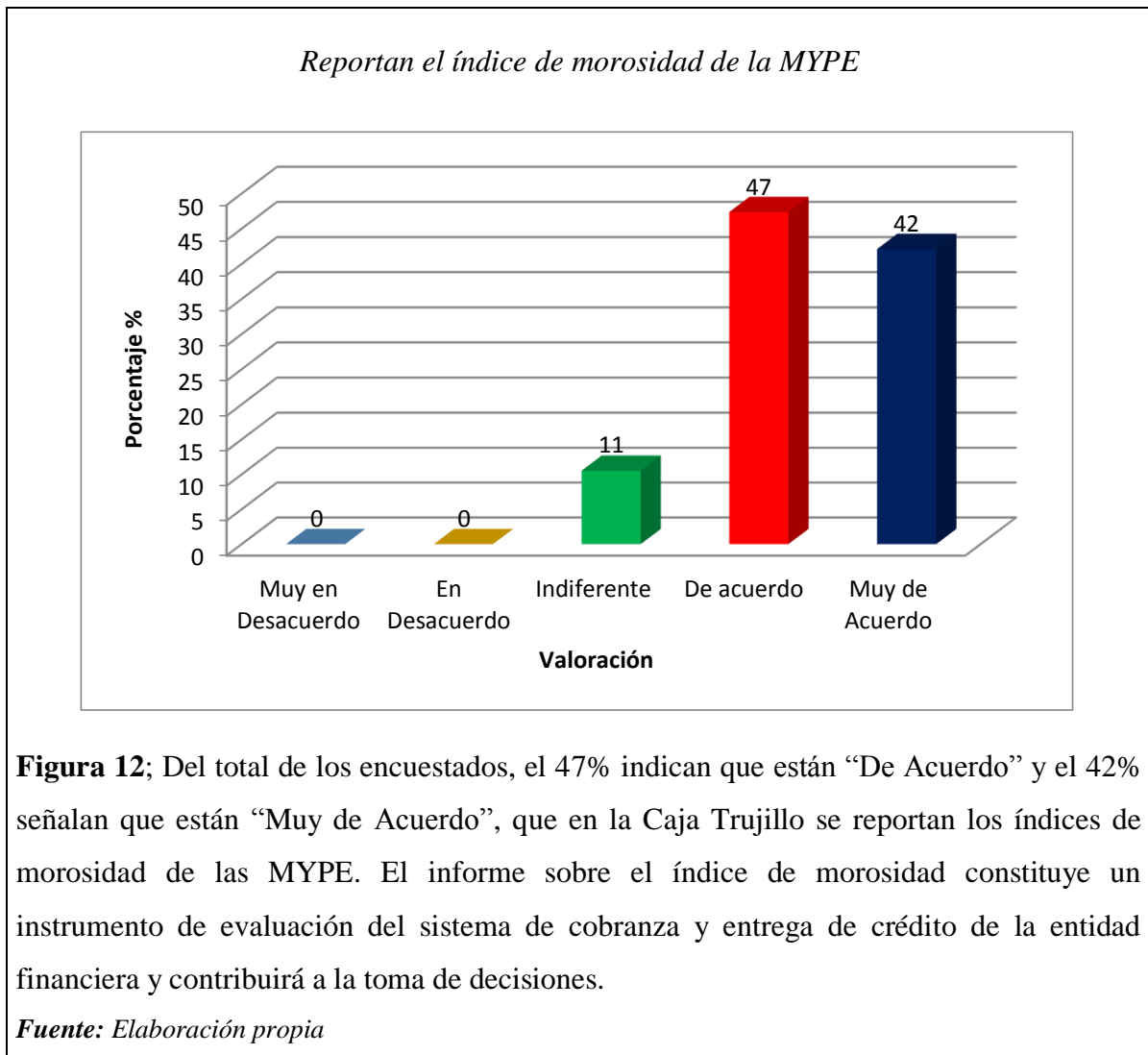




**Tabla 14:**  
Reportan el índice de morosidad de la MYPE

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	0	0
Indiferente	2	11
De acuerdo	9	47
Muy de Acuerdo	8	42
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*



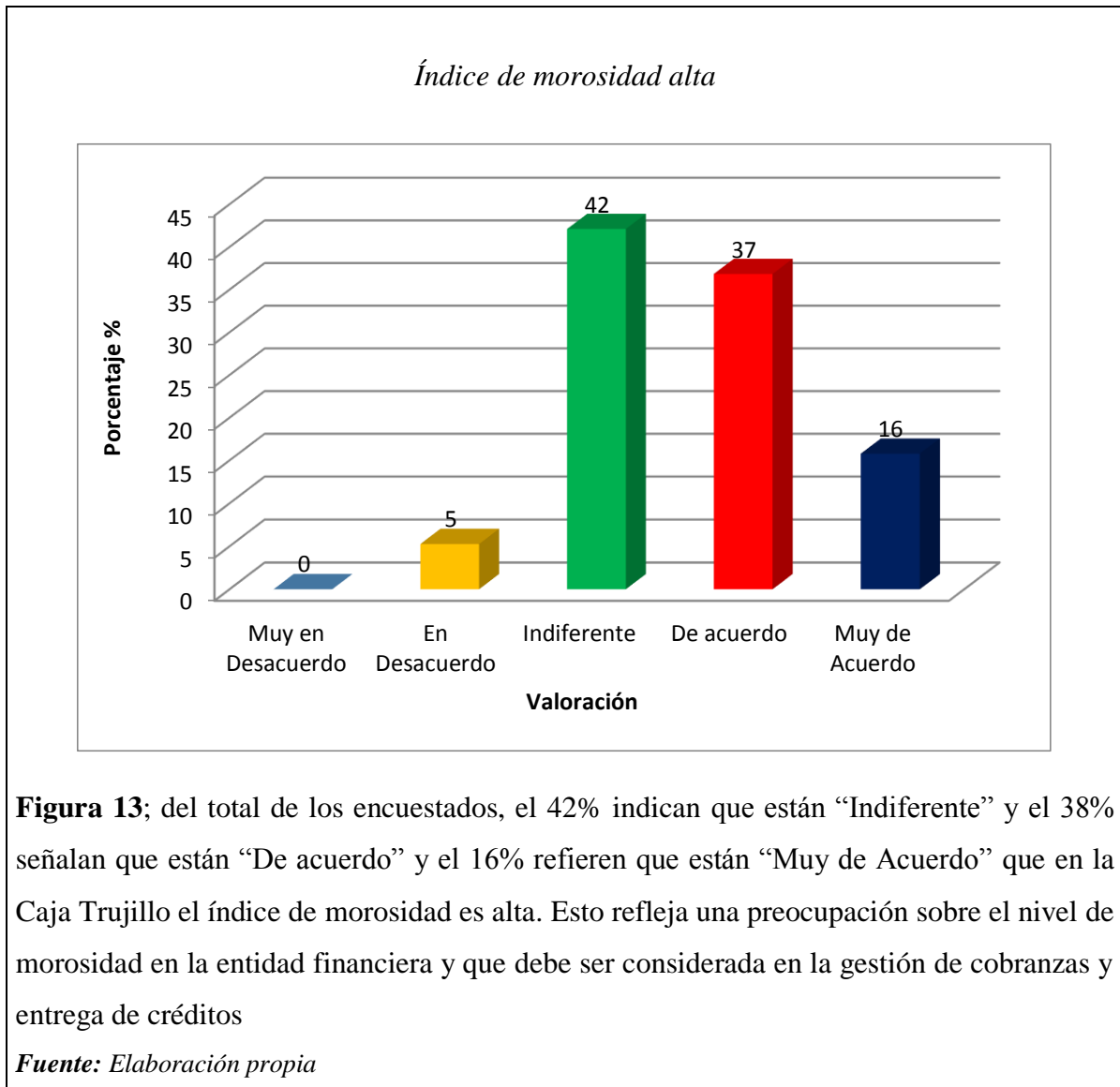
**Figura 12;** Del total de los encuestados, el 47% indican que están “De Acuerdo” y el 42% señalan que están “Muy de Acuerdo”, que en la Caja Trujillo se reportan los índices de morosidad de las MYPE. El informe sobre el índice de morosidad constituye un instrumento de evaluación del sistema de cobranza y entrega de crédito de la entidad financiera y contribuirá a la toma de decisiones.

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 15:**  
*Índice de morosidad alta*

<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	1	5
Indiferente	8	42
De acuerdo	7	37
Muy de Acuerdo	3	16
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*

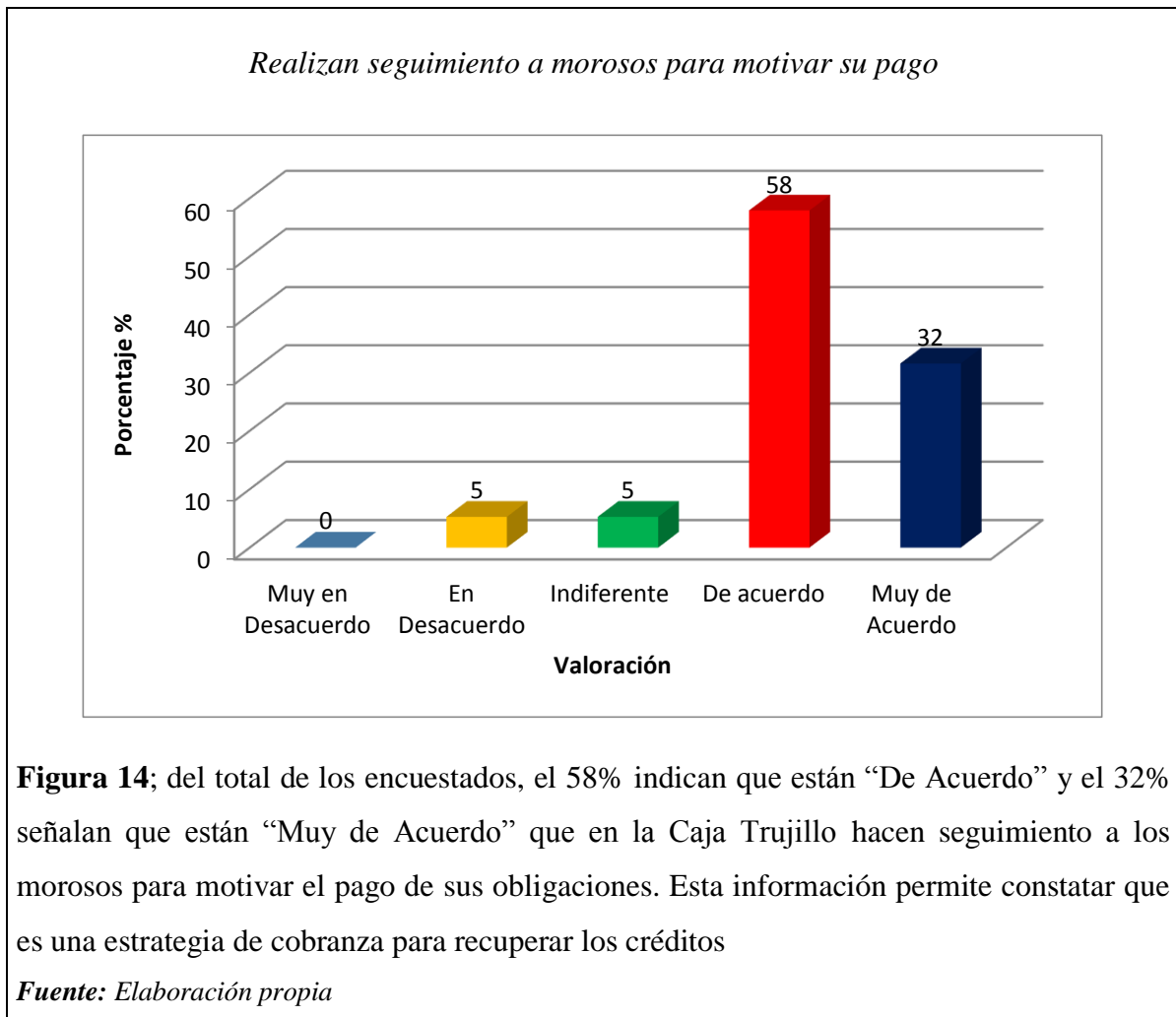


**Tabla 16**

*Realizan seguimiento a los morosos para motivar el pago*

<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	1	5
Indiferente	1	5
De acuerdo	11	58
Muy de Acuerdo	6	32
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*



**Figura 14;** del total de los encuestados, el 58% indican que están “De Acuerdo” y el 32% señalan que están “Muy de Acuerdo” que en la Caja Trujillo hacen seguimiento a los morosos para motivar el pago de sus obligaciones. Esta información permite constatar que es una estrategia de cobranza para recuperar los créditos

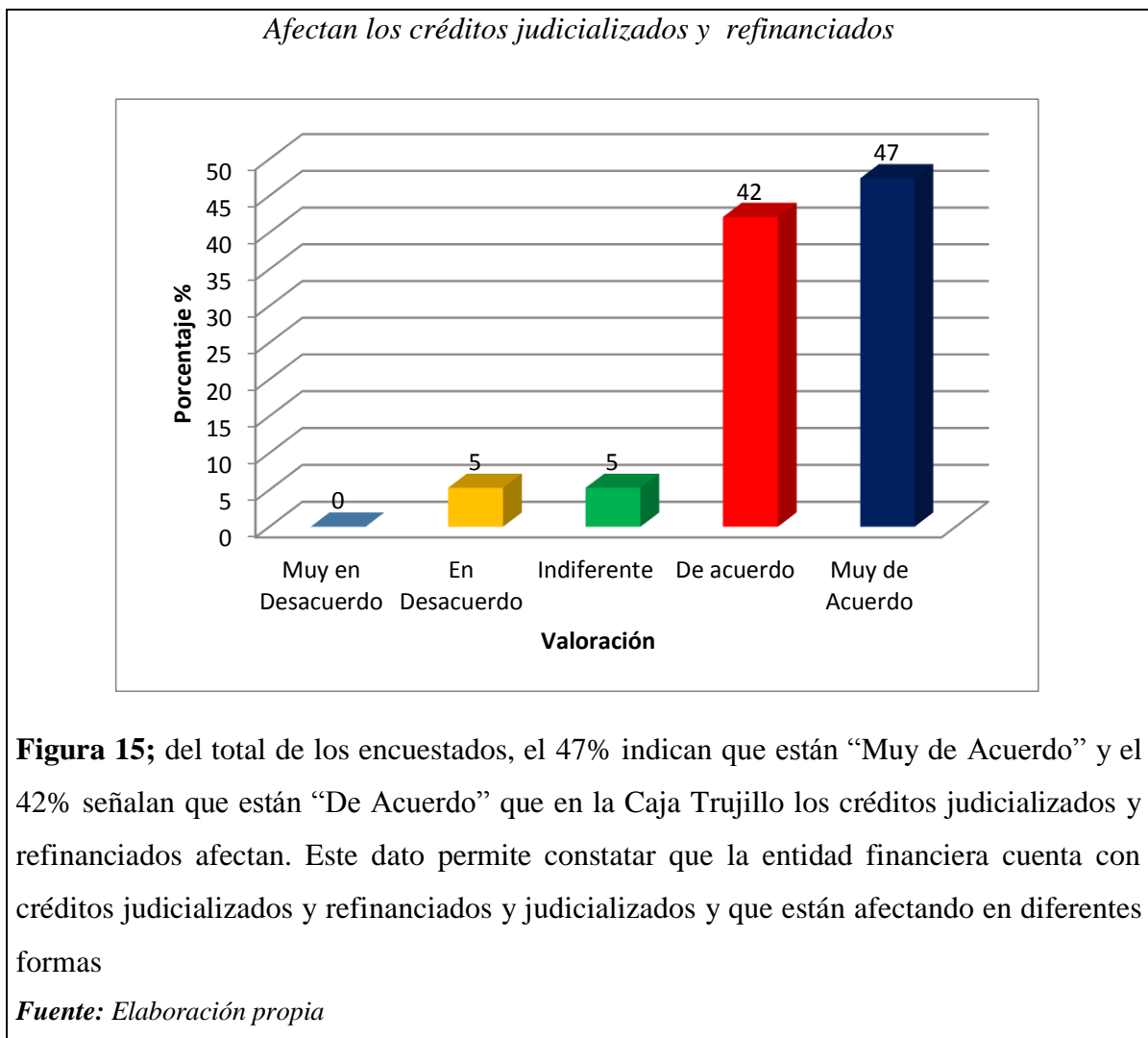
*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 17**

*Afectan los créditos judicializados y refinanciados*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	1	5
Indiferente	1	5
De acuerdo	8	42
Muy de Acuerdo	9	47
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*



**Figura 15;** del total de los encuestados, el 47% indican que están “Muy de Acuerdo” y el 42% señalan que están “De Acuerdo” que en la Caja Trujillo los créditos judicializados y refinanciados afectan. Este dato permite constatar que la entidad financiera cuenta con créditos judicializados y refinanciados y judicializados y que están afectando en diferentes formas

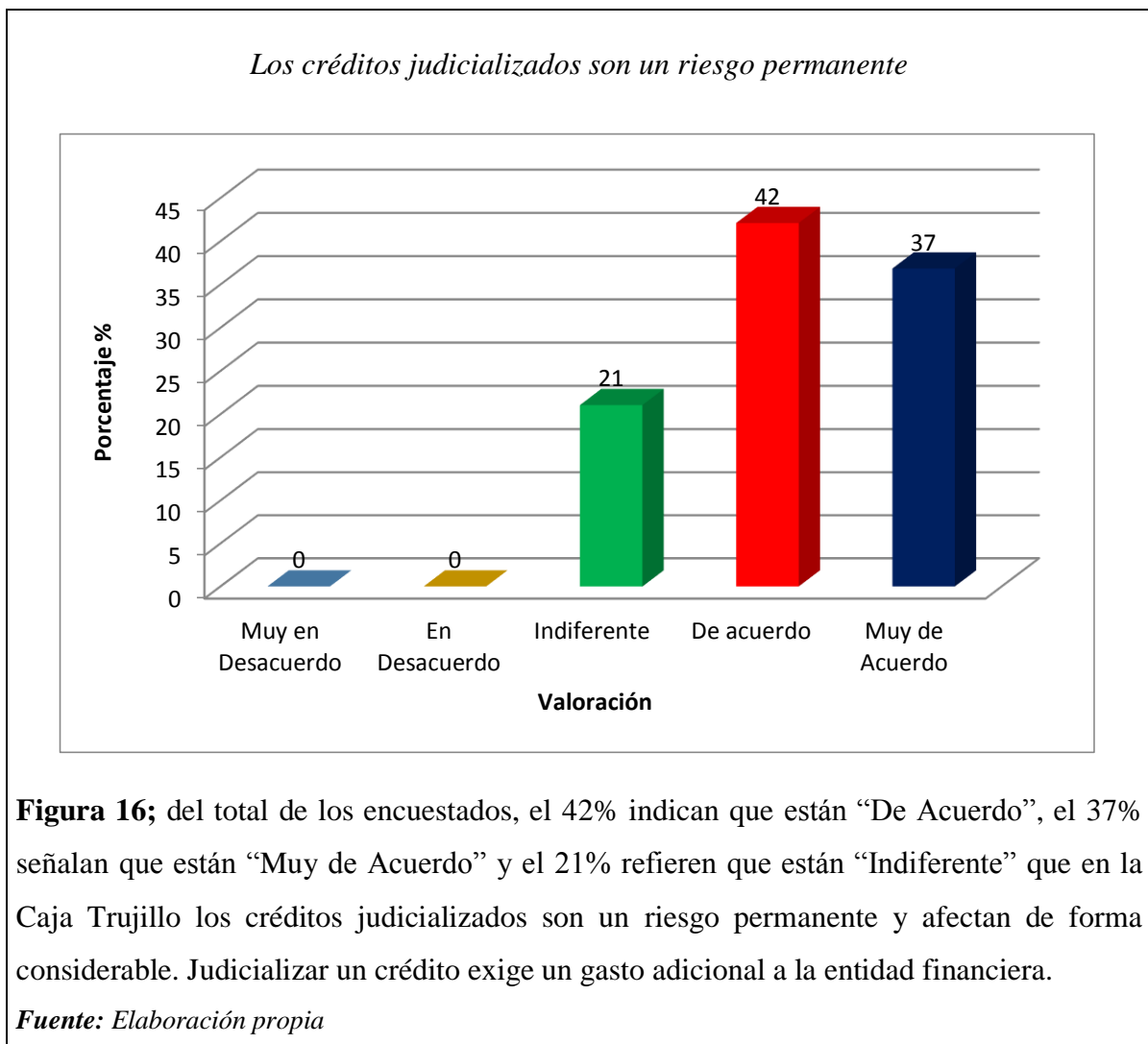
*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 18**

*Los créditos judicializados son un riesgo permanente*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	0	0
Indiferente	4	21
De acuerdo	8	42
Muy de Acuerdo	7	37
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*

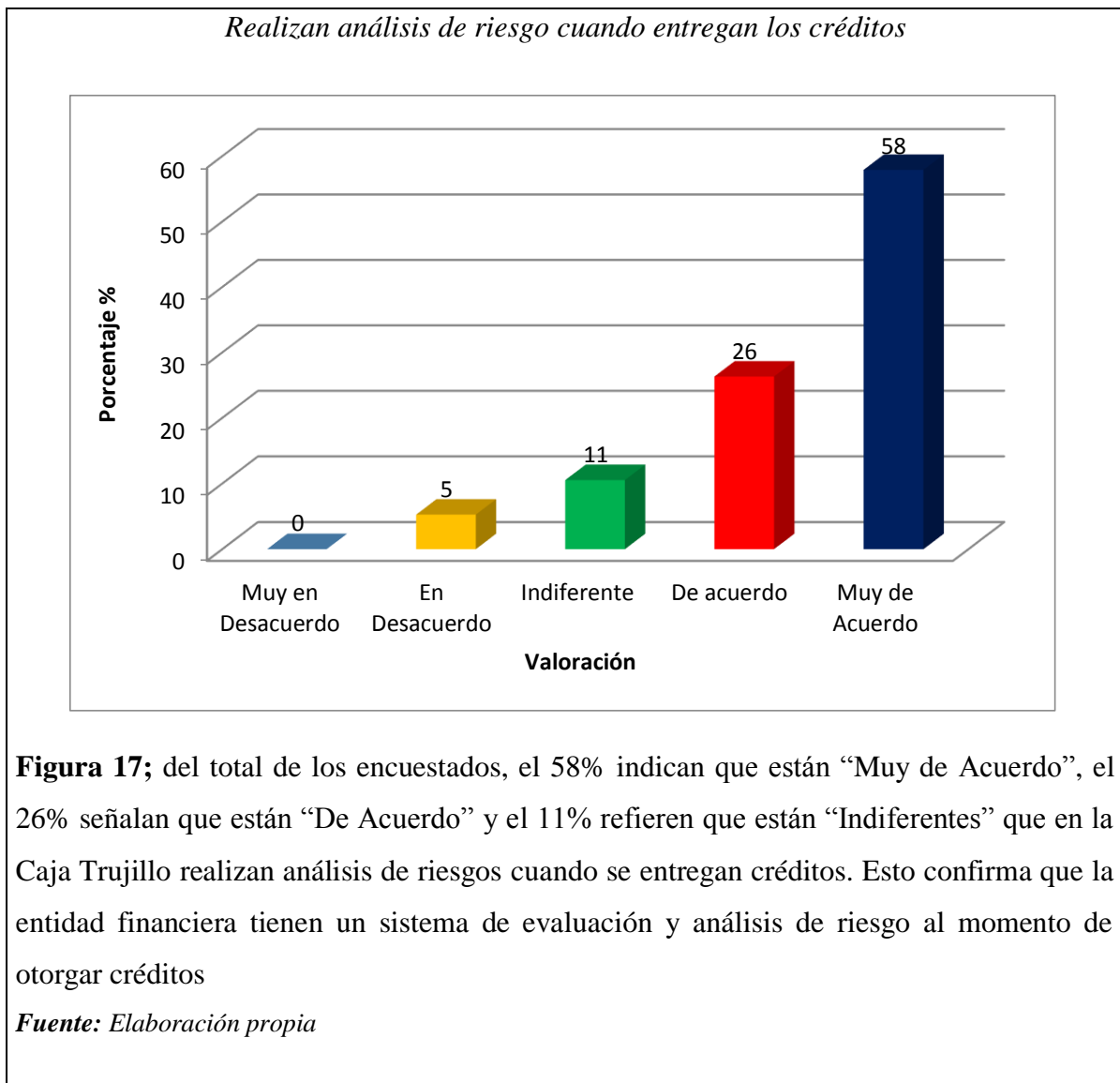


**Tabla 19**

*Realizan análisis de riesgo cuando entregan los créditos*

<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	1	5
Indiferente	2	11
De acuerdo	5	26
Muy de Acuerdo	11	58
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*



### 3.1.3. Gestión de morosidad según dimensiones de la Caja Trujillo S.A. – Agencia Jaén, 2018.

**Tabla 20:** Gestión Morosidad por dimensiones Caja Trujillo S.A. – Agencia Jaén2018  
*Gestión de Morosidad por dimensiones en la Caja Trujillo S.A. – Agencia Jaén2018*

: Valoración	Dimensiones Gestión Morosidad %			
	Capacidad y Garantía de Pago	Mora Vencida	Mora Alto Riesgo	Disminuir Morosidad
Muy en Descuerdo	0	0	0	0
En Desacuerdo	0	0	0	0
Indiferente	17	4	4	4
De Acuerdo	63	21	38	38
Muy de Acuerdo	21	75	58	58
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Se observa que en las dimensiones de Gestión de Morosidad tienen un valoración que oscilan entre Indiferente y Muy de Acuerdo. La dimensión de “Capacidad y Garantía de Pago” el 63% del personal señala que está “De Acuerdo” y el 21% están “Muy de Acuerdo”. En la dimensión “Mora Vencida”, el 75% del personal señalan que están “Muy de Acuerdo” y el 21% están “De Acuerdo”. En la dimensión de “Mora Alto Riesgo”, el 58% del personal señala que están “Muy de Acuerdo” y el 38% indican que están “De Acuerdo”. En la dimensión “Disminuir Morosidad”, el 58% indican que están “Muy de Acuerdo” y el 38% señalan que están De Acuerdo”.

Estos datos nos permite determinar que de manera general la Gestión de Morosidad en la Caja Trujillo S:A – Agencia Jaén, al año 2018 es aceptable, los porcentajes están en Muy de Acuerdo y De Acuerdo; pero deben fortalecer la “Capacidad de Garantía de Pago” donde tienen un 17% de “Indiferente”. Este nivel de gestión de la morosidad tienen una influencia determinante en la rentabilidad de la Caja Trujillo.

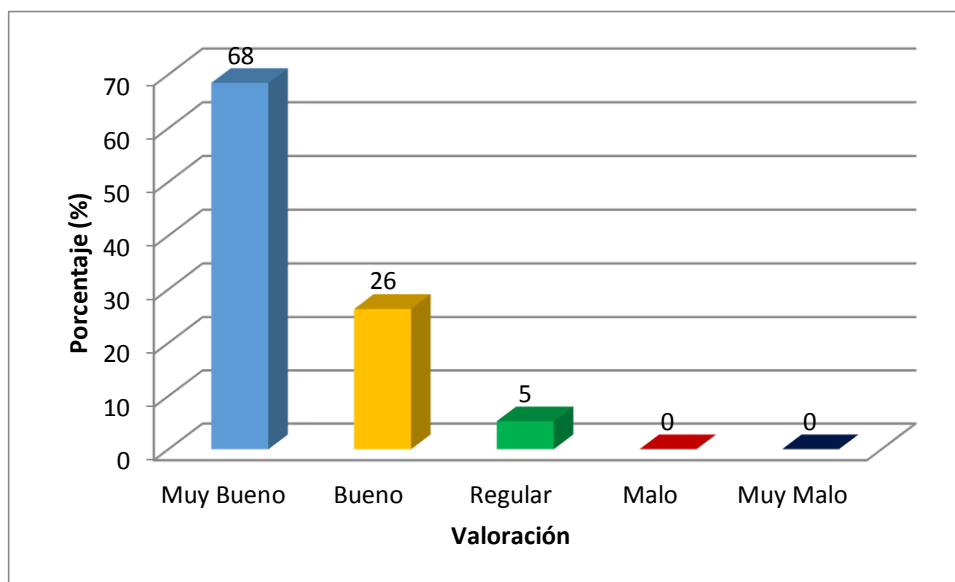
**3.1.4. Nivel de Gestión de morosidad en la Caja Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque, 2018.**

**Tabla 21:** Nivel de Gestión de morosidad de la Caja Trujillo S.A – Agencia Jaén, 2018.  
*Nivel de Gestión de morosidad de la Caja Trujillo S.A – Agencia Jaén 2018.*

<b>Nivel de gestión de Morosidad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Bueno	13	68
Bueno	5	26
Regular	1	5
Malo	0	0
Muy Malo	0	0
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*

*Nivel de Gestión de morosidad de la Caja Trujillo S.A – Agencia Jaén, 2018.*



**Figura 18**, del total de los encuestados, el 68% señalan que el nivel de Gestión de Morosidad de la Caja Trujillo S.A. - Agencia Jaén, 2018 es “Muy Bueno” y un 26% indican que es “Bueno” y el 5% refieren que es “Regular”. Esta información nos hace determinar que la Gestión de la Morosidad en la Caja Trujillo – Agencia Jaén está a la altura de las exigencias del mercado financiero local y regional, están controlando con eficiencia y calidad la cartera de crédito y cobranza

*Fuente: Elaboración propia*



#### IV. DISCUSIÓN

De acuerdo al análisis financiero que realiza la Superintendencia de Bancos y Seguros y AFP (2018), señala que la Caja Trujillo S.A. Agencia Jaén, a junio 2018, obtuvo un 7.03% en el indicador de morosidad, es un porcentaje inferior al año 2017 que fue de 10,5% de morosidad. Según el personal de la Agencia Jaén han determinado una valoración de “Muy Bueno” (68%) y de “Bueno” 26%; eso significa que la cartera de crédito y cobranza está actuando de manera eficiente y controlando con solvencia la morosidad.

A nivel de las dimensiones de la gestión de morosidad se obtuvo un resultado alentador valorado por el personal de la Caja Trujillo. La dimensión de “Capacidad y Garantía de Pago” el 63% del personal señala que está “De Acuerdo” y el 21% están “Muy de Acuerdo”. En la dimensión “Mora Vencida”, el 75% del personal señalan que están “Muy de Acuerdo” y el 21% están “De Acuerdo”. En la dimensión de “Mora Alto Riesgo”, el 58% del personal señala que están “Muy de Acuerdo” y el 38% indican que están “De Acuerdo”. En la dimensión “Disminuir Morosidad”, el 58% indican que están “Muy de Acuerdo” y el 38% señalan que están De Acuerdo”.

Estos resultados tiene relación con la tesis de Velasco (2017), quien determinó que la morosidad está en relación al tamaño de la cartera de riesgo que tiene la entidad, lo que deja de percibir por utilidad por mora; además indica que el otorgamiento de créditos al sector agrario es de alto riesgo. Además tiene relación con Talledo (2014), quien señala que la morosidad es un indicador que permite medir la gestión y estados financieros en un banco o empresa financiera; consiste en dividir el total de créditos atrasados entre el total de créditos vigentes en un periodo determinado; muchos investigadores consideran el indicador de morosidad como fundamental en la gestión de riesgo de crédito

La gestión de la morosidad es un aspecto fundamental para controlar la gestión de cobranza y otorgamiento de créditos, es necesario elaborar un plan de gestión de la morosidad que permita disminuir a la mínima expresión el índice de morosidad en la Caja Trujillo – Agencia Jaén. Este plan se describe las diversas estrategias que se empelaran

para minimizar los riesgos de morosidad; se definen los mecanismos de implementación, sustentadas en la capacidad preventiva, políticas de crédito y riesgos, criterios para el análisis de riesgos; los elementos propuestos son: sistema de análisis de riesgos a nivel preventivo, dinamizar las capacitaciones sobre sistema crediticio y financiero, incluir en la agencia Jaén el sistema de información y comunicación de la central de la Caja Trujillo

Estos resultados tienen similitud con las conclusiones de Castro y Vásquez (2015) que planteó un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad y con ello contar con una garantía y solvencia y no afectar a la rentabilidad o la organización de la Caja Trujillo; considera que el plan debe contener políticas crediticias, programa de sensibilización y capacitación, estrategias de evaluación y análisis de clientes y crédito

## V. CONCLUSIONES

La gestión de la morosidad es un aspecto fundamental para mejorar el proceso entrega y recuperación de los créditos y el plan plan de gestión de la morosidad que permita disminuir el índice de morosidad en la Caja Trujillo – Agencia Jaén. A partir de los resultados el plan contiene: mejorar el sistema de análisis de riesgos a nivel preventivo, dinamizar las capacidades profesionales del personal sobre sistema crediticio y financiero, incluir en la Agencia Jaén el sistema de información y comunicación de la central de la Caja Trujillo

De acuerdo al análisis financiero realizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros y AFP (2018), la Caja Trujillo S.A. Agencia Jaén, tiene una morosidad de 5.89%. Según el personal de la Agencia Jaén ha determinado una valoración de “Muy Bueno” (68%) y de “Bueno” 26% la Gestión de la Morosidad; eso significa que la cartera de crédito y cobranza está actuando de manera eficiente y controlando con solvencia la morosidad.

Las dimensiones de la Gestión de Morosidad han sido valorada de la siguiente manera: La dimensión de “Capacidad y Garantía de Pago” tiene un 63% en “De Acuerdo” o bueno. En la dimensión “Mora Vencida”, tiene un 75% en “Muy de Acuerdo” o muy bueno. En la dimensión de “Mora Alto Riesgo”, tiene un 58% en “Muy de Acuerdo” o muy bueno. Y, en la dimensión “Disminuir Morosidad”, tiene un 58% en “Muy de Acuerdo” o muy bueno.

## REFERENCIA

- Aguilar, G., & Camargo, G. (2014). Análisis de la morosidad de las instituciones micro financieras (IMF). *Economía. Revista del Departamento de Economía Pontificia Universidad Católica del Perú Vol. XXV, No 50.* , 65 - 122.
- Banco Mundial . (3 de Abril de 2016). *Perú: Panorama General.* . Obtenido de <http://www.bancomundial.org/es/country/peru/overview>
- BBVA. (Julio de 13 de 2015). *Observatorio Económico Colombia.* Obtenido de <https://www.bbvaesearch.com/category/geografias/latinoamerica/colombia/>
- Boletín, E. (8 de Agosto de 2016). *El Boletín: Diario de actualidad y finanzas.* Obtenido de <https://www.elboletin.com/mercados/137983/paises-bancos-problemas-morosidad.html>
- Brachfield, P. (2012). *Instrumentos para gestionar y cobrar impagos.* Barcelona: PROFIT Editorial y ACCID.
- Cabezas, G. (2017). *Análisis de la Morosidad de la Cartera de Crédito y su impacto en la Rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador: Caso Cooperativas Segmento 1. Quinquenio 2010- 2015.* Quito, Ecuador: Escuela Politécnica Nacional .
- Castro, L., & Vásquez, R. (2015). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Coopac Valle la leche en la provincia de Ferreñafe, año 2015.* Pimentel, Lambayeque : Universidad Señor de Sipán .
- Catunta, M., & Moreno, F. (2015). *El índice de Morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la Rentabilidad y en la estructura de los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito acción católica de la ciudad de Trujillo de los años 2012 - 2013.* Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego .
- Cervera, S., & López, R. (2017). *Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la Caja Municipal Sullana Oficina Lambayeque.* Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Chavarín, R. (Enero - Junio de 2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revisata Mexicana de Economía y Finanzas*, 10(1), 71 - 83.

- Clavijo, F. (2016). *Determinantes de la morosidad de la cartera de microcrédito en Colombia*. Bogota, Colombia: Banco de la República de Colombia .
- Delgado, D., & Chavesta, M. (2017). *Impacto de la morosidad de la agencia c.c. real plaza en la rentabilidad del banco Scotiabank, periodo 2010-2014, Chiclayo*. Chiclayo : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo .
- Escura, F., Escurra, A., Ruiz, N., Genové, P., Barriendos, M., & Morcillo, R. (2013). *Morosidad: Gestión, prevención y soluciones*. Madrid, España: HISPAJURI.
- Firth, B., & Greene, M. (2014). *El Sobreendeudamiento: Abordando la Gestión de Riesgos*. VisionFund International.
- Gestión, D. (10 de Diciembre de 2014). Colocaciones de Cajas Municipales crecen en 9% al cierre de octubre. *Gestión*.
- Hernández, R., & et al. (2014). *Metodología de la Investigación*. Bogotá, Colombia: McGraw – Hill /Interamericana Editores.
- Huertas, D. (2015). *La colocación de Créditos MYPES y la relación con el nivel de morosidad en el Sistema Bancario Peruano del 2010 aL 2014* . Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Maldonado , O., & Torres, F. (2017). *Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo*. Trujillo: Apoyo y Asociados.
- Morales, M., & Vargas, N. (2017). *Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad: Estudio de Caso, 2016*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Mundo, E. (10 de 18 de 2017). *La morosidad del sistema financiero repunta al 8,48%* .  
Obtenido de ECONOMÍA:  
<http://www.elmundo.es/economia/2017/10/18/59e711c8268e3eaa7a8b45b2.html>
- Paredes, M. (2015). *El riesgo de crédito y su incidencia en el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y credito San Francisco Ltda, de la ciudad de Ambato*. . Ambato, Ecuador : Universidad Técnica de Ambato.
- Pérez, J. (2014). *Incidencia de la morosidad de cartera en la sostenibilidad financiera de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizarez, durante el periodo 2010-2012*. Ocaña, Colombia : Universidad Francisco Paula Santander Ocaña .

- Ramires, C., & Robles, M. (2016). *La Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, distrito de Laredo, años 2014-2015*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Romero, L., & San Martín, S. (2015). *La Morosidad crediticia y su impacto en la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. 2013 - 2014*. Huánuco, Perú : Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco .
- Santillan, N., & Gonzales, Y. (2015). La Morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de la caja Municipal de Ahorro y Crédito Santa SA, distrito de Huarmey, 2012. *Ciencias Contables y Administrativas* , 34 - 47.
- Talledo, J. (2014). *La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y su relación con la competencia*. Lima: ESAN.
- Valderrama, O., & Velásquez, N. (2015). La Morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de la Asociación de apoyo a pequeños negocios "Perpetuo Socorro" en Chimbote, 2013. *Ciencias Contables y Administrativas*, 20 - 31.
- Vela, L.; Uriol, J., Medina, M., Palacios F. y Pintado. (2012). Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana en el periodo 2008-2011. Chiclayo: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Velasco, J. (2017). *Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de Bancos Privados Grandes ubicados en la provincia de Imbabura en el periodo 2014–2016*. Quito, Ecuador: Universidad Internacional SEK.

## ANEXOS

### ANEXO 1: ENCUESTA

#### GESTIÓN DE LA MOROSIDAD PARA LA CAJA TRUJILLO S.A. AGENCIA JAÉN, 2018

**OBJETIVO:** Proponer un plan de gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Jaén, 2018. Por favor, dedique un momento a completar esta pequeña encuesta. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la presente investigación.

#### INSTRUCCIONES.

A continuación, se le presenta 24 preguntas que debe responder:

- Leer con atención las preguntas y contestar con sinceridad de acuerdo a su criterio.
- Consultar con la persona que le entrega el cuestionario alguna duda que pueda tener
- No se sienta presionado al contestar alguna pregunta

ESCALA	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
	1	2	3	4	5

#### DATOS GENERALES.

- EDAD..... (años).
- SEXO.....
- GRADO DE INSTRUCCIÓN: .....

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
4	¿Los créditos que entregan en la Caja Trujillo son altos y los clientes tienen la posibilidad de pagarlos de forma oportuna?					
5	¿Los créditos en la Caja Trujillo son de largo plazo para ser pagados y los clientes no pueden pagar sus deudas asumidas?					
6	¿El nivel de deuda que tienen los clientes les permite acceder a un nuevo crédito en la Caja Trujillo?					
7	¿La historia de crédito de los clientes le proporciona la posibilidad de tener acceso a nuevo crédito en la Caja Trujillo?					
8	¿La evaluación financiera y económica se realiza a los clientes antes de entregar un crédito en la Caja Trujillo?					
9	¿La Caja Trujillo cuenta con políticas y estrategias para recuperar los créditos?					
10	¿La Caja Trujillo cuenta con un plan de seguimiento a los clientes que no están cumpliendo con sus obligaciones de pago?					
11	¿En la Caja Trujillo realizan un reporte del índice de morosidad que existe en la cartera para la pequeña y micro empresa?					
12	¿En la Caja Trujillo el índice de morosidad es alto en las modalidades de créditos entregados?					
13	¿La Caja Trujillo tiene un plan de seguimiento para motivar a los clientes el pago puntual de sus obligaciones asumidas?					
14	¿Los créditos reprogramados y refinanciados afectan a la Caja Trujillo?					
15	¿Los créditos judicializados son un riesgo en la Caja Trujillo?					
16	¿En la Caja Trujillo realizan análisis de riesgos a los clientes al entregar un crédito?					
17	¿En la Caja Trujillo por el incremento del índice de morosidad hacen un análisis de costos?					

## ANEXO 1: ENCUESTA

### GESTIÓN DE LA MOROSIDAD PARA LA CAJA TRUJILLO S.A. AGENCIA JAÉN, 2018

**OBJETIVO:** Proponer un plan de gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Jaén, 2018. Por favor, dedique un momento a completar esta pequeña encuesta. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la presente investigación.

#### INSTRUCCIONES.

A continuación, se le presenta 24 preguntas que debe responder:

- Leer con atención las preguntas y contestar con sinceridad de acuerdo a su criterio.
- Consultar con la persona que le entrega el cuestionario alguna duda que pueda tener
- No se sienta presionado al contestar alguna pregunta

#### DATOS GENERALES.

- EDAD: 38 (años).
- SEXO: hombre
- GRADO DE INSTRUCCIÓN: secundaria Completa

ESCALA	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Los créditos otorgados a los clientes son muy altos que está dentro de las posibilidades del cliente para poder pagarlo?				X	
2	¿Los créditos dados tienen plazos largos para ser cancelados y afecta a los clientes en el futuro para pagar sus deudas?				X	
3	¿La capacidad de endeudamiento que tiene el cliente, le permite tener un crédito en la entidad financiera?				X	
4	¿El historial crediticio de los clientes, permite asumir nuevas responsabilidades financieras?					X
5	¿Se realiza una evaluación económica y financiera a los clientes antes de proporcionar un crédito?					X
6	¿Existen políticas para la recuperación de crédito?					X
7	¿Se realiza seguimiento a los clientes que han iniciado un proceso de impago de obligaciones?					X
8	¿Se informa sobre los niveles de morosidad que tienen la peque y micro empresa?					X
9	¿El nivel de morosidad es alta en los diferentes modalidades de créditos otorgadas?			X		
10	¿Se han efectuado seguimiento a los clientes morosos para inducir al cumplimiento de sus obligaciones?				X	
11	¿Afecta a la entidad financiera los créditos refinanciados y judicializados?					X
12	¿Constituye un riesgo permanente para la entidad financiera los créditos judicializados?				X	
13	¿Realizan análisis de los riesgos que existen en los clientes al momento de otorgar créditos?					X
14	¿Realizan análisis de costos por el incremento de la morosidad?					X





**DECLARACIÓN JURADA**

DATOS DEL AUTOR: Autor  Autores

Castillo Guevara Yaneth Liliana

Apellidos y nombres

43952594 2161803355 Convalidación

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

**DATOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Trabajo de investigación

**DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:**


1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado  
GESTION DE LA MOROSIDAD DE LA CAJA TRUJILLO S.A AGENCIA - JAEN

La misma que presento para optar el grado de:

Bachiller en Administration

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

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

  
Castillo Guevara Yaneth Liliana

DNI N° 43952594



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Mirko Merino Núñez, Revisor del Programa URKUND de la EAP Administración y del trabajo de investigación aprobada mediante Resolución N° 00321-FACEM-USS-2019, presentado por el egresado **CASTILLO GUEVARA, YANETH LILIANA**, autor del trabajo de investigación denominado: **GESTIÓN DE LA MOROSIDAD DE LA CAJA TRUJILLO S.A. AGENCIA - JAEN**, puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del dieciocho (18) % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

Por lo que concluyo que la investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de URKUND en la USS.

Pimentel, 15 de abril de 2019



---

Dr. Mirko Merino Núñez  
DNI N° 16716799

## Urkund Analysis Result

Analysed Document: 2 Castillo Guevara, Yaneth Liliana.docx (D50024394)  
Submitted: 4/1/2019 6:41:00 PM  
Submitted By: mmerino@crece.uss.edu.pe  
Significance: 18 %

### Sources included in the report:

TORRES VILCHEZ HOMERO.docx (D44774812)  
Torres - Heredia 07 nov. 2018.docx (D48095679)  
DEZA FIGUEROA LUIS ALBERTO.docx (D40477243)  
DEZA FIGUEROA LUIS ALBERTO.docx (D40472302)  
DEZA FIGUEROA LUIS ALBERTO.docx (D40472293)  
Céspedes Guillermo Celia Vanessa del Milagro.docx (D35811090)  
ÑAÑEZ RENTERIA PAOLA LOURDES.doc (D39471367)  
ÑAÑEZ RENTERIA PAOLA LOURDES.doc (D39470207)  
TESIS WILDER CARRANZA QUINTOS \_ USS.docx (D40984229)  
SIGUEÑAS FARFÁN NANCY MARÍA.docx (D41640779)  
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/887>  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_5dcc7897f5ed320c363a8a9457f03a94](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_5dcc7897f5ed320c363a8a9457f03a94)  
<http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1024/1/>  
TL\_ChavestaMoralesManuelEnrique\_DelgadoDorregarayDaphneDaela.pdf.pdf  
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/download/378/366/>  
<http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/17933>  
e32ccecb-3c62-49e5-b571-2fc19bef1afc

### Instances where selected sources appear:

77



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

Pimentel, 12 de Marzo 2019

Señores  
Centro de Información  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

La que suscrita:

CASTILLO GUEVARA YANETH LILIANA, con DNI 43952594

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:  
GESTION DE LA MOROSIDAD DE LA CAJA TRUJILLO S.A AGENCIA-JAÉN

Presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el grado académico de Bachiller en Administración De la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Académico Profesional de Administración, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

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

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
CASTILLO GUEVARA YANETH LILIANA	43952594	



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0321-A-FACEM-USS-2019**

Chiclayo, 03 de abril de 2019

**VISTO:**

El oficio N° 0238-2019/FACEM-DA-USS de fecha 03/04/2019, de (l) ( la ) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración, y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 03/04/2019, referente a la designación de Asesor Especialista de Trabajo de Investigación, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, en el artículo 6° numeral 1 y 5, del Estatuto Versión 04 de la USS, respectivamente a la letra dice: Los fines de la universidad son: preservar, acrecentar y transmitir de modo permanente, la herencia científica, tecnológica, cultura y artística de la humanidad, así mismo, realizar y promover la investigación científica y humanística, la creación intelectual y artística.

Que, el Asesor Especialista, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor (a) Especialista (a) que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

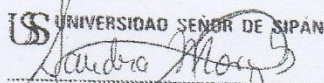
**SE RESUELVE**

**ARTÍCULO ÚNICO: DESIGNAR**, como Asesor (es) Especialista (s ) de (l) lo (s) Trabajo (s) de Investigación, de (l) los egresado (s) de la EAP de Administración, modalidad presencial, a (l) los docente (s) que se detalla (n) en el siguiente cuadro:

	APellidos y Nombres	TITULO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	ASESOR
1	CASTILLO GUEVARA, YANETH LILIANA	GESTIÓN DE LA MOROSIDAD DE LA CAJA TRUJILLO S.A. AGENCIA - JAEN	Mg. CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS

REGISTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

  
**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC**  
 Dra. Carmen Elvira Rosas Onda  
 Decana  
 Facultad de Ciencias Empresariales

  
**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**  
 Mg. Sandra Mory Guarnizo  
 Secretaria Académica  
 Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES  
 074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS  
 Km. 5, carretera a Pimentel  
 Chiclayo, Perú

Cc.: Escuela, Archivo



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0321 -FACEM-USS-2019**

Chiclayo, 03 de abril de 2019.

**VISTO:**

El oficio N° 0238-2019/FACEM-DA-USS de fecha 03/04/2019, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración y proveído de la Decana de la FACEM de fecha 03/04/2019, sobre aprobación del trabajo de investigación, y;

**CONSIDERANDO:**

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

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

**SE RESUELVE**

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR**, el (los) trabajo (s) de investigación de (l ) lo (la) (s) egresado (a) (s) de la EAP de Administración, modalidad presencial, según el siguiente cuadro:

APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
1. CASTILLO GUEVARA, YANETH LILIANA	GESTIÓN DE LA MOROSIDAD DE LA CAJA TRUJILLO S.A. AGENCIA - JAEN

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

**USS** UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC  
*Rosales*  
Dra. Carmen Elvira Rosales Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

**USS** UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
*Sandra Mory*  
Mg. Sandra Mory Guzmán  
Secretaría Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.:Esc. Archivo

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

