UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TRABAJO DE INVESTIGACION

ANALISIS DE LA RENTABILIDAD DE LA FINANCIERA CONFIANZA S.A.A. – AGENCIA JAEN 2018

PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO PROFESIONAL DE BACHILLER EN CONTABILIDAD

Autor:

García Elera Naysha Anali

Asesora:

Mg. Vidaurre Garcia Wilmer Enrique

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

PIMENTEL – PERU

2020

TITULO DELTRABAJO DE INVESTIGACION

ANALISIS DE LA RENTABILIDAD DE LA FINANCIERA CONFIANZA S.A.A. – AGENCIA JAEN 2018

Aprobación del Informe de Investigación Jurado

García Elera Naysha Anali
Autor

Mg.Vidaurre Garcia Wilmer Enrique

Asesora

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo general determinar el análisis de la rentabilidad de la Financiera Confianza S. A. A. – Agencia Jaén 2018; se establecieron los siguientes objetivos específicos: describir el nivel de la rentabilidad a través de las ratios (ROA y ROE) de la Financiera Confianza S. A. A. – Agencia Jaén 2018 y determinar cómo mejorar la rentabilidad de la Financiera Confianza S. A. A. – Agencia Jaén 2018.

Está presente trabajo de investigación posee un diseño no Experimental de tipo Descriptivo y Explicativo teniendo como población a la entidad Financiera Confianza S. A. A la cual consta de 20 trabajadores. Para la investigación se hizo necesario aplicaran cuestionario el cual nos permitiría recolectar datos y medir la variable Rentabilidad.

Dicha información será procesada y analizada atreves de la estadística Descriptiva estableciendo la relación que existe en cada variable. De la Misma Manera con el análisis sobre la rentabilidad podemos deducir que hay mermas que afectan. Cada vez se hace más dificultoso de recuperarlos, porque de créditos, por parte de los deudores no hay ninguna intención de abonar su deuda pendiente, esto conlleva a que la entidad genere gastos para poder recuperar el dinero otorgado en lo cual afecta la rentabilidad.

PALABRAS CLAVE: Rentabilidad

ABSTRAC

The purpose of this research is to determine the profitability analysis of the Financial Trust S.A. A. - Agencia Jaén 2018; The following specific objectives were established: describe the level of profitability through the ratios (ROA and ROE) of Financiers Confianza S. A. A. - Agencia Jaén 2018 and determine how to improve the profitability of Financiera Confianza S. A. A. - Agencia Jaén 2018.

This research work has a non-Experimental design of Descriptive and Explanatory type having as population the Financial Institution Confianza S. A. To which it consists of 20 workers. For the investigation it was necessary to apply a questionnaire which would allow us to collect data and measure the Profitability variable.

This information will be processed and analyzed through Descriptive statistics establishing the relationship that exists in each variable. In the same way with the analysis on profitability we can deduce that there are losses that affect. It is becoming increasingly difficult to recover them, because of credits, on the part of the debtors there is no intention to pay their outstanding debt, this leads to the entity generating expenses to be able to recover the money granted in which it affects profitability.

KEY WORDS: Profitability

I. INTROCUCCION

Con el actual trabajo de investigación vamos a orientar y a determinar el Análisis de la rentabilidad de la Financiera Confianza S. A. A. – Agencia Jaén 2018 para lo cual se formuló el siguiente problema ¿Cómo realizar el estudio del producto del Banquero Confianza S. A. A. – de la Agencia Jaén 2018? Establecemos la hipótesis si se concretaría un análisis entonces incrementaría la rentabilidad en la presente entidad Financiera Confianza S. A. A. – de la Agencia Jaén 2018. Se tiene como única finalidad genérico acordar el análisis de la rentabilidad de la entidad Banquera Confianza S. A. A. – de la Agencia Jaén 2018

Según lo que hemos podido observar en el análisis a la Financiera Confianza, reconociendo las primordiales causas predominan dañando el rendimiento en la Financieras Confianza.

Para una mejor interpretación de la investigación se estableció en cuatro capítulos a desarrollar: Problema de la investigación, Marco Teórico, Marco Metodológico, Análisis e interpretación de datos, Propuesta de la investigación, conclusiones y recomendaciones además de las referencias bibliográficas y anexos.

En el capítulo I: Problema de la investigación: Se menciona la situación problemática, formulación del problema, marco teórico, conocer los antecedentes de la investigación, base teórica científica, justificación de la investigación, formulación del problema, hipótesis y objetivos que persigue la presente investigación.

En el Capítulo II Materiales y Métodos: se relata el ámbito metodológico donde se detalla el modelo y proyecto de la indagación, ordenando a la localidad y modelo que vamor a coger para adaptar la herramienta fundada y validada.

En el Capítulo III: Resultados: Se realiza una observación e explicación de noticia a inclinación de enumeración y representar, se ejecuta el altercado del producto.

En el Capítulo IV: Por último, la terminación y advertencia que se fundamentan en las metas propuestas y producto conseguidos al usar las herramientas y realizar la facilidad de atención del semejante análisis de indagación.

Realidad Problemática

1.1.1 Nivel Internacional

Cabe mencionar que en esta coyuntura nos vamos a encontrar con un mercado sumamente competitivo y demandante, esto como consecuencia del aumento de las primordiales fuentes de acogida que militan en nuestra nación. Se sabe que muchas de estas actividades comerciales se dan por iniciadas y subsisten claramente con el capital del dueño, hay casos en que es imprescindible el tener que hacer uso de una entidad financiera quien nos va a brindar todos los recursos económicos la misma que nos va a permitir que cumplamos con todas las necesidades que en el acto deseen cubrir.

Debemos afirmar que es aquí donde ese da el nacimiento de las empresas con su labor de micro financieras y que llegan con directivas y políticas de créditos bien evidentes estas cuentan con una gama de facilidades a los clientes dándole opciones a solicitar como son: de créditos, de compra de locales, fideicomiso ofreciéndoles todo su apoyo a sus desarrollos a así como encaminándolas a la formalidad.

Sin embargo, debemos afirmar que este sistema operativo se va a encontrar expuesto verdaderamente al riesgo crediticio, lo que se va a convertir en un dilema de fluidez en un tiempo definido si es que no se establece la ponderación de préstamos indispensables.

Así mismo podemos afirmar que también corre el riesgo de estar dispuesto al riesgo crediticio lo cual va a convertir en un problema de liquidez en un tiempo definitivo sino tomamos y contamos con las políticas y medidas de crédito necesarias

Pero es de entrever que su primordial dificultad que confronta estas facultades micro financieras es el recobro de los créditos otorgados después de sus desembolsos ya que corre la posible de que estos nunca lleguen a recuperarse y por ende existe la posibilidad de que el deudor no cumpla con el pago del crédito.

Así pues se tiene que esta problemática coyuntural de la recuperación del crédito está afectando a todas las entidades micro financieras para lo cual estamos proponiendo un plan de riesgo afrontar todas estas insuficiencias o deficiencias que repercuten en la rentabilidad de las entidades en la localidad de Jaén, se puede observar que en esta

provincia se cuenta con una variedad de entidades financieras las cuales cuentan con diferentes directivas y políticas las mismas que están dirigidas a diferentes rubros. La Entidad micro financiera denominada Financiera Confianza brinda los servicios de intermediación financiera, cuenta con asesores comerciales que atraen a los clientes a los cuales les realizan una evaluación financiera a los que finalmente les asignan para posteriormente les asignan una línea de crédito. En todas las entidades e instituciones financieras su principal fuente de ingreso es el pago de los préstamos, es decir es el cobro que se logra de estos intereses. (Ferrel Alfaro , Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la, 2016)

1.1.2 Nivel Nacional

(Parrales C., 2013) en su Tesis "Análisis del Índice de Morosidad en la Cartera de Créditos del IECE-Guayaquil y Propuesta de Mecanismos de Prevención de Morosidad y Técnicas Eficientes de Cobranzas -2013". Nos dice

El primordial debilitamiento que muestra la realidad de la provincia de recaudación del IECE Guayaquil, son las consecuentes: no se recuenta con una proporcionada individual para ejecutar un eficaz trámite de recaudación y carencia e aprendizaje duradero con relación del trámite de recaudación. El transcurso de las cobranzas demuestra muchas debilidades como: la ausencia y falta de dispositivos masivos para el trabajo de cobranzas, la falta de iniciación de canalizar la cobranza a través de instituciones en convenio así como una gestión y apoyo a los prestamistas que no pueden cancelar sus cuotas de crédito

Esto se debe a causa de la ineficiencia de los encargados de cobranza, y la falta de personal, para ello es necesario que actué de forma inmediata a la contratación de personal calificado y con mucha responsabilidad

(Chavarín Rodríguez , 2015) En la investigación de "Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México" nos manifiesta que los riesgos crediticios es el factor que más se ajusta e incluye en la rentabilidad de una entidad financiera, pero hay que ver que las provisiones para todo crédito es uno de los indicadores más oportuno en su uso por ser su medición homogénea, por lo que es así

que algunos autores indican y coinciden que mientras mayor sea el riesgo más resultados positivos se van a lograr, pero sin embargo hay otros que indican cuando el riesgo es mayor cabe la posibilidad de que se deteriore la generación de rentabilidad.

Para evitar tanto índice de morosidad sería necesario que cada mes de pago, a los clientes se les dé una llamada haciéndoles recordar que les toca cancelar su cuota y así reducir la morosidad o incentivarlos a sus consumidores.

1.1.3 Nivel Local

(Ferrel Alfaro, 2015) En su Tesis "Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau-retail Trujillo Año 2015"nos dice

Un fundamental problema que presenta la financiera Crediscotia es el recobro de sus créditos después de haber sido otorgados y existiendo la duda de que si serán devueltos por parte de los deudores obviamente mediante sus cuotas.

Siendo una de las causas principales el de no contar con los recursos para hacer el pago, siendo una de estas causas la poca experiencia crediticia por parte del o los propietarios del o los negocios, siendo también otra de las causas el destinar el préstamo para otra actividad económica diferente a la que presento al solicitar su crédito lo que va a conllevar una alta morosidad que daña el rendimiento de la compañía.

(Cermeño León y Mantilla, 2016) Nos dice: "El Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú, nos ha enseñado un crecimiento fundamental en la liquidación de las situaciones. Donde las tasas de morosidad de éstas instituciones han venido incrementando, pasando de 5.09% en el 2010 a 6.65% a setiembre 2014 (Superintendencia de Banca y Seguros, 2014), datos mayores encontrados en esencialmente en el régimen bancario. Impactando en la importancia de sus finalidades fundamentales con los que se organiza una agrupación de acciones que se desenrolla de

modo en secuencia con el propósito de que estas constituciones puedan planearse a la actualidad y lograr la percepción instaurada".

Según lo antes mencionado es que las tasas de morosidad han venido incrementándose, se le recomienda que capacité a sus trabajadores y que se den un tiempo adecuado para que evalúen a la persona que desee un crédito para evitar moras y así pueda incrementar su rentabilidad.

(Br. Ramirez & Robles, 2014-2015), en su tesis "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".conluyo:

La estrategia de Caja Trujillo, agencia Laredo se dirigió en el consentimiento de microcréditos, es decir, que se posibilita la llegada crediticio a los micros y los bajos capitalista, lo que trajo como consecuencia que estos microcréditos que son de muy rápida entrada cuenten con elevado trance, lo cual va a reflejar o impactar en la cartera, y muy especialmente en la Agencia Laredo, que a la fecha de diciembre del 2015 contaba con una alta morosidad en cartera que poco a poco se iba incrementando considerablemente con el correr de los años , lo que afecto muy seriamente en su rentabilidad en la entidad financiera. Por lo que es necesario que se evalué estos problemas encontrados debiendo hacerse un análisis cuyo objetivo va a ser demostrar cómo es que la tardanza está impactando en el rendimiento del ente economista.

1.2 Antecedentes

1.2.1 Nivel Internacional

(BBVA Situación Banca México , 2017)

Durante 2017 las diferentes categorías del crédito bancario a empresas y familias (consumo y vivienda) desaceleraron de manera significativa su tasa de crecimiento. Esto se dio en un entorno macroeconómico que mostró cierto deterioro (mayor inflación, aumento de tasas de interés y menor crecimiento del PIB) en comparación con el que prevaleció en 2016. Asimismo, el menor crecimiento del crédito bancario se realizó sin que sus indicadores calidad crediticia (IMOR e IMORA) mostraran síntomas relevantes de deterioro. Más aún, en el suceso de los préstamos, a la vivienda y a las compañías los

indicadores de riesgo se redujeron o no presentaron grandes variaciones. Solo en el caso del crédito al consumo se observaron aumentos en sus índices de morosidad, ya sea el IMOR o el IMORA. Cabe mencionar que posiblemente el menor dinamismo del crecimiento de las tres carteras de crédito bancario esté relacionado con la mayor cautela de los demandantes de crédito y, por el otro, a criterios más estrictos de originación o de otorgamiento de nuevos créditos por parte de las instituciones bancarias. Es más, sobre este último punto el Reporte del Sistema Financiero 2017 del Banco de México señala que "En parte, el buen comportamiento que han mostrado los índices de morosidad de la banca es atribuible a que los criterios de originación de los créditos no se han relajado durante los últimos años". Así, en la medida en que los puntos anteriores sean ciertos, se tiene que en el primer caso los clientes potenciales de las instituciones bancarias evitaron contratar créditos que posteriormente no pudieran pagar en tiempo y forma. En el segundo caso se tiene que las entidades bancarias buscaron reducir su exposición al riesgo al no relajar sus criterios de otorgamiento de crédito. En la medida en que la inflación disminuya y se conserve en niveles bajos, la actividad económica crezca a mayor ritmo y las principales tasas de interés también se reduzcan, entonces el entorno macroeconómico será más favorable para desarrollar la actividad crediticia.

Con lo antes mencionado debe de haber un mayor ritmo de expansión de crédito sin que este genere mayores niveles de morosidad o de cartera de crédito vencida, pues la mayor capacidad de pago que se genere por la recuperación de los ingresos y el menor costo del crédito permitirán que los agentes económicos puedan demandar más crédito sin que esto implique una mayor carga financiera para ellos.

(Rating, 2016) "Artículo Índice de Morosidad de Préstamos Personales en Argentina 2016. La preferencia del aumento, la desocupación y la abundancia en Argentina establecen los primordiales causas que predominan en la elevación de tardanza de los créditos individuales y lo siguiente limitan la recuperación del mandatos bancarios en el país que se revela en la lista creciente de tardanza de los créditos personales de S&P Global Ratings. La dependencia bancaria establece una de los primordiales instrumentos usadas para cambiar los préstamos a la compra en Argentina. En el primer semestre de 2016 el volumen de emisiones de los fideicomisos financieros se incrementó 71,9% frente

al mismo periodo de 2015 para sumar un total de $16.832 millones de pesos argentinos (ARP). Para más información vea nuestro artículo “Otro año activo para el mercado de financiamiento estructurado en Argentina”, publicado el 2 de mayo de 2016”.

Ante este aspecto con lo que indica el autor sobre el deterioro recaído en la morosidad al otorgar este se incrementó en el primer trimestre del 2016. Así mismo la tendencia descendente de esta morosidad se invirtió a la fecha de mediados del 2015 esto debido a los aumentos de los precios e importes asa como a los ajustes de los salarios por debajo de la inflación.

(Sánchez Morillo, 2014) En su investigación “Estrategias Financieras de Crédito y Cobranza para la Cooperativa Pilahuin Tío Limitada de la Ciudad de Otavalo para Disminuir el Nivel de Morosidad”, “El propósito es proyectar tácticas banqueras de préstamos y recaudación para bajar la nivelación de tardanza en aquella Cooperativa Pilahuin Tío Limitada de la ciudad de Otavalo. Consiguió como respuesta la proposición importante se aumentó detrás de tres expectativas banqueras: perspectiva Cliente-Mercado, por Procesos, de Aprendizaje y Crecimiento, las cuales permitieron mediante su implantación la consecución de los objetivos estratégicos”.

Se dice que los perfiles de los empleados es un indicador relevante de importancia por lo que no existe el talento humano con especialización para llevar a cabo un desarrollo eficiente y eficaz para efectuar las labores operativas de crédito y cobranza, el cual nos va a ocasionar falencias y errores en la colocación, seguimiento y monitoreo de préstamos o créditos otorgados y su posterior recobro y recuperación del mismo.

(SACÓN MOREIRA, 2013) En su tesis de grado titulada “Propuesta para Reducir la Cartera Vencida del Sistema de Riego Carrizal Chone del Cantón Bolívar a Partir de un Estudio Socioeconómico”, el objetivo es proyectar una proposición de hechos importantes que establecen un medio de cobranza para las carteras vencidas del Sistema de Riego Carrizal Chone del Cantón Bolívar mediante un estudio socioeconómico. Obtuvo como resultado la aplicación del procedimiento de operación estratégico para mejorar los pasos de cobranza de recaudación de la carteras vencidas, permitirá reducir los valores que adeudan a la empresa mejorando el servicio que brinda el Sistema Carrizal Chone a sus

usuarios, además es importante que esta organización realice constantes capacitaciones a las comunidades para que conozcan y valoren en los servicios que prestan, siendo necesario recopilar sugerencias que les permitan mejorar e innovar continuamente".

Para tener una mejor visión y alternativas de desarrollar un buen proceso de cobranzas y que por ende nos va a permitir el contar con un buen recaudo eficaz y eficiente de los créditos que deben los prestamistas. Señalando así con esta propuesta hallar nuevas estrategias las mismas que van a ser de mucho beneficio para la empresa financiera, por lo que con estos atenuantes, cabe la posibilidad de ayudar así a bajar o reducir el índice de la morosidad en la empresa Financiera Confianza, lo que nos va a permitir e identificar con una gestión adecuada los factores que están interviniendo e influyendo al incremento o disminución de la cartera morosa en préstamos o créditos otorgados a los usuarios de esta entidad financiera..

1.2.2 Nivel Nacional

(Pretel, 2014), "La morosidad implica un problema importante para la cooperativa de Ahorro y Crédito PAKATNAMU de la ciudad de Chepén".

Esta discutible está perjudicando a la localización banquera y económico de la referida fundación, deteriorando al asociado de dicha institución, no enseñando ganancia y productos eficaces para que cuente con una solidez de la institución".

Con respecto a lo que menciona el autor que en dicha cooperativa hay demasiada morosidad, es necesario el evaluar de forma minuciosa la capacidad de pago de los socios ya que de una buena evaluación económica financiera va a traer como consecuencia una muy buena calidad de sus operaciones financieras pues al otorgar o dar un préstamo crediticio va seguido con la seguridad que se va a tener el regreso o el recobro de contar con la recuperación de este crédito y así tener la seguridad de minimizar el riesgo de la morosidad en cualquier entidad financiera.

(Capajaña Tinta, 2015), En su tesis titulada "Análisis de Impacto y Morosidad de los Créditos Mypes Otorgados al Sector Agrario por la CMAC Tacna, en Mazuko – Madre

de Dios: 2012 – 2014", "cuya finalidad es examinar el choque económico y los definitivos de las tardanzas de los prestamos MYPE cedidos al sector agrario por la CMAC Tacna en Mazuko – Madre de Dios, en el periodo 2012 – 2014. Alcanzó como resultado la probabilidad de que un individuo se encuentre en la condición de moroso (con características medias de los prestatarios: monto de préstamo, tasa de interés, plazo de préstamo, tamaño de hogar e ingresos después del crédito).

Podemos indicar que los préstamos a MYPES los mismos que fueron concedidos al división agraria por la CMAC Tacna en los Valles de Mazuko – Madre de Dios, en el tiempo del 2012 – 2014. Estos obtuvieron una señal cuyo impacto fue positivo en sus niveles de ingresos y áreas cultivadas de los agricultores o productores agrarios que lograron obtener un préstamo crediticio Determinándose también que los influyentes y responsable de la morosidad son: monto del crédito , plazo del crédito , tasa de interés, el tamaño de hogar y el nivel de ingresos antes y después de conceder el préstamo crediticio

(Diaz Tarrillo & Torres Agip, 2017), "Proposición de tácticas de reparación para reclamar el bolso tardanza de Financiera Confianza Chota, octubre 2016 Mayo, 2017". La entidad financiera proyecta técnicas y estrategias para el recobro de los préstamos vencidos en la variedad de sus sectores económicos, saliendo con resultados positivos en la mayoría de estos sectores. Pero se observa que no tienen en cuenta factores esenciales que le van a asegurar una mayor recuperación en la baja o reducción de la cartera morosa. Estos factores pueden ser: la formación y la capacitación de todo el talento humano que está involucrado en todos los procesos de limpieza de mora, llevar a cabo operaciones de control en los procesos de una buena evaluación crediticia ante el otorgamiento del préstamo crediticio, haber seguimiento y monitorear a todos los préstamos otorgados.

Señalamos también que ante lo expuesto podemos mencionar que es factible proponer algunas estrategias para los prestamistas que estén puntuales en sus pagos con algún incentivo y poder así el reducir y bajar la morosidad recuperando también los créditos o prestamos vencidos de la financiera y por ende tener un aumento en su rentabilidad.

1.2.3 Nivel Local

(Diaz Tarrillo M. , 2016). Tesis “Estrategias de recuperación de créditos para reducir la cartera morosa de Financiera Confianza S.A Chota Octubre 2016”, mayo 2017, su finalidad es avisar y restablecerse el bolso caduco, usando tácticas y realización de desarrollo, proyectado y organizado, se acredita enseñando continuamente a los trabajadores que está hundido en las metas planeadas en la restauración de préstamos, donde genera altos resultados a la fundación e aumenta su rentabilidad.

Por lo señalado anteriormente la recuperación de cobranza morosa se hace necesario el contar con una planificación estratégica de recuperación de cartera vencida en la Agencia de la Financiera Confianza S.A Chota, ante lo cual recomendamos se formule una propuesta o estrategia para que mejore su morosidad en todos los segmentos y tramos de cobranza con la finalidad de tener una mayor rentabilidad de la empresa Financiera Confianza S.A Agencia de Chota.

(Diaz, 2015) en sus tesis trabajo de investigación “Impacto de la morosidad en la rentabilidad durante los periodos 2010-2014 en la caja municipal de ahorro y crédito Sullana– Jaén”; termina que los niveles de morosidad en el 2010 se enseñaron elevados siendo muy superior al promedio del sistema de cajas municipales; así mismo en los año 2011 a 2013 se observa que el índice se optimó radicalmente debido al otorgamiento de préstamos comerciales los mismos que por ser otorgados con montos mayores van a mejorar la calidad de los créditos otorgados. Así mismo dejamos mención que el nivel de crecimiento de las colocaciones en el año 2013 y 2014 se debió al crecimiento y expansión de agencias hacia otras localidades, abriendo así nuevos mercados y nuevos clientes.

(Castro Guevara, 2015) En su Tesis “Plan De Riesgo Crediticio Para Disminuir La Morosidad De Los Socios En La Coopac Valle La Leche En La Provincia De Ferreñafe, Año 2015”

A fecha las asociaciones de economía y préstamos de la Región Lambayeque se hallan con problemas de infracción de las compromisos crediticios por parte de sus socios

después de haber solicitado y otorgado un préstamo, debido a esto trajo consigo el problema de la morosidad el cual se está extendiendo cada día sobre ,las empresas financieras de esta región de Lambayeque lo que nos viene trayendo en aumento la morosidad el cual cada día se está extendiendo sobre todas las entidades financieras que otorgan prestamos crediticios de la región Lambayeque queremos resaltar que se cuenta con directivas y políticas de préstamos crediticios que se requiere paran dar u otorgar cualquier tipo de crédito como del asociado , y sujeto eficaz de suscribir un contrato, contar con DNI, certificar un domicilio fijo en la localidad en el radio de acción de la entidad de la cooperativa tener como mínimo 30 días de asociado, ser socio puntual, asistir a charlas, así como contar con un acoplamiento diminuto para préstamos y créditos , los mismos que son apoyados por índices y analices de evaluación los mismos que son amplitud de retribución, la personalidad y el peligro de distribución , por lo que es razonable el investigar la propuesta de un proyecto de riesgo crediticio para bajar la morosidad.

El problema de la tardanza ha afectado en las terminantes tiempos la condición económico y banquera de la "Cooperativa de Ahorro y Crédito, Valle la Leche en la Provincia de Ferreñafe" el mismo que se puede observar en la no adquisición de los beneficios y productos eficiente en la cual el asociado va a percibir una institución con seguridad y solidez en sus aportaciones en donde el asociado pueda notar la fortaleza de la facultad y la certeza en sus aportaciones , el mismo que siempre ha sido una inquietud de gerentes, socios y trabajadores de la Cooperativa el de bajar el problema de la morosidad teniendo un acuerdo de un proyecto de peligro solvente.

Para bajar la tardanza es de necesidad el formular un plan de riesgo crediticio que nos va a ayudar a descender la tardanza de los asociados en la cooperativa de ahorro y economía y préstamos, valle de leche provincia de Ferreña fe

1.3 Formulación del problema

¿Cómo realizar el análisis a la rentabilidad de la Financiera Confianza S. A. A. – Agencia Jaén 2018?

1.4 Aspectos teóricos

1.4.1. Rentabilidad

Se comprende por rendimiento a la plata que apetencia a un ente sobre un determinado alteración que ejecuta, llámese amplitud de producir beneficios; por lo cual está afiliado al logro de beneficios.

Rentabilidad Económica Y Rentabilidad Financiera

(Ramírez C. & Robles M., 2016). Está considerado como uno de los indicadores más relevantes con la que se va a calcular el triunfo del compartimiento, subsector o inclusive un establecimiento comercial o negocio, por lo que una rentabilidad sostenida con una política de dividendos, esto va a sobrellevar a tener un buen fortalecimiento de elementos y unidades económicas. Los dividendos y guanacias recapitalizadas o revertidas apropiadamente va a significar una expansión en su capacidad de instalada así mismo se va a actualizar la tecnología existente, así como el tener que esforzarse en buscar nuevos nichos de mercado o mejor aún una composición de todos estos datos.

Ratios

a) Ratios de la rentabilidad

Al manifestarse el rendimiento del ente en relación con las ofertas, herencia y el negocio, enseñando la eficacia ejecutivo de la ocupación empresarial.

Ratio de rentabilidad del patrimonio (ROE)

Con esta ratio vamos a medir la capacidad para generar utilidades netas con la inversión de los accionistas, así como su generación propia de su empresa (capital propio).

b) Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas

Es nombrado, en la cual nos va a mostrar el margen o beneficio de la entidad en relación a sus ventas.

c) Ratio de rentabilidad neta sobre ventas

Este es una ratio más concreta ya que usa el beneficio neto luego de derivar los costos, gastos e impuestos.

d) Medición de la rentabilidad

Así mismo se afirma que tenemos muchas viables medidas capitales de rentabilidad los cuales constan de la forma siguiente: Rentabilidad es la proporción que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, se afirma también realidad de una sociedad, también podemos analizar como a disposición, de como una entidad coloca bienes crear beneficios. Y poder asi contar el rendimiento en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo-2016.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivos general

Determinar el análisis de la rentabilidad de la Financiera Confianza S. A. A. – Agencia Jaén 2018

1.5.2 Objetivos específicos

Describir el nivel de rentabilidad a través de ratios (ROA y ROE) de la Financiera Confianza S. A. A. – Agencia Jaén 2018

Determinar cómo mejorar la rentabilidad en la Financiera Confianza S. A. A. – Agencia Jaén 2018.

1.6 Justificación

El reciente trabajo de indagación se demuestra en cierta medida porque la rentabilidad es muy baja esto se muestra como una dificultada para el desarrollo como financiera especialmente la Financiera Confianza de la Provincia de Jaén la misma que es el elemento o la unidad de análisis o evaluación, dado que afrontan riesgos en lo que se refiere a las demoras en los pagos, por lo que al conocer cuál es la determinación de ese riesgo es preferible estar muy alerta a tales eventos negativos.

Es por eso la inquietud de realizar esta investigación en la cual se va a efectuar un análisis a lo que concierne la rentabilidad, de la entidad financiera, pero cabe señalar que el sujetarse a un crédito no debería tener sus efectos perjudiciales y negativos en nuestra economía general. Así también analizar los elementos o factores ocurridos con respecto a la rentabilidad de la entidad Financiera Confianza la misma que se va a identificar los factores que van a perjudicar la rentabilidad de la Financiera.

El reciente trabajo de indagación se demuestra su crecimiento como una demanda de soporte para los expertos y escolares del área banquera, en el crecimiento de otros propósitos de averiguación semejantes con el tema. Así también en el área académica como herramienta de consulta bibliográfica con relación a cursos relacionados.

1.7 Hipótesis

H1: Si se concretaría un análisis entonces incrementaría la rentabilidad de la Financiera Confianza S. A. A. – Agencia Jaén 2018

H0: Si se concretaría un análisis entonces no incrementaría la rentabilidad de la Financiera Confianza S. A. A. – Agencia Jaén 2018

II. MATERIAL Y METODO

2.1 Tipo de Diseño de Investigación

2.1.1 Tipo

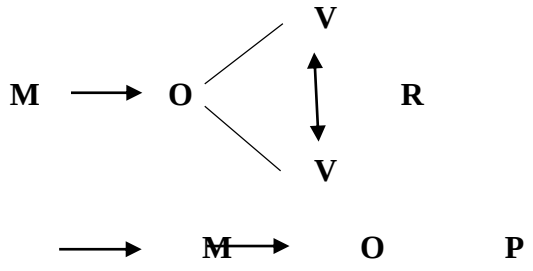
La averiguación es de modo Descriptivo, correlacional, propositiva y Explicativo, por las siguientes consideraciones:

Los estudios descriptivos buscan analizar los comportamientos de las variables, como: características, propiedades y el perfil de las personas, comunidades, grupos, objetos, procesos u otro hecho o fenómeno los cuales se pueden analizar.

2.1.2 Diseño

No experimental

Por qué se basa en recopilación de información obtenida y generada que nos permitió formular la respuesta al problema planteado, aplicando los instrumentos de investigación en la Financiera Confianza Agencia Jaén, necesario que a partir de la reseña de la discutible se dota un resultado a ninguna demostración del experimento.



En donde:

M: Muestra de estudio

O: información recogida

P: Propuesta de Estrategia de uso de las herramientas de calidad de servicio.

2.2 Población y muestra

2.2.1 Población

La localidad estuvo formada por todo el personal de la financiera Confianza S.A.A. con un total de 20 trabajadores

TRABAJADORES	N°
Administrador	1
Asesor Comercial	15
Ejecutivo De Cobranzas	1
Jefa De Operaciones (JOA)	1
Ejecutivo De Plataforma	1
Ejecutivo De Servicios	1
TOTAL	20

Tabla 1 *población*

Fuente: *Elaboración propia*

2.2.2 Muestra

El modelo estuvo formada por los 20 trabajadores, ya que la población es pequeña:

Tabla 2 *Muestra*

Fuente: *Elaboración propia*

2.3 Variables, Operacionalización

2.3.1 Variables

Rentabilidad

La rentabilidad es el criterio que mueve el desarrollo de las empresas de capitales y las empuja a la innovación contante, a la búsqueda de nuevos mercados, nuevas oportunidades de negocio, etc. El rendimiento se cuenta en la ocupación de capitalidad completa implicando o alterando y se manifiesta en proporciones.

2.3.2 Operacionalización de Variables

TRABAJADORES	AGENCIA JAEN	TOTAL
Administrador	1	1
Asesor Comercial	15	15
Ejecutivo De Cobranzas	1	1
Jefa De Operaciones(JOA)	1	1
Ejecutivo De Plataforma	1	1
Ejecutivo De Servicios	1	1
TOTAL	20	20

Tabla 3 *Operacionalización de Variable*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA E INSTRUMENTO
RENTABILIDAD	Utilidad Perdida	Reporte de trámite de utilidades de negocio que incluyen extravíos y beneficios. Provisiones de Disminución de Dinero	Cuestionario Encuesta/guía de encuesta

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

2.4.1 Técnicas

2.4.1.1. Encuesta

Es un método ordenado a conseguir apuntes de varios individuos cuyos dictámenes imprecisos agradan al indagador. Donde se emplea una lista de interrogantes anotadas y sean contestadas también por escrito. Esta técnica admitió la recopilación de información proveniente del propietario de la panadería relacionado con las actividades

2.4.1.2. Observación

Esta técnica se utiliza en el estudio realizado desde la visita previa por el investigador desde que esté presente en el local de financiera, mediante el empleo de sus propios sentidos, con ayuda de aportes técnicos de los hechos de interés

2.4.1.3. Análisis documental

Este proceso permite la recuperación de la investigación para analizarla y poder verificar si cumple o no con algunas estipulaciones

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

2.4.2.1. Guía de Encuesta

Para esta herramienta de recopilación de informes se produjo una agrupación de interrogantes, donde nos permitió recopilar apuntes necesarios y lograr la cambiante del aprendizaje.

2.4.2.2. Análisis estadísticos e interpretación de datos

Este punto de análisis consiste en aplicar los instrumentos necesarios para la validación y credibilidad de los resultados obtenidos con el propósito de llegar a desarrollar el diagnostico final del tema del estudio.

2.4.3. Validez

La acumulación de los apuntes se suministró en el fondo por dictamen maestro, donde tres especialistas de la sección de entendimiento contador valoraron la correlación de cada

pregunta con las variantes. Se tomó en cuenta las recomendaciones y modificaciones hechas al instrumento.

Tabla 4 *Validez*

EXPERTOS	APLICABLE
Elmer Walter Oliva Lozano	Aplicable
Diego León Rodríguez	Aplicable
Juan Genaro Flores Solis	Aplicable

Fuente: *Elaboración propia*

2.4.4. Confiabilidad

En el siguiente estudio de investigación sobre la confiabilidad del instrumento se llevará a cabo a través del coeficiente del Alfa de Cron Bach.

Esta herramienta está conformado por 17 ítems, siendo el tamaño de muestra piloto 20 encuestados. El nivel de confiabilidad de la investigación es de 95%. Para determinar el nivel de confiabilidad del Alfa de Cron Bach, se utilizó el software estadístico SPSS versión 24.

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Para procesar la información obtenida de las encuestas, como recurso principal se utilizará el Hardware SPSS (Programa estadístico); que ayudará de una manera precisa y rápida la obtención de gráficos y resultados. Asimismo, utilizamos como un Hardware de apoyo denominado Microsoft Excel, que complementará la información que obtengamos del SPSS. Las técnicas utilizadas para el procesamiento e interpretación de datos serán las frecuencias, porcentajes, tablas y figuras.

2.6. Aspecto éticos

Esta declaración se relata aquellos dictámenes genéticos que ejercen como argumento esencial de recomendación y valoración moral individuales de los hechos humanitario. Tres principios básicos, entre los generalmente aceptados en nuestra tradición cultural, son particularmente relevantes para la ética de la investigación con humanos; ellos son: respeto por las personas, beneficio y justicia.

Tabla 5 *Criterios éticos de la investigación*

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO
Consentimiento informado	"Los colaboradores quedaron de Acuerdo con brindar la información".
Confidencialidad	"Se les comunicó la seguridad y Resguardo de su identificación".
Observación participante	"Estos investigadores procedieron con Cordura durante el transcurso o proceso de recolección de los testimonios".

Fuente: *Elaborado en base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012).*

2.7. Criterio de riesgo científico

Tabla 6 *Criterios de rigor científico*

Criterios	Características del criterio	Procedimientos
Credibilidad Valor de la verdad /autenticidad	Aproximación de los resultados de una investigación frente al fenómeno observado	- Los resultados son reconocidos "verdaderos" por los participantes - Observación continua y prolongada del fenómeno - Triangulación
Transferibilidad Aplicabilidad	Los resultados derivados de la investigación cualitativa no son generalizables sino transferibles	- Descripción detallada del contexto y de los participantes - Muestreo teórico - Recogida exhaustiva de datos
Consistencia Dependencia / replicabilidad	La complejidad de la investigación cualitativa dificulta la estabilidad de los datos. Tampoco es posible la replicabilidad exacta del estudio	- Triangulación - Empleo de evaluador externo - Descripción detallada del proceso de recogida, análisis e interpretación de los datos - Reflexividad del investigador
Conformabilidad o reflexividad Neutralidad / Objetividad	Los resultados de la investigación deben garantizar la veracidad de las descripciones realizadas por los participantes	- Transcripciones textuales de las entrevistas - Contrastación de los resultados con la literatura existente - Revisión de hallazgos por otros investigadores - Identificación y descripción de limitaciones y alcances de investigador.
Relevancia	Permite evaluar el logro de los objetivos planteados y saber si se obtuvo un mejor conocimiento del fenómeno de estudio	- Configuración de nuevos planteamientos teóricos o conceptuales - Comprensión amplia del fenómeno - Correspondencia entre la justificación y los resultados obtenidos
Adecuación teórico – epistemológica	Correspondencia adecuada del problema por investigar y la teoría existente	- Contrastación de la pregunta con los métodos - Ajustes de diseño

Fuente: (*Noreño & Alcaráz, 2012)*

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

Tabla 7 *La Utilidad tiene relación con los Intereses*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	20
Casi Nunca	5	25
Algunas Veces	3	15
Casi Siempre	5	25
Siempre	3	15
TOTAL	**20**	**100**

Fuente: *Elaboración propia*

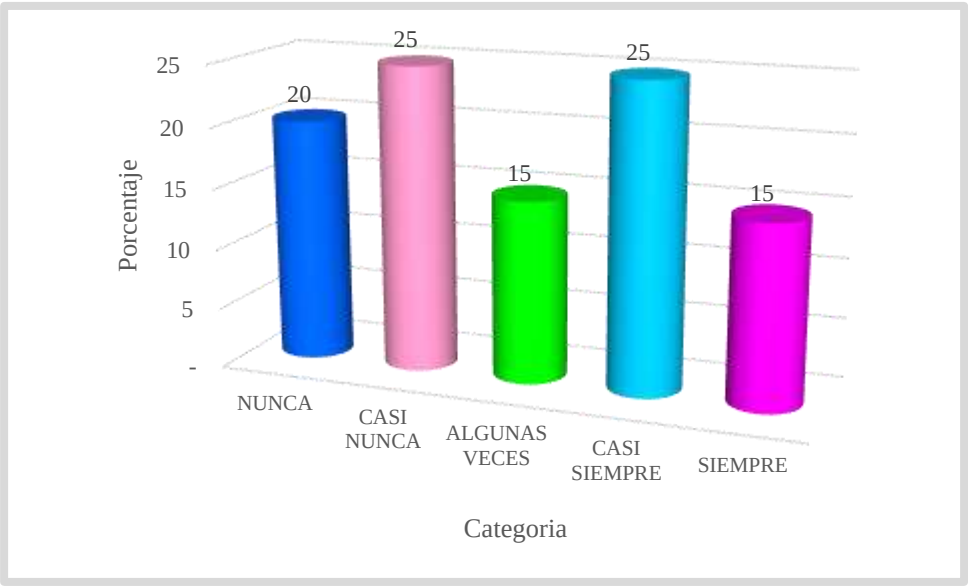


Figura 1 *Utilidad tiene relación con Intereses*
Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación De acuerdo a la Tabla y Figura 10 podemos darnos cuenta que el 25% "Casi nunca" consideran importante el contenido de gestión comercial, el 25% "casi siempre", consideran importante el seguimiento de gestión comercial, el 20% "nunca "consideran importante los contenidos del seguimiento de gestión, el 15% "algunas veces" consideran que es de gran importancia los contenidos del persecución de trámites mercantil y el 15% "siempre" lo consideran importante.

Tabla 8 *Usted tiene la capacidad para analizar la Variación Reportes de Gestión de Unidades de Negocio Proyectado de los 2 años últimos*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	7	35
Algunas Veces	2	10
Casi Siempre	7	35
Siempre	4	20
TOTAL	**20**	**100**

Fuente: *Elaboración propia*

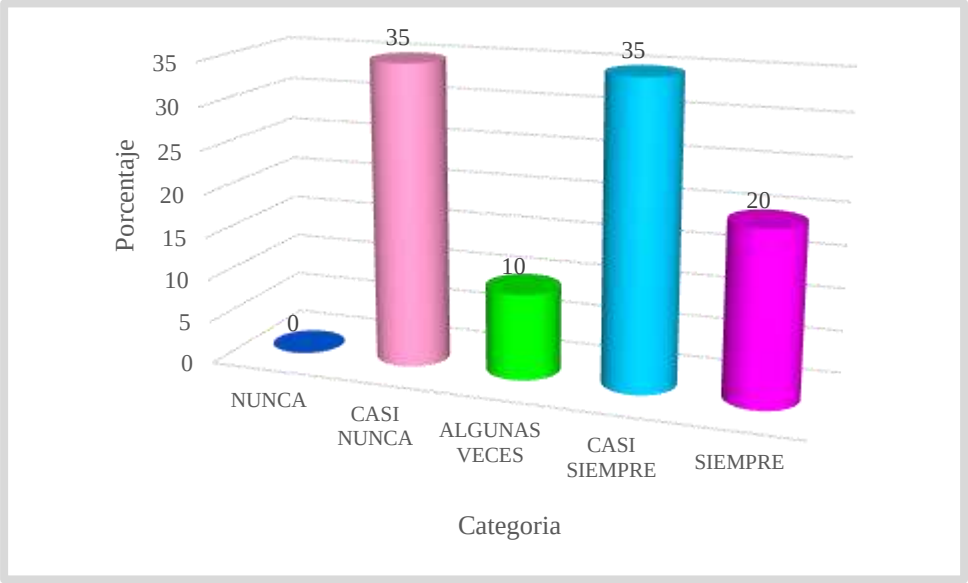


Figura 2 Reportes de Unidades, Negocio Proyectado
Fuente: Elaboración propia

Interpretación De acuerdo a la Tabla y Figura, podemos darnos cuenta que el 35% "Casi nunca" consideran importante el contenido de gestión comercial, el 35% "siempre", consideran importante el seguimiento de gestión comercial, el 20% "siempre" consideran importante los contenidos de la percusión de trámites, el 10% "algunas veces" consideran que es de gran importancia los contenidos del seguimiento de gestión comercial.

Tabla 9 *Distribución de los Ingresos de las Operaciones Activas en los Reportes de Gestión de Unidades de Negocio*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	7	35
Algunas Veces	3	15
Casi Siempre	3	15
Siempre	7	35
TOTAL	**20**	**100**

Fuente: *Elaboración propia*

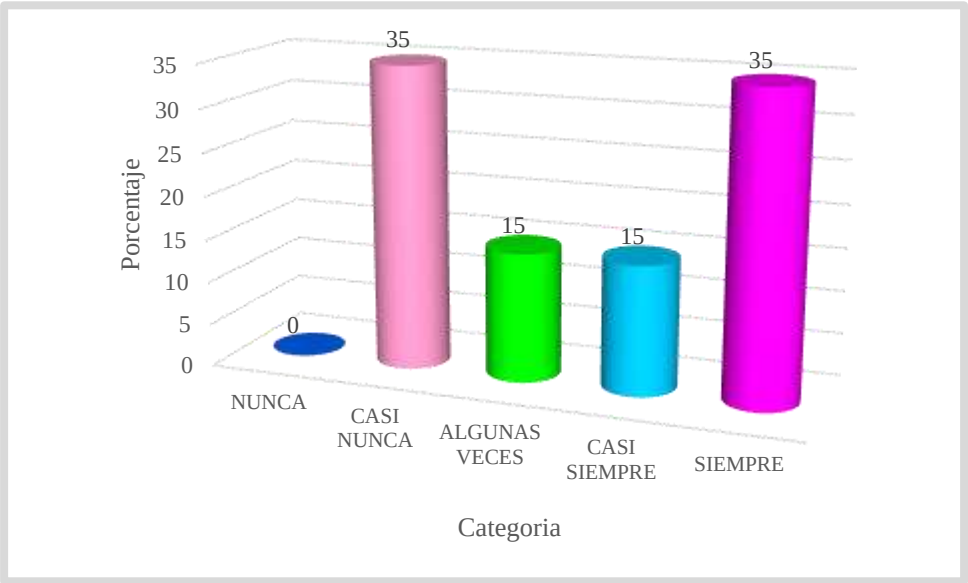


Figura 3 distribución de ingresos de operaciones activas
Fuente: Elaboración propia

Interpretación De acuerdo a la Tabla y Figura 14 podemos darnos cuenta que el 35% "Casi nunca" conoce como es la repartición de las ganancias de los procedimientos diligente en los reportes de tramites de cifras de comercio, el 35% "siempre" conoce como es la distribución de los ingresos de las operaciones activas en los reportes de gestión de unidades de negocio, el 15% "casi siempre "conoce la distribución de los ingresos de las operaciones activas en los reportes de gestión de unidades de negocio,, el 15% "algunas veces" conoce como es la distribución de los ingresos de las operaciones activas en los reportes de gestión de unidades de negocio

Tabla 10 *Cuándo sube los Ingresos de las Operaciones Pasivas Genera más Rentabilidad*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	7	35
Algunas Veces	3	15
Casi Siempre	3	15
Siempre	7	35
TOTAL	**20**	**100**

Fuente: *Elaboración propia*

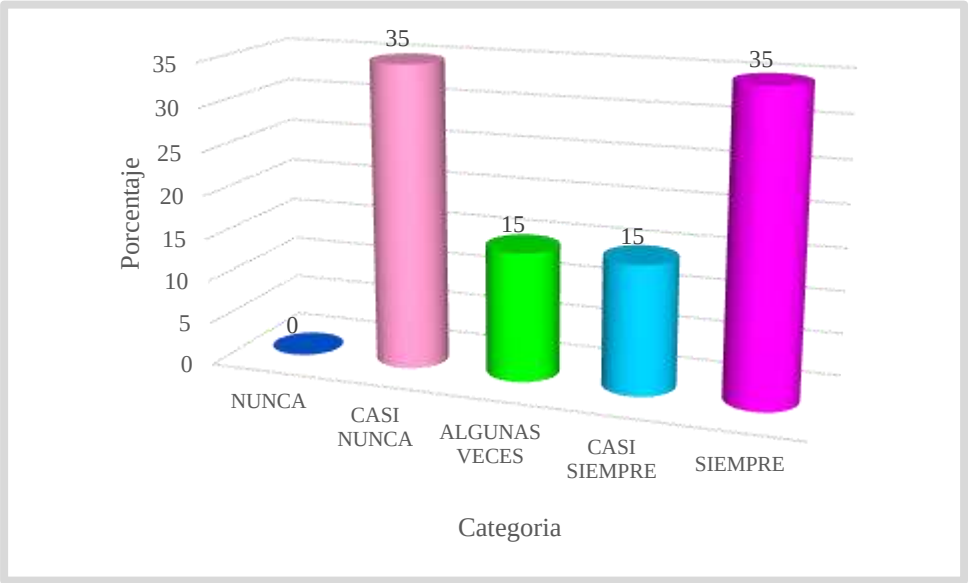


Figura 4 Las Pérdidas Se Provisionan
Fuente: Elaboración propia

Interpretación De acuerdo a la Tabla y Figura 15 podemos darnos cuenta que el 35% "Casi nunca" tienen conocimiento de provisiones de pérdidas, el 35% "siempre", sabe que las pérdidas se provisionan, el 15% "algunas veces "saben que las pérdidas se provisionan, el 15% "casi siempre" sabe que las pérdidas se provisionan.

Tabla 11 *Tiene conocimiento sobre provisiones y disminución de dinero*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	1	5
Algunas Veces	8	40
Casi Siempre	9	45
Siempre	2	10
TOTAL	**20**	**100**

Fuente: *Elaboración propia*

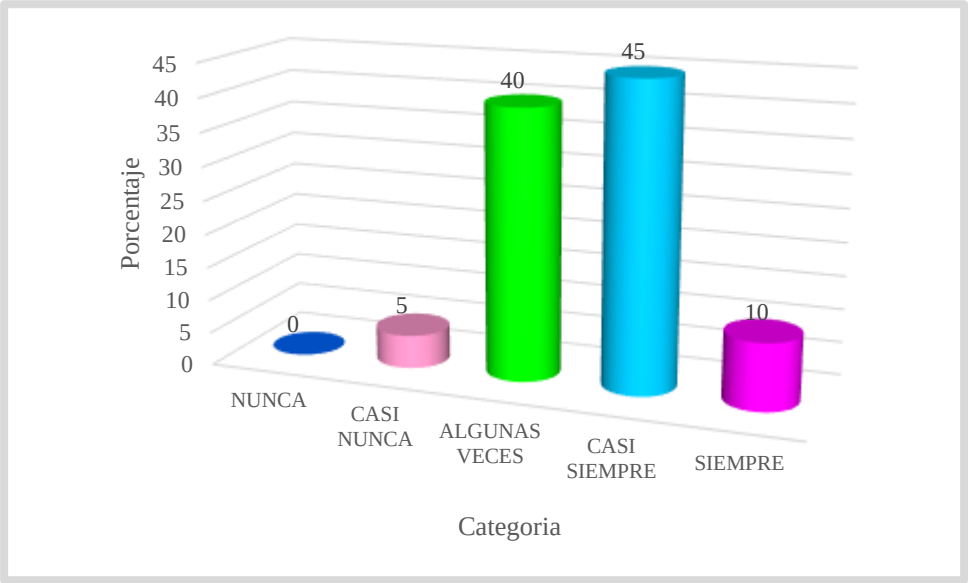


Figura 5 Provisiones Y Disminución De Dinero
Fuente: Elaboración propia

Interpretación De acuerdo a la Tabla y Figura, podemos darnos cuenta que el 45% "casi siempre" tienen conocimiento sobre provisiones y disminución de dinero, el 40% "algunas veces" manifiestan tener conocimiento sobre provisiones y disminución de dinero, el 10% "siempre "tienen conocimiento sobre provisiones y disminución de dinero, el 5% "casi nunca" tienen conocimiento sobre provisiones y disminución de dinero.

Tabla 12 *para usted las pérdidas se podrán provisionar*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5
Casi Nunca	8	40
Algunas Veces	3	15
Casi Siempre	6	30
Siempre	2	10
TOTAL	**20**	**100**

Fuente: *Elaboración propia*

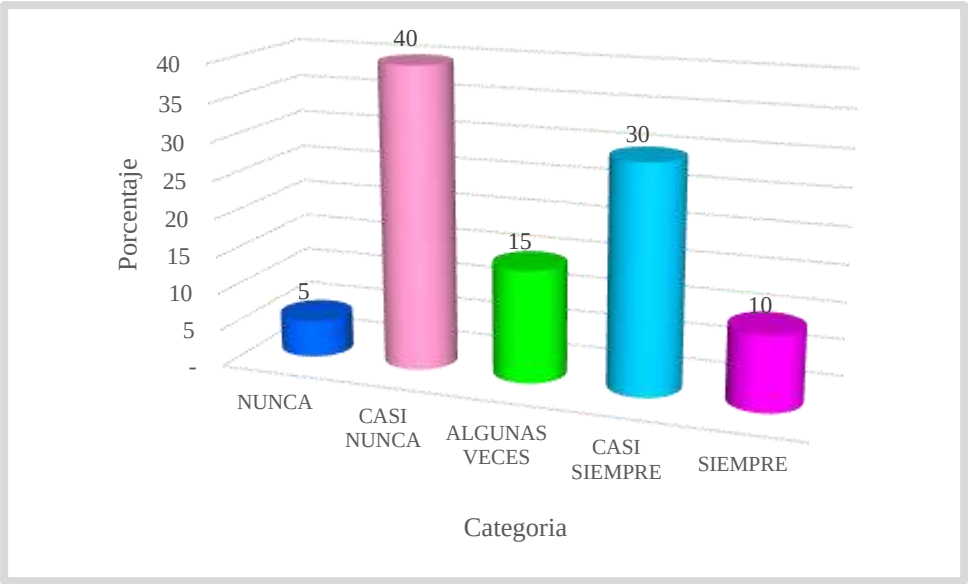


Figura 6. Pérdidas se podrán provisionar
Fuente: Elaboración propia

Interpretación De acuerdo a la Tabla y Figura, podemos darnos cuenta que el 40% "Casi nunca" consideran que cuando suben los ingresos de las operaciones generan más ganancia, el 30% "casi siempre", consideran que cuando suben las ganancias del procedimiento indiferentes produce mucho más beneficios, el 15% "algunas veces" consideran que cuando suben los ingresos de las operaciones pasivas generan más rentabilidad, el 10% "siempre" consideran que al subir las operaciones pasivas generen más rentabilidad y el 5% "nunca " manifiesta que al subir las operaciones pasivas generan más rentabilidad.

3.2. Discusión de resultado

La presente investigación tiene por finalidad genética : Determinar el análisis de la rentabilidad de la Financiera Confianza S. A. A. – Agencia Jaén 2018. Para conseguir este objetivo se llevó a cabo un objetivo específico: describir el nivel de rentabilidad a través de las ratios (ROA y ROE) de esta entidad y así determinar cómo progresar el beneficio en la financiera confianza S.A.A- Agencia Jaén 2018.

El análisis y características de la rentabilidad en la Financiera Confianza S.A.A - agencia Jaén, permitiendo constar que el nivel de la rentabilidad es bastante bajo.

Estos resultados sobre la situación del análisis de la rentabilidad en la entidad Financiera Confianza Jaén, tiene relación con los resultados de la investigación de Br. Ramirez, C., & Robles, M. (2014-2015). tesis 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 , quien manifiesta que en los primordiales respuestas se consiguió que estos indicadores de tardanza de los vitales o principales tipos de crédito (Mypes), se han tenido que ver esencialmente aumentados e incrementados afectando la rentabilidad de la empresa como lo es la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, reflejándose esto en sus indicadores financieros, lo que ocaci0no un aumento y crecimiento de sus provisiones, refinanciamientos y usuales castigos, y en finalmente el bajo de la rentabilidad.

La falta de pago de los créditos ocasiona consecuencias no solamente en la rentabilidad sino también desfavorece a la financiera Confianza S.A.A-agencia Jaén, así como nos podemos dar cuenta en la encuesta realizada a los trabajadores de dicha financiera antes mencionada, esto demuestra que los trabajadores no son tan eficientes en su trabajo encomendado (según encuesta). Esto ocasiona baja rentabilidad, delimitando el crecimiento de dicha financiera.

Gracias a la indagación se obtuvo proyectar una serie de lineamientos que colaboran en la mejora del procedimiento de morosidad unificado en la financiera

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se realizó un estudio de los estados banqueros de los tramites comerciales Mypes se concluye en este sector debido a que los clientes prestamistas de crédito no cuentan con un buen plan de negocios lo que les origina el no invertir bien el dinero prestado dando como resultado que el préstamo no fue rentable lo que le va a ocasionar perdidas en su negocio debido a la devolución del préstamo.

Se pudo realizar una evaluación con herramientas financieras como es las ratios de solvencia trámite y beneficio el mismo que trajo como resultado una disminución en el beneficio y créditos dentro de la financiera confianza Ag. Jaén – 2018 siendo esto consecuencia de falta de efectividad y eficiencia por parte de los asesores de crédito.

Después de haberse realizado la descripción de cómo mejorar la rentabilidad se puede afirmar que es cuando un cliente incumple su obligación de pago por las razones que fuesen sin importarle la calificación crediticia y es allí donde hay bajas en la rentabilidad de esta financiera.