



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

TESIS:

**Calidad de cartera de clientes para mejorar la rentabilidad
de la Caja Municipal de ahorro y crédito Trujillo s.a.
sucursal Lambayeque -2015.**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Contador Público.

Autoras:

Bach. Acosta Coronado, Sandy Esther.
Bach. Sánchez Carranza, Bárbara Catherine.

Pimentel, julio 2016.

**CALIDAD DE CARTERA DE CLIENTES PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD
DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TRUJILLO S.A.
SUCURSAL LAMBAYEQUE -2015.**

Aprobación del Informe de Investigación.

MG. Roger Fernando Chanduvi Calderón.

Asesor Metodológico.

MG. Montenegro Pérez Luis.

Asesor Especialista.

DR. CPCC. Cruz Mendoza Luis Alberto.

Presidente de Jurado de tesis.

MG. Cruzado Puente María Rosa.

Secretaria de Jurado de tesis.

MG. Montenegro Pérez Luis.

Vocal de Jurado de tesis.

DEDICATORIA.

A mis padres, por su apoyo y motivación porque a todo lo que soy se lo debo a ellos y por inculcar en la importancia de estudiar.

Sandy.

A mis padres en especial a mi querido padre que está en el cielo que sus últimas palabras fueron de mucho orgullo para mi saber que he logrado mis metas.

Bárbara.

AGRADECIMIENTO.

A Dios.

Por darnos la sabiduría y fuerza para culminar esta etapa académica.

A nuestra Docente ROGER CHANDUVI CALDERON; por ser nuestro guía, comprensión paciencia, entrega y valiosos consejos a lo largo del proceso de investigación.

A nuestros padres por ser un apoyo espiritual y lucha del día a día.

A los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A.

Las Autoras.

ÍNDICE.

CAPÍTULO I: REALIDAD PROBLEMÁTICA.	11
1.1. Situación problemática.	11
1.1.1. Internacional.	11
1.1.2. Nacional.	14
1.1.3. Local.	17
1.2. Formulación del problema.	17
1.3. Delimitación de la investigación.	18
1.4. Justificación e importancia.	18
1.5. Limitaciones de la investigación.	18
1.6. Objetivos.	19
1.6.1. Objetivo general.	19
1.6.2. Objetivos específicos.	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.	21
2.1. Antecedentes de la investigación.	21
2.1.1. Internacional.	21
2.1.2. Nacional.	23
2.1.3. Local.	25
2.2. Bases teóricas científicas.	27
2.2.1. Calidad de cartera de clientes.	27
2.2.2. Rentabilidad	40
2.3. Definición de términos básicos	43
Capítulo III: MARCO METODOLÓGICO.	47
3.1. Tipo y diseño de la investigación.	47
3.1.1. Tipo.	47
3.1.2. Diseño de la investigación.	47
3.2. Población y Muestra.	48
3.2.1. Población.	48
3.2.2. Muestra.	49
3.3. Hipótesis.	49

3.4. Operacionalización de variables.	51
3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.	53
3.5.1. Métodos de investigación.	53
3.5.2. Técnicas de recolección de datos.	53
3.5.3. Instrumentos de recolección de datos.	54
3.5.4. Procedimientos para la recolección de datos.	55
3.5.5. Análisis estadísticos e interpretación de datos.	55
3.5.6. Principios éticos.	55
3.5.7. Criterio de Rigor científico.	56
CAPÍTULO IV: ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .	58
4.1. Resultados de las entrevistas.	58
4.2. Contrastación de hipótesis.	62
4.3. Discusión de resultados.	75
CAPITULO V: PROPUESTA.	82
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	87
5.1. Conclusiones.	88
5.2. Recomendaciones.	90
REFERENCIAS.	91
Anexos.	95

RESUMEN.

La presente investigación, nos ha permitido identificar, ciertos problemas en la calidad de cartera de clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A, sucursal Lambayeque, es en tal sentido que el problema de nuestra investigación quedó formulado de la siguiente manera ¿Cómo incide la Calidad de Cartera de Clientes para mejorar la Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Sucursal Lambayeque-2015? y se justifica porque permitirá determinar la importancia que tiene en identificar apropiadamente la calidad de la Cartera de clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Sucursal Lambayeque, así mismo, la presente investigación contribuirá en el análisis de los factores que influyen en la rentabilidad de la entidad siendo uno de ellos la calidad de cartera de sus clientes.

La hipótesis fue: La Calidad de Cartera de Clientes incide positivamente en la Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Sucursal Lambayeque. Siendo el objetivo general: Determinar la calidad de cartera de clientes para mejorar la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Sucursal Lambayeque-2015, es una investigación descriptiva explicativa; las técnicas usadas fueron la entrevista, el análisis documental.

Después de aplicar los instrumentos de recolección de datos se procedió a ordenar la información, para después proceder a la interpretación y análisis de los resultados obtenidos, los cuales nos confirman que la Calidad de Cartera de Clientes incide positivamente en la Rentabilidad de la CMAC Trujillo S.A. sucursal Lambayeque.

Palabras Clave: Calidad, Cartera de Clientes, Rentabilidad.

ABSTRACT.

This research has allowed us to identify certain problems in the quality of customer base Caja Municipal savings and credit Trujillo SA, branch Lambayeque, is in this sense that the problem of our research was formulated follows How affects the quality customer portfolio in the Performance of Municipal Savings and Credit Trujillo SA Branch Lambayeque-2015? and it is justified because it will determine how important it is to properly identify the quality of the customer portfolio of the Municipal Savings and Credit Trujillo S.A. Branch Lambayeque, likewise, this research will help improve credit policies, reduce NPLs and thus improve profitability.

The hypothesis was: Quality Customer Portfolio positive impact on the profitability of the Municipal Savings and Credit Trujillo S.A. Branch Lambayeque. As the overall objective: To determine the quality of customer portfolio to improve profitability in the Municipal Savings and Credit Trujillo S.A. Branch Lambayeque-2015 is an explanatory descriptive research, where the inductive deductive method was used, as well as the analytical method; the techniques used were the interview, document analysis and observation.

After applying, the instruments of data collection proceeded to sort the information, then proceed to the interpretation and analysis of the results, which confirm us Quality Customer Portfolio positive impact on the profitability of the CMAC Trujillo S.A. Lambayeque branch.

Keywords: Quality, Customer Portfolio, Performance.

INTRODUCCIÓN.

La presente investigación se enfocó en Determinar la incidencia de la calidad de cartera de clientes para mejorar la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Sucursal Lambayeque, para lo cual se formuló el siguiente problema ¿Cómo incide la Calidad de Cartera de Clientes para mejorar la Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Sucursal Lambayeque-2015? Según lo analizado hemos podido determinar que la Calidad de Cartera de Clientes incide positivamente en la Rentabilidad de la CMAC Trujillo S.A. sucursal Lambayeque. Así mismo la presente tesis quedo estructurada de la siguiente manera:

El Capítulo I denominado: El Problema de la investigación; en él se aborda una visión general en el entorno internacional y nacional de cómo la problemática se ha venido desarrollando;

En el Capítulo II; denominado Marco Teórico; se hace referencia a investigaciones relacionadas con las variables de estudio, así como las teorías y lineamientos en los cuales se sustenta el trabajo.

En el Capítulo III; contiene el Marco Metodológico; el cual comprende el tipo de estudio; el diseño de investigación, la hipótesis, sus variables; la Operacionalización de las variables, la población y muestra; así como los métodos y las técnicas de recolección de datos utilizados en la presente investigación.

El Capítulo IV: Análisis e Interpretación de los Resultados; desarrolla el procesamiento de los instrumentos aplicados basándonos en una estadística descriptiva; en función de las respuestas que se han obtenido; así mismo en este apartado proporcionamos una interpretación general de los resultados obtenidos.

El Capítulo V; Propuesta sugerir estrategias para mejorar la gestión de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Trujillo, Sucursal Lambayeque.

El Capítulo VI; es el capítulo final que recoge las Conclusiones y Recomendaciones; las cuales se encuentran en función de los objetivos de nuestra investigación.

Por último se encuentran las referencias bibliográficas y los anexos; los cuales integran los instrumentos que se han aplicado a los colaboradores de la entidad financiera.

**CAPÍTULO I:
REALIDAD PROBLEMÁTICA.**

CAPÍTULO I: REALIDAD PROBLEMÁTICA.

1.1. Situación problemática.

1.1.1. Internacional.

Según Buero, (2010) en su informe: Como lograr la Calidad de Cartera, donde del esfuerzo manifiesta que una cartera sana no es obra de la casualidad sino del esfuerzo, de establecer políticas de ventas concretas, políticas de crédito que faciliten la venta pero a la vez restrinjan los riesgos, políticas de cobranzas flexibles de acuerdo al segmento de cartera, al producto, al tiempo de mora y a la situación de mercado.

Las políticas mencionadas además deben contener estrategias de prevención de mora previa al otorgamiento de los productos, durante el otorgamiento y posterior a éste. Las herramientas previas al otorgamiento se sitúan desde la definición del producto o del servicio hasta la reunión de ventas. En esta etapa influye en forma decisiva el marketing de la empresa, los slogans utilizados, el marketing positivo de la empresa, el establecimiento y penetración de la marca. Las herramientas durante el otorgamiento del producto son en primer término el armado de la carpeta y el análisis de crédito que incluya metodologías de verificación eficiente a fin de posibilitar el otorgamiento con mayor grado de seguridad. Sobre todo a clientes nuevos.

En créditos corporativos el análisis del Balance, la situación y facturación posterior al mismo, el pago de los impuestos pertinentes en tiempo y forma y la explicación de cómo va a devolver el crédito es fundamental para sacar un dictamen lógico. Aquí el conocer el mercado y los actores ayuda a obtener información adicional e informal para conocer mejor a quien solicita la financiación. Además

recordar que justifique el solicitante un flujo de fondos sobre cómo prevé devolver el crédito, lo que desea hacer con el dinero y su retorno. De esta forma podemos evaluar un poco mejor la realidad de su organización, si se encuentra estable o solo es para tapar desfinanciamiento no planificado.

El analista de crédito tiene principalmente documentación en fotocopia y por lo tanto lo más importante es la tarea de verificación de la información contenida en ellas, por ejemplo en recibos de sueldo los importes, la información del empleador, la correlación de los recibos, la tipografía utilizada y por último el llamado a la empresa para confirmar información. En cuanto a herramientas posteriores al otorgamiento, me ha dado muy buen resultado en productos de consumo que recién realizado el dictamen de riesgo y antes del desembolso del préstamo se realice un análisis de calidad de otorgamiento. Luego del otorgamiento del producto por ejemplo en operaciones corporativas es importante comprender el circuito que ocurre inmediatamente a la concreción de la orden de compra.

Este circuito que compone sintéticamente el pedido de entrega de mercadería, la preparación y distribución, la entrega del producto en formal forma con la correcta firma del remito pertinente, el circuito de facturación, la entrega de la factura, la conformidad del cliente de la factura recibida, la producción del resumen de cuenta, el envío del resumen de cuenta, la recepción de los valores a depositar, el depósito de los valores, el control de acreditación, la actualización de la cuenta corriente con el pago ingresado.

Como observaran hay varios pasos que con tener solo alguno de ellos alguna dificultad o demora ya desplaza los tiempos de punta a punta y qué pasaría si hubiera demora en la mayoría de los pasos, realmente se desplazaría el tiempo de recupero de las cuentas sin hablar siquiera de morosidad.

Por lo tanto controlar ese circuito que se cumpla en tiempo y forma facilitará la prevención de cuentas impagas. Seguramente hay otras acciones para asegurarnos calidad de cartera pero por lo menos logrando estas estaremos en buen camino.

BBVA, (2015) en Observatorio Económico Colombia. Indica que una de las consecuencias de la existencia de asimetrías de información en el mercado de crédito consiste en la prociclicidad observada en los indicadores de crédito. No obstante, esta no es la única consecuencia de este fenómeno y es posible encontrar una relación entre la dinámica de la actividad económica, los ciclos de crédito y los indicadores de calidad de la cartera. Así, los resultados presentados dan evidencia de un impacto rezagado de la actividad económica sobre los diferentes indicadores de calidad del crédito en Colombia. Particularmente, se encuentra evidencia del impacto rezagado del crecimiento del PIB en los indicadores de calidad de la cartera total, comercial y de consumo. Adicionalmente, explorando los datos de cosechas de créditos de consumo se encuentra evidencia adicional que señala la importancia del ciclo económico en el comportamiento futuro de la calidad de crédito.

En el contexto actual de desaceleración de la actividad económica, estos resultados señalan la posibilidad de un deterioro futuro en los indicadores de calidad de la cartera del sistema financiero colombiano. No obstante, la naturaleza actual del ciclo económico (desaceleración moderada del PIB a niveles de 3.1% en 2015), junto con la solidez del sistema y elementos de política macroprudencial llevan a concluir que en la coyuntura actual dicho deterioro debería ser moderado.

1.1.2. Nacional.

Según informe de Class & Asociados (2014), informe sectorial del sistema financiero peruano, el cual hace mención de que el sistema financiero peruano presenta perspectivas positivas para el mediano plazo, pues a pesar del menor dinamismo esperado para la economía nacional en los próximos dos años (con crecimientos del PBI de 4.2% en el 2015 y 5.0% para el 2016), que afectará el desempeño de los sectores más vulnerables, principalmente microfinanzas y banca de consumo, se mantienen sólidos indicadores macroeconómicos nacionales.

A ello se agregan las medidas adoptadas por los entes reguladores en cuanto a fortalecimiento patrimonial y en gestión de riesgo, así como la consolidación de algunas operaciones, todo lo cual debe permitir un aumento en la penetración nacional de servicios financieros, que aún se encuentra por debajo de los indicadores comparativos en relación con los de otros países de la región, con efecto favorable en un desempeño más prudente en cuanto a crecimiento de cartera y de calidad crediticia.

En el entorno financiero y económico actual, resulta importante el seguimiento y el control de la calidad crediticia de la cartera, la que probablemente seguirá mostrando incrementos en los ratios de mora en los segmentos más vulnerables del sistema financiero, dada la situación de competencia, la relativa menor capacidad de pago y los crecientes niveles de endeudamiento individual de sus clientes, generando la necesidad de las instituciones financieras a ser más competitivas, operar con mayor requerimiento patrimonial y con la aplicación oportuna de políticas crediticias prudentiales.

En lo referente a Rentabilidad y eficiencia, nos manifiesta que el crecimiento en la cartera de créditos ha ido acompañado con una tendencia creciente en la generación de ingresos financieros, incluso a pesar de la disminución de las tasas de interés fomentada por la mayor competencia prevaleciente en el mercado y por el desarrollo de políticas para mejorar la relación con el cliente. El sistema financiero peruano está demostrando su capacidad para generar los recursos suficientes para cubrir sus gastos financieros, sus gastos operativos y los requerimientos de provisiones, en base a una estructura financiera y operativa eficiente, resultando en adecuados, aunque ligeramente decrecientes, niveles de rentabilidad, con un ROE promedio de 16.7% en el ejercicio 2014, y de 18.2% en el ejercicio 2013.

Banco de Crédito del Perú (2008), informe de Gestión, donde hacen mención sobre que el Riesgo Banca de Personas contribuye a maximizar la rentabilidad del negocio de la Banca Minorista mediante un adecuado control del riesgo crediticio. Para tal fin, se evalúan en forma permanente las políticas crediticias de los diversos segmentos de clientes de la Banca Minorista (personas naturales, Pymes y Banca de Negocios), los procesos de evaluación y otorgamiento de créditos, las campañas especiales a grupos de clientes con buen comportamiento, y los modelos o metodologías que contribuyan a realizar una mejor segmentación del riesgo de los clientes. Asimismo, se realiza el seguimiento de la morosidad de los diversos grupos de clientes y productos y de su repercusión en las estimaciones de pérdida esperada, a fin de realizar los ajustes que pudieran ser necesarios y contribuir con una mejor toma de decisiones. En la evaluación de los créditos de consumo para los clientes nuevos, se utilizan modelos estadísticos de scoring de aplicación como instrumento de decisión para el otorgamiento de créditos. En el caso de los créditos ya otorgados de personas naturales, se utilizan modelos estadísticos de comportamiento para predecir el nivel de riesgo futuro de este grupo de clientes. Las evaluaciones de los

clientes PYME se sustentan en la visita de campo como herramienta de validación y mejor entendimiento de las características individuales de los clientes. Asimismo, para este grupo de clientes se han diseñado modelos de predicción de comportamiento para facilitar los incrementos de líneas de créditos requeridas por los clientes. Las evaluaciones de los clientes de Banca de Negocio se sustentan en un modelo de rating, el cual, en caso de ser necesario, se refuerza con una visita de campo. Durante el año 2006, los indicadores de morosidad para los productos tarjeta de crédito, crédito efectivo, hipotecario vivienda, y negocios PYME se han mantenido estables con respecto al año anterior y son considerablemente más bajos que los años precedentes.

Según Memoria de Financiera Edyficar, (2013), en lo referente a la calidad de la cartera, manifiestan que la tasa de morosidad cerró en 3.91%, mejorando ligeramente respecto a los 3.92% de diciembre del 2012. Si tomamos en cuenta la mora global que involucra la mora, los castigos de los últimos 12 meses y los refinanciados, ésta cerró en 6.58%; en un contexto en que la industria de microfinanzas ha visto deteriorada nuevamente su calidad de cartera pasando de 4.91% a 5.52% en mora y de 10.27% a 11.31% de mora global, un deterioro de 61 y 104 puntos básicos respectivamente. De este modo Edyficar demuestra su liderazgo en cuanto a calidad de cartera en el sector de microfinanzas por cuarto año consecutivo. Las provisiones en total subieron S/. 41.67 MM, un 34% de incremento, paralelo al crecimiento de cartera. De esta forma las provisiones/cartera atrasada terminaron a Diciembre 2013 en 159.7% (mayor al 150% establecido por política) con un correspondiente ratio de provisiones/cartera en Riesgo de 146.29% comparados al 163.35% y 153.87% respectivamente a Diciembre 2012. La cobertura de provisiones/cartera en riesgo es la más alta del sector de microfinanzas al cierre del 2013.

1.1.3. Local.

Actualmente existen muchas instituciones micro financieras las cuales brindan numerosos beneficios a las medianas y pequeñas empresas mediante préstamos que se ajustan a sus diferentes necesidades. La Caja Municipal de Ahorro y créditos Trujillo S.A es una de ellas la cual se ha visto afectada en diferentes periodos debido a los riesgos existentes en su cartera de clientes. Observándose al cierre de diferentes periodos un quiebre en el nivel de morosidad.

Es importante destacar que de acuerdo con la metodología crediticia empleada por la Caja Trujillo, el seguimiento de la cartera crediticia es responsabilidad de cada analista quien no sólo realiza las funciones de evaluación y análisis de los clientes sino también hace seguimiento a la cobranza. Adicionalmente cuentan con el apoyo de un área de recuperaciones que brinda asesoramiento a los analistas con respecto a los clientes con créditos vencidos a plazos mayores a 30 días.

La orientación por la Caja para alcanzar una mejor estructura de la cartera es mediante la priorización de los créditos de corto plazo en soles, requerirá aplicar criterios de selectividad para evitar el sobreendeudamiento de los clientes y minimizar los niveles de morosidad, lo cual implicará realizar una cuidadosa evaluación y control de este tipo de créditos.

1.2. Formulación del Problema.

¿Cómo incide la Calidad de Cartera de Clientes en la Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Sucursal Lambayeque-2015.

1.3. Delimitación de la Investigación.

Sujeto Social: Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Sucursal Lambayeque.

Ámbito Espacial: Región Lambayeque, Provincia Lambayeque, Distrito de Lambayeque.

Ámbito Temporal: La presente investigación tiene como periodo de tiempo los años 2016.

1.4. Justificación e Importancia.

El presente trabajo de investigación nos permitió determinar la importancia de calidad de carrea de clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Sucursal Lambayeque -2015. Del mismo modo brindando información acerca de cómo se verán afectados los resultados económicos y financieros que les permita conocer los diversos riesgos en la Caja.

Es importante para el estado y para la sociedad que conozcan como las entidades financieras deben asumir el riesgo crediticio ante la posibilidad de que haya una mala calidad de cartera de clientes para que mejoren su rentabilidad.

A sí mismo, la presente investigación podrá ser tomada como base para otros investigadores que indaguen sobre la importancia de la calidad de cartera de clientes para mejorar la rentabilidad en cajas municipales o en cualquier entidad crediticia.

1.5. Limitaciones de la Investigación.

- Escases bibliográfica sobre la variable independiente lo que conllevó a visitar diversas bibliotecas universitarias.

- El factor económico debido que nos llevaron a realizar diversos gastos no previstos.
- Así mismo la poca predisposición de los colaboradores involucrados en la investigación.

Así mismo la poca predisposición de los actores involucrado, entre otros.

1.6. Objetivos.

1.6.1. Objetivo General.

Determinar la incidencia de la calidad de cartera de clientes para mejorar la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Sucursal Lambayeque-2015.

1.6.2. Objetivos Específicos.

- Analizar los factores que determinan la calidad de cartera actual de clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Lambayeque-2015.
- Realizar un análisis económico financiero de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Sucursal Lambayeque, de los periodos 2014 – 2015.
- Calcular la Calidad de Cartera y Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A.
- Evaluar la Incidencia de Calidad de Cartera de Clientes en la rentabilidad.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes de la investigación.

2.1.1. Internacional.

Morales (2007) en su investigación en Guatemala, y titulada: La Administración del Riesgo de Crédito en la Cartera de Consumo de una Institución Bancaria para optar el Título de Contador Público el Autor ha llegado a las siguientes conclusiones:

Las Instituciones Bancarias que no logran controlar adecuadamente sus niveles de morosidad, consecuentemente aumentan sus costos de operación y no logran mejorar las condiciones financieras para sus clientes, obteniendo una desventaja competitiva. Ya que existe un traslado excesivo de riesgos hacia el prestamista, que se traduce en mayores tasas de interés e incremento en las restricciones del crédito. (Párr.2).

Por otro lado la adopción de un Modelo de Calificación que incluya políticas preventivas desde el otorgamiento de un Crédito de Consumo, aumenta la posibilidad de encarar el problema de la Administración del Riesgo de Crédito de una forma planificada y reduce la necesidad del trabajo correctivo. (Párr.3).

En los últimos años el mercado de Crédito de Consumo en Guatemala, ha sido altamente competitivo, con una clara tendencia al descenso en los márgenes de intermediación, aunque también a un preocupante incremento de la cartera morosa. (Párr.4).

Comentario:

La tesis mencionada se relaciona con nuestro trabajo de investigación debido a que contiene información de morosidad, en instituciones financieras.

Díaz y Turnes (2010) Venezuela, en su investigación denominada: Análisis Comparativo del Comportamiento de la Morosidad en las Instituciones Financieras Públicas y Privadas desde el Establecimiento de las Carteras Obligatorias Durante el Período 2003 – 2009. Para optar el Título de Licenciado de Contaduría Pública, Concluyen que:

El Sistema Financiero es un conjunto de instituciones financieras que sirven de intermediarios de dinero, es decir, reciben en depósito los excedentes monetarios de empresas o personas a quienes, temporalmente, les sobre dinero y utilizan estos depósitos para darlos en préstamos a otras empresas o personas a quienes, también temporalmente les falte dinero. (Párr.1).

El Sistema Financiero Venezolano está conformado básicamente por un conjunto de instituciones que utilizan una serie de instrumentos para permitir esa intermediación monetaria a la que se ha hecho referencia. (Párr.2).

Entre los múltiples servicios que prestan las instituciones financieras para llevar a cabo la intermediación se encuentra el crédito bancario que viene a ser la operación en virtud de la cual el banco, a la vista de la confianza que le merece el solicitante, concede a éste el poder de disposición o concurso de sus capitales, con la condición de la devolución del principal más los intereses pactados dentro de un plazo máximo fijado con anterioridad. (Párr.3).

Por ultimo las operaciones crediticias están destinadas a grandes, medianas, pequeñas empresas y a particulares, generalmente a las instituciones financieras les importa captar a las grandes empresas que serán quienes por medio de la tasa de interés aplicada a los financiamientos generarán el grueso de la utilidad de la institución. (Párr.4).

Comentario:

La tesis mencionada, se relaciona con nuestro trabajo de investigación, ya que en ambas el objeto de estudio se realiza en entidades crediticias.

2.1.2. Nacional.

Bayona (2013) Piura, en su investigación: Análisis de los factores que Influyen en la Rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú para el Título de Contador Concluyo:

El aumento de las inversiones privadas, tanto de empresas, como de personas, lo que ha permitido el incremento de la demanda crediticia, con positivos resultados e indicadores financieros para el sistema financiero. (Párr.1).

Por otro lado, el crecimiento de la economía nacional y el adecuado desempeño del sistema financiero, hacen presente una estabilidad en cuanto a los niveles de rentabilidad obtenidos, con una Rentabilidad Financiera (ROE) de 19.59% en el ejercicio 2012, frente a 21.01% obtenido en el ejercicio 2011 y a 20.48% obtenido en el ejercicio 2010. (Párr.2).

Por otra parte, la rentabilidad financiera en las últimas décadas es el indicador más habitual a la hora de medir el nivel de acierto o fracaso en la gestión de la institución, porque hace posible evaluar, a partir de los valores reales obtenidos, la eficacia de la

estrategia implantada y efectuar, por tanto, comparaciones sobre la posición competitiva de una organización en el entorno socioeconómico en el que actúa. (Párr.3).

Es de importancia de la rentabilidad financiera como factor esencial para la supervivencia de las instituciones financieras a largo plazo en el sistema financiero.

Comentario:

En la tesis mencionada está relacionada con nuestro trabajo de investigación, la cual explica que a través de la rentabilidad se verán reflejadas las ganancias y pérdidas en los resultados financieros.

Mendiola, Aguirre, Aguilar, Chauca, Dávila y Palhua (2014) Lima, en el trabajo de investigación: Sostenibilidad y Rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) en el Perú de la Universidad Esan, los autores arribaron a las siguientes conclusiones:

Los factores cuantitativos que afectan de manera negativa a la rentabilidad de las CMAC son el número de agencias y/o oficinas, el número de empleados y los gastos administrativos. Debido a que en los últimos nueve años dichos factores se han incrementado en busca de mejorar los ingresos financieros y de lograr una mayor participación de mercado, sin embargo el ROE ha disminuido, adicionalmente se tiene que la rotación de activos tiene una relación directamente proporcional con el ROE. (Párr.1).

El no tener bien definidas las políticas de admisión de clientes y las políticas de riesgos, ha llegado a la falta de supervisión y controles, ha determinado una baja calidad de los créditos, lo que se evidencia en el incremento de la mora y, por ende, del nivel de provisiones. A esto también se le suma la asignación de metas de

colocaciones muy enérgicas de parte de las CMAC con la finalidad de ganar mayor participación de mercado en el menor tiempo posible. (Párr.6).

El factor de eficiencia operativa evidencia la descentralización que han tenido las CMAC; sin embargo, la expansión no ha sido adecuada debido a que la mayoría de CMAC ha migrado a zonas urbanas, con lo cual han saturado el mercado, y copado sus colocaciones y captaciones. Por el lado de las colocaciones, se ha generado sobreendeudamiento, con el consiguiente incremento de la cartera vencida y del nivel de provisiones; y por el lado de las captaciones, el asumir altos gastos financieros. (Párr.7).

Los micros finanzas vienen evolucionando en el Perú, y aunque queda mucho por hacer todavía en zonas rurales, los costos de entrada para atender a dicho sector son altos. (Párr.8).

Comentario:

El trabajo de investigación se relaciona con nuestro proyecto de investigación debido a que muchas entidades financieras llegan a ser morosas por la falta de supervisión y control.

2.1.3. Local.

Vela et al. (2012) Lambayeque, en su trabajo de investigación: Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades micro financieras de la Amazonía Peruana en el Periodo 2008 – 2011, Universidad Pedro Ruíz Gallo. Ellos concluyen:

Existe una buena percepción respecto al clima de negocios propicio para el desarrollo de las micro finanzas en el Perú; sin

embargo en los últimos años se han evidenciado tendencias negativas respecto a indicadores de rentabilidad y calidad de la cartera en las entidades de micro finanzas, fundamentalmente en las pequeñas y medianas empresas que carecen de autorización para captar recursos del público. (Párr.1).

La calidad de la cartera está explicada por un conjunto de variables de carácter macroeconómico relacionados con el ciclo del producto y microeconómico tales como el nivel de solvencia de las entidades, la eficiencia y gestión de sus costos operativos, la tasa de crecimiento de los activos rentables. La relevancia global está corroborada con el coeficiente de determinación significativo encontrado en el modelo, sin embargo la prueba de hipótesis, demuestra que se deben incluir más variables en la especificación del modelo. (Párr.3).

Las microfinanzas en el Perú son un mecanismo de inclusión relevante ya que están orientados al segmento empresarial de mayor participación en número de unidades económicas en el país. Las entidades de micro finanzas financian a pequeñas y microempresas que representan a más del 95% del total de empresas en el país, generan cerca del 40% del PBI y tienen significativo aporte a la generación de empleo. (Párr.4).

Comentario:

El trabajo de investigación mencionado se relaciona con nuestro proyecto de investigación en calidad de cartera en las entidades micro financieras al manejo de la buena gestión.

Benítez (2007) Lambayeque, en su Tema de Investigación: La Morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo - Perú. El investigador arribo a la siguiente conclusión:

El índice de morosidad obtenido por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo es explicado por la deficiente evaluación económica y financiera del sujeto de crédito por parte de la institución financiera. (Párr.1)

Por otra parte aquellos que tratan de explicar la morosidad crediticia poniendo énfasis en factores macroeconómicos, tales como los ciclos económicos, el crecimiento de las colocaciones y la política de créditos que adopta cada institución bancaria es necesario estudiar la calidad de clientes. (Párr.2).

Comentario:

Estamos de acuerdo con la conclusión debido que para que la entidad financiera no entre en morosidad es necesario estudiar a cada cliente prestatario además en la investigación citada se busca mejorar la calidad de cartera.

2.2. Bases Teóricas Científicas.

2.2.1. Calidad de Cartera de Clientes.

2.2.1.1. Cartera de clientes.

Según Barquero Cabrero, J (2004), en su libro Marketing de Clientes menciona que si nosotros debemos complementar este estudio con la evaluación de la cartera de clientes. El objetivo del análisis de clientes es conocer a cada uno de ellos lo mejor posible para poder identificar el tipo de acciones que debemos realizar y también evaluar la evolución de la calidad de cartera a fin de dar prioridad a los proyectos que hay que lanzar. A continuación se describe el principal elemento que se debe de tener en cuenta.

Determinar el riesgo de morosidad y fraude de clientes: El riesgo de morosidad y fraude es importante no sólo a la hora de vigilar a los clientes actuales, sino también para definir perfiles de personas en la empresa a la que se pedirá una serie de requisitos mínimos para entrar como clientes. Los datos de morosidad generalmente los obtendremos del histórico de cobros, informes comerciales, situación financiera, etc. (Pág.99).

Según Dhar, Ravi, Glazer, Rashi, (2004). En su libro *Minimice los Riesgos con sus Clientes* menciona Cartera de clientes ajustadas al riesgo. No obstante, aunque una empresa reconozca y aborde estas cuestiones, no puede empezar a controlar realmente el riesgo a menos que también prevea el impacto colectivo de su combinación concreta de clientes en sus flujos de caja totales. No son muchas las empresas que lo hacen.

Según Banco Central de Reserva Venezuela BCV, (2007): Calidad de Cartera de clientes explica que se refiere al análisis de los préstamos que se encuentran en las categorías de vencido y en litigio y al seguimiento de los indicadores que miden el grado de morosidad y el nivel cobertura. Es importante mencionar que estos ratios constituyen un aspecto clave para analizar el desempeño de las instituciones dedicadas a la intermediación de fondos, específicamente, en lo que concierne al riesgo crediticio. Por tal motivo, los entes encargados de la regulación y supervisión deben realizar evaluaciones continuas del comportamiento de estas carteras, a fin de preservar el sano desenvolvimiento del sistema bancario. (Párr.1).

2.1.1.2 Tipos de cartera de clientes.

- **Cartera vigente:** Es una cuenta que pertenece a las operaciones activas que un banco realiza, concediendo créditos en distintas

modalidades de préstamos.

La cuenta específica que contabiliza todos los créditos otorgados con garantías documentarias; generalmente se utiliza en esta modalidad de préstamo es en letras de cambio.

- **Cartera vencida:** Monto total de créditos otorgados por una persona física o moral y que se convierte en un activo de riesgo al tener los créditos en mora. Así mismo es entendida como la parte de los documentos de créditos que no han sido pagados a su fecha de vencimiento.

El problema de cartera vencida surge principalmente cuando una empresa o entidad financiera ofrece créditos a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera. Sin embargo, también existe un riesgo independiente a la capacidad de la empresa o entidad financiera para fijar sus políticas de créditos y cobranza representando por condiciones circunstanciales y particulares del cliente que resultan en el vencimiento del crédito.

La cuenta de cartera vigente por ser cuentas del activo el saldo que siempre deben de presentar es un saldo deudor, mismo que refleja el monto por cobrar que tiene el banco hacia sus clientes. C.C.V.Cobranza de cartera vencida, líderes en el ramo de la recuperación de adeudos. (2010).

2.1.1.3. Proceso de Seguimiento y Control de la Cartera.

Una manera de determinar las políticas de seguimiento y control de la cartera es cuando se implementa un manual de procedimientos para la administración eficiente de la misma. Este

procedimiento debe incluir:

- Categorización de la cartera por el nivel de riesgo.
- Calificación de la cartera por edad de vencimientos.
- Establecer periodos de evaluación de la cartera considerando aspectos como capacidad de pago, solvencia del deudor y solidarios, garantías, y cumplimiento de los términos pactados.
- Consultas a centrales de riesgo.

2.1.1.4. La provisión de la cartera.

- Se entiende por provisión de cartera el valor que la empresa, según análisis del comportamiento de su cartera, considera que no es posible recuperar, y por tanto debe provisionar.

- Siempre que una empresa realice ventas a crédito corre el riesgo que un porcentaje de los clientes no paguen sus deudas, constituyéndose para la empresa una pérdida, puesto que no le será posible recuperar la totalidad de lo vendido a crédito.

- El valor de las ventas a crédito no pagado por los clientes constituye una pérdida para la empresa que debe reconocerse en el resultado del ejercicio, por tanto se debe llevar como un gasto.

- La provisión de cartera, una vez calculada disminuye el valor de la cartera y se reconoce como gasto.

Métodos de Provisiones:

- **Individual:** Como deducción por concepto de provisión individual para deudas de dudoso o difícil cobro fijase como cuota razonable hasta un treinta y tres por ciento (33%) anual del valor nominal de cada deuda con más de un año de vencida.

- **General:** Los contribuyentes que lleven contabilidad de causación (se registran en el momento que suceden) cuyo sistema de operaciones origine regular y permanentemente créditos a su

favor tendrán derecho a que se les deduzca de su renta bruta, por concepto de provisión general para deudas de dudoso o difícil cobro, un porcentaje de la cartera vencida, así:

- El cinco por ciento (5%) para las deudas que en el último día del y ejercicio gravable lleven más de tres meses de vencidas sin exceder de seis (6) meses.

- El diez por ciento (10%) para las deudas que en el último día del ejercicio gravable lleven más de seis (6) meses de vencidas sin exceder de un (1) año.

- El quince por ciento (15%) para las deudas que en el último día del ejercicio gravable lleven más de un (1) año de vencidas.

2.1.1.5. Principales indicadores de calidad de cartera.

El Instituto de Formación Bancaria (IFB), (2011), manifiesta los principales indicadores de cartera (pp.345...).

- Cartera atrasada/créditos directos: Representa los porcentajes de los créditos directos que se encuentran en situaciones de vencidos o en cobranza judicial, tanto en moneda nacional como extranjera.

- Créditos refinanciados y reestructurados/créditos directos: Porcentaje de los créditos que se han sido refinanciados o reestructurado.

- Provisiones /cartera atrasada: Representa el porcentaje de la cartera atrasada que se encuentra cubierta por provisiones.

- Provisiones /cartera atrasada: Representa el porcentaje de la cartera atrasada que se encuentra cubierta por provisiones.

- Activo Rentable sobre activo total (%): Este indicador mide la proporción del activo que genera ingresos.

2.1.1.6. Terminología aplicable para los Indicadores de Calidad de Cartera.

- Créditos vencidos: En el caso de créditos comerciales corresponde al saldo total de aquellos con atraso mayor a 15 días; en el caso de créditos a micro empresas corresponde al saldo total de aquellos con atraso mayor a 30 días; en el caso de créditos de consumo, hipotecarios para la vivienda y de arrendamiento financiero corresponde a las cuotas impagas si el atraso es mayor a 30 días al saldo total del crédito si el atraso supera los 90 días.

- Créditos en cobranza judicial: Son los créditos cuya recuperación se encuentra en el proceso judicial.

- Créditos refinanciados: Créditos directos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato al contrato original, por dificultades en la capacidad de pago del deudor.

- Créditos reestructurados: Créditos cuyos pagos han sido reprogramados de acuerdo a un proceso de reestructuración o que han sido objeto de un convenio de saneamiento en el marco del programa de saneamiento y fortalecimiento patrimonial.

- Créditos atrasados: Son los créditos vencidos más los créditos en cobranza judicial.

- Créditos directos: Son los créditos vigentes más los créditos refinanciados y reestructurados, más créditos atrasados.

- Créditos netos: Son los créditos directos menos provisiones e intereses y comisiones no devengadas.

- Créditos indirectos o crédito contingentes: Operaciones de crédito fuera de balance, en las cuales la empresa asume el riesgo de incumplimiento de un deudor frente a terceras personas.

- Cartera de alto riesgo: Es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y créditos de cobranza judicial.

- Cartera pesada: Es la suma de los créditos con calificaciones de deficiente, dudoso y perdida.

Requisitos para un préstamo.

Mendiola et, al (2014). Señalan que. En este acápite se analizan las características del financiamiento de las pymes, la evolución de su acceso al crédito en el sistema financiero y los factores determinantes del costo del crédito. (pg.17).

Los requisitos para el otorgamiento de un préstamo son los siguientes:

- Demostrar solvencia económica.
- Presentar los estados financieros (balance general, estado de ganancias y pérdidas, estado de cambios en el patrimonio neto, estado de flujo de efectivo) y notas a los estados financieros del último año. Esta información debe ser actualizada cada seis meses.
- Declaración del impuesto a la renta de los dos últimos años.

Procedimiento para otorgar créditos:

Comprende un conjunto de procedimientos previos (recolección y análisis de información de los potenciales prestatarios) y posteriores (cobranza y monitoreo) al otorgamiento del crédito. Tienen por finalidad estimar la capacidad y la voluntad de pago del prestatario. Toma en cuenta los siguientes aspectos metodológicos:

a) Evaluación y otorgamiento de crédito. Analiza lo siguiente:

- El perfil del cliente respecto de su capacidad técnica, valores, cultura y experiencia.
- El capital y el proceso de acumulación del empresario.
- Las condiciones del entorno de la actividad económica.
- La verificación in situ de la unidad económica: familia y empresa.
- La comprobación de la información dada por el prestatario.
- El riesgo de crédito, tanto cualitativo como cuantitativo (situación financiera y operación del negocio).
- La diversificación de cartera (monto, cliente, actividad económica y área geográfica).
- Historia crediticia de clientes con similares características.

b) Recuperaciones y relaciones de largo plazo. Comprende:

- El seguimiento preventivo y oportuno que identifique los potenciales riesgos.
- Monitoreo y negociación.
- El mantenimiento de una relación de largo plazo con el sujeto de crédito.
- Realizar una exposición ante un comité de crédito integrado por un grupo de analistas comerciales. Este procedimiento tarda aproximadamente tres días.
- El analista evaluará cuáles son las garantías que respaldan al

solicitante, cuál es su capacidad de endeudamiento, cuál es su liquidez. Esto puede llevar tres días.

- Análisis por el área de riesgos, para aprobación. Tarda dos días.
- Firma de declaración de salud mediante un examen médico.
- Se eleva el contrato y el testimonio a registros públicos.
- Todo el proceso suma alrededor de siete días hábiles.

Resolución SBS N° 11356.

Clasificación Crediticia del Deudor.

Criterios Generales.

- a) La clasificación crediticia del deudor está determinada principalmente por la capacidad de pago del deudor, a través de su flujo de caja y el grado de cumplimiento de sus obligaciones. Asimismo, deben tomarse en consideración su solvencia, las clasificaciones crediticias asignadas por otras empresas del sistema financiero, así como su historial crediticio, entre otros elementos prudenciales.
- b) Sólo se considerará el cumplimiento de las obligaciones del deudor como parámetro válido cuando los fondos utilizados para tal fin sean generados por el propio deudor y no sean flujos financiados directa o indirectamente por terceros. Tampoco se considerarán tales cumplimientos como parámetros válidos cuando constituyan una simple instrumentación contable, sin que medien ingresos reales. Estos criterios serán de aplicación general, incluso en los casos de operaciones objeto de alguna refinanciación o reestructuración, así como de aquellos arrendamientos financieros que tuvieron su origen en otros créditos.
- c) En caso que el deudor tenga varios créditos en la misma empresa, su clasificación será la correspondiente a la categoría de mayor riesgo, a menos que el saldo en dichos créditos sea menor a S/. 100.00 (Cien Nuevos Soles) o al uno por ciento (1%) del total de la deuda con la empresa (con un tope máximo de tres (3) Unidades Impositivas

Tributarias (UIT)), el que resulte mayor. La empresa primero consolidará la clasificación correspondiente al deudor por modalidad de crédito aplicando el criterio señalado anteriormente; luego consolidará las distintas modalidades por tipo de crédito, aplicando el mismo criterio.

- d) En caso el deudor tenga créditos en dos o más empresas del sistema financiero o, en general, en cualquier patrimonio que deba reportar el Anexo N° 6 “Reporte Crediticio de Deudores- RCD”, el deudor será clasificado a la categoría de mayor riesgo que le haya sido asignada por cualquiera de las entidades cuyas acreencias representen un mínimo del veinte por ciento (20%) en el sistema. La revisión de la clasificación así efectuada se designará en los párrafos subsiguientes, como “alineamiento”. Sólo se permitirá un nivel de discrepancia con respecto a esta categoría.
- e) La entidad que ejecute el alineamiento mensual debe considerar la clasificación del deudor en base a la última información disponible remitida por esta Superintendencia a través del “Reporte Crediticio Consolidado – RCC”. La entidad deberá reportar igualmente la clasificación sin alineamiento en el campo asignado en el “Reporte Crediticio de Deudores – RCD”.
- f) Para fines de los literales c) y d) se considerará a los créditos directos y a los créditos indirectos, excepto los créditos no desembolsados y las líneas no utilizadas.
- g) Para efecto del alineamiento se deberá considerar a:
 - i. Las carteras de créditos mantenidas por empresas del sistema financiero, incluidas las carteras castigadas que mantengan las empresas del sistema financiero y las carteras de créditos de las empresas del sistema financiero en liquidación;
 - ii. Las carteras de créditos que hayan sido transferidas mediante fideicomiso u otro contrato similar, siempre y cuando la empresa del sistema financiero transferente mantenga el riesgo de dicha cartera.

- iii. Las carteras de créditos transferidas que conforme el Reglamento de transferencia y adquisición de cartera se encuentren obligados a seguir reportando en el RCD.

Créditos de Deudores No Minoristas.

- a) Para clasificar a los deudores de la cartera de créditos no minoristas se deberá tener en cuenta primordialmente el flujo de caja del deudor, lo que también incluye el conocimiento del endeudamiento global de la empresa deudora con terceros acreedores, del país y del exterior, y su nivel de cumplimiento en el pago de dichas deudas.
- b) Asimismo, expresamente deberán considerarse los posibles efectos de los riesgos financieros relacionados a los descalces en moneda, plazos y tasas de interés de los estados financieros de la empresa deudora y que pueden repercutir en su capacidad de pago, incluyendo a las operaciones con instrumentos financieros derivados.
- c) Al evaluar el flujo de caja, la empresa del sistema financiero deberá tener presente el grado de sensibilidad frente a variaciones en el entorno económico y regulatorio en el que se desenvuelve la empresa deudora, así como el grado de vulnerabilidad a cambios en la composición y calidad de su cartera de clientes y proveedores y en sus relaciones contractuales con ellos. Se considerará adicionalmente para la clasificación, la calidad de gestión de la empresa deudora y sus sistemas de información.
- d) El incumplimiento del deudor en el pago de su deuda en los plazos pactados presume una situación de flujo de caja inadecuado.

Créditos de Deudores Minoristas.

- a) Tratándose de la clasificación crediticia de los deudores minoristas, se tomará en cuenta principalmente su capacidad de pago medida en función de su grado de cumplimiento, reflejado en el número de días de atraso, así como en la clasificación de los deudores en las otras

empresas del sistema financiero, en caso de aplicación del alineamiento.

- b) Para los deudores minoristas, sólo se efectuará el alineamiento cuando la clasificación en la entidad cuyas acreencias representen un mínimo del veinte por ciento (20%) en el sistema sea de Dudoso o Pérdida.
- c) Para el cálculo del alineamiento de los deudores minoristas no se tomará en cuenta la información crediticia del deudor con más de mil ochocientos (1,800) días de atraso.
- d) En caso que la empresa otorgue financiamientos a deudores minoristas que anteriormente formaron parte de la cartera que haya castigado o transferido con la clasificación crediticia de Pérdida, antes de la expiración de un plazo de dos (2) años, contados desde la fecha de castigo o transferencia, se deberá constituir una provisión del cien por ciento (100 %) durante un (1) .

Clases de Provisiones.

Provisión Genérica.

Las provisiones genéricas son aquellas que se constituyen, de manera preventiva, sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores clasificados en categoría Normal.

Provisión Específica.

Las provisiones específicas son aquellas que se constituyen sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores a los que se ha clasificado en una categoría de mayor riesgo que la categoría Normal.

Tasas de Provisiones.

Tratamiento General.

Las tasas mínimas de provisiones genéricas que las empresas deben constituir sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos, clasificados en categoría Normal son las siguientes:

Tipos de crédito	Tasas de Provisiones
Créditos corporativos	0.70%
Créditos a grandes empresas	0.70%
Créditos a medianas empresas	1.00%
Créditos a pequeñas empresas	1.00%
Créditos a microempresas	1.00%
Créditos de consumo revolventes	1.00%
Créditos de consumo no-revolventes	1.00%
Créditos hipotecarios para vivienda	0.70%

Asimismo, las tasas mínimas de provisiones específicas que las empresas deben constituir sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos, de deudores clasificados en una categoría de mayor riesgo que la Normal son las siguientes:

Categoría de Riesgo	Tabla 1	Tabla 2	Tabla 3
Categoría con Problemas Potenciales	5.00%	2.50%	1.25%
Categoría Deficiente	25.00%	12.50%	6.25%
Categoría Dudoso	60.00%	30.00%	15.00%
Categoría Pérdida	100.00%	60.00%	30.00%

2.2.2. Rentabilidad.

2.2.2.1. Definición de Rentabilidad.

Según Zamora Torres I. S/F en su libro Rentabilidad y Ventaja Comparativa: Menciona que La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades.

La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados, (pág. 41.)

Según Díaz Llanes M, diciembre (2012), en su libro: Análisis Contable con un Enfoque Empresarial menciona: la Rentabilidad es la capacidad de la empresa para generar beneficios que redundan en futuras inversiones, inferiores deudas, más producción, más ventas, más beneficios, mayor crecimiento. Rentabilidad es la remuneración que una empresa es capaz de dar a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica. La rentabilidad depende de un margen adecuadamente calculado y de los diferentes elementos económicos y financieros puestos a disposición de la empresa para el desarrollo de su actividad. Pero también, y a efectos de gestión –principalmente a corto plazo, cabría incluir los diferentes componentes de ese margen. (Pág. 31).

2.2.2.2. Cálculo de la Rentabilidad Económica.

A la hora de definir un indicador de rentabilidad económica nos encontramos con tantas posibilidades como conceptos de resultado y conceptos de inversión relacionados entre sí. Sin embargo, sin entrar en demasiados detalles analíticos, de forma genérica suele considerarse como concepto de resultado el Resultado antes de intereses e impuestos, y como concepto de inversión el Activo total a su estado medio.

$$RE = \frac{\text{Resultado antes de intereses e Impuestos}}{\text{Activo Total a su estado medio}}$$

El resultado antes de intereses e impuestos suele identificarse con el resultado del ejercicio prescindiendo de los gastos financieros que ocasiona la financiación ajena y del impuesto de sociedades. Al prescindir del gasto por impuesto de sociedades se pretende medir la eficiencia de los medios empleados con independencia del tipo de impuestos, que además pueden variar según el tipo de sociedad.

2.2.2.3. La Rentabilidad Financiera.

La rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominada en la literatura anglosajona returnonequity (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan

maximizar en interés de los propietarios. Además, una rentabilidad financiera insuficiente supone una limitación por dos vías en el acceso a nuevos fondos propios. Primero, porque ese bajo nivel de rentabilidad financiera es indicativo de los fondos generados internamente por la empresa; y segundo, porque puede restringir la financiación externa.

En este sentido, la rentabilidad financiera debería estar en consonancia con lo que el inversor puede obtener en el mercado más una prima de riesgo como accionista. Sin embargo, esto admite ciertas matizaciones, puesto que la rentabilidad financiera sigue siendo una rentabilidad referida a la empresa y no al accionista, ya que aunque los fondos propios representen la participación de los socios en la empresa, en sentido estricto el cálculo de la rentabilidad del accionista debería realizarse incluyendo en el numerador magnitudes tales como beneficio distribuible, dividendos, variación de las cotizaciones, etc., y en el denominador la inversión que corresponde a esa remuneración, lo que no es el caso de la rentabilidad financiera, que, por tanto, es una rentabilidad de la empresa.

La rentabilidad financiera es, por ello, un concepto de rentabilidad final que al contemplar la estructura financiera de la empresa (en el concepto de resultado y en el de inversión), viene determinada tanto por los factores incluidos en la rentabilidad económica como por la estructura financiera consecuencia de las decisiones de financiación.

Cálculo de la Rentabilidad Financiera.

A diferencia de la rentabilidad económica, en la rentabilidad financiera existen menos divergencias en cuanto a la expresión de cálculo de la misma. La más habitual es la siguiente:

$$RF = \frac{\text{Resultado Neto}}{\text{Fondos Propios a su Estado Medio}}$$

2.3. Definición de Términos Básicos.

Morosidad.

Según información del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) (2014). La actual crisis internacional afectará al Perú porque disminuirá nuestro crecimiento económico.

Cuando se produce la morosidad crediticia primeramente perjudica a la rentabilidad a la vez que se da una ruptura en la rotación de los fondos.

Lo que trae consigo que la entidad financiera incremente sus provisiones por los créditos impagos, esto a su vez afecta inmediatamente a las utilidades.

Riesgo de crédito.

Según Rusa C, (2013), considera como el riesgo por antonomasia de las entidades bancarias, hace referencia a la probabilidad de impago por parte del prestatario y al incumplimiento de las condiciones pactadas en el contrato (deterioro de su capacidad de pago).

Riesgo de tipo de interés.

Según Rusa C, (2013), inherente a la doble naturaleza del negocio bancario (operaciones de activo versus operaciones de pasivo) que hace que la entidad bancaria esté más expuesta ante cualquier modificación de los tipos de interés cuanto más abierta sea su posición, y cuanto mayor sea el gap entre la duración de su activo y su pasivo. Así, un cambio en los tipos de interés a medio o largo plazo tiene mayor efecto por el lado del activo (dado que la cartera de préstamos tiene un perfil de vencimiento más dilatado), y si la alteración de los tipos de interés es

al alza los efectos negativos se manifiestan para aquellas entidades que tengan un gap negativo.

Créditos Vencidos.

Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) (2011), en el caso de créditos comerciales corresponden al saldo total de aquellos con atraso mayor a 15 días; en el caso a créditos a microempresas corresponde al saldo total de aquellos con atraso mayor a 30 días; en el caso de créditos de consumo, hipotecarios para vivienda y de arrendamiento financiero corresponden a las cuotas impagas si el atraso es mayor a 30 días y el saldo total del crédito si el atraso supera los 90 días.

Riesgo de insolvencia.

Según Allen y Santomero (1997), el riesgo de insolvencia es el último eslabón de la cadena ya que sobreviene como consecuencia de los riesgos anteriores. Se produce ante situaciones en las que la entidad no dispone de capital suficiente para cubrir las pérdidas en las que ha incurrido. En este caso la entidad se declara en suspensión de pagos, y si ésta no se resuelve satisfactoriamente se declararía en quiebra procediéndose a liquidar sus activos. Asimismo, el concepto de riesgo puede dividirse en tres grandes categorías atendiendo a su capacidad de gestión por parte del intermediario bancario.

Provisiones.

El Instituto de Formación Bancaria (IFB), (2011), define a las provisiones (pp.324...). El Instituto de Formación Bancaria (IFB), (2011), manifiesta los principales indicadores de calidad de cartera (pp.345...).

Una provisión es una cuenta de pasivo y consiste en establecer y "guardar" una cantidad de recursos como un gasto para

estar preparados por si realmente se produjese el pago de una obligación que la empresa ya ha contraído con anterioridad.

Es decir, cuando suponemos que algún bien de la empresa va a perder valor o tenemos que satisfacer una obligación dentro de un periodo de tiempo, dotamos una provisión por el valor de la obligación.

Si realmente llega a producirse ya habíamos contado con ella y tenemos recursos para hacer frente; si, por el contrario, no llega a producirse, quitaremos la provisión y no tendremos ese gasto.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.

Capítulo III: Marco Metodológico.

3.1. Tipo y diseño de la investigación.

3.1.1. Tipo.

La presente investigación es de tipo descriptiva- explicativa.

Es descriptiva, porque nos permitió describir el comportamiento situacional en el periodo de estudio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Sucursal Lambayeque 2015, para medir la calidad de cartera de sus clientes y de esa manera mejorar su rentabilidad.

Explicativa, porque se utilizó la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente. Según Hernández Roberto (2006), observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (Pág. 205).

3.1.2. Diseño de la investigación.

Se usó el diseño no experimental, porque es una problemática que ya se ha dado anteriormente y ha sido estudiada por otros investigadores.



Dónde:

O = Observación.

E = Estudio del problema.

R = Resultados.

Para el desarrollo de nuestra investigación en primer lugar se utilizó la técnica de observación la cual nos permitió identificar la problemática en el que se encuentra la entidad, y de esta manera llegar al problema que fue analizado minuciosamente y así poder llegar a emitir los resultados obtenidos del estudio.

3.2. Población y Muestra.

3.2.1. Población.

La población está constituida por 02 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Trujillo S.A. Sucursal Lambayeque – 2015.

CARGO	CANTIDAD
Jefe de Crédito	1
Jefe de cobranza	1
TOTAL	2

Fuente: Acosta Sánchez.

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

Arias (2006), indica una serie de recomendaciones con respecto a la delimitación de la población, que son:

La población objetivo debe quedar delimitada con claridad y precisión en el problema de investigación e interrogante) y en el objetivo general del estudio.

Los resistas e investigadores en formación que no cuenten con financiamiento, deben estudiar poblaciones finitas y accesibles. (Servicio de asesoría metodológica, párr.5).

3.2.2. Muestra.

En vista que la población es pequeña se tomará como muestra a los 02 trabajadores indicados en la población de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Sucursal Lambayeque, al jefe de crédito y el de cobranzas.

Castro (2003), expresa que si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la muestra será igual que la población (párr.11)

3.3. Hipótesis.

3.1.1. Hipótesis positiva.

La calidad de cartera de clientes, incide positivamente en la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Sucursal Lambayeque-2015.

3.1.2. Hipótesis nula.

La calidad de cartera de clientes, no incide en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Lambayeque-2015.

Variables.

Cartera de clientes: Se denomina cartera de clientes al conjunto de clientes que los vendedores de una entidad tiene dentro de un área de venta y con los que interesa mantener un contacto.

Los clientes pueden ser activos (ya se les ha vendido algo) o potenciales (pueden estar interesados en comprar). La clientela se entiende que forma parte de los bienes inmateriales de la empresa, que se conocen como “fondo de comercio”. (Consumo teca 2009).

Rentabilidad: Rentabilidad es la remuneración que una empresa es capaz de dar a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica. La rentabilidad depende de un margen adecuadamente calculado y de los diferentes elementos económicos y financieros puestos a disposición de la empresa para el desarrollo de su actividad. (Aguilar, C.2008).

3.4. Operacionalización de variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS/INSTRUMENTOS
VARIABLE INDEPENDIENTE Cartera de clientes	Es un grupo de clientes que se mantienen en el negocio, los cuales están conformados por personas con diferentes fechas de ingresos como clientes, y finalmente un grupo de clientes que tiende a ser más pequeño, en el tiempo por variadas razones.	Cartera vigente Cartera morosa	Operaciones activas Créditos otorgados Numero de colocaciones Créditos vencidos Créditos judiciales	Entrevista/Guía de entrevista. Observación/Guía de Observación Análisis documental /Fichaje
VARIABLE DEPENDIENTE	Es la medición de la eficacia de una entidad en la utilización de sus	EE.FF.	Balance General Estado de Ganancias y pérdidas	Entrevista/Guía de entrevista.

Rentabilidad	inversiones, comparando el indicador de beneficios.	Razones financieras	<p>Índice de Rentabilidad</p> <p>Índice de Liquidez</p> <p>Índice de rotación de cartera morosa</p>	<p>Observación/Guía de Observación</p> <p>Análisis documental /Fichaje</p>
--------------	---	---------------------	---	--

3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.5.1. Métodos de Investigación.

Descriptivo: Porque describimos el comportamiento situacional en el periodo de estudio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Sucursal Lambayeque 2015, para medir la calidad de cartera de sus clientes y de esa manera mejorar su rentabilidad.

Explicativa: Porque se utilizó y analizó la recolección y el análisis de datos y así poder comprobar la hipótesis establecida.

Fidias G (2012), se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación postfacto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos. pág. 26, parr.2.

3.5.2. Técnicas de Recolección de Datos.

Se recolectó la información necesaria para el desarrollo de nuestro trabajo, se utilizó técnicas de la entrevista y el análisis documental.

Entrevista:

Para Murillo (2003) La entrevista es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como creencias,

actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando. (Pág. 6).

Esta técnica se aplicó a dos colaboradores, al jefe de crédito y jefe de cobranza, quienes realizan gestión directa en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, a fin de obtener información sobre todos los aspectos relacionados con la investigación. Esta técnica permitió la comunicación oral del personal responsable de las decisiones de la caja.

Análisis documentario: Según Rodríguez (2005). El análisis documental es un trabajo mediante el cual por un proceso intelectual extraemos unas nociones del documento para representarlo y facilitar el acceso a los originales. Analizar, por tanto, es derivar de un documento el conjunto de palabras y símbolos que le sirvan de representación.

Esta técnica se aplicó para analizar estados financieros e instrumentos de gestión, además de información bibliográfica (libros, textos, tesis, trabajos de experiencia profesional, monografías, etc.); así como los diversos aspectos relacionados con la investigación.

3.5.3. Instrumentos de Recolección de Datos.

La Guía de Entrevista: está estructurada en base a preguntas abiertas, fueron preguntas opcionales y de respuesta libre, con el fin de obtener la información relevante para el desarrollo de nuestra investigación.

La Guía de Análisis Documental: está organizada a base de información proporcionada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Sucursal Lambayeque. En el que se analizó los estados financieros, y los trabajos de experiencia laboral en la caja.

3.5.4. Procedimientos para la Recolección de Datos.

Para la recolección de datos se utilizó las siguientes técnicas que nos fueron útiles para nuestra investigación.

Primero utilizamos la técnica de la entrevista que fue aplicada al jefe de créditos y al jefe de cobranza, quienes cuentan con la información necesaria del problema.

Posteriormente se aplicó la técnica de análisis documental, con el objetivo de obtener información que fue de utilidad para el desarrollo de nuestra investigación.

Validación:

Para validar la guía de entrevista se solicitó opinión de expertos a quienes se les entregó una serie de preguntas utilizadas en la entrevista, quienes lo revisaron, analizaron y levantaron las observaciones necesarias para tomarlas en cuenta y poder avanzar con la investigación.

3.5.5. Análisis Estadísticos e Interpretación de Datos.

Se hizo un análisis de la información obtenida mediante la entrevista realizada a la muestra de la población de la entidad con preguntas abiertas, además obtuvimos información financiera que nos permitió denotar la comparación de los estados financieros de los periodos 2014-2015, llegando a la conclusión de la situación de la empresa con respecto a la problemática que se estudió.

3.5.6. Principios Éticos.

El presente trabajo de investigación será redactado teniendo en cuenta hechos reales sin tener que suponer ni especular aspectos relacionados con nuestro trabajo de investigación, así mismo contiene información directa de la fuente y no ha sido copiado ni plagiado de otros trabajos de investigación, excepto por haber hecho uso de

antecedentes y de bases teóricas científicas que ya existen.

3.5.7. Criterio de Rigor Científico.

Nuestro trabajo de investigación desarrollado tiene como soporte el método científico que abarca todo tipo de trabajo de investigación, además de una aplicación escrupulosa de técnicas de análisis e instrumentos para la obtención y el procesamiento de datos, los cuales contaron con la debida fiabilidad y validez, con el fin de que se garantice que los resultados que se muestran, las cuales son merecedores de crédito y confianza.

**CAPÍTULO IV:
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS.**

CAPÍTULO IV: ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.

4.1. Resultados de las entrevistas.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE CRÉDITO Y DE COBRANZA DE LA CAJA MUNICIPAL AHORRO Y CREDITO TRUJILLO S.A. SUCURSAL LAMBAYEQUE.

Objetivo: Recopilar información que nos permita emitir una opinión relacionada a la calidad de la cartera de clientes.

Los resultados encontrados a través de la entrevista realizada al jefe crédito y al Jefe de Cobranzas, permiten manifestar el logro del objetivo: Analizar los factores que determinan la calidad de cartera actual de clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Lambayeque-2015.

I. CARTERA EN RIESGO.

La cartera en riesgo nos muestra la porción de la cartera que está contaminada por atrasos en los pagos y en consecuencia, en riesgo de no ser pagados

1. ¿Qué factores han determinado la calidad de cartera de clientes?

Mayormente muchos de los factores por la que nuestra cartera sufre son debido a desastres naturales como por ejemplo el fenómeno del niño, muerte del cliente en caso de enfermedad.

2. ¿Los índices de morosidad se han incrementado? ¿A qué se debió?

En comparación con los índices del año pasado se han incrementado debido a que se ha experimentado una baja de la capacidad de pago de los clientes, esto como producto de la inestabilidad económica que vive el país

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

Bueno como generalmente el mercado es informal no casi tiene formalizados sus documentos por lo que pedimos como garantía es una minuta, contrato de compra venta, si existe título de propiedad también, pero montos a partir s/ 5001 hacia arriba, pero a de s/ 5001 hacia abajo es una declaración jurada que se da.

II. GASTOS DE PROVISIÓN.

Esta medida ofrece indicios sobre el gasto incurrido por la institución para poder anticipar futuras pérdidas en los créditos otorgados.

4. ¿Qué criterios se toma en cuenta para provisionar la cobranza dudosa?

Nosotros generalmente hacemos convenios para la facilidad de los clientes estos convenios le facilita congelar la deuda para poder detener el incremento de la mora.

5. ¿se ha incrementado esta provisión de cobranza dudosa?

Así es, debido a que el riesgo aumenta, debemos ser precavidos y por cada crédito concedido es que se realiza un porcentaje de provisión

6. ¿Con qué frecuencia se realiza la evaluación de los riesgos de cartera?

Se realiza mensualmente, se evalúan desde el primer día para que no entren en mora generalmente para evitar las provisiones, provisiones de cartera para que el cliente no pague mucha provisión porque la provisión implica que nosotros tenemos que sacar un fondo de otra parte para cubrir estas provisiones la cartera se trabaja desde el primer día de vencimiento.

III. COBERTURA DE RIESGO.

Esta medida muestra cual es el porcentaje de la cartera en riesgo que está cubierto por provisiones para créditos morosos, proporciona indicios de cuan preparada se encuentra una institución para enfrentar las peores situaciones.

7. ¿Se toman acciones firmes contra los clientes que continuamente pagan con demora? ¿De qué manera?

Si, se le hace seguimiento, porque si no se le hace el seguimiento nos perjudicaría en las provisiones.

8. ¿Con qué frecuencia el departamento de recuperaciones informa sobre el nivel de morosidad?

Semanalmente para ver cómo van los avances, de los clientes que no están cumpliendo su deuda atrasada.

9. ¿Cuál ha sido el comportamiento de las colocaciones del año 2015 en comparación a los años anteriores?

Desde el momento en el que se realiza la cartera (mora contable) vemos a partir de los 31 días adelante y los asesores de negocio a partir de 30 días antes.

10. ¿Cómo cree usted que los créditos atrasados inciden en la liquidez de la entidad?

Por cada etapa se provisiona por ejemplo de uno a cinco días se provisiona el uno por ciento de seis a nueve se provisiona otro promedio incide mucho en la liquidez.

11. ¿Cómo se encuentra el índice de la cartera de clientes?

En los últimos meses, se ha visto levemente incrementado, debido asumo yo a la inestabilidad política y especulativa que se está viviendo hoy en día en nuestro país.

12. ¿El departamento de cobranza realiza un análisis de los estados financieros? ¿Con qué frecuencia?

Sí se realiza, mensualmente.

IV. CRÉDITOS CASTIGADOS.

Este indicador simplemente representa los créditos que la institución ha eliminado de sus libros contables, debido a que existe una duda substancial de que puedan ser recuperados.

13. ¿El comité de crédito identifica los riesgos de cartera para el otorgamiento de un préstamo?

Generalmente se ven si es viable el crédito, o a veces si hay falsedades en la evaluación. El comité de crédito evalúa si el crédito otorgado puede acceder al monto solicitado.

14. ¿Se realiza el seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros independientes?

Si, se verifica el proceso cómo va la demanda en qué fase va si va a salir a remate los bienes inmuebles del cliente, hay dos tipos de demanda el de la demanda con garantía preferida y el de la demanda de garantía no preferida, el de garantía preferida son personal que no tienen sus bienes registradas en registros públicos previa búsqueda se le realiza la demanda.

4.2. Contrastación de hipótesis.

Tabla 01

<p>Problema:</p> <p>¿Cómo incide la Calidad de Cartera de Clientes en la Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Sucursal Lambayeque-2015?</p>	<p>Hipótesis:</p> <p>La calidad de cartera de clientes, incide positivamente en la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Sucursal Lambayeque-2015.</p>
	<p>Indicadores</p>
<p>Variable</p>	<p>Operaciones activas.</p>
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Cartera de clientes</p>	<p>Créditos otorgados.</p>
	<p>Número de colocaciones.</p>
	<p>Créditos vencidos.</p>
	<p>Créditos judiciales.</p>
<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Rentabilidad</p>	<p>Balance General</p>
	<p>Estado de Ganancias y pérdidas</p>
	<p>Índice de Rentabilidad</p>
	<p>Índice de Liquidez.</p>
	<p>Índice de rotación de cartera morosa</p>

	<p>¿Qué factores han determinado la calidad de cartera de clientes?</p> <p>Mayormente muchos de los factores por la que nuestra cartera sufre son debido a desastres naturales como por ejemplo el fenómeno del niño, muerte del cliente en caso de enfermedad.</p> <p>¿Los índices de morosidad se han incrementado? ¿A qué se debió?</p> <p>En comparación con los índices del año pasado se han incrementado debido a que se ha experimentado una baja de la capacidad de pago de los clientes, esto como producto de la inestabilidad económica que vive el país</p>
<p>Contrastación de la Hipótesis: La determinación de la calidad de cartera de clientes, incide positivamente en la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Lambayeque-2015.</p>	

ANALISIS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE CRÉDITOS Y DE COBRANZA DE LA CAJA MUNICIPAL AHORRO Y CREDITO TRUJILLO S.A. SUCURSAL LAMBAYEQUE.

Entendemos que la calidad de cartera es fundamental dentro del análisis de la gestión financiera, debido a que la mayor fuente de riesgo para una institución financiera reside en su cartera de créditos. Por lo tanto, la cartera de créditos es el principal activo con el que debe contar la entidad microfinancieras. Para cumplir con nuestro primer objetivo: Analizar los factores que determinan la calidad de cartera de clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A., es en tal sentido que para calificar la calidad de cartera se ha tenido en consideración los siguientes indicadores:

En lo que respecta a la Cartera en Riesgo; podemos decir que la gestión de créditos se encuentra estable, como producto de que la institución cuenta con un plan preventivo, pero bueno siempre se escapa ciertos factores que no están al alcance de nuestras manos, como catástrofe, como un incendio, una enfermedad, entre otros. Así mismo los índices de morosidad se han incrementado en comparación con los mostrados el año anterior, es por ello que como parte de las políticas de recuperación de la cartera morosa se concilia con los clientes y se realiza un refinanciamiento de las deudas con la finalidad de darles facilidades para que estos puedan cumplir con sus obligaciones.

Otros de los indicadores para tener en consideración en la calidad de cartera de clientes son los Gastos de Provisión; el cual nos ofrece indicios sobre el gasto incurrido por la institución para poder anticipar futuras pérdidas en los créditos otorgados, es en tal sentido que en lo que respecta a los criterios que se toman en cuenta para provisionar la cobranza dudosa, nos manifiestan que generalmente hacen convenios para darles facilidad a los clientes, estos convenios le facilita congelar la deuda para poder detener el incremento de la mora. Así mismo la provisión por créditos concedidos se ha incrementado, debido a que el riesgo aumenta debemos ser precavidos y por cada crédito concedido es que se realiza un porcentaje de provisión, para lo cual tenemos plazos para el aprovisionamiento

que van desde el primer día del vencimiento es que se comienza a trabajar en el aprovisionamiento.

En lo que respecta al índice de Cobertura de Riesgo, que es el porcentaje de la cartera en riesgo que está cubierto por provisiones para créditos morosos, la que proporciona indicios de cuan preparada se encuentra la institución para enfrentar las peores situaciones. Al respecto podemos decir que la evaluación de los riesgos de cartera, se realizan mensualmente, se evalúan desde el primer día para que no entren en mora para evitar las provisiones de cartera es por ello que a los clientes que continuamente se encuentran en mora, se les hace seguimiento. Es por ello que semanalmente se informa sobre el nivel de morosidad para ver cómo van los avances, de los clientes que no están cumpliendo con su deuda atrasada.

Por otro lado en lo que respecta al índice de la cartera de riesgo nos manifiestan que en los últimos meses, se ha visto levemente incrementado, asumimos debido a la inestabilidad política y especulativa que se está viviendo hoy en día en nuestro país; en lo que respecta a los créditos hipotecarios, este tipo de créditos se mantiene, como resultado de que las personas no tienen otra manera de acceder a un crédito y optan por hipotecar sus bienes a fin de poder acceder a uno.

Para terminar con el análisis de los factores que determinan la calidad de la cartera actual de clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A., debido a que existe una duda substancial de que puedan ser recuperados.. Así mismo nos informaron que si realizan seguimiento a los créditos que se encuentran con demanda judicial, se verifica el proceso cómo va la demanda en qué fase esta si va a salir a remate los bienes inmuebles del cliente, hay dos tipos de demanda el de la demanda con garantía preferida y el de la demanda de garantía no preferida, el de garantía preferida son personal que no tienen sus bienes registradas en registros públicos previa búsqueda se le realiza la demanda.

ANALISIS FINANCIERO CAJA MUNICIPAL AHORRO Y CREDITO TRUJILLO S.A. SUCURSAL LAMBAYEQUE.

Para cumplir con nuestro segundo objetivo: Realizar un análisis económico financieros de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A., se realizó mediante la técnica del análisis documental, para lo cual se tuvo acceso a los estados financieros de la entidad, dentro de los cuales se analizaron las partidas y porcentajes más relevantes del estado de situación, y que se detallan a continuación.

I. ANÁLISIS HORIZONTAL.

Activo.

Como se puede apreciar al analizar el Activo Corriente tenemos que existe una variación mínima de 4% es decir el Activo Corriente aumentó de S/. 319, 627,941 en el 2014 a S/. 213, 648,752 en el 2015. Apreciamos que la partida más relevante del activo corriente es la cartera de créditos que aumento en un 5% en el año 2015 lo cual nos quiere decir que hubieron más créditos colocados para el año 2015.

En el activo no corriente se tiene que la cuenta más representativa es la cartera de créditos que para el año 2015 fue de S/.430, 474,895, habiendo sufrido un ligero incremento con relación al año anterior de 0.1%. También observamos que la cuenta de inmuebles maquinaria y equipo representa en el año 2014 el 7.7% del activo no corriente y para el año 2015 el 7.4% habiendo una ligera disminución del 0.3%. Por otro lado tenemos que el activo corriente en el año 2014 representa el 38% del activo total y en el año 2015 aumento a 42%.

Pasivo y Patrimonio Neto.

Pasivo Corriente.

En el pasivo corriente se observa que una de las partidas más significativa es la de obligaciones con el público que presenta una disminución de 3%, también se observa que la cuenta de depósitos de empresas del sistema financiero también presenta una variación ligeramente negativa ya que ha sufrido una disminución del 1% con respecto al año anterior. Por otro lado vemos que la partida de adeudos y

obligaciones financieras a corto plazo se han incrementado de 8% a 12% lo que no es nada saludable para la empresa.

Pasivo No Corriente.

Luego tenemos que el pasivo corriente representa en el 2014 un 69% y en el año 2015 un 67% del total pasivo y patrimonio.

Del pasivo no corriente, podemos mencionar, que la cuenta de adeudos y obligaciones financieras a largo plazo representa en su totalidad el 100% del pasivo no corriente y este a su vez representa en el año 2014 el 19% y el 2015 el 21% del total del pasivo y patrimonio.

Patrimonio Neto.

Haciendo el análisis podemos ver que en la partida de Capital social, es la cuenta más representativa del patrimonio donde se aprecia que el capital ha aumentado de S/. 52, 726, 399 en el año 2014 a S/. 69, 948, 585 el 2015 que equivale al 61% en el 2014 y 63% el 2015 del total del patrimonio, presentando un incremento de 2 puntos porcentuales, también observamos que la partida de resultado neto del ejercicio aumento para el año 2015 en S/. 4, 140, 155. Por ultimo apreciamos que a pesar de las variaciones para ambos años el patrimonio representa el 15% del total del pasivo y patrimonio.

II. ANÁLISIS VERTICAL.

De la evaluación vertical podemos ver que el activo corriente representa el 38% y 42% del total activo para los años 2014 y 2015, mientras que el mayor porcentaje lo representa el Activo no Corriente con un 62% y 58% del total activo, esto para los años 2014 y 2015 respectivamente.

Del Pasivo y Patrimonio, podemos apreciar que las obligaciones con el público representan el 76,34% y 73% en los años 2014 y 2015 del total pasivo corriente, a

su vez se tiene que el pasivo corriente representa el 68.66% y 67.05% del pasivo total, esto con respecto a los años 2014 y 2015, mientras que para el 2014 y 2015, la cuenta de adeudos y obligaciones financieras a largo plazo representan el 100% del total del pasivo no corriente, a su vez el pasivo no corriente representa el 15.87% y 18.31% el 2014 y 2015 del Pasivo total. Así mismo tenemos que el total pasivo representan en el año 2014 el 84.53% y para el 2015 85.35% del total del pasivo y patrimonio.

En el patrimonio se tiene que el capital social en el año 2014 representa el 60.59% del total de patrimonio y en el año 2015 es el 63.05%, a su vez el patrimonio total representa el 15.47% en año 2014 y 14.65% en el año 2015 del total pasivo y patrimonio.

Siguiendo con el análisis de los resultados y en cumplimiento de nuestro tercer objetivo: Calcular la Calidad de Cartera Rentabilidad de la Caja Municipal de Trujillo S.A. Para cumplir con este objetivo se ha aplicado Razones Financieras de Cartera y de Rentabilidad que se detallan a continuación.

ANÁLISIS DE CARTERA Y RENTABILIDAD.

Análisis de Rentabilidad.

La rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominada en la literatura anglosajona return on equity (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado.

Utilidad Neta A Patrimonio.

PARA EL AÑO 2015.

$$\text{R.E.} = \frac{29,654,504}{110,936,862} = 0.26\%$$

PARA EL AÑO 2014.

$$\text{R.E.} = \frac{25,514,349}{87,023,086} = 0.29\%$$

Análisis.

Representa el costo de oportunidad de los fondos que se mantienen en la empresa, y cuanto mayor sea su resultado, mejor será para la misma. Pero el resultado que arroja este índice en CMAC Trujillo muestra que su patrimonio sólo generó 0.29 centavos por cada sol invertido en recursos propios en el 2014, sin embargo disminuyó en el siguiente año 0.26 centavos por cada sol invertido.

En el caso de que el Capital o Patrimonio haya tenido variaciones significativas se debe tomar como denominador el valor medio de éste, para lo cual se calculará el promedio de sus distintos valores en el período que se está analizando.

Utilidad Neta a Activos Totales.

PARA EL AÑO 2015

$$\text{R.E.} = \frac{29,654,504}{757,487,280} = 0.039\%$$

PARA EL AÑO 2014

$$\text{R.E.} = \frac{25,514,349}{562,688,952} = 0.45\%$$

Análisis.

Los índices de rentabilidad demuestran que la Caja Municipal Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Sucursal Lambayeque, para el año 2014 obtuvo una utilidad de 0.45% por cada sol de inversión, mientras que para el 2015 se obtuvo 0.39%. Es decir se ha presentado una ligera baja de 0.1%.

La capacidad básica de la empresa para generar utilidades por cada sol de Activo Total invertido es muy baja, lo cual denota bajo nivel de eficacia de la gestión. El enriquecimiento de la empresa, como producto del beneficio obtenido, apenas aumenta como consecuencia de sus bajas razones de rotación y de su bajo margen de utilidad sobre las colocaciones.

Rentabilidad Sobre la Inversión.

El Rendimiento sobre la Inversión o Índice de Rentabilidad Económica muestra la capacidad básica de la entidad para generar utilidades, o lo que es lo mismo, la utilidad que se obtiene por cada sol de activo total invertido. Proporciona el nivel de eficacia de la gestión, el nivel de rendimiento de las inversiones realizadas. Muestra en cuánto aumentó el enriquecimiento de la empresa como producto del beneficio obtenido y se calcula a través de la división de las Utilidades antes de Impuesto entre el activo total.

PARA EL AÑO 2015

$$\text{R.E.} = \frac{45,940,716}{757,487,280} = 0.06\%$$

PARA EL AÑO 2014

$$\text{R.E.} = \frac{39,674,216}{562,688,952} = 0.07\%$$

Ratio Financiero	2015	2014	Promedio
Rendimiento sobre la Inversión	0.06	0.07	0.07

Análisis de la Rentabilidad Económica.

Los índices de rentabilidad demuestran que la Caja Municipal Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Sucursal Lambayeque, para el año 2014 obtuvo una utilidad de 0.07% por cada sol de inversión, mientras que para el 2015 se obtuvo 0.06%. Es decir se ha presentado una ligera baja de 0.01%.

La capacidad básica de la empresa para generar utilidades por cada sol de Activo Total invertido es muy baja, lo cual denota bajo nivel de eficacia de la gestión. El enriquecimiento de la empresa, como producto del beneficio obtenido, apenas aumenta como consecuencia de sus bajas razones de rotación y de su bajo margen de utilidad sobre las colocaciones.

Índice de Rentabilidad Financiera.

El Índice de Rentabilidad Financiera, también conocido como el Rendimiento del Capital Contable, muestra la utilidad obtenida por cada sol de recursos propios invertidos, es decir, cuánto dinero ha generado el Capital de la empresa.

PARA EL AÑO 2015

$$\text{R.E.} = \frac{29,744,504}{110,936,862} = 0.26\%$$

PARA EL AÑO 2014

$$\text{R.E.} = \frac{25,514,349}{87,023,086} = 0.29\%$$

Ratio Financiero	2015	2014	Promedio
Rentabilidad Financiera	0.26	0.29	0.28

Análisis de Rentabilidad Financiera.

Representa el costo de oportunidad de los fondos que se mantienen en la empresa, y cuanto mayor sea su resultado, mejor será para la misma. Pero el resultado que arroja este índice en CMAC Trujillo muestra que su patrimonio sólo generó 0.29

centavos por cada sol invertido en recursos propios en el 2014, sin embargo disminuyó en el siguiente año 0.26 centavos por cada sol invertido.

En el caso de que el Capital o Patrimonio haya tenido variaciones significativas se debe tomar como denominador el valor medio de éste, para lo cual se calculará el promedio de sus distintos valores en el período que se está analizando.

Cartera.

Tabla 02.

Calidad de Activos.

Cartera atrasada	Periodos	
	2015	2014
<i>Créditos vencidos</i>	1,253,234	928,880
<i>Créditos en cobranza judicial</i>	1,349,508	1,393,389
Total	2,602,742	2,322,269
Créditos directos	Periodos	
	2015	2014
<i>Créditos vigentes</i>	182,175,012	112,189,562
<i>Créditos vencidos</i>	1,774,860	928,880
<i>Créditos reestructurados</i>	0	0
<i>Créditos refinanciados</i>	1,253,234	577,126
<i>Créditos cobranza judicial</i>	1,349,508	1,393,389
Total	186,552,614	115,088,957
Cartera atrasada / Créditos directos	Periodos	
	2015	2014
<i>Ratio</i>	1.40%	2.02%

Cartera Atrasada / Créditos Directos.

Porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial. Se puede observar que se ha dado una pequeña reducción en

los créditos vencidos o de cobranza judicial de 2.02 % a 1.40% para el 2015, lo que es muy beneficiosos para la entidad.

PARA EL AÑO 2015.

$$\frac{2,602,742}{186,552,614} = 1.40\%$$

PARA EL AÑO 2014.

$$\frac{2,322,269}{115,088,957} = 2.02\%$$

CRÉDITOS REESTRUCTURADOS	PERIODOS	
	2015	2014
CRÉDITOS REFINANCIADOS	0	0
CRÉDITOS REESTRUCTURADOS	1,253,234	577,126
CRÉDITOS REFINANCIADOS		
TOTAL	1,253,234	577,126
CRÉDITOS DIRECTOS	Periodos	
	2015	2014
CRÉDITOS VIGENTES	182,175,012	112,189,562
CRÉDITOS REESTRUCTURADOS	0	0
CRÉDITOS REFINANCIADOS	1,253,234	577,126
CRÉDITOS VENCIDOS	1,774,860	928,880
CRÉDITOS EN COBRANZA JUDICIAL	1,349,508	1,393,389
TOTAL	186,552,614	115,088,957
CRÉDITOS REFINANCIADOS Y REESTRUCTURADOS/ CRÉDITOS DIRECTOS	Periodos	
	2015	2014
RATIO	0.67%	0.50%

Créditos Refinanciados / Créditos Directos.

Porcentaje de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados

PARA EL AÑO 2015.

$$\frac{1,253,234}{186,552,614} = 0.67\%$$

PARA EL AÑO 2014.

$$\frac{577,126}{115,088,957} = 0.50\%$$

Como podemos apreciar se ha experimentado una ligera baja en el porcentaje de créditos refinanciados o reestructurados, la cual presenta una variación porcentual de 0.001 %.

INDICADORES DE CALIDAD DE LA CARTERA DE COLOCACIONES.

Construidos a partir de los datos del balance general, y de la información publicada fuera del balance. Estos son:

Cartera Atrasada o morosa: está definida como el ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales.

$$\frac{\text{Créditos vencidos + Créditos en cobranza judicial}}{\text{Créditos Directos}}$$

Porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial. Se puede observar que se ha dado una pequeña reducción en los créditos vencidos o de cobranza judicial de 2.02 % a 1.40% para el 2015, lo que es muy beneficiosos para la entidad

PARA EL AÑO 2015

$$\frac{1,253,234 + 1,349,508}{186,552,614} = 1.40\%$$

PARA EL AÑO 2014

$$\frac{928,880 + 1,393,389}{115,088,957} = 2.02\%$$

Cartera de Alto Riesgo: es un indicador de calidad de cartera más severo, incluyendo en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas; no obstante el denominador es el mismo, las colocaciones totales.

PARA EL AÑO 2015

$$\frac{1,774,860 + 1,349,508 + 1,253,234}{186,552,614} = 0.023$$

PARA EL AÑO 2014

$$\frac{928,880 + 1,393,389 + 577,126}{115,088,957} = 0.25$$

Como podemos apreciar se ha experimentado una ligera baja en el porcentaje de cartera de alto riesgo, la cual presenta una variación porcentual de 0.02 %.

4.3. Discusión de Resultados.

Después de realizar el trabajo de campo y aplicar los instrumentos de recolección de datos, se ha podido confirmar nuestra hipótesis es decir la calidad de cartera de clientes, incide positivamente en la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Sucursal Lambayeque lo anteriormente mencionado se ve respaldado por lo dicho por Vela y Uriol (2012) “Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades micro financieras de la Amazonía Peruana en el Periodo 2008 – 2011” en el cual manifiestan que la calidad de la cartera está explicada por un conjunto de variables de carácter macroeconómico relacionados con el ciclo del producto y microeconómico tales como el nivel de solvencia de las entidades, la eficiencia y gestión de sus costos operativos, la tasa de crecimiento de los activos rentables. La relevancia global está corroborada con el coeficiente de determinación significativo encontrado en el modelo, sin embargo la prueba de hipótesis, demuestra que se deben incluir más variables en la especificación del modelo.

Los resultados del presente trabajo de investigación, fueron obtenidos a través de la aplicación de diferentes instrumentos, tales como la entrevista, guía de observación, análisis documental y el trabajo de campo, que se realizó en la CMAC Trujillo SA. Así mismo cabe mencionar que en el transcurso del desarrollo de la presente investigación se presentaron ciertos inconvenientes, relacionados con la poca predisposición tanto de los trabajadores como de los funcionarios para poder atendernos y brindar cualquier información, pero a pesar de ello se logró realizar el trabajo de campo y terminar satisfactoriamente la presente investigación.

En tal sentido podemos señalar que en lo referente a nuestro primer objetivo, tenemos que en lo que respecta a analizar los factores que determinan la calidad de cartera actual de clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A., tenemos que la calidad de cartera es fundamental dentro del análisis de la gestión financiera, debido a que la mayor fuente de riesgo para una institución financiera

reside en su cartera de créditos. Por lo tanto, para cumplir con nuestro primer objetivo, se ha tenido en consideración primero la Cartera de Riesgo; que de acuerdo a los resultados hemos podido apreciar que en lo que respecta a la gestión de créditos, esa se encuentra estable. Así mismo los índices de morosidad se han incrementado en comparación con los mostrados el año anterior. Lo anteriormente mencionado se ve respaldado por lo expuesto por Benítez (2007).”La Morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Perú” quien concluye que el índice de morosidad obtenido por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo es explicado por la deficiente evaluación económica y financiera del sujeto de crédito por parte de la institución financiera. Por otra parte aquellos que tratan de explicar la morosidad crediticia poniendo énfasis en factores macroeconómicos, tales como los ciclos económicos, el crecimiento de las colocaciones y la política de créditos que adopta cada institución bancaria es necesario estudiar la calidad de clientes.

Segundo: Los Gastos de Provisión; el cual nos ofrece indicios sobre el gasto incurrido por la institución para poder anticipar futuras pérdidas en los créditos otorgados, es en tal sentido que en lo que respecta a los criterios que se toman en cuenta para provisionar la cobranza dudosa, nos manifiestan que generalmente hacen convenios para darles facilidad a los clientes, estos convenios le facilita congelar la deuda para poder detener el incremento de la mora. Así mismo la provisión por créditos concedidos se ha incrementado, debido a que el riesgo aumenta debemos ser precavidos y por cada crédito concedido es que se realiza un porcentaje de provisión, para lo cual tenemos plazos para el aprovisionamiento que van desde el primer día del vencimiento es que se comienza a trabajar en el aprovisionamiento. Lo anteriormente mencionado coincide con lo expuesto por Mendiola, Aguirre, Aguilar, Chauca, Dávila y Palhua (2014).”Sostenibilidad y Rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) en el Perú” quienes manifiestan que el no tener bien definidas las políticas de admisión de clientes y las políticas de riesgos, ha llegado a la falta de supervisión y controles, ha determinado una baja calidad de los créditos, lo que se evidencia en el incremento de la mora y, por ende, del nivel de provisiones. A esto también se le suma la asignación de metas de colocaciones muy enérgicas

de parte de las CMAC con la finalidad de ganar mayor participación de mercado en el menor tiempo posible.

En lo que respecta al índice de Cobertura de Riesgo, que es el porcentaje de la cartera en riesgo que está cubierto por provisiones para créditos morosos, la que proporciona indicios de cuan preparada se encuentra la institución para enfrentar las peores situaciones. Al respecto podemos decir que mensualmente se realiza la evaluación de los riesgos de cartera, los cuales se evalúan desde el primer día para que no entren en mora y evitar las provisiones de cartera, es por ello que se les hace seguimiento, porque si no se le hace el seguimiento nos perjudicaría en las provisiones. En tal sentido semanalmente se informa sobre el nivel de morosidad para ver cómo van los avances, de los clientes que no están cumpliendo con su deuda atrasada. Como parte de la Planificación de la cobranza, de cartera morosa, tenemos que desde el momento en el que se realiza la cartera (mora contable) vemos la mora a partir de los 31 días antes del vencimiento y los asesores de negocio a partir de 30 días antes, con la finalidad de iniciar acciones y prevenir la mora. Es por ello que siempre se provisiona un porcentaje de los préstamos concedidos para cualquier contingencia que se pueda presentar por incumplimiento de los clientes y evitar las moras. Así mismo se pudo evidenciar en lo que respecta al índice de la cartera de riesgo nos manifiestan que en los últimos meses, se ha visto levemente incrementada, debido a la inestabilidad política y especulativa que se está viviendo hoy en día en nuestro país; Estos resultados obtenidos aseveran lo dicho por Morales (2007), "La Administración del Riesgo de Crédito en la Cartera de Consumo de una Institución Bancaria" quien concluye que las Instituciones Bancarias que no logran controlar adecuadamente sus niveles de morosidad, consecuentemente aumentan sus costos de operación y no logran mejorar las condiciones financieras para sus clientes, obteniendo una desventaja competitiva. Ya que existe un traslado excesivo de riesgos hacia el prestamista, que se traduce en mayores tasas de interés e incremento en las restricciones del crédito. Por otro lado la adopción de un Modelo de Calificación que incluya políticas preventivas desde el otorgamiento de un Crédito de Consumo, aumenta la posibilidad de encarar el problema de la

Administración del Riesgo de Crédito de una forma planificada y reduce la necesidad del trabajo correctivo.

Para terminar con el análisis de los factores que determinan la calidad de la cartera actual de clientes de la CMAC Trujillo S.A., tenemos que en lo referente a créditos castigados, que es un indicador que simplemente representa los créditos que la institución ha eliminado de sus libros contables, debido a que existe una duda substancial de que puedan ser recuperados. Es en tal sentido que en lo referente a la cartera de clientes con deuda castigada, nos manifiestan que el número de procesos de un tiempo a esta parte poco a poco se está incrementando, como producto de la inestabilidad económica que atraviesa nuestro país, así como también a la inestabilidad laboral que se ve hoy en día. Así mismo nos informaron que si realizan seguimiento a los créditos que se encuentran con demanda judicial, para lo cual se verifica el proceso cómo va la demanda en qué fase va si va a salir a remate los bienes inmuebles del cliente, hay dos tipos de demanda el de la demanda con garantía preferida y el de la demanda de garantía no preferida, el de garantía preferida son personal que no tienen sus bienes registradas en registros públicos previa búsqueda se le realiza la demanda, Esto corrobora lo dicho por Mendiola, Aguirre, Aguilar, Chauca, Dávila y Palhua (2014). “Sostenibilidad y Rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) en el Perú” quienes manifiestan que el factor de eficiencia operativa evidencia la descentralización que han tenido las CMAC; sin embargo, la expansión no ha sido adecuada debido a que la mayoría de CMAC ha migrado a zonas urbanas, con lo cual han saturado el mercado, y copado sus colocaciones y captaciones. Por el lado de las colocaciones, se ha generado sobreendeudamiento, con el consiguiente incremento de la cartera vencida y del nivel de provisiones; y por el lado de las captaciones, el asumir altos gastos financieros.

Para cumplir con nuestro segundo objetivo: Realizar un análisis económico financieros de la Caja Municipal de Trujillo S.A., se puede apreciar que existe una variación desfavorable del 4% del activo corriente, esto como producto de que la partida más relevante, la cartera de créditos, se ha incrementado en la misma

proporción para el año 2015 lo que nos indica que se ha incrementado el número de colocaciones en este periodo. Por su parte el activo no corriente sufrió un ligero incremento del 0.1% en su partida más representativa que es la cartera de créditos. Así mismo se ha experimentado un incremento del activo no corriente del 4% con respecto al año anterior.

Del pasivo y Patrimonio podemos decir que se han presentado ligeras variaciones, así tenemos que en obligaciones con el público que presenta una disminución de 3%, en los depósitos de empresas del sistema financiero también presenta una variación ligeramente negativa del 1% con respecto al año anterior, y en lo que respecta a la partida de adeudos y obligaciones financieras a corto plazo se han incrementado de 8% a 12% lo que no es nada saludable para la empresa.

Luego tenemos que el pasivo corriente representa en el 2014 un 69% y en el año 2015 un 67% del total pasivo y patrimonio. Del pasivo no corriente, podemos mencionar, que la cuenta de adeudos y obligaciones financieras a largo plazo representa en su totalidad el 100% del pasivo no corriente y este a su vez representa en el año 2014 el 19% y el 2015 el 21% del total del pasivo y patrimonio.

Haciendo el análisis del patrimonio neto, podemos ver que el capital ha aumentado de S/. 52, 726, 399 en el año 2014 a S/. 69, 948, 585 el 2015 que equivale al 61% en el 2014 y 63% el 2015 del total del patrimonio, presentando un incremento de 2 puntos porcentuales, también observamos que la partida de resultado neto del ejercicio aumento para el año 2015 en S/. 4, 140, 155. Por ultimo apreciamos que a pesar de las variaciones para ambos años el patrimonio representa el 15% del total del pasivo y patrimonio.

Siguiendo con el análisis de los resultados y en cumplimiento de nuestro tercer objetivo: Calcular la Calidad de Cartera y Rentabilidad de la Caja Municipal de Trujillo S.A. Para cumplir con este objetivo se ha aplicado Razones Financieras de Rentabilidad y Calidad de Activos, de los que se obtuvo los siguientes resultados:

De los resultados obtenidos, referentes a la rentabilidad, tenemos la rentabilidad sobre la inversión o rentabilidad económica, la cual nos demuestra que la Caja Municipal Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Sucursal Lambayeque, para el año 2014 obtuvo una utilidad de 0.07% por cada sol de inversión, mientras que para el 2015 se obtuvo 0.06%. Es decir se ha presentado una ligera baja de 0.01%. Es decir la capacidad básica de la empresa para generar utilidades por cada sol de Activo Total invertido es muy baja, lo cual denota bajo nivel de eficacia de la gestión. El enriquecimiento de la empresa, como producto del beneficio obtenido, apenas aumenta como consecuencia de sus bajas razones de rotación y de su bajo margen de utilidad sobre las colocaciones.

En lo que respecta a la rentabilidad financiera, también conocido como el Rendimiento del Capital Contable, representa el costo de oportunidad de los fondos que se mantienen en la empresa, y cuanto mayor sea su resultado, mejor será para la misma. Pero el resultado que arroja este índice en CMAC Trujillo muestra que su patrimonio sólo generó 0.29 centavos por cada sol invertido en recursos propios en el 2014, sin embargo disminuyó en el siguiente año 0.26 centavos por cada sol invertido.

Continuando con el análisis, tenemos el análisis de la cartera, para lo cual se analizó la calidad de activos, se pudo ver que el porcentaje de los créditos directos que se encuentran en situación de vencido o en cobranza judicial, se ha dado una pequeña reducción de 2.02 % a 1.40% para el 2015 lo que es muy beneficiosos para la entidad. Así mismo en lo referente a porcentaje de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados, tenemos que se ha experimentado una ligera baja en el porcentaje de créditos refinanciados o reestructurados, la cual presenta una variación porcentual de 0.001 %.

CAPÍTULO V: PROPUESTA.

CAPÍTULO V: PROPUESTA.

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS QUE PERMITAN MEJORAR LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL AHORRO Y CREDITO TRUJILLO S.A. SUCURSAL LAMBAYEQUE – 2015.

La presente propuesta de estrategias se realiza con la finalidad de que estas permitan mejorar la gestión de créditos, reducir los índices de morosidad de la caja Municipal de Ahorro y Créditos Trujillo. Ha sido elaborada teniendo en consideración aspectos relevantes en la investigación, y para lo cual se proponen las siguientes estrategias:

1. Adoptar tácticas proactivas para enfrentar la morosidad antes que inicie.
2. Impulsar el alto rendimiento en el departamento de cobranzas.
3. Asegurar la calidad de recopilación y administración de información.

Estrategia 1: Adoptar tácticas proactivas para enfrentar la morosidad antes que inicie.

La primera estrategia ubica a la cobranza como parte integral del proceso de crédito, que no debe ser entendida como el proceso final. Por este motivo se plantean actividades que involucran a los departamentos de información y atención al cliente, crédito, seguimiento y cartera. Enfrentar la morosidad antes de que inicie, es una de las mejores tácticas para reducir la morosidad, e incluso son actividades menos costosas.

ESTRATEGIA 1:1. ADOPTAR TÁCTICAS PROACTIVAS PARA ENFRENTAR LA MOROSIDAD ANTES QUE INICIE.				
	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PERIODO DE EJECUCIÓN	COSTO
Táctica A: Instruir al cliente sobre las características del préstamo	Actividad 1: Cuestionario sobre pago del crédito. Actividad 2: Encuesta de crédito	Actividad 1: Departamento de Crédito. Actividad 2: Departamento e información y atención al cliente	Actividad 1: Previo a la legalización del contrato de crédito. Actividad 2: Abril y Septiembre de cada año	Actividad 1: S/. 120 Actividad 2: S/. 180
Táctica B: Instaurar fechas de vencimiento mensual de cuotas mutuamente beneficiosos	Involucrar al beneficiario del crédito en la programación de fechas del pago de sus cuotas	Departamento de Cartera	Una vez que el cliente haya pasado a la etapa de recuperación del crédito	

Estrategia 2: Incentivar el Alto rendimiento en el departamento de la Cartera.

Seleccionar y capacitar correctamente al personal: la institución debe definir claramente cuáles son los cargos y roles, que desempeñan los funcionarios del área de cartera. Actualmente la oficina, no cuenta con manual de funciones y las tareas se realizan se basan en el reglamento de crédito educativo, el cual ha sido definido desde la matriz. Esta situación puede afectar el correcto desenvolvimiento de las tareas involucradas en el área.

Se debe establecer con claridad cuáles deben ser las destrezas y responsabilidades de los integrantes del área, jefe de área, oficiales de cartera y

notificaciones.

Perfil: jefe de área de cartera.

Profesional en Administración, finanzas, economía o Ingeniería Comercial.

Mínimo cuatro años de experiencia en el manejo de cartera de créditos de instituciones financieras.

Capacitación en cobranzas de créditos bancarios. Reglamentación de Superintendencia de Bancos. Manejo de cartera de créditos, manejo de utilitarios informáticos.

Destrezas: habilidad analítica, destreza matemática, identificación de problemas, toma de decisiones, planificación y gestión.

Competencias universales: relaciones humanas, actitud al cambio, orientación a resultados, trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo.

Perfil: Analistas.

Bachiller en administración, Contabilidad, finanzas, economía o ingeniería comercial.

Mínimo un año de experiencia en el manejo de cartera de créditos de instituciones financieras.

Capacitación en cobranzas, atención al cliente, y relaciones humanas, manejo de utilitarios informáticos.

Competencias universales: relaciones humanas, actitud al cambio, orientación a resultados, iniciativa y trabajo en equipo.

Funciones: atención al público y gestión de cobranzas.

Perfil: notificadores:

Bachiller

Mínimo un año de experiencia en entrega de correspondencia.

Capacitación en entrega de correspondencia, relaciones humanas.

Movilidad propia.

De igual manera, la capacitación es vital para garantizar el trato adecuado al cliente y el éxito en la recuperación de los créditos. Es importante capacitar a los funcionarios en técnicas y tácticas referentes a:

CAPACITACIÓN FUNCIONARIOS DE CARTERA.

Temas a Capacitar	Número de horas de capacitación	Costo aproximado
Perfil y trato con el cliente moroso	8 horas al año	S/. 620 por persona
Negociación	8 horas al año	
Nuevas técnicas de cobranza y manejo de cartera	16 horas al año	

Estrategia 3: asegurar la calidad de recopilación Y administración de información.

La información adecuada y oportuna sobre los clientes morosos y la situación del crédito es muy relevante para el éxito de la gestión de cobranza.

- A. Cumplimiento de actualización del cliente: uno de los reportes que debe ser presentado por los beneficiarios de créditos, para la acreditación de desembolsos es la actualización de direcciones. En la actualidad, esta información no es validada por los funcionarios del departamento de seguimiento por lo que se debe, previo desembolso, corroborar que los datos presentados por el cliente sean verídicos a través de confirmaciones telefónicas el tiempo de duración máximo de esta actividad es de diez minutos, por cada documento

receptado.

- B. Desarrollo de eficientes sistemas de información: el sistema de información debe facilitar el monitoreo de los clientes morosos y generar reportes precisos. En este aspecto, el sistema informático utilizado presenta deficiencias por lo cual se debe solicitar a la gerencia de crédito, a la gerencia de informática, genere los reportes en el módulo de cobranzas a continuación detallados:

Reporte de clientes morosos: actualmente el reporte para realizar las cobranzas a clientes morosos, muestra el listado en orden alfabético, al utilizar el reporte de esta manera, no se está segmentado correctamente a los clientes. Para solucionar esta situación, dicho reporte emitirá el listado de clientes morosos de acuerdo al saldo del capital adeudado de su crédito, siendo el primer cliente del listado, aquel cliente que tenga mayor saldo adeudado de capital, ya que los clientes con saldos mayores de capital adeudado afectan en mayor proporción al índice de morosidad.

CAPÍTULO VI:
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1. Conclusiones.

1. La calidad de cartera es fundamental dentro del análisis de la gestión financiera, debido a que la mayor fuente de riesgo para una institución financiera reside en su cartera de créditos, es por ello que al realizar el análisis, se logró identificar como factores que determinan la calidad de cartera, a la cartera de riesgo, que está relacionada con la gestión de créditos, indicador que se mantiene estable. Así mismo los índices de morosidad, se han visto incrementados en comparación con los mostrados el año anterior. Otro de los factores analizados son los gastos de provisión, el cual nos ofrece indicios sobre el gasto incurrido por la institución para poder anticipar futuras pérdidas en los créditos otorgados, donde se concluye que para provisionar la cobranza dudosa, se realizan convenios con la finalidad de congelar la deuda para poder detener el incremento de la mora.

En lo relacionado al índice de Cobertura de Riesgo, se concluye que en CMAC Trujillo mensualmente se realiza la evaluación de los riesgos de cartera desde el primer día para que no entren en mora y evitar las provisiones de cartera, para lo cual se les hace un seguimiento, ya que de no ser así perjudicaría las provisiones de la institución. Este seguimiento se realiza semanalmente, lo que permite informar sobre los avances y control de los clientes que no están cumpliendo con el pago de su deuda atrasada.

2. En el análisis económico financieros e ha evidenciado una variación desfavorable del 4% en el activo corriente, mientras que el activo no corriente se ha visto incrementado en un 4% con respecto al año anterior. Del pasivo corriente podemos decir que se han presentado una disminución del 2%, en el 2015, mientras que del pasivo no corriente se ha incrementado en 2% con relación al año anterior.

Así mismo se concluye que del patrimonio neto, el capital ha aumentado de S/. 52, 726, 399 en el año 2014 a S/. 69, 948, 585 el 2015 que equivale al 61% en el 2014 y 63% el 2015 del total del patrimonio, presentando un incremento de 2 puntos porcentuales, también observamos que la partida de resultado neto del ejercicio aumento para el año 2015 en S/. 4, 140, 155. Por ultimo apreciamos que a pesar de las variaciones para ambos años el patrimonio representa el 15% del total del pasivo y patrimonio.

3. La Rentabilidad económica ha presentado una ligera baja de 0.01%. Es decir la capacidad básica de la entidad para generar utilidades por cada sol de Activo Total invertido es muy baja, lo cual denota bajo nivel de eficacia de la gestión.

En lo que respecta a la rentabilidad financiera, el cual muestra que su patrimonio sólo generó 0.29 centavos por cada sol invertido en recursos propios en el 2014, sin embargo disminuyó en el siguiente año 0.26 centavos por cada sol invertido. Por su parte del análisis de la cartera, en lo que respecta a la calidad de activos, el porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial, se ha dado una pequeña reducción de 2.02 % a 1.40% para el 2015 lo que es muy beneficiosos para la entidad. Por último de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados, tenemos que se ha experimentado una ligera baja en el porcentaje de créditos refinanciados o reestructurados, la cual presenta una variación porcentual de 0.001 %.

5.2. Recomendaciones.

1. Utilizar mecanismos de prevención de morosidad, durante la etapa de desembolso de crédito, dirigido principalmente al pago oportuno de los intereses generados, que a su vez permitirá reducir los índices de cartera de riesgo, que incluye la gestión de créditos, los gastos de provisión. Así mismo reducir los índices de Cobertura de Riesgo, así como también mantener la dinámica de reducción de los créditos castigados
2. Reducir los adeudos y obligaciones financieras a corto plazo, las cuentas por pagar, así como también los adeudos y obligaciones financieras a largo plazo, por ser partidas más representativas dentro del pasivo y patrimonio.
3. Tomar en consideración las sugerencias vertidas en la propuesta de la presente investigación, a fin de tratar de reducir los índices de morosidad, y mejorar la gestión de créditos dentro de la CMAC Trujillo.

REFERENCIAS.

- Aguilar, C. (2008). *Gobernanza y gestión pública*. (Primera edición). México.
- Aguilar G. (2014) *Análisis de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras*. Instituto de Estudios Peruanos I.E.P extraído de:
<http://www.old.cies.org.pe/files/documents/investigaciones/politica-macroeconomica-y-crecimiento/analisis-de-la-morosidad-en-el-sistema-bancario-peruano.pdf>.
- Allen y Santomero, (1997). *Riesgo de insolvencia*. Obtenido de:
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.194.6395&rep=rep1&type=pdf>.
- Arias F. (2006). *El Proyecto de la Investigación* (quinta edición). Caracas: Edición Babel.
- Banco de Crédito del Perú (2008). *Informe de Gestión* Disponible en:
<http://www.brp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/ref-mayo-2014.pdf>.
- Banco de comercio (2012) *Presentación e interpretación de los indicadores financieros del Banco de Comercio, Perú*. Obtenido de:
<http://www.monografias.com/trabajos98/indicadores-financieros-banco-comercio/indicadores-financieros-banco-comercio.shtml>
- Barquero Cabrero, J (2004). *Marketing de Clientes ¿quién se lleva mis clientes?* (Segunda Edición) España: Editorial M.C.C-Hill.
- Bayona (2013) Universidad de Piura: *Análisis de los factores que Influyen en la Rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú,*

obtenido de:

[http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1795/ECO_045.pdf?
sequence=1](http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1795/ECO_045.pdf?sequence=1)

Benítez (2007). *Lambayeque La Morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Perú*, extraído de:

<http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2015/04/22/Cajas%20Municipales%20de%20Ahorro.pdf>

Buero, (2010). *Como lograr la Calidad de Cartera*. Extraído de:

<http://www.degerencia.com/articulo/como-lograr-calidad-de-cartera>

BBVA (2015) *Observatorio Económico Colombia*. Obtenido de:

<https://www.bbvaresearch.com/publicaciones/coyuntura-macroeconomica-que-esperar-para-2015-y-2016-2/>

Class & Asociados (2014). *Informe Sectorial del sistema financiero Peruano*.

Extraído de: <http://www.class.pe/sisfin2014.pdf>

C.C.V.Cobranza (2010). *De cartera vencida, líderes en el ramo de la recuperación de adeudos*. Obtenido de:

http://www.carteravencida.com/acerca_de_nosotros.html.

Díaz Llanes M, Diciembre (2012). *Análisis Contable con un Enfoque Empresarial*. Bolivia: (Segunda edición).

Díaz y Turnes (2010), *Venezuela. Análisis Comparativo del Comportamiento de la Morosidad en las Instituciones Financieras Públicas y Privadas desde el Establecimiento de las Carteras Obligatorias Durante el Período 2003 –*

2009, encontrado en:

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/459/3/An%C3%A1lisis%20de%20la%20cartera%20vencida%20en%20la%20liquidez%20que%20tiene%20la%20empresa%20Puratoxic%20S.%20A.%20en%20la%20ciudad%20de%20Guayaquil%20en%20el%20a%C3%B1o%202013..pdf>.

El Instituto de Formación Bancaria (IFB), (2011), *Los Principales indicadores de calidad de cartera* (Tercera Edición).

Mendiola, Aguirre, Aguilar, Chauca, Dávila y Palhua (2014). Lima: En el Trabajo de investigación: *Sostenibilidad y Rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC)*. En el Perú de la Universidad Esan, extraído de: <http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2015/04/22/Cajas%20Municipales%20de%20Ahorro.pdf>.

Morales (2007), *Guatemala La Administración del Riesgo de Crédito en la Cartera de Consumo de una Institución Bancaria*, encontrado en: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3045.pdf.

Murillo T. (2003), *Metodología de la Investigación Avanzada* (Primera Edición). Colombia: Editorial Alvares.

Rodríguez M. J (2005). *El Análisis Documental. Indización y Resumen Especializados* España: (segunda Edición).

Tamayo T. (1997). *El proceso de la investigación científica*. México: editorial LIMUSA S.A.

Vela y Uriol (2012) Lambayeque. *Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades micro financieras de la Amazonía Peruana en el periodo del 2008-2011*. Recuperado de:
<http://web.ua.es/es/giecryal/documentos/microfinanzas-amazonia.pdf?noCache=1354883919558>

Zamora Torres I. *Rentabilidad y Ventaja Comparativa* (primera edición). Perú: Editorial—EDITSA.

Anexos.

ANEXO Nº 01.

MATRIZ DE CONSISTENCIA: Calidad de Cartera de Clientes para Mejorar la Rentabilidad de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Sucursal Lambayeque -2015.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	DISEÑO	INSTRUMENTOS
¿Cómo incide la Calidad de Cartera de Clientes para Mejorar la Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Sucursal Lambayeque-2015?	<p>General. Determinar la incidencia de la calidad de cartera de clientes de la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Sucursal Lambayeque-2015.</p> <p>Específicos. . Analizar los factores que determinan la calidad de cartera actual de clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Lambayeque-2015. . Realizar un análisis</p>	<p>Si determinamos la calidad de cartera de clientes, entonces mejorará la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Lambayeque-2015.</p> <p>Hipótesis nula. La determinación de la calidad de</p>	<p>Independiente: Cartera de clientes</p>	<p>Operaciones activas</p> <p>Créditos otorgados</p> <p>Numero de colocaciones</p> <p>Créditos vencidos</p> <p>Créditos judiciales</p>	<p>No Experimental</p>	<p>Guía de entrevista</p> <p>Guía de Análisis documental</p>

	<p>económico financieros de la Caja Municipal de Trujillo S.A. Sucursal Lambayeque, de los periodos 2014 – 2015.</p> <ul style="list-style-type: none"> . Calcular la Calidad de Cartera y Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. . Evaluar la Incidencia de Calidad de Cartera de Clientes. . Sugerir una mejora de Supervisión de acuerdo a lo encontrado en la entrevista. 	<p>cartera de clientes, no mejorará la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Lambayeque-2015.</p>	<p>Dependiente: Rentabilidad</p>	<p>Balance General</p> <p>Estado de Ganancias y pérdidas.</p> <p>Índice de Rentabilidad</p> <p>Índice de Liquidez</p> <p>Índice de rotación de cartera morosa</p>		
--	---	---	---	---	--	--

ANEXO N° 02

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE CRÉDITO DE LA CAJA MUNICIPAL
AHORRO Y CREDITO TRUJILLO S.A. SUCURSAL LAMBAYEQUE.**

Objetivo: Recopilar información que nos permita emitir una opinión relacionada a la calidad de la cartera de clientes.

I. CARTERA EN RIESGO

La cartera en riesgo nos muestra la porción de la cartera que está contaminada por atrasos en los pagos y en consecuencia, en riesgo de no ser pagados

1. ¿Qué factores han determinado la calidad de cartera de clientes?

2. ¿Los índices de morosidad se han incrementado? ¿A qué se debió?

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

GASTOS DE PROVISIÓN

Esta medida ofrece indicios sobre el gasto incurrido por la institución para poder anticipar futuras pérdidas en los créditos otorgados.

4. ¿Qué criterios se toma en cuenta para provisionar la cobranza dudosa?

5. ¿se ha incrementado esta provisión de cobranza dudosa?

6. ¿Con qué frecuencia se realiza la evaluación de los riesgos de cartera?

COBERTURA DE RIESGO

Esta medida muestra cual es el porcentaje de la cartera en riesgo que está cubierto por provisiones para créditos morosos, proporciona indicios de cuan preparada se encuentra una institución para enfrentar las peores situaciones.

7. ¿Con qué frecuencia se realiza la evaluación de los riesgos de cartera?

8. ¿Se toman acciones firmes contra los clientes que continuamente pagan con demora? ¿De qué manera?

9. ¿Con qué frecuencia el departamento de recuperaciones informa sobre el nivel de morosidad?

10. ¿Cuál ha sido el comportamiento de las colocaciones del año 2015 en comparación a los años anteriores?

11. ¿Cómo cree usted que los créditos atrasados inciden en la liquidez de la entidad?

12. ¿Cómo se encuentra el índice de la cartera de clientes?

13. ¿El departamento de cobranza realiza un análisis de los estados financieros? ¿Con qué frecuencia?

CRÉDITOS CASTIGADOS.

Este indicador simplemente representa los créditos que la institución ha eliminado de sus libros contables, debido a que existe una duda substancial de que puedan ser recuperados.

14. ¿El comité de crédito identifica los riesgos de cartera para el otorgamiento de un préstamo?

15. ¿Se realiza el seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros independientes?

ANEXO N° 03

BALANCE GENERAL CMAC TRUJILLO PERIODO 2015 – 2014

Activos					Pasivos y Patrimonio Neto				
Activos Corrientes	2015	%	2014	%	Pasivo Corriente	2015	%	2014	%
Disponible	121,076,095	38%	91,502,156	43%	Obligaciones con el Público	370,744,145		294,946,751	76%
Inversiones Negociables y a Vencimiento	1,736,003		0		Depósitos de Emp. Del Sist, Financiero	65,639,063	13%	55,337,379	14%
Cartera de Créditos	197,657,955	62%	122,260,749	57%	Adeudos y Oblg. Financ. De Corto Plazo	62,802,416	12%	29,484,022	8%
Provision para Créditos	-5,406,912	-2%	-3,654,936	-2%	Cuentas por Pagar	5,956,848		3,964,835	
Cuentas por Cobrar	1,564,076		1,708,149		Provisiones	420,046	0%	593,391	
Provision para Cuentas por cobrar	-80,621		-57,096		Otros Pasivos	2,310,914	0%	2,043,047	1%
Bienes Realizables Rec. en Pago Adj. y fuera	414,775	0%	321,085	0%			0%		0%
Provisión Bienes Realiz Rec en Pago Adj. y fuera	-290,223	0%	-249,762	0%					
Otros Activos	2,956,793	1%	1,818,407	1%					
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	319,627,941	42%	213,648,752	38%	Total Pasivo Corriente	507,873,432	67%	386,369,425	69%
ACTIVO NO CORRIENTE					Pasivos No Corrientes				
Cartera de Créditos	430,474,895	98.3%	342,598,082	98.2%	Adeudos y oblig. Financ a largo Plazo	138,676,986	100%	89296441	100%
Provision para Créditos	-17,042,832	-3.9%	-13,202,902	-3.8%					
Bienes realís, Rec en Pago Adj. y F de uso	5,536,797	1.3%	3,993,985	1.1%					
Prov. Bienes Realiz Rec en Pago Adj. y fuera	-2,546,784	-0.6%	-1,824,003	-0.5%					
Inversiones Permanentes	716,092	0.2%	716,092	0.2%					
Inmueble Mob. y Equipo	32,603,286	7.4%	26,892,501	7.7%					
Depreciación Acumulada	-14,211,468	-3.2%	-11,543,536	-3.3%					
Impuesto a la renta Participaciones Diferidas	2,176,857	0.5%	1,189,155	0.3%					
Otros Activos	828,854	0.2%	809471	0.2%					
Amortización Acumulada	-676,358	-0.2%	-588,645	-0.2%					
Total Activos No Corrientes	437,859,339	58%	349,040,200	62%	Total Pasivos No Corrientes	138,676,986	21%	89,296,441	19%
TOTAL DE ACTIVOS	757,487,280	100%	562,688,952	100%	Total Pasivos	646,550,418	85%	475,665,866	85%

					Patrimonio				
					<i>Capital Social</i>	69,948,585	63%	52,726,399	61%
					<i>Capital Adicional</i>	20	0%	20	0%
					<i>Reservas</i>	11,333,753	10%	8,782,318	10%
					<i>Resultado Neto del Ejercicio</i>	29,654,504	27%	25,514,349	29%
					Total Patrimonio	110,936,862	15%	87,023,086	15%
TOTAL DE ACTIVOS	757,487,280	100%	562,688,952	100%	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	757,487,280	100%	562,688,952	100%

ANEXO N° 04

ESTADO DE RESULTADOS CMAC TRUJILLO S.A.

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 Y 2015	2015	2014
INGRESOS FINANCIEROS	142,984,999	109,640,516
INTERESES POR DISPONIBLES	1,565,798	1,211,834
INGRESOS POR VALORIZACIÓN DE INVERSIONES NEGOCIABLES Y A VER.	15,650	
INGRESOS Y COMISIONES POR CARTERA DE CRÉDITOS	140,595,322	106,834,441
INGRESOS DE CUENTAS POR COBRAR	50,000	19,018
PARTICIPACIONES GANADAS POR INVERSIONES PERMANENTES		41,468
DIFERENCIA DE CAMBIO DE OPERACIONES VARIAS	758,229	1,533,755
GASTOS FINANCIEROS	-35,173,902	-23,962,902
INTERESE Y COMISIONES POR OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	-18,709,993	-13,268,454
INT. POR DEPÓSITOS DE EMPRESA DE SIST. FINANC. Y ORG. FIN. INT.	-3,403,587	-2,895,605
INTERESES POR ADEUDOS Y OBLIGACIONES DEL SIST. FIN. DEL PAÍS	-8,133,773	-4,963,444
INTERESES Y ADEUDOS CON INST. FINANCIERAS	-1,620,649	-309,476
INTERESES DE OTROS ADEUDOS Y OBLIGAC.DEL PAÍS Y DEL EXTERIOR	-1,133,978	-808,749
COMISIONES Y OTRAS CARGAS POR OBLIGAC. FINANCIERAS	-828,181	-620,670
PRIMAS AL FONDO DE SEGURO DE DEPÓSITOS	-1,343,741	-1,096,504
MARGEN FINANCIERO BRUTO	107,811,097	85,677,614
PROVISIONES PARA INCOBRABLES DE CRÉDITOS DEL EJERCICIO	-20,822,363	-8,841,166
PROVISIONES PARA INCOBRABLES DE CRÉDITOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	9,062,621	2,217,658
MARGEN FINANCIERO NETO	96,051,355	79,054,106
INGRESOS POR SERVICIO FINANCIEROS	3,992,035	5,050,813
INGRESOS POR OPERACIONES CONTINGENTES	186,588	130,464
INGRESOS DIVERSOS	3,805,447	4,920,349
GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	-894,257	-672,100
GASTOS POR OPERACIONES CONTINGENTES	-9,708	-8,085
GASTOS DIVERSOS	-884,549	-664,015
MARGEN OPERACIONAL	99,149,133	83,432,819

GASTOS DE ADMINISTRACION	-52,289,471	-41,810,751
GASTOS DE PERSONAL Y DIRECTORIO	-26,822,085	-20,474,733
GASTOS POR SERVICIOS RECIBIDOS POR TERCEROS	-24,499,577	-20,582,425
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	-967,809	-753,593
MARGEN OPERACIONAL NETO	46,859,662	41,622,068
PROVISIONES, DEPRECIACION Y AMORTZACION	-3,228,847	-3,046,161
PROVISIONES PARA INCOBRABILIDAD DE CUENTAS POR COBRAR	-23,810	
PROVISIONES PARA CONTINGENCIAS Y OTRAS	-58,372	-51,282
DEPRECIACIÓN DE INMUEBLES MAQUINARIA Y EQUIPO	-3,058,951	-2,859,838
AMORTIZACIÓN DE GASTOS	-87,714	-135,041
RESULTADO DE OPERACIÓN	43,630,815	38,575,907
OTROS INGRESOS Y GASTOS	2,309,901	1,098,309
INGRESO EXTRAORDINARIOS		1,241,714
INGRESOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	99,609	366,035
GASTOS EXTRAORDINARIOS		-109,731
GASTOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	-141,048	-399,709
OTROS INGRESOS Y GASTOS	2,351,340	
RESULTADO DEL EJERCICIO ANTES DE PARTICIPACIONES	45,940,716	39,674,216
E IMPUESTO A LA RENTA		
DISTRIBUCIÓN LEGAL DE LA RENTA NETA	-2,430,778	-2,113,413
IMPUESTO A LA RENTA	-13,855,434	-12,046,454
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	29,654,504	25,514,349

ANEXO N° 05
CARTERA DE CRÉDITOS

CORTO PLAZO	2,015	2,014
CRÉDITOS VIGENTES	182,175,012	112,189,562
CRÉDITOS REFINANCIADOS	1,253,234	577,126
CRÉDITOS VENCIDOS	1,774,860	928,880
CRÉDITOS JUDICIALES	1,349,508	1,393,389
RENDIMIENTOS DEVENGADOS	11,715,354	7,724,085
(-) INGRESOS DIFERIDOS	610,013	-552,293
TOTAL	198,877,981	122,260,749
LARGO PLAZO		
CRÉDITOS VIGENTES	413,806,685	328,318,295
CRÉDITOS REFINANCIADOS	8,417,146	6,649,730
CRÉDITOS VENCIDOS	2,850,570	1,899,208
CRÉDITOS JUDICIALES	5,400,494	5,570,849
TOTAL	430,474,895	342,438,082

ANEXO N° 06

Calidad de Activos.

Cartera atrasada	Periodos	
	2015	2014
Créditos vencidos	1,253,234	928,880
Créditos en Cobranza judicial	1,349,508	1,393,389
Total	2,602,742	2,322,269
Créditos directos	Periodos	
	2015	2014
Créditos vigentes	182,175,012	112,189,562
Créditos vencidos	1,774,860	928,880
Créditos reestructurados	0	0
Créditos refinanciados	1,253,234	577,126
Créditos cobranza judicial	1,349,508	1,393,389
Total	186,552,614	115,088,957
Cartera atrasada / Créditos directos	Periodos	
	2015	2014
Ratio	1.40%	2.02%

ANEXO N° 07

Créditos reestructurados	Periodos	
Créditos refinanciados	2015	2014
Créditos reestructurados	0	0
Créditos refinanciados	1,253,234	577,126
Total	1,253,234	577,126
Créditos directos	Periodos	
	2015	2014
Créditos vigentes	182,175,012	112,189,562
Créditos reestructurados	0	0
Créditos refinanciados	1,253,234	577,126
Créditos vencidos	1,774,860	928,880
Créditos en cobranza judicial	1,349,508	1,393,389
Total	186,552,614	115,088,957
Créditos refinanciados y reestructurados/ Créditos directos	Periodos	
	2015	2014
Ratio	0.67%	0.50%