



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**ESTRATEGIAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD Y
MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA CARTERA
MICROEMPRESA EN LA CMAC PIURA SAC
AGENCIA BAGUA GRANDE-2016**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PUBLICO**

Autores:

Bach. Guerrero Tacure Pedro Miguel

Bach. Vásquez Vásquez Leyda Yanet

Asesor:

Mg. Sánchez Chero Luis Alberto

Línea de Investigación:

Finanzas

Pimentel, Abril 2018

Aprobación de la Tesis

Mg. Sánchez Chero Luis Alberto

Asesor Metodológico

Grado académico. Apellidos y nombres

Presidente del jurado de tesis

Grado académico. Apellidos y nombres

Secretaria de Jurado de tesis

Grado académico. Apellidos y nombres

Vocal del Jurado de tesis

DEDICATORIA

A DIOS:

Quién nos dio la vida y nos permitió lograr nuestro objetivo, que fue ser profesionales de bien, con grandes cualidades que vamos a retribuir al fortalecimiento de la sociedad.

A NUESTRA FAMILIA:

A nuestra familia por el gran apoyo que nos brindaron siempre en el transcurso de nuestra formación, gracias a ellos hemos logrado alcanzar nuestra meta, su apoyo siempre fue importante, los consejos, comprensión y amor que siempre nos brindaron ayudaron dándonos confianza y tranquilidad en alcanzar nuestras metas.

Pedro y Leyda

AGRADECIMIENTO

A nuestro Asesor Mg. Luis Alberto Sánchez Chero, por permitirnos lograr el presente documento de investigación que nos permitirá lograr nuestro anhelado Título Profesional, gracias a su paciencia y enseñanza logramos el objetivo final.

A los Directivos Académicos de la Universidad Señor de Sipan por abrir sus puertas a jóvenes como nosotros, permitiéndonos formarnos y prepararnos para el futuro competitivo, formándonos como personas de bien.

A nuestros padres quienes a lo largo de toda nuestra vida nos han apoyado y motivado siempre a salir adelante, a continuar con nuestra formación profesional, creyeron en nosotros en todo momento y no dudaron de nuestras habilidades.

Pedro y Leyda

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE.....	v
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCION.....	9
CAPITULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.1. Situación problemática.....	11
A Nivel Internacional.....	11
A Nivel Nacional.....	13
A Nivel Local.....	15
1.2. Formulación del problema.....	15
1.3. Delimitación de la Investigación.....	15
1.4 Justificación e Importancia de la Investigación.....	16
1.5 Limitaciones de la Investigación.....	17
1.6 Objetivos.....	17
1.6.1 General.....	17
1.6.2 Específicos.....	17
CAPITULO II. MARCO TEORICO.....	19
2.1. Antecedentes de Estudio.....	19
2.2 Base teóricas Científicas.....	23
2.3. Definición de la terminología.....	34
CAPITULO III. MARCO METODOLOGICO.....	36
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	36
3.1.1 Tipo de Investigación.....	36
3.1.2 Diseño de Investigación.....	37
3.2. Población y Muestra.....	37
3.2.1 Población:.....	37
3.2.1 Muestra:.....	37
3.3. Hipótesis.....	38
3.4. Variables.....	38
3.5. Operacionalización:.....	38
3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39

3.6.1. Métodos de Investigación	39
3.6.2 Técnicas de recolección de datos.....	40
3.6.3 Instrumentos de recolección de datos	41
3.6. Procedimiento para la recolección de datos	41
3.7. Análisis Estadístico e Interpretación de los datos	42
3.8. Principios éticos	42
3.9. Criterios de rigor científico	42
CAPITULO VI. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	44
4.1 Análisis e Interpretación de Resultados.....	44
4.2 Discusión de Resultados.	52
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
5.1 Conclusiones.....	54
5.2 Recomendaciones.....	55
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	56
ANEXOS.....	60
ANEXO N° 01: ENCUESTA.....	60

RESUMEN

La presente investigación titulada “Estrategias para reducir la morosidad y mejorar la rentabilidad en la cartera microempresa en la CMAC Piura SAC Agencia Bagua Grande-2016”, es un trabajo científico que se encuentra respaldado por teorías que se relacionan con cada una de las variables.

El Objetivo de la investigación fue: “Determinar las estrategias para reducir la morosidad más adecuadas que mejoren la rentabilidad de la cartera microempresa en la CMAC Piura SAC agencia Bagua Grande-2016”, investigación que se fundamentó con información de otras investigaciones, artículos científicos, libros de autores reconocidos, análisis documental de la institución y aplicación de encuesta a los funcionarios relacionados con la cartera microempresa.

El tipo de estudio investigativo utilizado es descriptivo, de diseño no experimental, transversal descriptivo.

En los Resultados de la presente investigación se ha llegado a determinar que la morosidad incide de manera negativa en la rentabilidad de la Agencia.

Dentro de las conclusiones más importantes se señala que en el análisis de resultados se han establecido posibles estrategias que la Agencia de Bagua grande de la Caja Piura debe implementar para recuperar los indicadores de morosidad con la única finalidad de mejorar la rentabilidad de a la agencia y hacerla más atractiva ante la vista de los directivos de la sede central.

Palabras Claves

Estrategias de Morosidad, Provisiones, Rentabilidad, Cartera Microempresa.

ABSTRACT

The present research entitled "Strategies to reduce delinquency and improve profitability in the microenterprise portfolio in the CMAC Piura SAC Agencia Bagua Grande-2016", is a scientific work that is supported by theories that relate to each of the variables.

The objective of the research was: "Determine the most appropriate strategies to reduce delinquency that improve the profitability of the microenterprise portfolio in the CMAC Piura SAC agency Bagua Grande-2016", research that was based on information from other research, scientific articles, books of recognized authors, documentary analysis of the institution and survey application to the officials related to the microenterprise portfolio.

The type of investigative study used is descriptive, non-experimental, cross-descriptive design.

In the Results of the present investigation, it has been determined that delinquency has a negative impact on the profitability of the Agency.

Among the most important conclusions is that in the analysis of results have been established possible strategies that the Big Bagua Agency of the Caja Piura must implement to recover the delinquency indicators with the sole purpose of improving the profitability of the agency and make it more attractive in the eyes of the directors of the headquarters

Keywords

Defaults, Provisions, Profitability, Microenterprise Portfolio.

INTRODUCCION

La investigación realizada, ha sido enfocada a determinar las estrategias para reducir la morosidad más adecuadas que mejoren la rentabilidad de la cartera microempresa en la CMAC Piura SAC Agencia Bagua Grande-2016

Durante la investigación al realizar el análisis documental y la aplicación de encuestas se llegó a determinar que existe incidencia de la morosidad en la rentabilidad de la Agencia, por lo que establecieron estrategias y se recomendaron implementar con la finalidad de recuperar la cartera vencida y evitar nuevos castigos que aumenten la morosidad y disminuyan la rentabilidad de la Agencia.

El presente trabajo de investigación se ha estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I. Problema de Investigación: se desarrolló la realidad problemática, la formulación del problema, delimitación de la investigación, justificación e importancia, límites y los objetivos de la investigación.

Capítulo II. Marco Teórico: comprende el desarrollo de temas relacionados con los Antecedentes de estudio, las Bases Teóricas Científicas de cada variable y la definición de terminología.

Capítulo III. Marco Metodológico: comprende el Tipo de Investigación, el Diseño de Investigación, la Población y la Muestra, los Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, y las Técnicas de Procesamiento de los Datos.

Capítulo IV. Análisis e interpretación de Resultados; acá se presentan los resultados de la encuesta y el análisis de los ratios de rentabilidad obtenidos de los documentos de la Agencia de la caja Piura de Bagua Grande.

Finalmente se presenta la Discusión, Recomendaciones, Conclusiones, Referencias Bibliográficas y los respectivos Anexos.

**CAPÍTULO I:
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

CAPITULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación problemática.

Hoy en día muchas organizaciones y empresas del sector financiero hacen referencia a cómo reducir su cartera morosa a través de la utilización de estrategias, las cuales les permitan alcanzar altos índices de rentabilidad y utilidad. De la aplicación eficiente de las estrategias de morosidad la empresa podrá alcanzar liquidez, definitivamente el panorama financiero mejorara y podrán alcanzar sus objetivos trazados.

A Nivel Internacional

(Martinez, 2013), manifiesta que los cambios ocurridos en el entorno político-económico internacional que viene trabajando el país, han dado lugar a un proceso de descentralización de la actividad económica en general, que demanda la manipulación de servicios y capacidades en el sistema bancario, el cual ha tenido que transitar por radicales transformaciones; de ahí la necesidad de las instituciones bancarias de realizar otorgamiento de créditos a la población y establezcan mecanismos de recuperación de las deudas con un nivel de eficiencia y eficacia óptima

En este contexto, una buena gestión del crédito no consiste sólo en establecer el volumen de crédito concedido y los plazos de pago de los clientes, en este sentido. Es fundamental llevar a cabo una adecuada política de prevención de la morosidad, y en el supuesto de que ésta tenga lugar, realizar las gestiones necesarias para minimizar sus efectos negativos. Por su particular condición, la industria bancaria compone un ingrediente estratégico, fundamental y decisivo para el progreso e incremento de cualquier economía. La presencia de un sistema financiero inalterable y sólido compone la base del crecimiento de la economía de un país.

Si bien, el riesgo es inherente a toda actividad desarrollada en el ámbito empresarial. En el entorno bancario, tanto la organización y estructuración del balance de las entidades, cuya función es gestionar activos líquidos y de

vencimientos mayores que sus pasivos, como la movilización de un gran volumen de fondos por parte de las mismas, los cuáles afectan directa e indirectamente a todos los sectores de la economía española; generan una importancia sublime a la medición y gestión del riesgo.

La repercusión que origina una situación de pérdidas continuadas o quiebra es de mayor gravedad en una entidad de crédito, que la quiebra de una empresa cuya actividad sea diferente a la bancaria. La explicación a este hecho es: por el deterioro de la confianza de los distintos agentes económicos, así como por sus efectos transversales.

La importancia extraordinaria que las entidades financieras tienen dentro de la economía productiva ha propiciado que la normativa de regulación y gestión del riesgo del negocio bancario sea algo imperativo.

Por ello, las autoridades económicas y monetarias persiguen llegar a una meta: conseguir una garantía de solvencia y continuidad de las entidades financieras, avalando asimismo el sistema de pagos y el funcionamiento mundial de la economía. De esta manera se explica el porqué, del posicionamiento inmerso de la banca dentro de un marco regulatorio riguroso.

Durante décadas las entidades financieras han sido sometidas a un fuerte intervencionismo y a restricciones operativas trascendentales, por parte de las autoridades monetarias, lo que, de alguna manera, restringía su exposición al riesgo, pero a su vez afectaba negativamente a sus cuentas de resultados. A partir de los años 1980, se contempla una preocupación capital de parte de las autoridades supervisoras, por el mayor inconveniente que registran las entidades financieras: el riesgo. Todo ello ha sido como consecuencia de las grandes medidas liberalizadoras que tuvieron lugar en el sector, así como el dominio de un marco económico cada vez más incierto y general.

(CONDUSEF, 2014) Indica que ahora hay nuevas herramientas para vigilar las sanas prácticas en materia de cobranza. Las entidades financieras que incumplan

con lo previsto en las disposiciones, podrán ser objeto de sanciones. En el Diario Oficial de la Federación se publicaron, las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Entidades Financieras en materia de Despachos de Cobranza, por lo que las entidades financieras deberán sujetarse a las nuevas reglas respecto a las prácticas de cobranza realizadas por los despachos que gestionan su cartera de crédito.

Como resultado de la Reforma Financiera, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), posee ahora nuevas herramientas para vigilar que, a través de los bancos, sociedades financieras de objeto múltiple, reguladas y no reguladas, sociedades financieras populares, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras comunitarias, entre otras, se apliquen sanas prácticas en materia de cobranza.

(Yambay & Dias, 2013) Manifiestan que el sistema financiero juega un rol fundamental en el funcionamiento de la economía. Instituciones financieras sólidas y solventes permiten que los recursos financieros fluyan eficientemente desde los agentes superavitarios a los deficitarios permitiendo que se aprovechen las oportunidades de negocios y de consumo. Desde principios hasta fines de la década de los noventa se produjo un rápido crecimiento de las actividades financieras en el país, el cual se vio reflejado tanto a nivel agregado, con el crecimiento del monto intermediado a través del sistema financiero formal, como a nivel de los hogares. Por un lado, se estima que entre 1993 y 1998 las colocaciones del sistema bancario como porcentaje del PBI crecieron en 8%, según información publicada por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), por otro lado, según las encuestas de niveles de vida (ENNIV), entre 1994 y 1997, el porcentaje de hogares con crédito se duplicó.

A Nivel Nacional

Sin embargo, esta tendencia comenzó a revertirse hacia fines de los noventa como consecuencia de la reducción en la liquidez y el aumento de la morosidad producto, a su vez, de la crisis financiera internacional y de la reducción en el nivel

de actividad generada por el Fenómeno de El Niño. Según información publicada por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), a junio de 2015, los créditos a las actividades empresariales registraron un ratio de morosidad de 2,74%, mayor en 0,40 pp a lo reportado en junio de 2014.

En tanto, el mismo indicador para los créditos hipotecarios se ubicó en 1,58% (superior al 1,23% registrado en junio de 2014) y para los créditos de consumo en 3,54%, menor en 0,01 pp al registrado un año antes. Asimismo, la morosidad de los créditos corporativos fue 0,01%, la de grandes empresas 0,84%, de medianas empresas 5,36%, de pequeñas empresas 9,86% y de microempresas 4,18%. El riesgo de crédito es el tipo de riesgo más importante al que debe hacer frente cualquier entidad financiera. Un indicador del riesgo crediticio es el nivel de morosidad de la entidad, es decir, la proporción de su cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento.

La causa principal de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable ha sido la morosidad. Una elevada cartera morosa constituye un serio problema que compromete la viabilidad de largo plazo de la institución y finalmente del propio sistema. En efecto, la fragilidad de una institución financiera debido a altos niveles de morosidad de sus créditos conlleva inicialmente a un problema de liquidez, que, en el largo plazo, si es recurrente y si la institución no posee líneas de créditos de contingencia, se convierte en uno de solvencia que, que determina, probablemente, la liquidación de la institución.

(Mendoza, 2010) indica que el Sistema Financiero Peruano (en adelante SFP) se rige por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (Ley N° 26702), la cual afirma que la actividad crediticia de las empresas del sistema financiero constituye una de las actividades fundamentales que impulsan el crecimiento económico, por lo que resulta necesario ajustar prudencialmente algunos parámetros que permitan una mayor dinámica en el sector financiero, sin perjuicio de su seguridad y Análisis econométrico de la morosidad en el Perú Francis Coral Mendoza- 9 transparencia.

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante SBS) es el organismo encargado de la regulación y supervisión del Sistema Financiero, tiene como misión proteger los intereses del público, cautelando la estabilidad, la solvencia y la transparencia del Sistema.

A Nivel Local

En CMAC Piura agencia Bagua grande la cartera microempresa registra un índice de mora más elevado principalmente en los créditos consumo y agrícola lo que trae como consecuencia mayor provisión por parte de la entidad financiera y generación de menos utilidades para la empresa, esto debido a la falta de seguimiento a las colocaciones por parte de los asesores de finanzas empresariales, y por no aplicar estrategias como la cobranza preventiva a los clientes con el fin de ejercer mayor presión y así obtener una tasa de pago normal más elevada lo que generara un retorno más rápido del dinero y obtener mayor rentabilidad con el pago de intereses.

1.2. Formulación del problema.

¿Qué estrategias para reducir la morosidad serán las más adecuadas para mejorar la rentabilidad de la cartera microempresa en la CMAC Piura SAC agencia Bagua Grande-2016?

1.3. Delimitación de la Investigación

La investigación se llevara a cabo en las oficinas de la CMAC Piura SAC agencia Bagua Grande.

1.4 Justificación e Importancia de la Investigación

Justificación Social

(Paitán, Mejía, Ramírez, & Paucar, 2013) “La justificación social se da cuando la investigación va a resolver problemas sociales que afectan a un grupo social.” p. 132, es por eso que la presente investigación va a beneficiar a la empresa puesto que podrá recuperar la cartera morosa y así obtener rentabilidad, además los clientes podrán tener una mejor programación del pago de sus cuotas por préstamos o financiamiento.

Justificación Práctica

La justificación teórica se da cuando se señala la importancia que tiene la investigación de un problema en el desarrollo de una teoría científica. Ello implica indicar que el estudio va permitir, realizar una innovación científica para lo cual es necesario hacer un balance o estado de la cuestión del problema que se investiga, va servir para refutar resultados de otras investigaciones o ampliar un modelo teórico (Paitán, Mejía, Ramírez, & Paucar, 2013, p.132).

La presente investigación servirá como antecedente para futuros investigadores.

Justificación Metodológica

(Paitán, Mejía, Ramírez, & Paucar, 2013) Establece que la justificación metodológica se da Cuando se indica que el uso de determinadas técnicas de investigación puede servir para otras investigaciones similares. Puede tratarse de técnicas o instrumentos novedosos como cuestionarios, test, pruebas de hipótesis, modelos de diagramas, de muestreo, etc. que crea el investigador que pueden utilizarse en investigaciones similares.

Importancia

Es importante esta investigación porque se trata de identificar las estrategias adecuadas para reducir el nivel de morosidad de cobranza en la cartera microempresa, la misma que puede ser utilizada como caso de estudio o como guía en las entidades financieras para su revisión y posterior implementación, previa

evaluación de las estrategias propuestas que estén dentro del marco legal emitido por la Superintendencia de banca y Seguros.

1.5 Limitaciones de la Investigación

Las limitaciones que hemos tenido durante todo el proceso de la investigación es el acceso a la información de la CMAC Piura, acceso a datos estadísticos, bibliografía especializada en el distrito y el acceso limitado a internet, los mismos que se han ido solucionando para continuar con la investigación sin mayores problemas y concluir.

1.6 Objetivos.

1.6.1 General

Determinar las estrategias para reducir la morosidad más adecuadas que mejoren la rentabilidad de la cartera microempresa en la CMAC Piura SAC agencia Bagua Grande-2016

1.6.2 Específicos

1. Análisis de las causas de morosidad de la cartera microempresa de la CMAC Piura SAC agencia Bagua Grande-2016.
2. Evaluar el nivel de rentabilidad en la cartera microempresa en la CMAC Piura SAC agencia Bagua Grande-2016.
3. Establecer estrategias para reducir la morosidad que permita mejorar la rentabilidad en la cartera microempresa en la CMAC Piura SAC agencia Bagua Grande-2016

CAPÍTULO II
MARCO TEORICO

CAPITULO II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de Estudio.

A Nivel Internacional

En el trabajo de investigación realizado por Martínez (2013); año 2013; Soria – España; titulada “Gestión de Riesgos en las Entidades Financieras: El Riesgo de Crédito y Morosidad”; cuyo Objetivo General es – Estudio del procedimiento completo de la gestión del riesgo de crédito para las empresas. El tipo de Investigación es descriptiva, explicativa, donde concluye que: La morosidad y consiguientemente el riesgo suelen correr parejos con la situación económica del país. Así a una época de bonanza económica se corresponde un bajo índice de fallidos y morosos por operaciones de préstamo y crédito. Por el contrario cuando la crisis económica arrecia se suceden las suspensiones de pagos y quiebras de empresas con lo que los fallidos en la banca son más cuantiosos. Por tanto, en estos casos, para minimizar el impacto de la morosidad y amortiguar este efecto, se debe llevar a cabo una tramitación eficaz en el Análisis y Concesión de Operaciones de Activo, y mayor control y gestión sobre irregulares y dudosos en el seguimiento. Recomendando, que se debe corroborar el destino de los fondos de la operación y elaborar una estimación de los posibles perjuicios económicos que pueden ocasionar tanto a las entidades prestadoras, como a los prestatarios y reducir sus efectos negativos. Sabemos que el riesgo comienza cuando se formalizan las operaciones, por ello se ha de analizar bien la capacidad de reembolso y las garantías del prestatario (Martínez, 2013).

Para Moyolema (2011); año 2011; Provincia de Ambato– Ecuador; cuya tesis titulada fue: “Gestión Financiera y su Impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan de la Ciudad de Ambato Año 2010”; con Objetivo General de Analizar la Gestión Financiera y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kuriñan” de la ciudad de Ambato. Con tipo de investigación Explicativo Correlacional, donde se concluye que: Al realizar un diagnóstico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan, se establece que actualmente no cuenta con una gestión financiera adecuada lo cual no le ha

permitido incrementar su rentabilidad y por ende no ha crecido como institución por lo que también no existen estrategias adecuadas en lo que la institución pueda respaldarse. Otra conclusión es, que no cuenta con un plan financiero que le ayude a mejorar la rentabilidad de la institución ya que es una herramienta muy necesaria para poder verificar cuanto seria la proyección para un determinado tiempo. Recomendando, Desarrollar un plan financiero mediante políticas internas de inversión para poder analizar la liquidez de la institución, en la cual se podrá regular los ingresos y los egresos. Reestructurar los reglamentos, políticas internos que permita llevar una buena organización y mediante ello establecer normas de cumplimiento principalmente para el área financiera (Moyolena, 2011).

Investigación realizada por Parrales (2013); año 2013; Guayaquil – Ecuador, en su tesis titulada “Análisis del índice de morosidad en la cartera de crédito del IECE- Guayaquil y propuesta de mecanismos de morosidad y técnicas eficientes de cobranza”, cuyo Objetivo General es – Mejorar los mecanismos de prevención de morosidad y las técnicas de cobranza en la cartera desembolosos y recuperación normal, donde se concluye que las principales debilidades que presenta en la actualidad el departamento de cobranzas del IECE-Guayaquil, son las siguientes: no cuenta con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas y falta de capacitación permanente respecto a la gestión de cobranzas. Recomendando, utilizar mecanismos de prevención de morosidad, durante la etapa de desembolso y gracia del crédito educativo, dirigida principalmente al pago oportuno de los intereses generados, en otra recomendación que se debe utilizar en la gestión de cobranzas, técnicas de alcance masivo como son correos electrónicos y mensajes a teléfonos celulares (Parrales, 2013)

A nivel Nacional

En el trabajo de investigación de Crisólogo & Romero (2016), año 2016; En la Ciudad de Trujillo, realizo una investigación titulada: " Propuesta de un Manual de Políticas y Procedimientos de Cuentas por Cobrar en el Área de Créditos y Cobranzas para Mejorar la Liquidez de la Empresa Carrocerías & Estructuras Metálicas Flores S.A.C. en el Milagro, Huanchaco, Periodo 2014-2015"; Cuyo Objetivo General es - Demostrar que una propuesta de un Manual de políticas y procedimientos de cuentas por cobrar en el área de créditos y cobranzas mejora la liquidez de la empresa Carrocerías & Estructuras Metálicas Flores S.A.C.El tipo y Diseño de investigación es descriptiva, no experimental de corte Transversal. Llegando a concluir que se observó que las actividades ejecutadas en el área de créditos y cobranzas no son óptimas y a manera de diagnóstico se determinó que la administradora encargada de dicha área necesita de capacitación continua, pues casi siempre está en constantes omisiones que perjudican la liquidez de la empresa, y el cual provoca que la empresa no cumpla con sus obligaciones de pago con sus trabajadores y proveedores, como también recurrir a financiamiento de entidades financieras. Recomendando, La administración de la Empresa Carrocerías & Estructuras Metálicas Flores S.A.C., para el logro de sus objetivos primero debe poner en el área de créditos y cobranzas a una persona especialista en créditos y cobros, luego debe documentar los procedimientos y controles de forma apropiada basado en políticas, normas y procedimientos, para que la encargada de dicha área use las correctas herramientas al momento de otorgar un crédito o al realizar una cobranza. La política de cobranza deber ser efectiva para evitar riesgos de incobrabilidad y de liquidez (Crisólogo & Virginia, 2016).

Investigación realizada por Del Carpio (2015); año 2015; en la ciudad de Nuevo Chimbote; titulada: Niveles del Índice de Morosidad en el Período 2011 al 2014 de la Caja Municipal de Ahorro Y Crédito del Santa S.A., Chimbote, Cuyo Objetivo General es - Determinar el índice de morosidad en el período 2011 al 2014 de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A.El tipo de Investigación es Descriptiva, donde se concluye: que se aplicó el ratio de morosidad para conocer el nivel en el que incurre este índice dentro de los períodos 2011 al 2014 de la Caja

Municipal del Santa según la Resolución SBS N° 11356-2008 sobre Introducción al alineamiento interno y externo; de acuerdo al Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiera emitido por la SBS, que nos indica la descripción y dinámica de cuentas. Otra conclusión es que se comparó los resultados de los ratios de morosidad; **concluyendo lo siguiente: para el 2011, la morosidad representa el 8,92%, en el 2012, este índice se incrementó a 14.20%; en el 2013, siguió creciendo, obteniendo su máximo nivel dentro de los cinco últimos años a 17.05%; y para el período 2014, disminuyó a 15.41%. Recomendando,** A la Caja Municipal del Santa, controlar de manera efectiva la mora, brindando esta **data** a aquellos asesores de negocio que tengan suficiente **experiencia** en el manejo de la misma, es decir que a los **asesores nuevos**, se le debe otorgar data con **montos menores** de mora hasta que puedan ir controlándola de manera eficaz y Otra Recomendación es: **Se sugiere realizar estrategias** de crédito, límites efectivos, y control de solvencia; esto significa definir correctamente cuál será el nivel de financiamiento que otorgaremos a nuestra cartera de clientes, lo cual permitirá una mejor evaluación de los mismos, así mismo se cumplirá con la normativa de la institución en cuanto a transparencia de información y los principios culturales (Del Carpio, 2015).

En otra investigación realizada por Bayona (2013); año 2013; Piura; en su tesis titulada “Análisis de los factores que influyen en la rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú”; cuyo Objetivo General es - Determinar y analizar las principales variables económicas que explican la rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú durante el periodo 2001- 2012. El tipo de Investigación es Descriptiva – explicativa, donde se concluye que: no solo son importantes las características del entorno económico donde la entidad se desenvuelve, sino que también los factores que se relacionan con las políticas específicas de cada institución. Por otro lado, una subida en las tasas de interés, tanto activa como pasiva, provocara que la Tasa de interés recibida de las CMAC suba, teniendo esto un efecto positivo sobre las ganancias y rentabilidad de los mismos. La subida de las tasas de interés pasiva, provocara que la Tasa de Interés Pagada (tap) sufra el mismo comportamiento, el cual tendrá un efecto, en este caso

negativo para el desempeño de las instituciones financieras. Recomendando, Se recomienda a la gerencia de las CMAC tomar en consideración los siguientes indicadores de fortaleza financiera en su labor de monitoreo y supervisión el nivel de rentabilidad, el grado de liquidez, el nivel de volumen, la calidad de activos, la apropiada adecuación de capital y el eficiente manejo gerencial y operativo de los fondos (Bayona, 2013)

A nivel Local

El sector financiero local se ha visto afectado por los altos índices de morosidad que se vienen presentando en las instituciones financieras por falta de incumplimiento de los microempresarios a los que se les ha otorgado créditos para ampliación de negocio o formalización empresarial.

La CMAC Piura agencia Bagua Grande no es ajena a todo lo que se está viviendo, por lo que su cartera microempresa registra un índice de mora, elevado principalmente en los créditos consumo y agrícola lo que trae como consecuencia mayor provisión por parte de la entidad financiera y generación de menos utilidades para la empresa. Lo que se ha percibido también es la falta de seguimiento a las colocaciones por parte de los asesores de finanzas empresariales, y por no aplicar estrategias de cobranzas como es la cobranza preventiva a los clientes con el fin de ejercer mayor presión y así obtener una tasa de pago normal más elevada que genere un retorno más rápido del dinero y obtener mayor rentabilidad con el pago de intereses.

2.2 Base teóricas Científicas

1) La Morosidad

El término moroso es a veces confuso, puesto que se utiliza indistintamente para referirse a conceptos diferentes. Moroso –fonéticamente hablando- es un vocablo de la lengua castellana que, por su eufonía, sonoridad y estética, (por la presencia de 3 vocales fuertes) provoca una impresión agradable en el oyente, por más que su significado no siempre sea tan bonito. Por un lado el

retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable.

La morosidad en el sistema microfinanciero es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para el su crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios.

(Brachfield, 2006) nos explica en su investigación lucha contra la morosidad. La morosología es una disciplina dedicada a la investigación y lucha contra la morosidad desde una perspectiva holística que permite entender el fenómeno desde el punto de vista de las múltiples interacciones que lo provocan y que facilita una comprensión contextual del proceso de la morosidad, de sus protagonistas y de su contexto, e investigando soluciones para esta lacra empresarial. En contra de lo que muchos creen, la morosidad es una realidad compleja. Es un fenómeno poliédrico en el que intervienen diversos condicionantes, por lo que hay que estudiar factores macroeconómicos, microeconómicos, empresariales, antropológicos, históricos, estadísticos, culturales, sociológicos, psicológicos, financieros, legales y de comportamiento humano.

2) Objetivo del índice de morosidad:

Es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.

3) Causas de la morosidad

Los determinantes de la morosidad son:

a. Factores Macroeconómicos:

Son relativamente comunes los modelos que explican los determinantes macroeconómicos que generan la quiebra de una empresa. Castañeda (2013) sostiene que, debido a la naturaleza de los problemas financieros que atraviesan las empresas que quiebran, la morosidad es un paso previo a dicha quiebra, aunque no necesariamente una empresa morosa terminará quebrando. De esta manera utiliza algunas de las conclusiones teóricas de modelos que tratan quiebras de empresas para explicar los determinantes agregados de la morosidad.

b. Factores Microeconómicos

El comportamiento de cada entidad financiera es fundamental para explicar su nivel de morosidad, por ejemplo, aquellas entidades que tengan una política de colocaciones más agresiva se espera que presenten tasas de morosidad mayores. En este sentido, el crecimiento del crédito, el tipo de negocio y los incentivos a adoptar políticas más arriesgadas son los grupos de variables más analizados.

4) Indicadores de Morosidad

Dentro de los indicadores de calidad de activos publicado por La Superintendencia de Banca y Seguros del Perú, se reportan los siguientes:

Activo Rentable / Activo Total (%): Este indicador mide la proporción del activo que genera ingresos financieros.

Cartera Atrasada / Créditos Directos (%): Porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.

Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN (%): Porcentaje de los créditos directos en moneda nacional que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.

Cartera Atrasada ME / Créditos Directos ME (%): Porcentaje de los créditos directos en moneda extranjera que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.

Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%): Porcentaje de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados.

Provisiones / Cartera Atrasada (%): Porcentaje de la cartera atrasada que se encuentra cubierta por provisiones.

Es de señalar que para el caso de los créditos a la microempresa estas clasificaciones son efectuadas exclusivamente en función de los días de morosidad y por la totalidad del saldo deudor. Por otro lado, éste es un indicador más fino de la calidad de la cartera ya que considera, a los ocho días de atraso, la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora como cartera atrasada y no sólo las cuotas atrasadas.

Si en el Perú la morosidad crediticia se incrementara considerablemente el país se podría ver envuelto en una crisis financiera. 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. Por lo que, un incremento importante en la morosidad hace que el problema de incumplimiento se traduzca en uno de rentabilidad, liquidez y finalmente en un problema de solvencia.

5) Tipos de créditos

Según la Resolución SBS N° 11356-2008, la cartera de créditos de una institución financiera será clasificada en ocho tipos.

Créditos corporativos: Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayor a S/. 200 millones en los dos últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados más recientes del deudor. Si el deudor no cuenta con estados financieros auditados, los créditos no podrán ser considerados en esta categoría.

Créditos a grandes empresas: Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características: Ventas anuales mayores a S/. 20 millones, pero no mayores a S/. 200 millones en los dos últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor. El deudor ha mantenido en el último año emisiones vigentes de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales.

Créditos a medianas empresas: Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300.000 en los últimos seis (6) meses y no cumplen con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas.

Créditos a pequeñas empresas: Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20,000 pero no mayor a S/. 300,000 en los últimos seis meses.

Créditos a microempresas. Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses. Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento.

Créditos de consumo revolvente. Son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

Créditos de consumo no-revolvente. Son aquellos créditos no revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

Créditos hipotecarios para vivienda. Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características.

6) 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.

7) Variables que influyen en la morosidad

Ratios de Solvencia: Ratio que mide la capacidad de una empresa o particular para hacer frente a todas sus deudas, tanto a largo como a corto plazo, realizando todos sus activos, financieros y no financieros. Este ratio trata de determinar la capacidad de una empresa o particular para hacer frente a todas sus deudas con la realización de sus activos y se expresa así:

$$\text{Ratio de Solvencia} = \frac{\text{Activo total}}{\text{Deudas totales}}$$

Ratio de Endeudamiento: Establece la relación entre los fondos propios de una empresa para hacer frente a sus deudas. Se expresa por el cociente:

$$\text{Ratio de Endeudamiento} = \text{Capitales propios} / \text{Deudas totales.}$$

Ratio financiero que mide la relación existente entre el importe de los fondos propios de una empresa con relación a las deudas que mantiene tanto en el largo como en el corto plazo.

8) Plazo

Tiempo específico en el que han de realizarse cuantos trámites sean necesarios y exigidos para una actividad en concreto; fuera del cual ello ya no será posible. El plazo, jurídicamente, es el hecho futuro cierto del que pende el nacimiento o la extinción de un derecho. El plazo siempre es cierto, en el sentido de que es un tiempo que llegará en algún momento dado y sin posibilidad de que no llegue a ocurrir. Este evento puede estar determinado de antemano como, por ejemplo, una fecha determinada o puede no estar determinado como, por ejemplo, el momento de la muerte de alguien. El plazo generalmente se incorpora a los contratos como cláusula accidental: un contrato puede tener un plazo o ser indefinido. Sin embargo, en algunos casos el plazo es esencial para el contrato, ya que sin éste el mismo desaparece.

9) Rentabilidad

Según (Ccaccya, 2015), define que: La rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y/o financieros con el fin de obtener ciertos resultados. Bajo esta perspectiva, la rentabilidad de una empresa puede evaluarse comparando el resultado final y el valor de los medios empleados para generar dichos beneficios. Sin embargo, la capacidad para generar las utilidades dependerá de los activos que dispone la empresa en la ejecución de sus operaciones, financiados por medio de recursos propios aportados por los accionistas (patrimonio) y/o por terceros (deudas) que implican algún costo de oportunidad, por el principio de la escasez de recursos, y que se toma en cuenta para su evaluación (p. VII-1).

Para Barrero (2012) la rentabilidad es la capacidad o aptitud de la empresa de generar un excedente a partir de una serie de inversiones efectuadas, podemos medirla con diferentes perspectivas. El enfoque dependerá desde qué óptica se

analice el desempeño del negocio, como empresario o inversor, o bien como directivo de la empresa (p. 33).

Desde el punto de vista económico y financiero, la rentabilidad es la relación entre el excedente que genera una empresa en el desarrollo de su actividad y la inversión y los recursos necesarios para llevarla a cabo (Barrero, 2012, p. 32).

10) Niveles de Análisis de la Rentabilidad Empresarial

Aunque cualquier forma de entender los conceptos de resultado e inversión determinaría un indicador de rentabilidad, el estudio de la rentabilidad en la empresa lo podemos realizar en dos niveles, en función del tipo de resultado y de inversión relacionada con el mismo que se considere.

Así, tenemos un primer nivel de análisis conocido como rentabilidad económica o del activo, en el que se relaciona un concepto de resultado conocido o previsto, antes de intereses, con la totalidad de los capitales económicos empleados en su obtención, sin tener en cuenta la financiación u origen de los mismos, por lo que representa, desde una perspectiva económica, el rendimiento de la inversión de la empresa.

Y un segundo nivel, la rentabilidad financiera, en el que se enfrenta un concepto de resultado conocido o previsto, después de intereses, con los fondos propios de la empresa, y que representa el rendimiento que corresponde a los mismos.

La relación entre ambos tipos de rentabilidad vendrá definida por el concepto conocido como apalancamiento financiero, que, bajo el supuesto de una estructura financiera en la que existen capitales ajenos, actuará como amplificador de la rentabilidad financiera respecto a la económica siempre que esta última sea superior al coste medio de la deuda, y como reductor en caso contrario.

11) La Rentabilidad Económica

Según la Revista Española de Financiación y Contabilidad Vol. 24 n.78 La rentabilidad económica tiene por objetivo medir la eficacia de la empresa en la

utilización de sus inversiones, comparando un indicador de beneficio (numerador del ratio) que el activo neto total, como variable descriptiva de los medios disponibles por la empresa para conseguir aquéllos (denominador del ratio). Llamando RN al resultado neto contable, AT al activo neto total y RE a la rentabilidad económica, tendremos que:

$$RE = \frac{RN}{AT}$$

Este ratio de rentabilidad económica, que es una de las diversas va del ROI (return on investments), suele formularse de forma algo diferente a la versión que nosotros hemos adoptado ya que generalmente se toma como numerador el beneficio antes de intereses e impuestos, dado que el ratio se concibe como medida de eficacia en un sentido económico puro, es decir, con independencia de cómo estén financiados los activos. No obstante, entendemos que su forma usual de presentación puede confundir más que aclarar, ya que la existencia de costes financieros implícitos, como pudieran ser recargos sobre los precios de compra derivados de obtener una mayor financiación de los proveedores, no podrían ser tomados en consideración a efectos de su cálculo.

La rentabilidad económica o de la inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos. De aquí que, según la opinión más extendida, la rentabilidad económica sea considerada como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras, puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad.

La rentabilidad económica se erige así en indicador básico para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial, pues es precisamente el comportamiento de los activos, con independencia de su financiación, el que determina con carácter general que una empresa sea o no rentable en términos económicos. Además, el no tener en cuenta la forma en que han sido financiados los activos permitirá determinar si una empresa no rentable lo es por problemas en el desarrollo de su

actividad económica o por una deficiente política de financiación.

El origen de este concepto, también conocido como return on investment (ROI) o return on assets (ROA), si bien no siempre se utilizan como sinónimos ambos términos, se sitúa en los primeros años del s. XX, cuando la Du Pont Company comenzó a utilizar un sistema triangular de ratios para evaluar sus resultados. En la cima del mismo se encontraba la rentabilidad económica o ROI y la base estaba compuesta por el margen sobre ventas y la rotación de los activos.

12) 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.

$$RE = \frac{\text{Resultados antes de Intereses e impuestos}}{\text{Activo total a su estado medio}}$$

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.

13) La Rentabilidad Financiera

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. 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 distribuable, 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.

14) 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:

$$RF = \frac{\text{Resultado Neto}}{\text{Fondos Propios a su estado medio}}$$

Como concepto de resultado la expresión más utilizada es la de resultado neto, considerando como tal el resultado del ejercicio. Otros conceptos de resultado,

siempre después de intereses, que se suelen enfrentar a los fondos propios para obtener la rentabilidad financiera serían los siguientes:

- a. Resultado antes de impuestos, para medir el rendimiento de los fondos propios con independencia del impuesto de sociedades.
- b. Resultado de las actividades ordinarias, prescindiendo así tanto del efecto del impuesto sobre sociedades como de los resultados extraordinarios, bajo la pretensión de facilitar la Comparabilidad intertemporal y entre empresas.
- c. Resultado previo a la deducción de amortizaciones y provisiones, debido a que son costes de difícil estimación económica y que, tanto por la diversidad de políticas de unas empresas a otras como por la manipulación de que pueden ser objeto, se configuran como un posible factor distorsionante del resultado real.
- d. Resultado de explotación una vez deducidos los intereses de la deuda y los impuestos directos.

En cuanto al denominador, la discusión se plantea sobre la propia definición analítica de fondos propios para el cálculo de un indicador de rentabilidad de los mismos, destacando como principal controversia la consideración de los fondos propios según balance o con ajustes motivados por determinadas partidas, tales como capital pendiente de desembolso, acciones propias o ingresos a distribuir en varios ejercicios

2.3. Definición de la terminología

Créditos en Cobranza Judicial: Corresponde a los créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial.

Endeudamiento: es la capacidad de prevenir y tener la disposición necesaria para llevar a cabo futuras rentas, dependiendo de la solidez económica y de la estabilidad laboral.

Mora: Retraso en el cumplimiento de una obligación, que provoca el devengo de interés moratorio ante la deuda pactada.

Morosidad: La morosidad se conceptúa como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente. este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento.

Riesgo de crédito: El riesgo de que una de las partes de un instrumento financiero cause una pérdida financiera a la otra parte por incumplir una obligación.

Riesgo de liquidez: El riesgo de que una entidad encuentre dificultad para cumplir con las obligaciones asociadas con pasivos financieros que se liquiden mediante la entrega de efectivo u otro activo financiero.

Estrategias. - Conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

CAPITULO III. MARCO METODOLOGICO

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

El tipo de estudio de la investigación es descriptivo, el mismo consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es detallar cómo son y se manifiestan. De acuerdo con (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 92), con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

3.1.2 Diseño de Investigación

(Ñaupas, Mejia , Novoa, & Villagomez, 2013), describe que el diseño de la investigación es no experimental porque busca observar el fenómeno tal como se da en su contexto natural, y así nos permita realizar un análisis y posterior a ello realizar una propuesta y así obtener nuestras conclusiones y solucionar el problema.

Los datos se realizan en un solo momento, en un tiempo único, realizando un corte específico en un tiempo determinado; es descriptivo por tanto busca precisar, la incidencia del fenómeno en las variables y las relaciones existentes entre sus componentes.

El diagrama que le corresponde se resume en el siguiente esquema:

M ----- O

Dónde:

M: Representa la muestra de la cual se recogió información para el estudio.

O: Representa el resultado que se va a obtener.

3.2. Población y Muestra

3.2.1 Población:

Según (Ñaupas, Mejia , Novoa, & Villagomez, 2013), exponen que la población es el conjunto de individuos, personas o instituciones que son motivo de investigación.

Para la presente investigación se tomará como población a los 7 funcionarios que manejan de la cartera microempresa.

3.2.1 Muestra:

Según (Ñaupas, Mejia , Novoa, & Villagomez, 2013), manifiestan que la muestra es el subconjunto, parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo. Es decir,

una muestra es representativa si reúne las características de los individuos del universo.

La muestra es igual a la población, por lo tanto, se va a tomar a los 7 funcionarios que manejan de la cartera microempresa.

3.3. Hipótesis

Si elegimos las estrategias adecuadas para reducir la morosidad entonces, mejorara la rentabilidad en la cartera microempresa en la CMAC Piura SAC agencia Bagua Grande-2016.

3.4. Variables

Morosidad: Es un fenómeno poliédrico en el que intervienen diversos condicionantes, por lo que hay que estudiar factores macroeconómicos, microeconómicos, empresariales, antropológicos, históricos, estadísticos, culturales, sociológicos, psicológicos, financieros, legales y de comportamiento humano (Brachfield, 2006).

Rentabilidad: Es la capacidad o aptitud de la empresa de generar un excedente a partir de una serie de inversiones efectuadas, podemos medirla con diferentes perspectivas. El enfoque dependerá desde qué óptica se analice el desempeño del negocio, como empresario o inversor, o bien como directivo de la empresa (Barrero, 2012, p. 33).

3.5. Operacionalización:

Este proceso es la parte operativa de la definición operacional de las variables y tiene como propósito construir la matriz metodológica para el diseño y elaboración de los instrumentos de medición empírica los mismos que permitirán al investigador contrastar la hipótesis prevista. Consiste en

descomponer o desagregar deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico, es decir las variables se dividen en dimensiones, indicadores e ítem.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLE

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Morosidad	Análisis del nivel de morosidad	Cartera de Créditos	Porcentaje de morosidad
		Recursos Financieros	Análisis / cuestionario
Rentabilidad	Revisión y análisis de los estados Financieros	Estados Financieros	Análisis Porcentual
		Cartera de Créditos	Evaluación Morosidad

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

3.6.1. Métodos de Investigación

(Bernal, 2010) “Es el conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y la solución de los problemas de investigación” (p. 58).

1. Método Analítico. – “Este proceso en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (Bernal, 2010, p. 60).

Nos permitirá realizar un estudio apropiado del índice de morosidad en la que han incurrido algunos clientes de la CMAC Piura de Bagua

Grande, analizas las causas y determinar estrategias de cobranza que serán propuestas para disminuir el alto índice de morosidad.

2. Método Deductivo. –Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares, se inicia con el análisis de los postulados. (Bernal, 2010, p. 59).

Para este trabajo de investigación se recurrirá a información de diferentes autores, teorías, revistas e Internet, para luego seleccionar la información más conveniente, la que será aplicada y seleccionada en la propuesta de estrategias para disminuir la morosidad y generar rentabilidad en la CMAC Piura de Bagua Grande.

3.6.2 Técnicas de recolección de datos

“Son el conjunto de reglas y operaciones concretas para el manejo de los instrumentos, se sitúan a nivel de los hechos o de las etapas prácticas que permite la aplicación del método” (López(a), 2014, p. 8). Las técnicas a emplear en el presente trabajo fueron: la encuesta, el trabajo de campo y la fotografía.

1. Encuesta: “Técnica en la cual se utiliza un conjunto de preguntas de ambas variables de estudio, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de las características objetivas y subjetivas de la población” (López(a), 2014, p. 9).

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, la que se aplicó a 7 funcionarios de banca de la CMAC Piura de Bagua Grande.

2. Trabajo de Campo: (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), Análisis documental. Nos permitirá recoger información sobre hechos, sucesos o acontecimientos naturales de la empresa en la configuración de la estrategia de escenarios como recursos que permitan elegir el sistema de costos más apropiado para la empresa.

3.6.3 Instrumentos de recolección de datos

“Son los objetos concretos que facilitan la aplicación precisa de la técnica y aunque poseen características propias deben adecuarse al objeto de estudio” (López(a), 2014, p. 18); asimismo “Es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 200).

El instrumento utilizado para obtener los datos necesarios en la presente investigación, fue el cuestionario.

- 1. Cuestionario:** Es el instrumento formado por “un conjunto de preguntas escritas que el investigador administra o aplica a las personas o unidades de análisis, a fin de obtener la información empírica necesaria para determinar los valores o respuestas de las variables motivo de estudio” (López(a), 2014, p. 18).

El instrumento utilizado en el presente trabajo de investigación fue el cuestionario; éste consiste de varias preguntas cerradas, relacionadas con las dos variables de estudio. El instrumento fue aplicado a la muestra de la investigación.

3.6. Procedimiento para la recolección de datos

Los datos y la información recogida en la aplicación del instrumento en estudio fueron previamente clasificados; registrados haciendo uso de programas computarizados tales como el Excel, Word y luego presentados en base a cuadros y gráficos para ser analizados e interpretados de acuerdo al problema y objetivos planteados en nuestro estudio.

Procesada la información obtenida y determinados los resultados, procedimos a realizar un análisis, según los objetivos, preguntas e hipótesis planteadas en la presente investigación, para este efecto se ha utilizado el programa informático Excel y Word, cuyo procesamiento fue el siguiente:

- a) Obtenida la información de la muestra objeto de estudio de la investigación, fue revisada, corregida y ordenada de acuerdo con los objetivos planteados.

- b) Se codificaron las respuestas utilizando un sistema de códigos numéricos para las variables con el fin de tabularlas.
- c) Las variables codificadas se elaboraron cuadros y gráficos por cada pregunta que compone el instrumento.
- d) Luego procedimos a interpretar nuestros resultados en función al problema planteado, objetivos e hipótesis, determinando finalmente las respectivas conclusiones y recomendaciones referentes a nuestra investigación.

3.7. Análisis Estadístico e Interpretación de los datos

Las técnicas que se utilizaron fueron las siguientes de acuerdo a (Aguirre & Silva, 2013, p.65):

- 1. Cuadro o tablas estadísticas:** Nos permitió estructurar los resultados obtenidos en cuadros y/o tablas estadísticas las que se analizaron e interpretaron, mediante el uso de sistema informático de procesamiento de datos Excel y descripción documental Word.

3.8. Principios éticos

Hemos usado los siguientes criterios de acuerdo a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 455 - 459):

- 1. Confidencialidad:** reserva total de la información recopilada para el desarrollo de la investigación.
- 2. Objetividad:** La investigación aplica el método de la investigación científica el cual le da carácter de ciencia, asegurando la confiabilidad de los resultados.
- 3. Originalidad:** Esta tesis por ser elaborada en todo su contenido por las Tesistas, es única en su contenido, por lo que queda descartado el plagio de cualquier investigación similar.
- 4. Veracidad:** La información contenida en la presente investigación es real, la misma que ha sido fruto de la investigación realizada por las Tesistas.

3.9. Criterios de rigor científico

Para otorgarle rigor científico al presente trabajo de investigación, hemos usado los siguientes criterios de acuerdo a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 455 - 459):

- 1. Fundamentación:** por la amplitud con que la investigación posee bases teóricas sólidas y provee de un marco referencial que informa al estudio. Tiene que ver con una revisión de la lectura extensiva y permanente.
- 2. Aproximación:** desde el punto de vista metodológico, por la secuencia que se siguió en la investigación y los razonamientos que la condujeron.
- 3. Credibilidad:** llamada también validez máxima. Se refiere a si el investigador ha captado el significado completo y profundo de las experiencias de los participantes, particularmente de aquellos vinculados con planteamiento del problema.
- 4. Autenticidad:** Que tanto los participantes como el investigador se expresen tal y como son y las descripciones sean equilibradas y justas.

CAPÍTULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

CAPITULO VI. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1 Análisis e Interpretación de Resultados.

A. Analisis de las causas de Morosidad

Para el presente Ítem se realizó 02 actividades: la primera aplicar una encuesta a los principales Funcionarios que están a cargo de la cartera microempresas y la siguiente un análisis de los indicadores de morosidad.

Tabla N° 1.- Resultados de la Encuesta aplicada a 07 funcionarios de la CMAC Piura

PREGUNTAS		Si	No
1	¿El nivel de cumplimiento de los clientes con sus deudas permite que la institución demuestre que tiene liquidez?	7	0
2	¿Existe un control apropiado de la cartera de morosidad en la CMAC?	6	1

3	¿Cree usted que con un control apropiado en la cartera de morosidad se puede lograr ser eficientes en la gestión financiera?	5	2
4	¿Sabe Usted cual es el % del índice de morosidad de la CMAC?	6	1
5	¿La gestión que realizan en la Institución para enfrentar el alto índice de morosidad cree que es la más adecuada?	4	3
6	¿Las políticas de otorgamiento de crédito que manejan en la Institución para usted son adecuadas y están de acuerdo las necesidades de esta?	5	2
7	¿Han sido revisadas las políticas de crédito en los últimos dos años?	6	1
8	¿Se han realizado modificaciones a las políticas de crédito?	7	0
9	¿Cree usted que las causas de la morosidad se generan por las políticas de crédito implementadas en la CMAC Piura?	1	6
10	¿Se vienen cumpliendo las políticas de crédito aprobadas en todo su contenido?	5	2
11	¿Cuándo no se cumplen las políticas de crédito usted cree que los responsables son los funcionarios referidos a esa cartera?	5	2
12	¿Cree usted que el alto grado de morosidad perjudica la gestión financiera implementada en la Institución?	7	0
13	¿En su opinión los resultados reflejados en los estados financieros de la institución se ven afectados por la morosidad?	6	1
14	¿Cree Usted que si ejercemos mayor supervisión a los créditos otorgados se puede haber cambiado el grado de morosidad, la estructura del resultado y la rentabilidad obtenida?	7	0
15	¿La evaluación para otorgar créditos la hace usted respetando las políticas de créditos aprobadas en la CMAC?	6	1
16	¿Después de otorgado el crédito (desembolso), existe una política de seguimiento de la inversión?	7	0
17	¿Las políticas de cobranza que usted usa y las de recuperación de crédito son las aprobadas por la entidad?	6	1
18	¿Usted cumplen con las políticas aprobadas para recuperación de crédito?	7	0
19	¿Cree Usted qué solo el área de cobranzas son los responsables de la morosidad que existente en la CMAC?	0	7

De los resultados obtenidos en las respuestas que otorgaron los funcionarios podemos indicar:

- i. Que el 100% de los funcionarios encuestados manifiestan en sus respuestas que el nivel de cumplimiento de los clientes por sus deudas permite a la institución financiera demostrar que tienen liquidez, además el 90% indican que en la caja existe un control apropiado de la cartera de morosidad, permitiendo con esto lograr ser eficientes en la gestión financiera tan y como lo establecen 5 funcionarios de los 7 encuestados, hay que resaltar también que 6 de los 7 funcionarios encuestados conocen el índice de morosidad, indicador importante pues permite trabajar siempre en busca de mejorar estos indicadores que no significan beneficio para la Caja.

- ii. Respecto a las políticas de cobranza que tienen la institución los 05 de los 07 funcionarios encuestados manifestaron que estas son adecuadas y están de acuerdo a las necesidades de la institución, las mismas que han sido revisadas en los últimos dos años según 06 de 07 funcionarios encuestados, las cuales ha sido sometidas a modificaciones de acuerdo a la realidad de la zona, siendo causas externas a la institución la morosidad y no a las políticas de manejo de cobranza según lo manifiestan 06 de los funcionario encuestados, las mismas que se vienen cumpliendo en todo su contenido.
- iii. Es importante señalar que los 06 de los 07 funcionarios encuestados manifiestan que ejerciendo mayor supervisión a los créditos otorgados se puede cambiar los indicadores de morosidad y por lo tanto mejorar la rentabilidad obtenida por la entidad, pues de acuerdo a 06 de los encuestados el funcionario es el encargado de hacer cumplir las políticas de créditos de la entidad al momento de otorgar el crédito, siendo responsabilidad del funcionario también mantener en constante seguimiento el control de los pagos durante el tiempo de duración del crédito así lo indican los 07 funcionarios encuestados, cumpliendo de esta manera con las política de recuperación de créditos aprobada por la entidad e incluso compartiendo esta responsabilidad con otro funcionarios de las institución financiera, así lo manifiestan los 07 funcionarios encuestados.

Para la Determinar los indicadores de morosidad de la cartera de créditos vamos a analizar los años 2015 – 2016, partiendo de los datos encontrados en las memorias de gestión que la entidad financiera tiene, donde se establece la forma en que ha ido evolucionando el indicador de morosidad.

Tabla N° 02 Estado de Situación Financiera
CAJA PIURA SAC
AGENCIA BAGUA GRANDE
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA COMPARATIVO 2015-2016

ACTIVO	2.015	%	2.016	%
ACTIVO CORRIENTE				
DISPONIBLE	595,846.00	19.78%	644,189.00	19.80%
FONDOS INTERBANCARIOS	0	0%	0.00	0%
INVERSIONES NETAS DE PROVISIONES	60,521.00	2.01%	63,521.00	1.95%
COLOCACIONES NETO DE PROVISIONES	2,115,897.00	70.21%	2,348,612.12	72.18%
CUENTAS POR COBRAR NETA DE PROVISIONES	14,245.00	0.47%	18,476.00	0.57%

RENDIMIENTO POR COBRAR	35,986.00	1.19%	37,017.00	1.13%
BIENES REALIZABLES	5,478.00	0.18%	5,618.00	0.17%
INMUEBLE MAQUINARIA Y EQUIPO (NETO)	152,813.00	5.07%	102,735.00	3.16%
OTROS ACTIVOS	32,948.00	1.09%	33,758.00	1.04%
TOTAL ACTIVO	3,013,734.00	100.00%	3,253,926.00	100.00%
PASIVO				
PASIVO CORRIENTE				
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	2,475,258.00	82.13%	2,713,537.00	83.39%
DEPOSITOS DEL SIST. FINANCIERO Y OTROS	120.00	0.00%	195.00	0.01%
ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS	18,745.00	0.62%	21,147.00	0.65%
CUENTAS POR PAGAR	10,459.00	0.35%	15,530.00	0.48%
INTERESES Y OTROS GASTOS POR PAGAR	78,458.00	2.60%	73,873.00	2.27%
OTROS PASIVOS	15,486.00	0.51%	18,104.00	0.55%
PROVISIONES	925.00	0.03%	951.00	0.03%
TOTAL PASIVO	2,599,451.00	86.24%	2,843,337.00	87.38%
PATRIMONIO				
CAPITAL SOCIAL	275,190.00	9.13%	275,190.00	8.46%
CAPITAL ADICIONAL	40,620.00	1.35%	40,620.00	1.25%
RESERVAS	32,745.00	1.09%	42,539.00	1.31%
RESULTADOS ACUMULADOS POSITIVO	0.00	0.00%	0.00	0%
UTILIDAD DEL EJERCICIO	65,758.00	2.18%	52,242.00	1.60%
TOTAL PATRIMONIO	414,283.00	13.76%	410,591.00	12.62%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	3,013,734.00	100.00%	3,253,928.00	100.00%

Fuente: Estados Financieros Caja Piura SAC
Elaborado por: Los Investigadores

Tabla N° 03 Control de la Gestión de créditos Microempresas
(Expresado en Nuevos Soles)

Detalle	2016	2015
Créditos Vigentes	384,750.00	435,816.00
Créditos Refinanciados	25,345.00	39,475.00
Créditos vencidos y en Cobranza Judicial	44,256.00	25,345.00
	454,351.00	500,636.00
Menos:		
Provisiones de Cobranza Dudosa	-29,273.00	-30,813.00

Total colocaciones Neto		
Cartera Microempresas	425,078.00	469,823.00

Fuente: Memorias de la CMAC Piura

Elaborado por: Los Investigadores

En la Tabla N° 03 podemos apreciar que los créditos vencidos y en cobranza judicial de la cartera Microempresa se ha incrementado pasando de S/. 25,345.00 nuevos soles en el 2015 a S/. 44,256.00 en el año 2016, lo que significó un incremento de 42.73% de incremento en la cartera de créditos vencidos, incrementando además con esto los índices de morosidad.

Tabla N° 04 Clasificación de la cartera Microempresas

Diciembre del 2016

Detalle	2016
Normal	84%
CPP	7.5%
Deficiente	1.9%
Dudoso	2.5%
Pérdida	4.1%
Total	100
CPP + Cartera Pesada	16.0%
Cartera Pesada	8.5%

Fuente: Memorias de la CMAC Piura

Elaborado por: Los Investigadores

De la Tabla N° 04 se puede indicar que el 84% del total de los créditos microempresa se encuentra con clasificación Normal, existiendo un 16% que se debe trabajar para recuperar esa cartera y no dejarla que se constituya en una pérdida para la Institución financiera.

Tabla N° 05: Incidencia de la morosidad en la rentabilidad

EJERCICIO ITEM	2016	%	2015	%
Resultados	52,242.00	64.09	65,758.00	68.09
Provisión	29,273.00	35.91	30,813.00	31.91
Total	81,515.00	100	96,571.00	100

Fuente: Memorias de la CMAC Piura

Elaborado por: Los Investigadores

En la Tabla N° 05 podemos observar que los resultados para el ejercicio 2015 fueron S/. 65,758.00 y la provisión S/. 30,813.00, que sumados es S/. 96,571.00, cuyo monto es lo que debería ser la rentabilidad de la sucursal de Bagua, pero por la existencia de la disminución por provisión del 31.91%. Para el ejercicio 2016 los resultados de la agencia fueron S/. 65,758.00 y la provisión de S/. 29,273.00, monto que podría haber sido utilidad, pero por la disminución de la provisión en 35.91% se constituye en incidencia que morosidad ejerce sobre la rentabilidad.

Tabla N° 06: Índice de Morosidad

Indicador	2016		2015	
IMOR	44,256.00	9.74	25,345.00	5.06
	454,351.00		500,636.00	

Fuente: Memorias de la CMAC Piura

Elaborado por: Los Investigadores

En el cuadro N° 06 podemos observar el índice de morosidad (IMOR), que está relacionado con la cartera de crédito microempresa vencido respecto a la cartera total. Es el indicador, que ha permitido medir el riesgo de la cartera crediticia

microempresa del año 2016 y 2015; que asciende a 9.74% y 5.06%, existiendo un incremento en el castigo de las cuentas vencidas.

B. Evaluar el Nivel de Rentabilidad

El nivel de rentabilidad lo vamos a evaluar en función a los datos procesados existentes en las Memorias de la caja Piura de los años 2015 y 2016, que se presentan a continuación.

Tabla Nº 07: Indicadores de rentabilidad determinados por la Institución

Indicador	2015	2016	Diferencia
Índice de cartera atrasada	2.25%	3.76%	1.51
Gastos / Ingresos Financieros	1.99%	3.25%	1.26
Gastos Administrativos/ Ingresos Financieros	1.15%	3.25%	2.10
Resultados / Ingresos Financieros	1.35%	2.25%	0.9
Rendimientos sobre los activos de rentabilidad directa	45.25%	37.58%	-7.67
ROE	18.87%	14.58%	-4.29
ROA	2.18%	1.61%	-0.57
Índice de Morosidad	5.06%	9.74%	4.68

Fuente: Memorias de la CMAC Piura

Elaborado por: Los Investigadores

De los resultados de obtenidos en las memorias de los años 2015 y 2016 de la Caja Piura se puede indicar que no son resultados que ayuden a mejorar la rentabilidad de la agencia de Bagua Grande de la Caja Piura, por lo que se deben tomar las medidas necesarias para mejorar los indicadores y disminuirlo con la finalidad de obtener mayor rentabilidad en beneficio de la institución.

El administrador de la caja Piura en coordinación con sus funcionarios y demás trabajadores deben impulsar los créditos microempresas para mejorar la operatividad, disminuir el índice de morosidad que año tras año está elevándose y se tienen que hacer castigo de los créditos a través de mayores provisiones por castigo de cuentas incobrables tal y como se puede observar

en la Tabla N° 05, esto relacionado con los datos de la Tabla N° 3 donde se puede ver que se ha castigado mayores créditos en el 2016 (44,256.00) que el 2015 (25,345.00).

C. Estrategias para reducir la Morosidad

Para poder dar cumplimiento con lo establecido en la presente investigación se tiene que proponer estrategias que nos ayuden a mejorar el castigo y las provisiones de los créditos que pueden llevar a la Institución a entrar en una crisis operativa, en donde se vuelva incontrolable la morosidad de los clientes, entre las principales estrategias que se pueden considerar están:

- i. Revisar las políticas de otorgamiento de créditos que sean más estrictas en la evaluación de los documentos sustentatorios que presenten los clientes al momento de solicitar un crédito.
- ii. Mayor comunicación interna que facilite el dinamismo de la información, donde se pueda establecer a tiempo el atraso del pago de los clientes.
- iii. Mayor comunicación externa con el prestamista, comunicándole la situación de su crédito sin dejarlo vencer o pasar demasiados días donde se tenga que iniciar con la reclasificación del crédito y el inicio del castigo mediante la provisión.
- iv. Delegación de funciones a los asistentes de los funcionarios para que se encarguen de la labor de cobranza como un medio de ayuda al departamento de cobranzas.
- v. Reclasificar los montos que se deben asignar como créditos en función a los ingresos del prestamista y otros factores económicos y sociales de tal manera que le permita cumplir con su endeudamiento.
- vi. Solicitar mayores garantías que permitan a la institución salvar sus intereses sin afectarse manteniendo la operatividad y continuidad de la institución y el negocio del cliente.
- vii. Realizar verificación del endeudamiento del prestamista con otras instituciones financieras en mayor detalle en la base de datos de los sistemas informáticos de riesgo crediticios para evitar que nuestra deuda se vuelva impagable.

viii. establecer nuevos mecanismos de recuperación de créditos, donde intervengan personal de otras áreas de la institución permitiendo diseñar el flujo de la información y las áreas intervinientes en el proceso.

4.2 Discusión de Resultados.

Luego de analizar los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta y el análisis documental de la institución respecto a los indicadores de morosidad de los años 2015 y 2016 podemos afirmar que se debe trabajar por recuperar el indicador de morosidad que está siendo cada vez más negativo para la entidad, disminuyendo incluso el rendimiento de la inversión (patrimonio) y el rendimiento de los activos frente a la utilidad obtenida.

Se debe plantear la modificación de las políticas de otorgamiento de créditos que viene actualmente empleando la Caja Piura para establecer mayores garantías al otorgamiento y mejorar los canales de comunicación buscando siempre ayudar a mejorar los indicadores, para esto se requiere trabajo en equipo.

De acuerdo a los indicadores determinados en el Tabla N° 07, podemos observar que se han incrementado en el año 2016 respecto a los resultados obtenidos en el 2015, así por ejemplo el índice de cartera atrasada paso de ser 2.25% en el año 2015 a 3.76% en el año 2016, mostrando un incremento de 1.51. Otro indicador importante es el rendimiento sobre el patrimonio donde podemos observar que en año 2015 fue de 18.87%, disminuyendo para el año 2016 a 14.58% siendo la diferencia neta de 4.29; así también, podemos ver que indicador de rentabilidad sobre los activos también se ha visto afectado con una disminución neta de 0.57% entre ambos años, finalmente también podemos ver el indicador de morosidad que paso de 5.06% en el 2015 a 9.74% en el año 2016 mostrando un incremento de 4.68 en la agencia de Bagua Grande de la caja Piura.

Ante estos datos negativos la institución debe tomar acciones y reformular su política de otorgamiento de créditos en la microempresa, pudiendo tomar como medidas estas estrategias para reducir la morosidad de los clientes:

- i. Revisar las políticas de otorgamiento de créditos que sean más estrictas en la evaluación de los documentos sustentatorios que presenten los clientes al momento de solicitar un crédito.
- ii. Mayor comunicación interna que facilite el dinamismo de la información, donde se pueda establecer a tiempo el atraso del pago de los clientes.
- iii. Mayor comunicación externa con el prestamista, comunicándole la situación de su crédito sin dejarlo vencer o pasar demasiados días donde se tenga que iniciar con la reclasificación del crédito y el inicio del castigo mediante la provisión.
- iv. Delegación de funciones a los asistentes de los funcionarios para que se encarguen de la labor de cobranza como un medio de ayuda al departamento de cobranzas.
- v. Realizar verificación del endeudamiento del prestamista con otras instituciones financieras en mayor detalle en la base de datos de los sistemas informáticos de riesgo crediticios para evitar que nuestra deuda se vuelva impagable.
- vi. Establecer nuevos mecanismos de recuperación de créditos, donde intervengan personal de otras áreas de la institución permitiendo diseñar el flujo de la información y las áreas intervinientes en el proceso.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- 1) Que la morosidad incide de manera negativa en la rentabilidad de la empresa, pues de acuerdo a la Tabla N° 05 se ha tenido que realizar provisiones para castigar los créditos incobrables en 30,813.00 que es el monto que se ha provisionado, pudiendo este monto haber formado parte de los resultados de la Agencia de Bagua Grande de la Caja Piura.
- 2) Que el indicador de morosidad de los créditos microempresas se ha incrementado de acuerdo a los resultados mostrados en la Tabla N° 06 donde se puede observar que de 5.06 en el 2015 paso a ser 9.74 en el 2016,

debiéndose establecer nuevas políticas y estrategias para mejorar esos indicadores.

- 3) Al analizar los indicadores de rentabilidad determinados por la Agencia Bagua Grande de la caja Piura (Tabla N° 07) podemos observar que se han incrementado de forma negativa todos los indicadores como el de cartera atrasada pues en el año 2015 fue de 2.25% y en año 2016 fue de 3.76%; ROE par el año 2015 fue de 18.87% y en el año 2016 fue de 14.58%; el ROA para el año 2015 fue de 2.18% y para el año 2016 fue de 1.61%, así como también los demás indicadores.
- 4) Que en el análisis de resultados se han establecido posibles estrategias que la Agencia de Bagua grande de la Caja Piura debe implementar para recuperar los indicadores de morosidad con la única finalidad de mejorar la rentabilidad de a la agencia y hacerla más atractiva ante la vista de los directivos de la sede central.

5.2 Recomendaciones

- 1) Al administrador de la Agencia de Bagua Grande de la Caja Piura establecer políticas de mejora para tratar de recuperar el índice de morosidad que está afectando la rentabilidad de la empresa de manera negativa, a través de las constantes provisiones de los créditos incobrables.
- 2) A los Funcionarios de la Agencia de Bagua Grande - CMAC Piura tener mayor cuidado al momento de evaluar los expedientes de otorgamiento de crédito, que sea con clientes que tengan respaldo económico para que no caigan en días de atraso en los pagos, así como también hacer mayor seguimiento a su

cartera de clientes asignados con la finalidad de que no ingresen a la cartera morosa.

- 3) al administrador de la Agencia Bagua Grande de la CMAC Piura buscar implementar nuevas estrategias de operatividad para el otorgamiento de créditos y la recuperación de créditos vencidos, que permita mejorar los indicadores negativos de rentabilidad que se han incrementado entre el año 2015 y 2016.
- 4) Al Administrador y Funcionarios de la cartera Microempresa de la Agencia Bagua Grande de la CMAC Piura revisar las estrategias propuestas en la presente investigación y buscar lograr su implementación con la única finalidad de recuperar los indicadores de morosidad y los indicadores negativos de rentabilidad que se han visto influenciados por la morosidad.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Barboza, H. R., & Piminchumo, L. B. (2014). *“Los presupuestos de obra y su incidencia en los costos de producción de la empresa Artecon Perú S.A.C. en la ciudad de Trujillo, 2013.* (tesis de pregrado), Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo,Peru.

Barrero , J. (Agosto de 2012). *La importancia de medir la Rentabilidad.* Recuperado el 10 de Mayo de 2017, de http://www.cpba.com.ar/old/Actualidad/Noticias_Consejo/2013-01-

18_Este_verano_lea_a_sus_colegas_RePro_68_Agosto_2012_La_importancia_de_medir_la_rentabilidad.pdf

Bayona, F. (2013). *Análisis de los factores que influyen en la rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú*. tesis de pregrado, Universidad de Piura, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Piura - Perú. Recuperado el 05 de Agosto de 2017, de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1795/ECO_045.pdf?sequence=1

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: PRENTICE HALL.

Brachfield, P. (2006). *La lucha contra la morosidad*. EDICIONES GESTION 2000.

Ccaccya, D. (30 de Diciembre de 2015). Análisis de rentabilidad de una empresa. *Actualidad Empresarial*(341), VII-1 - VII2. Obtenido de www.google.com.pe.

CONDUSEF. (2014). Sanas prácticas en materia de cobranza. (D. O. Federación, Ed.) Obtenido de <http://www.voragine.com.mx/para-tomar-en-cuenta/3372-se-publican-disposiciones-de-sanas-practicas-en-materia-de-cobranza>

Crisólogo, L., & Virginia, R. (2016). *Propuesta De Un Manual De Políticas y Procedimientos De Cuentas Por Cobrar En El Área De Créditos y Cobranzas Para Mejorar La Liquidez De La Empresa Carroce*. Tesis de pregrado, Universidad Privada "LEONARDO DA VINCI", Contabilidad y Finanzas, Trujillo. Recuperado el 01 de agosto de 2017, de <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/73458/1/IF-CRISOLOGO%20Y%20ROMERO.pdf>

Del Carpio, J. (2015). *Niveles del Índice de morosidad en el período 2011 al 2014 de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa SA*. Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Nuevo Chimbote. Recuperado el 01 de agosto de 2017, de http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_449bc479687488c4446f5c6b421e73cb

- Grajeda, M. A. (2007). *“Estrategias de mejora continua para la reducción de costos del área administrativa en una Empresa privada”*. (tesis de pregrado), Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. Sexta edición). Mexico, Mexico D.F., Mexico: Mc Graw Hill.
- Martinez, M. (2013). *Gestión de Riesgos en las Entidades Financieras: El Riesgo de Crédito y Morosidad*. Tesis de pregrado, Universidad de Valladolid, Escuela de ciencias Empresariales y del Trabajo de Soria, Soria. Recuperado el 01 de agosto de 2017, de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/3654/1/GESTION%20DE%20RIESGOS%20EN%20LAS%20ENTIDADES%20FINANCIERAS%20EL%20RIESGO%20DE%20CREDITO%20Y%20MOROSIDAD.pdf>
- Mendoza, F. C. (2010). *Análisis econométrico de la morosidad de las instituciones microfinancieras y del sistema bancario peruano, enero 2004 - julio 2009*. Tesis, Piura. Recuperado el 06 de Agosto de 2017, de https://pirhua.udel.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1328/ECO_033.pdf?sequence=1
- Moyolena, M. (2011). *La Gestión Financiera y su Impacto En La Rentabilidad De La Cooperativa De Ahorro y Credito Kuriñan De La Ciudad De Ambato Año 2010*. Tesis de Pregrado, Universidad Tecnica De Ambato, Facultad De Contabilidad y Auditoria, Ambato. Recuperado el 01 de agosto de 2017, de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1944/1/TG0002.pdf>
- Ñaupas, H., Mejía , E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2013). *Metodologia de la investigacion científica y Elaboracion de tesis* (Tercera ed.). Lima: Editorial e Imprenta San Marcos.
- Paitán, H. Ñ., Mejía, E. M., Ramírez, E. N., & Paucar, A. V. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis* (3ra ed.). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Parrales, C. (2013). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de crédito del IECE- Guayaquil y propuesta de mecanismos de morosidad y técnicas eficientes de cobranza*. tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana, sede Guayaquil, Maestría en Administración de Empresas, Guayaquil - Ecuador. Recuperado el 06 de Agosto de 2017, de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>

Yambay, J. B., & Dias, R. V. (2013). *Diseño de un modelo de cobranzas de créditos de consumo otorgados por el sistema financiero y viabilización del aplicativo informático (sac) para disminuir el índice de morosidad en cuentas por cobrar en cartera de consumo en la ciudad de Guayaquil*. Tesis de Maestría, Guayaquil. Recuperado el 07 de Agosto de 2017, de <https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi62di0wbbQAhVH4yYKHV1WAnMQFggZM AA&url=http%3A%2F%2Frepositorio.ucsg.edu.ec%2Fbitstream%2F3317%2F729%2F1%2FT-UCSG-POS-MAE-22.pdf&usg=AFQjCNFSYqBSmTtcuWQkoQYx9xrda0>

ANEXOS.

ANEXO N° 01: ENCUESTA

ENCUESTA DE INVESTIGACION DIRIGIDA A FUNCIONARIOS DE LA FINANCIERA

I. Objetivo: Recoger información respecto a la evaluación de la morosidad y rentabilidad de los créditos atrasados de la CMAC Piura – Bagua Grande

II. Instrucciones: Según lo que se le indique conteste objetivamente cada una de las preguntas.

III. Ítems:

PREGUNTAS		Si	No
1	¿El nivel de cumplimiento de los clientes con sus deudas permite que la institución demuestre que tiene liquidez?		
2	¿Existe un control apropiado de la cartera de morosidad en la CMAC?		
3	¿Cree usted que con un control apropiado en la cartera de morosidad se puede lograr ser eficientes en la gestión financiera?		
4	¿Sabe Usted cual es el % del índice de morosidad de la CMAC?		
5	¿La gestión que realizan en la Institución para enfrentar el alto índice de morosidad cree que es la más adecuada?		
6	¿Las políticas de otorgamiento de crédito que manejan en la Institución para usted son adecuadas y están de acuerdo las necesidades de esta?		
7	¿Han sido revisadas las políticas de crédito en los últimos dos años?		
8	¿Se han realizado modificaciones a las políticas de crédito?		
9	¿Cree usted que las causas de la morosidad se generan por las políticas de crédito implementadas en la CMAC Piura?		
10	¿Se vienen cumpliendo las políticas de crédito aprobadas en todo su contenido?		
11	¿Cuándo no se cumplen las políticas de crédito usted cree que los responsables son los funcionarios referidos a esa cartera?		
12	¿Cree usted que el alto grado de morosidad perjudica la gestión financiera implementada en la Institución?		
13	¿En su opinión los resultados reflejados en los estados financieros de la institución se ven afectados por la morosidad?		
14	¿Cree Usted que si ejercemos mayor supervisión a los créditos otorgados se puede haber cambiado el grado de morosidad, la estructura del resultado y la rentabilidad obtenida?		
15	¿La evaluación para otorgar créditos la hace usted respetando las políticas de créditos aprobadas en la CMAC?		
16	¿Después de otorgado el crédito (desembolso), existe una política de seguimiento de la inversión?		
17	¿Las políticas de cobranza que usted usa y las de recuperación de crédito son las aprobadas por la entidad?		
18	¿Usted cumplen con las políticas aprobadas para recuperación de crédito?		
19	¿Cree Usted qué solo el área de cobranzas son los responsables de la morosidad que existente en la CMAC?		

