



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**ANALIZAR EL NUMERO DE CRÉDITOS
COLOCADOS DE LA CARTERA MICROEMPRESA
Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA
CMAC PIURA SAC, AGENCIA BAGUA GRANDE –
PERIODO 2013-2015**

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

Autores:

**Bach. CUBAS RUPAY RODOLFO
Bach. HERNA LÓPEZ PABLO CESAR**

Asesor:

Mg. Sanchez Chero Luis Alberto

Línea de Investigación:

Finanzas

Pimentel, Abril 2018

ANALIZAR EL NUMERO DE CRÉDITOS COLOCADOS DE LA CARTERA MICROEMPRESA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA CMAC PIURA SAC, AGENCIA BAGUA GRANDE – PERIODO 2013-2015

Aprobación de la Tesis

Mg. Sanchez 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 permitió lograr que cada uno de nosotros cumpla con sus objetivos, que es ser profesionales de bien, con cualidades innatas de superación, que vamos a retribuir al fortalecimiento y desarrollo de la sociedad.

A NUESTRA FAMILIA:

A nuestras familias por todo el apoyo brindado en el desarrollo de nuestra formación, gracias a su ayuda hemos logrado alcanzar nuestra meta, el mismo que siempre fue importante, sus consejos y amor que siempre nos brindaron ayudaron a formar en nosotros confianza y tranquilidad en lograr nuestra meta.

Rodolfo y Pablo

AGRADECIMIENTO

A nuestro Asesor Mg. Luis Alberto Sánchez Chero, por su apoyo brindado en todo momento durante la elaboración de nuestra investigación, la misma que nos permitirá lograr nuestro anhelado Título Profesional.

A los Docentes y miembros directivos académicos de la Universidad Señor de Sipan por brindarnos la oportunidad de poder superarnos y prepararnos, permitiéndonos formarnos para el futuro competitivo, como personas de bien.

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

Rodolfo y Pablo

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..... | 12 |
| A Nivel Local..... | 13 |
| 1.2. Formulación del problema..... | 14 |
| 1.3. Delimitación de la Investigación..... | 14 |
| 1.4. Justificación e Importancia de la Investigación | 14 |
| 1.5. Limitaciones de la Investigación | 15 |
| 1.6. Objetivos..... | 15 |
| 1.6.1. General | 15 |
| 1.6.2. Específicos | 15 |
| CAPITULO II. MARCO TEORICO | 17 |
| 2.1. Antecedentes de Estudio..... | 17 |
| 2.2. Base teóricas Científicas..... | 22 |
| 2.3. Definición de la terminología | 31 |
| CAPITULO III. MARCO METODOLOGICO | 35 |
| 3.1. Tipo y Diseño de Investigación | 35 |
| 3.1.1. Tipo de Investigación..... | 35 |
| 3.1.2. Diseño de Investigación | 35 |
| 3.2. Población y Muestra | 36 |
| 3.2.1. Población:..... | 36 |
| 3.2.2. Muestra:..... | 36 |
| 3.3. Hipótesis | 37 |
| 3.4. Variables..... | 37 |
| 3.5. Operacionalización: | 37 |

| | |
|---|----|
| 3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 38 |
| 3.6.1. Métodos de Investigación | 38 |
| 3.6.2. Técnicas de recolección de datos | 39 |
| 3.6.3. Instrumentos de recolección de datos | 40 |
| 3.7. Procedimiento para la recolección de datos..... | 40 |
| 3.8. Análisis Estadístico e Interpretación de los datos..... | 41 |
| 3.9. Principios éticos..... | 41 |
| 3.10. Criterios de rigor científico | 42 |
| CAPITULO IV. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS | 44 |
| 4.1 Análisis e Interpretación de Resultados. | 44 |
| 4.2 Discusión de Resultados. | 68 |
| CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 72 |
| 5.1 Conclusiones | 72 |
| 5.2 Recomendaciones | 73 |
| VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 74 |
| ANEXO..... | 79 |
| Encuesta de Investigación dirigida a Funcionarios de la Financiera..... | 79 |

RESUMEN

La presente investigación titulada “Analizar el número de créditos colocados de la cartera microempresa y su incidencia en la rentabilidad de la CMAC Piura SAC, Agencia Bagua Grande – periodo 2013-2015”, 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: “Evaluar la incidencia del número de créditos colocados de la cartera microempresa en la rentabilidad de la CMAC PIURA S.A.C, Agencia Bagua Grande, 2013-2015”, 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 - explicativo, de diseño no experimental, transversal descriptivo.

En los Resultados de la presente investigación se ha llegado a determinar que el número de créditos microempresa si tiene incidencia en la rentabilidad de la Agencia.

Dentro de las conclusiones más importantes se señala que existe incidencia del número de créditos en la rentabilidad en el periodo investigado pues, al existir mayor número de créditos otorgados permite a la Agencia obtener mayor rentabilidad, así lo podemos observar en la tabla N° 24 donde se ve el crecimiento al comparar los créditos colocados con el ROE y el ROA.

Palabras Claves

Cartera de Créditos, Microempresa, rentabilidad, indicadores.

ABSTRACT

The present research entitled "Analyze the number of credits placed in the microenterprise portfolio and its impact on the profitability of the CMAC Piura SAC, Bagua Grande Agency - period 2013-2015", is a scientific work that is supported by theories that are related with each of the variables.

The objective of the research was: "To evaluate the incidence of the number of loans placed in the microenterprise portfolio in the profitability of the CMAC PIURA SAC, Bagua Grande Agency, 2013-2015", research that was based on information from other research, scientific articles, books by recognized authors, documentary analysis of the institution and survey application to officials related to the microenterprise portfolio.

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

In the results of the present investigation, it has been determined that the number of microenterprise loans has an impact on the profitability of the agency.

Among the most important conclusions is that there is an incidence of the number of credits in the profitability in the investigated period because, since there is a greater number of credits granted, it allows the agency to obtain greater profitability, as we can see in Table No. 24 where growth is seen when comparing the credits placed with the ROE and the ROA.

Keywords

Loan Portfolio, Microenterprise, profitability, indicators.

INTRODUCCION

La investigación realizada, ha sido enfocada a evaluar la incidencia del número de créditos colocados de la cartera microempresa en la rentabilidad de la CMAC PIURA S.A.C, Agencia Bagua Grande, 2013-2015

Durante la investigación al realizar el analisis documental y la aplicación de encuestas se llevo a determinar que existe incidencia del número de créditos en la rentabilidad en el periodo investigado pues, al existir mayor número de créditos otorgados permite a la Agencia obtener mayor rentabilidad, así lo podemos observar en la tabla N° 24 donde se ve el crecimiento al comparar los créditos colocados con el ROE y el ROA.

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

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

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

Capítulo III. Marco Metodologico: 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 presenta los resultados de la encuesta y el análisis de los ratios de rentabilidad obtenidos de los documentos de la Caja Piura, Agencia Bagua Grande.

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

**CAPÍTULO I:
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

CAPITULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación problemática.

En los últimos años las Cajas Municipales han tenido un crecimiento importante en colocaciones de créditos a micro empresa especialmente a las PYMES, permitiéndoles capitalizarse para desarrollar sus actividades con normalidad.

A Nivel Internacional

Martínez (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

(El Tiempo, 2016). Aunque los préstamos dirigidos a pequeños empresarios y personas de menores ingresos en Colombia no tienen la cobertura que logran en otras economías de la región, los avances en esta materia son evidentes, así en los últimos cinco años, el microcrédito alcanzó un crecimiento del 37 por ciento, llegando hoy a cerca de 2 millones de usuarios, entre quienes hay colocados recursos por unos 13 billones de pesos. Además, se ha podido determinar que las cifras se desprenden de un reciente análisis de la Superintendencia Financiera, en el que indica que el microcrédito es, después de los préstamos de vivienda, la cartera que más crece en profundización y la segunda con mayor número de usuarios, por debajo de los préstamos de consumo.

En Ecuador (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

(Gestión, 2017). El 62% o S/ 10,908 millones de la cartera colocada de las Cajas a mayo corresponde a créditos a la Micro y Pequeña Empresa. Asimismo, las colocaciones del Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) alcanzaron los S/ 17,677 millones a mayo de este año. Esto representa un incremento del 18.8% respecto al mismo mes del año anterior. Además, Jorge Solís Espinoza, presidente de la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC), destacó que el Sistema CMAC es una "excelente opción" para la población que busca instituciones sólidas donde confiar su dinero o buscan emprender un negocio.

(Camara de Comercio e Industria de Arequipa, 2015) En los últimos cuarenta años las micro finanzas han presentado un notable desarrollo, consolidándose como un instrumento eficaz para la solución de los problemas del subdesarrollo. Éstas consisten en la concesión de créditos de pequeña cuantía en condiciones muy adaptadas a las necesidades de los emprendedores que carecen de patrimonio con que garantizar el préstamo recibido. Las microfinanzas son probablemente muy antiguas, pero el origen del término es reciente. Se empezó a usar en los años sesenta y setenta del siglo XX, cuando organizaciones como Grameen Bank empezaron a conceder préstamos de muy reducida cuantía (habitualmente, menos de 100 dólares) a micro emprendedores, principalmente mujeres, con una garantía de grupo, lo que permitía superar el problema de la falta

de activos con que apoyar sus solicitudes de crédito, que constituía la principal causa de la falta de atención de los segmentos de la población de bajos ingresos por la banca comercial. Mohammad Yunus y el Grameen Bank recibieron en 2006 el Premio Nobel de la Paz por desarrollar el microcrédito, convirtiéndolo en un instrumento cada vez más importante en la lucha contra la pobreza y de esa manera fomentar el desarrollo económico y social de las personas de más bajos ingresos.

(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 Sistemas Financiero, tiene como misión proteger los intereses del público, cautelando la estabilidad, la solvencia y la transparencia del Sistema.

A Nivel Local

La competitividad es hoy en día el factor más importante para el desarrollo de las empresas. En este sentido, contar con información oportuna y con valor de uso es de vital importancia para todas las empresas en general (pequeñas, medianas y grandes), toda vez que genera diferencia entre ellas y por ende competitividad. Las pequeñas empresas desempeñan un papel importante en el proceso de cambio tecnológico, ya que son fuente considerable a la actividad innovadora.

En Amazonas hay un porcentaje muy alto de microempresarios en venta de abarrotes, carpinteros, agricultores, transportes, comunicación, salud, construcción y otros, pero carecen de apoyo para poder formalizarse y poder contribuir con sus

impuestos al país para mejorar la infraestructura, pero así mismo también cabe mencionar que se cuenta con la ley de la amazonia N°27037, que tiene por objeto promover el desarrollo sostenible e integral de la Amazonía, estableciendo las condiciones para la inversión pública y la promoción de la inversión privada en toda la amazonia peruana.

1.2. Formulación del problema.

¿De qué manera el número de créditos colocados de la cartera microempresa inciden en la rentabilidad de la CMAC PIURA SAC, Agencia Bagua Grande, 2013-2015?

1.3. Delimitación de la Investigación

La investigación se llevara a cabo en las oficinas de la CMAC Piura S.A.C Agencia Bagua Grande.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

Justificación Social

La justificación social de nuestra investigación se da por el aporte del financiamiento que los créditos de la cartera microempresa va a brindar a los miembros de la sociedad sean empresas o personas naturales, dándoles facilidades para cumplir con el pago a tasas de interés que están de acuerdo a las necesidades de cada uno de los miembros y a la CMAC Piura la va a beneficiar con la retribución que va a recibir por el préstamo otorgado.

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 un innovación científica para lo cual es necesario hacer un balance o estado de la cuestión del problema que

se investiga, va a 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.

Importancia

Es importante esta investigación porque se trata de medir el aporte del número de créditos colocados de la cartera microempresa en el crecimiento de la CMAC Piura mediante la retribución de una utilidad por sus colocaciones en el mercado, permitiéndole continuar con sus operaciones y gestiones en beneficio de la sociedad, este resultado lo vamos a poder analizar en los estados financieros de la CMAC Piura de forma más detallada.

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

Evaluar la incidencia del número de créditos colocados de la cartera microempresa en la rentabilidad de la CMAC PIURA S.A.C, Agencia Bagua Grande, 2013-2015.

1.6.2. Específicos

1. Analizar el comportamiento de créditos colocados de la cartera microempresa de la CMAC PIURA S.A.C, Agencia Bagua Grande, 2013- 2015.

2. Determinar el comportamiento de los indicadores de rentabilidad de la CMAC Piura S.A.C Agencia Bagua Grande.
3. Establecer la incidencia del número de créditos colocados de la cartera microempresa en la rentabilidad de la CMAC PIURA S.A.C, Agencia Bagua Grande, 2013-2015.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

CAPITULO II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de Estudio.

A Nivel Internacional

Para Moyolema (2011); año 2011; Provincia de Ambato– Ecuador; cuya tesis titulada fue: “Gestion Financiera y su Impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa

de Ahorro y Credito 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 sería 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 internas que permita llevar una buena organización y mediante ello establecer normas de cumplimiento principalmente para el área financiera.

Según el autor (Espinosa, 2012), en su tesis “Evaluación del Programa de Microcredito del Banco Solidario en la Ciudad de Quito en el Periodo 2005-2009.” Realizada tipo de investigación descriptiva; concluye que el microcrédito no debe planearse como una herramienta de intervención social para aliviar un problema de pobreza, sino más bien como un servicio financiero más, ofrecido por una institución auto sostenible y con visión de permanencia en el mercado. El microcrédito debe enfocarse como parte del desarrollo del sistema financiero y no como un proyecto social aislado. El crédito puede tener un impacto importante sobre el desempeño de las microempresa únicamente cuando existe una oportunidad productiva, de lo contrario no existe capacidad de pago.

Según el autor (Vaca, 2014). Ambato – Ecuador. En su tesis “Auditoría de Gestión aplicada a los procesos de los Departamentos de Crédito y Cobranzas y su Incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa Cámara de Comercio de la Ciudad de Ambato en el 2012”, cuyo Objetivo General es: Evaluar de qué manera la Auditoría de Gestión aplicada a los procesos de los departamentos de Crédito y

Cobranzas incide en la rentabilidad de la Cooperativa de Cámara de Comercio de Ambato en el 2012. Tipo de investigación exploratorio- descriptivo. Concluyendo que: El proceso de concesión de créditos y cobranzas no se cumple adecuadamente así como las políticas, particularmente en lo referente al análisis de créditos, pues la revisión de estos implica que no se verifican adecuadamente en el buró de crédito ni se cuenta con las garantías necesarias lo cual conlleva a incurrir en mayores costos para la recuperación de cartera en mora. Recomendando; implementar un sistema de indicadores para el análisis y concesión de créditos, como una herramienta fundamental para la gestión operativa y financiera, que permita la integración de métodos de trabajo disminuyendo los costos por cartera mal colocada.

Las personas a las que apoya el microcrédito, junto con otros servicios de los que puede ir acompañado, como la capacitación, despliegan el espíritu emprendedor y el capital social convirtiendo a muchos prestatarios en potenciales agentes de cambio en sus entornos. El microcrédito endeuda, pero el proyecto productivo que es apoyado genera una dinámica individual y colectiva que no solo contribuye a mitigar las consecuencias de la pobreza sino que puede ser nueva en las comunidades; lo cual, no transforma el mundo, pero sí modifica el de los beneficiarios y esto es una forma de innovación social.

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.

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 economico donde la entidad se desenvuelve, sino que tambien los factores que se relacionan con las politicas especificas de cada institucion. Por otro lado, una subida en las tasas de interes, tanto activa como pasiva, provocara que la Tasa de interes recibida de las CMAC suba, teniendo esto un efecto positivo sobre las ganancias y rentabilidad de los mismos. La subida de las tasas de interes pasiva, provocara que la Tasa de Interes Pagada (tap) sufra el mismo comportamiento, el cual tendra un efecto, en este caso negativo para el desempeño de las instituciones financieras. Recomendando, Se recomienda a la gerencia de las CMAC tomar en consideracion 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).

En otra investigación realizada por (Cabellos & Naito, 2015); año 2015; Piura; en su tesis titulada “Determinantes de la Rentabilidad de las Instituciones Microfinancieras Peruanas en el Periodo 2006-2013: Un Enfoque Según el Modelo de Dupont y la Teoría De Modigliani-Miller”; cuyo Objetivo principal es: hallar las variables determinantes en la rentabilidad de las instituciones micro-financieras peruanas (IMF) en el periodo 2006-2013 bajo el enfoque de Dupont y Modigliani-Miller (en adelante MM). Concluye que; Al evaluar dentro del modelo que representa la proposición II de MM variables de Gestión de Riesgos (Cartera Deteriorada, Provisiones) se puede afirmar que son estadísticamente significativas y afectan negativamente al ROE de las instituciones micro-financieras. Esto se explica debido a que una mayor morosidad genera una menor rentabilidad en el activo de la empresa y, consecuentemente, una disminución en el ROE. Recomendando; como materia de una futura investigación, determinar los impactos individuales que tienen los diferentes tipos de riesgos (crédito, mercado, operacional y liquidez) sobre el ROE de las IMF, con lo que cualquier efecto sobre la mitigación del riesgo podría determinar el monto del incremento de la deuda, de manera que significaría un aumento en la rentabilidad de las IMF y, finalmente, en el valor de la empresa.

A nivel Local

La CMAC Piura Agencia Bagua Grande es una de las financieras de esta parte de la región Amazonas que se encarga de otorgar créditos a las micro empresas con mayores facilidades que otras entidades financieras, siendo los de mayor demanda principalmente en los créditos consumo y agrícola debido a que la mayoría de los habitantes de esta zona se dedican a actividades comerciales y agrícolas, por lo que es importante conocer y medir cual es el aporte de estos créditos en la rentabilidad de la CMAC Piura, por lo que hemos creído conveniente estudiarlo.

2.2. Base teóricas Científicas

1) Cartera de Crédito

(Largo, 2015). Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho (s) documento (s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas. Dentro de la contabilidad bancaria la cartera de créditos es una cuenta que se utiliza para registrar aquellos productos capitalizados en la concesión de préstamos y en deudores.

El grupo de cartera de créditos incluye una clasificación principal de acuerdo a la actividad a la cual se destinan los recursos, estas son: para instituciones financieras privadas y públicas: comercial, consumo, vivienda, microempresa, educativo y de inversión pública.

Los créditos que deban ser cancelados mediante cánones, cuotas o la porción del capital que forma parte de los dividendos, se registrarán según la maduración de cada canon, cuota o cuota de dividendo. Cuando exista una porción del capital de estos créditos, vencida hasta 60, 30 o 15 días, según sea el caso, dicha porción se transferirá a cartera vencida y simultáneamente el resto del capital del crédito pasará a cartera que no devenga intereses, respetando las condiciones de maduración del crédito. Estas operaciones registradas en tal cuenta no generarán intereses.

2) Microempresa.

Para (Perez & Merino, 2009) Una microempresa es una empresa de tamaño pequeño. Su definición varía de acuerdo a cada país, aunque, en general, puede decirse que una microempresa cuenta con un máximo de diez empleados y una facturación acotada. Por otra parte, el dueño de la microempresa suele trabajar en la misma.

La creación de una microempresa puede ser el primer paso de un emprendedor a la hora de organizar un proyecto y llevarlo adelante. Al formalizar su actividad a través de una empresa, el emprendedor cuenta con la posibilidad de acceder al crédito, contar con aportes jubilatorios y disponer de una obra social.

Es importante resaltar el hecho de que dentro del sector de la micro empresa nos encontramos con lo que se da en llamar microemprendimiento que no es más que la puesta en marcha de un negocio de aquella tipología donde el propio emprendedor es el dueño y administrador del mismo y en el que, además de haber llevado a cabo una baja inversión, no tiene empleados. El propietario e incluso sus familiares son los que ponen en pie y desarrollan aquella empresa.

En este sentido, bajo dicha denominación se encontrarían a su vez tres tipos diferentes de microemprendimiento: el de expansión, el de transformación y el de supervivencia.

La microempresa puede enmarcarse dentro de las pequeñas y medianas empresas (pymes). Se trata de compañías que no tienen una incidencia significativa en el mercado (no vende en grandes volúmenes) y cuyas actividades no requieren de grandes sumas de capital (en cambio, predomina la mano de obra).

A la hora de poder determinar las principales ventajas que tiene una micro empresa, sin duda alguna, habría que resaltar su flexibilidad. Y es que esta permite no sólo que no cuente con una estructura rígida que impida el acometer decisiones y acciones rápidamente sino también que se adapte perfectamente al mercado y a las tendencias del mismo.

No obstante, también aquella tiene sus inconvenientes. En concreto, entre los más destacables se encuentran el hecho de que esté limitada a un mercado muy reducido ya que no cuenta con los recursos, humanos ni materiales, para poder llevar a cabo una gran producción. De la misma forma, también hay que subrayar que la falta de financiación es otra de sus desventajas lo que trae

consigo que no pueda invertir demasiado en tecnología ni en desarrollarse ampliamente para poder llegar a unos objetivos mucho más altos.

Más allá de que la característica principal de las microempresas es su tamaño acotado, este tipo de empresas tiene una gran importancia en la vida económica de un país, en especial para los sectores más vulnerables desde el punto de vista económico.

Esto ocurre ya que la microempresa puede ser una salida laboral para un desempleado o un ama de casa. La elaboración de artesanías, la gastronomía a pequeña escala y la consultoría profesional son algunos de los campos más usuales en el desarrollo de microempresas. Con el tiempo, una microempresa exitosa puede convertirse en una pyme de mayor envergadura.

3) Micro finanzas.

(Mendiola, y otros, 2015). La SBS, que es el principal ente regulador de las microfinanzas en el Perú, ha implementado normas para crear un mercado imparcial y competitivo. Hace un seguimiento de toda la información financiera y la difunde al público a través de Internet y de los medios de comunicación escritos (diarios). Las instituciones microfinancieras, por su parte, deben publicar en sus respectivos sitios web sus tasas de interés y estadísticas sobre resolución de conflictos.

En el Perú, dentro del ámbito microfinanciero actual, participan:

- a. Instituciones supervisadas, tales como cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC), cajas rurales de ahorro y crédito (CRAC), Edpymes, Mi banco, financieras especializadas y la banca múltiple.
- b. Instituciones no supervisadas, tales como cooperativas y ONG.

Las CMAC, objeto de este estudio, se crearon en la década de 1980. Con el tiempo, se posicionaron como un elemento importante de la descentralización

y de la democratización del crédito en el país, pues, como ente capitalista, lograron que personas de diversos sectores sociales accedieran al crédito y recibieran apoyo en el proceso productivo regional. Ello hizo que mejore la situación financiera de muchos pequeños y microempresarios, se generen fuentes de trabajo y contribuyó a incrementar las oportunidades (P.16).

Las microfinanzas son aquellas actividades en las cuales se prestan servicios financieros y no financieros a la población de escasos recursos, que se halla excluida del sistema financiero tradicional (Mendiola, y otros, 2015, P. 21).

4) Desarrollo de las micro finanzas en el Perú

Según The Economist Intelligence Unit (2013), citado por Mendiola y otros (2015), indican que las microfinanzas en el Perú se desarrollan sobre la base de cuatro pilares:

- a. Entorno regulatorio adecuado:** El ente regulador principal de las micro finanzas en el Perú es la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), entidad que ha implementado una serie de normas con la finalidad de crear un mercado imparcial y competitivo. Actualmente vigila los préstamos en mora y ha mostrado preocupación por la calidad de los activos (p. 22).

- b. Un mercado competitivo e innovador:** Se han utilizado diversas estrategias tecnológicas y crediticias para la captación y la provisión de servicios colaterales, sea de manera directa o con la intervención de terceros (micro seguros, medios electrónicos y de telefonía móvil, mejora de vivienda, entre otros). Dicha competencia ha generado la disminución de las tasas de interés, lo que crea presión sobre la rentabilidad (p. 23).

- c. Altos niveles de transparencia:** Se refiere a las tasas de interés efectivas, los estados financieros e incluso los mecanismos de resolución de conflictos entre clientes. Se espera que la SBS continúe con el seguimiento a toda esta información y la dé a conocer al público a través de Internet y de la prensa escrita (p. 23).

- d. Avance en medidas de protección para los clientes:** Se ha ido más allá de la implementación de las mejores prácticas y se ha puesto empeño en la educación de los clientes con el fin de que estos comprendan los conceptos financieros y, a su vez, conozcan sus derechos. Se espera que la SBS y el Ministerio de Educación elaboren planes de estudio para enseñar estas habilidades en las escuelas, lo que las convertiría en entidades pioneras en este ámbito (p. 23).

5) Sistema Financiero:

En los años ochenta el mercado financiero peruano pudo ser catalogado como un ejemplo típico de lo que RONALD MCKINNON (1986) denomina “represión financiera”, sin embargo, gracias a que en la década de los noventa las autoridades del gobierno junto con el fondo monetario internacional firmaron las cartas de intención para la eliminación de los controles sobre el sector financiero (reducir o eliminar la participación del Estado en el sector financiero, liberación del tipo de cambio, acceso a créditos y depósitos bancarios denominados en moneda extranjera, así como la libre movilidad de capitales, COFIDE, Agrobanco, Banca múltiple), esto no se dio. Así, mediante una serie de medidas de gran importancia se intentó profundizar el sistema financiero y diversificar el rango de instituciones financieras no-bancarias (Bayona, 2013, p. 6).

6) Sistema financiero no bancario

Para el (Banco Central de Reserva del Perú, 2011), Comprenden a todas las instituciones financieras residentes que no están clasificadas como pertenecientes al sistema bancario. En el Perú se incluyen a las empresas financieras, las cajas rurales y cajas municipales de ahorro y crédito, las cooperativas de ahorro y crédito, las compañías de seguros, la Corporación Financiera de Desarrollo (Cofide), el Fondo MiVivienda, los fondos privados de pensiones y los fondos mutuos.

7) 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 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 microempresa. 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.

8) 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.

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).

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).

La rentabilidad también puede verse como una medida de cómo una empresa invierte fondos para generar ingresos. Esto mayormente se expresa a través de ratios financieros como el ROE (rentabilidad de patrimonio) y ROA (rentabilidad de activos) que relacionan el beneficio económico con los recursos necesarios para obtener ese lucro (Carrasco D. , 2014, p. 19).

Según Mendiola (2015), señala que la rentabilidad que generan las CMAC proviene de la colocación de sus productos crediticios, constituidos principalmente por créditos a la pequeña y microempresa. De igual modo se generan también ingresos a través de la venta de servicios no financieros, como los microseguros (p. 79).

10) Indicadores financieros de las CMAC

Según Mendiola y otros (2015), señala los siguientes indicadores financieros de las CMAC.

- a. **Análisis del margen financiero neto:** Es la diferencia entre los ingresos financieros, los egresos financieros y las provisiones para desvalorización de inversiones e incobrabilidad de créditos. Es importante porque mide el diferencial nominal de las tasas después de aplicar las provisiones.
- b. **El margen operativo neto:** Es la diferencia entre el margen financiero neto, los ingresos por servicios financieros, los gastos por servicios financieros y los gastos administrativos. Es importante porque muestra la utilidad que queda después de los costos de operación.
- c. **Análisis del margen neto:** Comprende el resultado obtenido por la empresa al final del periodo contable o ejercicio, y que surge del estado de ganancias y pérdidas. Es la diferencia entre el margen operativo neto, provisiones, depreciación y amortización, ingresos (gastos) extraordinarios, participación de trabajadores e impuesto a la renta. Su importancia radica en que muestra la utilidad final de la institución, que puede ser capitalizada o distribuida como dividendos.

11) Tipos de Rentabilidad

Existen muchas formas de calcular la rentabilidad. Nos centraremos en: Rentabilidad Económica y Rentabilidad Financiera.

- a. **Rentabilidad Económica:** Según (Santos, 2016), Referido al rendimiento de los activos y es la razón entre el resultado de explotación (antes de intereses e impuestos).

Para (Diaz, 2012), la rentabilidad económica la vamos a obtener relacionando el beneficio alcanzado con los medios materiales (económicos) de los que dispongo, esto es con el activo real.

La rentabilidad económica o de la inversión es una medida del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de su financiación, dado en un determinado periodo. Así, esta se constituye como un indicador básico para juzgar la eficiencia empresarial, pues al no considerar las implicancias de financiamiento permite ver qué tan eficiente o viable ha resultado en el ámbito del desarrollo de su actividad económica o gestión productiva (Ccaccya, D. 2015, p. VII-2).

- b. Rentabilidad Financiera:** Es el rendimiento de los recursos que los accionistas han invertido en la empresa, es la relación entre el resultado neto (después de intereses) y el patrimonio neto total (santos, C. 2016).

Según Diaz, M. (2012), la rentabilidad financiera, se calculará relacionando los Beneficios antes de Impuestos con el Patrimonio Neto o capitales propios.

Según Ccaccya, D. (2015), Es una medida referida a un determinado periodo, del rendimiento obtenido por los 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.

2.3. Definición de la terminología

- a. Activo:** Para (Rueda Peves & Rueda Peves, 2008), Son bienes o derechos que la empresa posee, de la cual se espera que brinde un beneficio económico.

- b. Balance General:** Para el (Banco Central de Reserva del Perú, 2011), Es el estado financiero que muestra, a una fecha determinada, los bienes, las inversiones y derechos que poseen las empresas, así como sus fuentes de financiamiento, incluido el resultado económico del periodo. La forma tradicional y más usada del balance general es la forma de cuenta, que muestra al activo del lado del Debe (izquierda) y el pasivo y el capital del lado del Haber (derecha).
- c. Caja Municipal de Ahorro y Crédito:** Para el (Banco Central de Reserva del Perú, 2011), Es la institución financiera municipal, autorizada a captar recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento, preferentemente a las pequeñas y micro empresas de su ciudad. Conforme el artículo 72° de la Ley N° 27972 o Ley Orgánica de Municipalidades (27 de mayo de 2003), las cajas municipales de ahorro y crédito no pueden concertar créditos con ninguna de las municipalidades del país.
- d. Capital Social:** Para (Rueda Peves & Rueda Peves, 2008) Recursos con que cuenta una sociedad como resultado del aporte de sus socios .Dichos aportes constan en escritura pública y están representados por el valor nominal de las acciones o participaciones.
- e. Crédito:** Para el (Banco Central de Reserva del Perú, 2011), Es la operación económica en la que existe una promesa de pago con algún bien, servicio o dinero en el futuro. La creación de crédito entraña la entrega de recursos de una unidad institucional (el acreedor o prestamista) a otra unidad (el deudor o prestatario). La unidad acreedora adquiere un derecho financiero y la unidad deudora incurre en la obligación de devolver los recursos. - Préstamo de dinero para superar situaciones especiales o financiar acciones fuera del alcance de los recursos ordinarios de una empresa.
- f. Empresa Financiera:** Para el (Banco Central de Reserva del Perú, 2011), Es la entidad financiera que capta recursos del público, excepto los depósitos a la vista, y cuya especialidad consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de

carácter financiero.

g. Garantía: Para el (Banco Central de Reserva del Perú, 2011), Es un activo realizable, incluido el dinero, afectado jurídicamente para asegurar el cumplimiento de las obligaciones de los participantes de un sistema de pagos o de liquidación de valores, derivadas de la ejecución de órdenes de transferencia de fondos o de valores y de los saldos netos resultantes de su compensación.

h. Interés: Para (Rueda Peves & Rueda Peves, 2008) Precio que se paga por el uso de fondos prestables. El interés es una carga para aquel que lo desembolsa y una renta para el que lo recibe.

Para el (Banco Central de Reserva del Perú, 2011), es el Precio pagado por el prestatario con un monto de dinero líquido, por el uso del dinero del prestamista con la finalidad de compensar a este último por el sacrificio de la pérdida de la disponibilidad inmediata del dinero, la disminución del valor adquisitivo del dinero por la inflación y el riesgo involucrado en el hecho de prestar dinero.

i. Préstamo: Para el (Banco Central de Reserva del Perú, 2011), Los préstamos son activos financieros que: 1) se crean cuando un acreedor (el prestamista) presta fondos directamente a un deudor (el prestatario) y 2) se ponen de manifiesto en documentos no negociables. El prestatario está obligado a devolver, en los plazos y formas convenidas, la suma prestada y generalmente una cantidad adicional como interés compensatorio.

j. Rentabilidad: Para el (Banco Central de Reserva del Perú, 2011), Capacidad de un activo para generar utilidad. Relación entre el importe de determinada inversión y los beneficios obtenidos una vez deducidos comisiones e impuestos. La rentabilidad, a diferencia de magnitudes como la renta o el beneficio, se expresa siempre en términos relativos.

k. Tasa de Interés: Para el (Banco Central de Reserva del Perú, 2011), es el Precio que se paga por el uso del dinero. Suele expresarse en términos

porcentuales y referirse a un período de un año.

- I. **Utilidades y Dividendos:** Para el (Banco Central de Reserva del Perú, 2011) , en la balanza de pagos (balanza de servicios financieros), son las remesas al exterior de los inversionistas extranjeros, principalmente a sus empresas filiales y matrices, de las utilidades y dividendos por su participación accionaria en empresas residentes y por la tenencia de activos financieros.

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 que 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 tomara como población a los 08 funcionarios de la cartera microempresa, el análisis documental de los créditos microempresa y la revisión de las memorias anuales de años en evaluación.

3.2.2. 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 de la presente investigación estuvo constituida por la misma cantidad de la población, que son 8 funcionarios, el análisis documental de los créditos microempresa y la revisión de las memorias anuales de años en evaluación.

3.3. Hipótesis

El número de créditos colocados de la cartera microempresa tienen incidencia directa en la rentabilidad de la CMAC PIURA SAC, Agencia Bagua Grande, 2013-2015.

3.4. Variables

- 1. Cartera de crédito- microempresa:** Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho documento o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas. Dentro de la contabilidad bancaria la cartera de créditos es una cuenta que se utiliza para registrar aquellos productos capitalizados en la concesión de préstamos y en deudores. Esta cuenta servirá para registrar el total de la cartera de crédito que aún no ha llegado a su vencimiento conforme a la política de Traslado de Créditos de Vigentes a Vencidos (Largo, 2015).
- 2. Rentabilidad:** es “la remuneración que una empresa (en sentido amplio de la palabra) es capaz de dar a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica. Es una medida de la eficacia y eficiencia en el uso de esos elementos tanto financieros, como productivos, como humanos. Con lo cual habría que hablar de rentabilidades (Díaz, M, 2012, p.69).

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 |
|---------------------------|--|---|------------------------------|
| Créditos Otorgados | Análisis de los Créditos otorgados | Cartera de Créditos | Porcentaje de representación |
| | | Recursos Financieros | Análisis / cuestionario |
| Rentabilidad | Revisión y análisis de los Indicadores Financieros | Revisión Estadística y Memorias anuales de la CMAC Piura – Agencia Bagua Grande | Análisis Porcentual |
| | | Cartera de Créditos | Evaluación |

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 a los créditos otorgados por la CMAC Piura de Bagua Grande, analizas las causas y determinar si influye directamente con la rentabilidad de la entidad financiera.

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.

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). La técnica 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 8 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.

3.7. 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.

3.8. 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.
- 2. Gráficos estadísticos:** Nos permitió estructurar los resultados obtenidos en gráficos estadísticos las que se analizaron e interpretaron. mediante el uso de sistema informático de procesamiento de datos Excel y descripción documental Word.

3.9. 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.

3.10. 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 IV. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOC

4.1 Análisis e Interpretación de Resultados.

A. Analisis de los Creditos Otorgados

Para el presente Ítem se realizaron 02 actividades: Primero aplicar una encuesta a los Funcionarios de la cartera microempresa y la siguiente un análisis de los indicadores de la cartera de créditos microempresa.

I. Análisis de los Resultados de la Encuesta aplicada a los Funcionarios de la CMAC Piura – Agencia Bagua Grande.

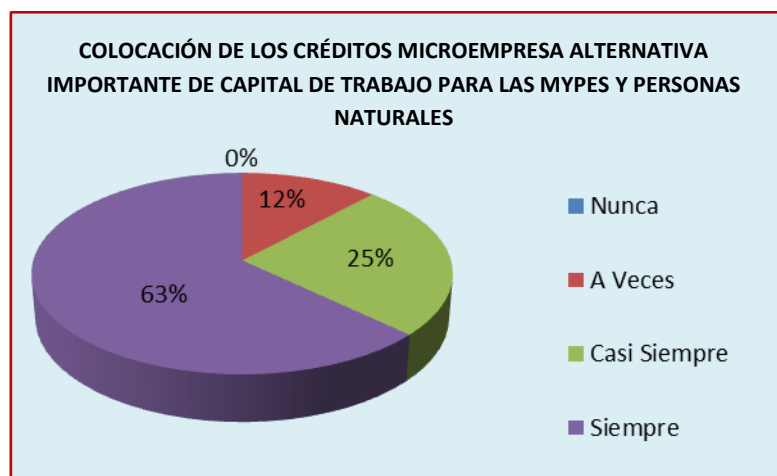
Tabla 1

1. ¿Cree usted que la colocación de los créditos microempresa son alternativa importante de capital de trabajo para las Mypes y personas naturales?

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|----------------|-----------------|-------------------|
| NUNCA | 0 | 0% |
| A VECES | 1 | 12% |
| CASI SIEMPRE | 2 | 25% |
| SIEMPRE | 5 | 63% |
| | 8 | 100 |

FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Figura N° 1



FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Interpretación: De la figura N° 1; podemos indicar que el 63% de los funcionarios encuestados de CMAC PIURA S.A.C, Agencia Bagua Grande respondieron que SIEMPRE creen que la colocación de los créditos microempresa son alternativa importante de capital de trabajo, el 25% señaló que CASI SIEMPRE la colocación de los créditos microempresa son alternativa importante y el 12% indicó que A VECES la colocación de los créditos microempresa son alternativa importante de capital de trabajo para las Mypes y personas naturales.

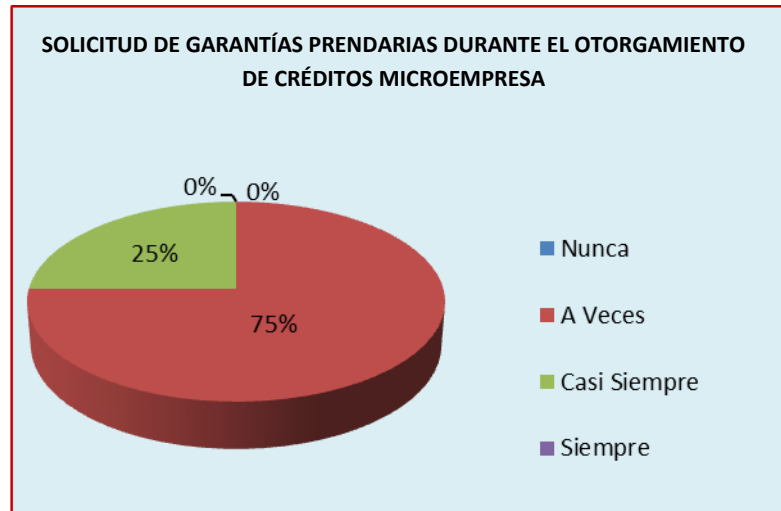
Tabla 2

2. ¿En la CMAC Piura se solicitan garantías prendarias durante el otorgamiento de créditos microempresa?

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| NUNCA | 0 | 0% |
| A VECES | 6 | 75% |
| CASI SIEMPRE | 2 | 25% |
| SIEMPRE | 0 | 0% |
| | 8 | 100 |

FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Figura N° 2



FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Interpretación: De la figura N° 2; podemos señalar; que de las encuestas aplicadas a los funcionarios encuestados de CMAC PIURA S.A.C, Agencia Bagua Grande, el 75% de respondió que A VECES en la CMAC se solicitan garantías prendarias durante el otorgamiento de créditos; mientras que el 25% indicó que CASI SIEMPRE la CMAC Piura solicita garantías prendarias durante el otorgamiento de créditos microempresa.

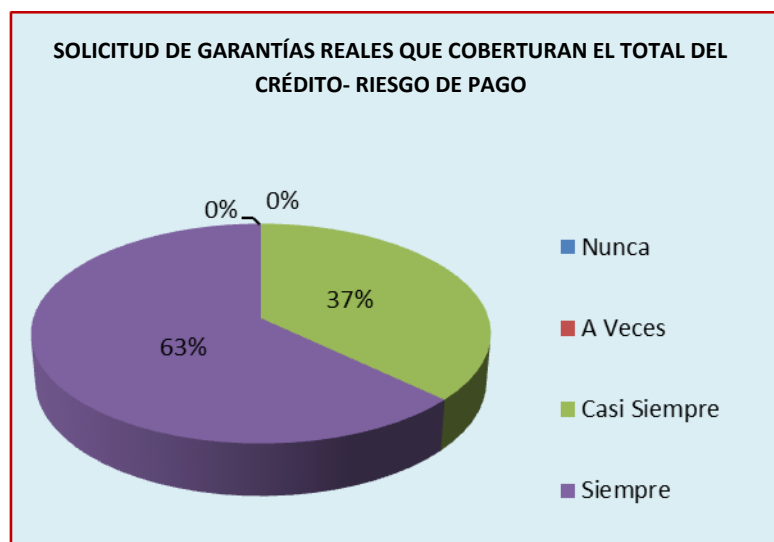
Tabla 3

3. ¿Se solicitan garantías reales que cobertura el total del crédito ante cualquier riesgo de pago?

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|----------------|-----------------|-------------------|
| NUNCA | 0 | 0% |
| A VECES | 0 | 0% |
| CASI SIEMPRE | 3 | 37% |
| SIEMPRE | 5 | 63% |
| | 8 | 100 |

FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Figura N° 3



FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Interpretación: De la figura N° 3; podemos indicar que de las encuestas aplicadas a los funcionarios de CMAC PIURA S.A.C, el 63% de los funcionarios señaló que SIEMPRE se solicitan garantías reales que cobertura el total del crédito; mientras que el 37% indicó que CASI SIEMPRE solicitan garantías reales que cobertura el total del crédito ante cualquier riesgo de pago.

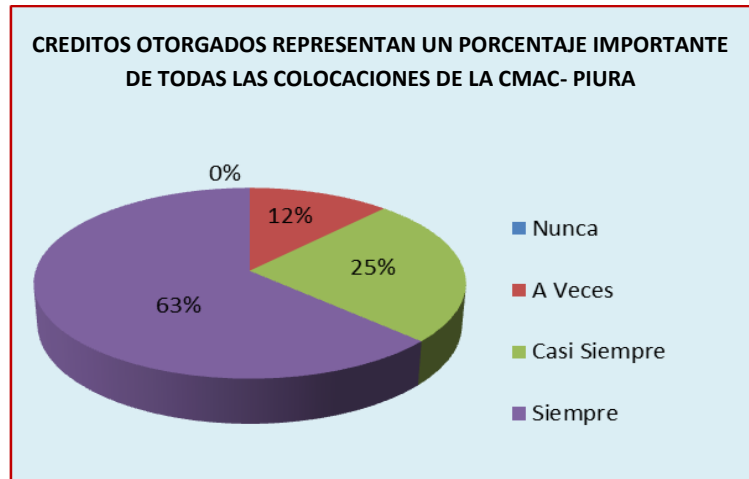
Tabla 4

4. ¿Considera usted que los créditos otorgados en la cartera Microempresa representan un porcentaje importante de todas las colocaciones de la CMAC Piura?

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|----------------|-----------------|-------------------|
| NUNCA | 0 | 0% |
| A VECES | 1 | 12% |
| CASI SIEMPRE | 2 | 25% |
| SIEMPRE | 5 | 63% |
| | 8 | 100 |

FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Figura N° 4



FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Interpretación: De la figura N° 4; podemos indicar que el 63% de los funcionarios encuestados de CMAC PIURA S.A.C, respondieron que SIEMPRE consideran que los créditos otorgados en la cartera microempresa representan un porcentaje importante de todas las colocaciones, el 25% señaló que CASI SIEMPRE los créditos otorgados en la cartera microempresa representan un porcentaje importante de todas las colocaciones, mientras que el 12% indicó que A VECES consideran que los créditos otorgados en la cartera Microempresa representan un porcentaje importante de todas las colocaciones de la CMAC Piura.

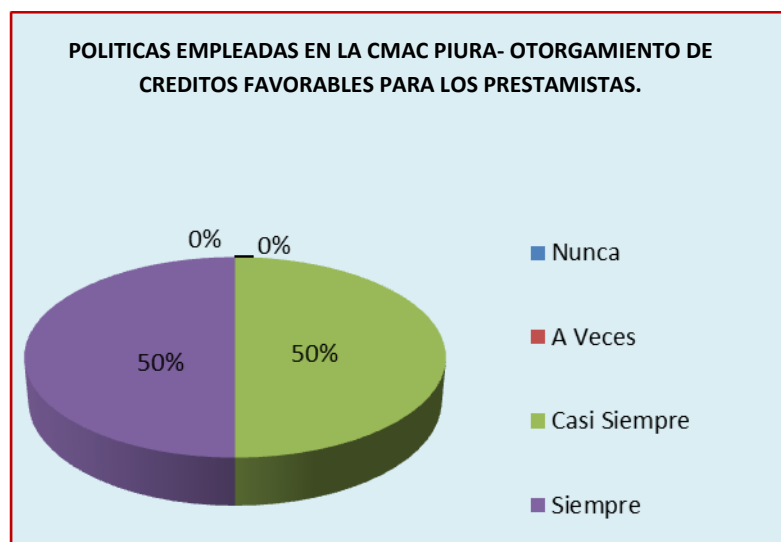
Tabla 5

5. ¿Las políticas que se emplean en la CMAC Piura para el otorgamiento de créditos son favorables para los prestamistas?

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|----------------|-----------------|-------------------|
| NUNCA | 0 | 0% |
| A VECES | 0 | 0% |
| CASI SIEMPRE | 4 | 50% |
| SIEMPRE | 4 | 50% |
| | 8 | 100 |

FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Figura N° 5



FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Interpretación: De la figura N° 5; podemos indicar que el 50% y 50% de los funcionarios de CMAC PIURA S.A.C, señalaron que SIEMPRE y CASI SIEMPRE las políticas que se emplean en la CMAC Piura para el otorgamiento de créditos son favorables para los prestamistas.

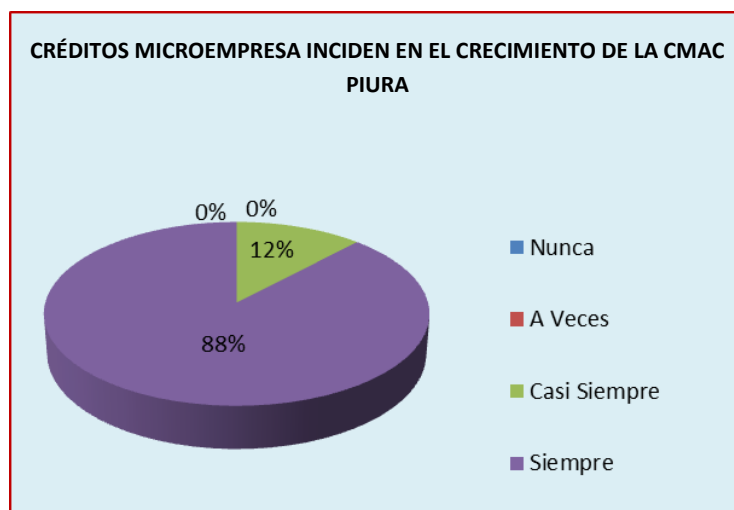
Tabla 6

6. ¿Cree usted que los créditos microempresa inciden en el crecimiento de la CMAC Piura?

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|----------------|-----------------|-------------------|
| NUNCA | 0 | 0% |
| A VECES | 0 | 0% |
| CASI SIEMPRE | 1 | 12% |
| SIEMPRE | 7 | 88% |
| | 10 | 100 |

FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Figura N° 6



FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Interpretación: De la figura N° 6; podemos indicar que el 88% de los funcionarios encuestados de CMAC PIURA S.A.C, respondieron que SIEMPRE creen que los créditos microempresa inciden en el crecimiento de la CMAC, mientras que el 12% señaló que CASI SIEMPRE los créditos microempresa inciden en el crecimiento de la CMAC Piura.

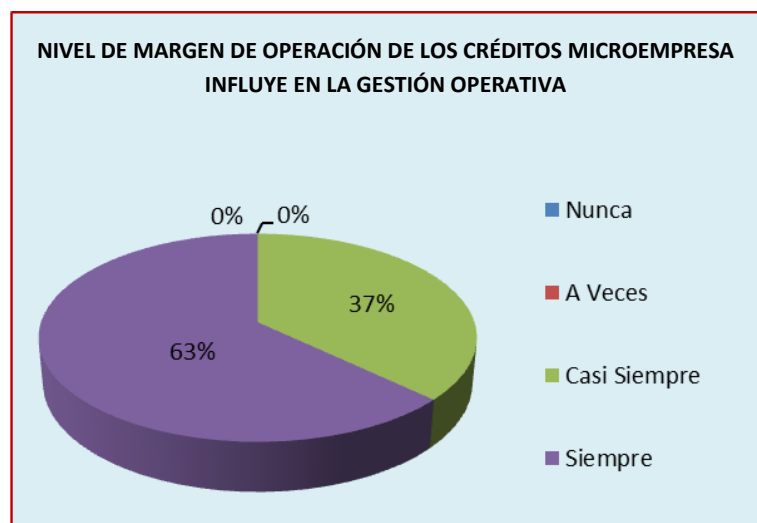
Tabla 7

7. ¿De su experiencia cree que el nivel de margen de operación de los créditos Microempresa influye en la gestión operativa de la CMAC Piura?

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|----------------|-----------------|-------------------|
| NUNCA | 0 | 0% |
| A VECES | 0 | 0% |
| CASI SIEMPRE | 3 | 37% |
| SIEMPRE | 5 | 63% |
| | 8 | 100 |

FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Figura N° 7



FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Interpretación: De la figura N° 7; podemos señalar que el 63% de los funcionarios encuestados de CMAC PIURA S.A.C, respondieron que SIEMPRE de su experiencia el nivel de margen de operación de los créditos influye en la gestión operativa, mientras que el 37% señaló que CASI SIEMPRE el nivel de margen de operación de los créditos Microempresa influye en la gestión operativa de la CMAC Piura.

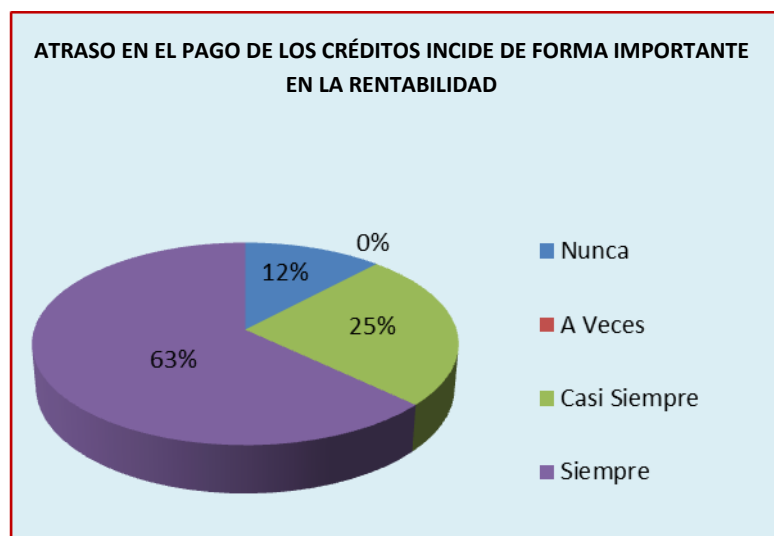
Tabla 8

8. ¿Cree usted que el atraso en el pago de los créditos microempresa incide de forma importante en la rentabilidad de la CMAC Piura?

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|----------------|-----------------|-------------------|
| NUNCA | 1 | 12% |
| A VECES | 0 | 0% |
| CASI SIEMPRE | 2 | 25% |
| SIEMPRE | 5 | 63% |
| | 8 | 100 |

FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Figura N° 8



FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Interpretación: De la figura N° 8; podemos indicar que el 63% de los funcionarios encuestados de CMAC PIURA S.A.C, respondieron que SIEMPRE creen que el atraso en el pago de los créditos microempresa inciden de forma importante en la rentabilidad, el 25% señaló que CASI SIEMPRE el atraso en el pago de los créditos microempresa incide en la rentabilidad de la CMAC, mientras que el 12% NUNCA creen que el atraso en el pago de los créditos microempresa incide de forma importante en la rentabilidad de la CMAC Piura.

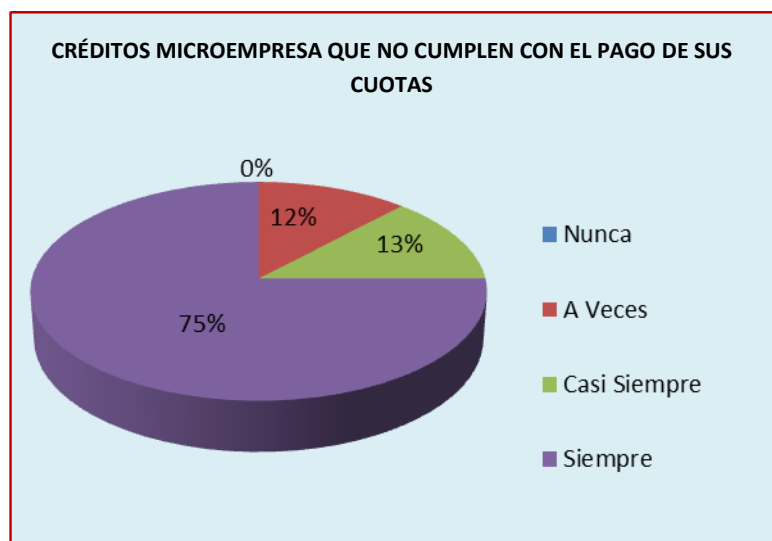
Tabla 9

9. ¿En la CMAC Piura se realiza mensualmente la provisión de los créditos microempresa que no cumplen con el pago sus cuotas?

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| NUNCA | 0 | 0% |
| A VECES | 1 | 12% |
| CASI SIEMPRE | 1 | 13% |
| SIEMPRE | 6 | 75% |
| | 8 | 100 |

FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Figura N° 9



FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Interpretación: De la figura N° 9; podemos indicar que el 75% de los funcionarios encuestados de CMAC PIURA S.A.C, respondieron que SIEMPRE mensualmente se realiza la provisión de los créditos microempresa que no cumplen con el pago sus cuotas, el 13% señaló que CASI SIEMPRE mensualmente se realiza la provisión de los créditos microempresa que no cumplen con el pago sus cuotas, mientras que el 12% indicó que A VECES la CMAC PIURA realiza mensualmente la provisión de los créditos microempresa que no cumplen con el pago sus cuotas.

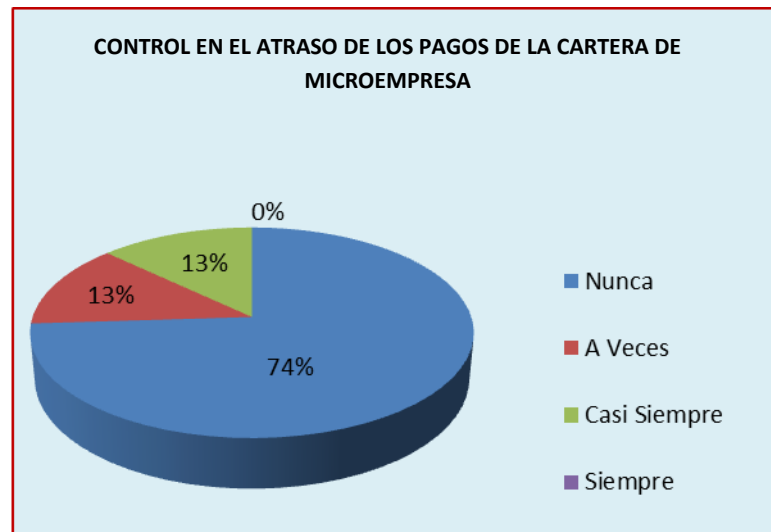
Tabla 10

10. ¿Cree usted que existe control en el atraso de los pagos de la cartera de microempresa?

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| NUNCA | 6 | 74% |
| A VECES | 1 | 13% |
| CASI SIEMPRE | 1 | 13% |
| SIEMPRE | 0 | 0% |
| | 8 | 100 |

FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Figura N° 10



FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Interpretación: De la figura N° 10; podemos señalar que el 74% de los funcionarios encuestados de CMAC PIURA S.A.C, respondieron que NUNCA creen que existe control en el atraso de los pagos de la cartera, mientras que el 13% indicó que A VECES y el otro 13% señaló que CASI SIEMPRE creen que existe control en el atraso de los pagos de la cartera microempresa.

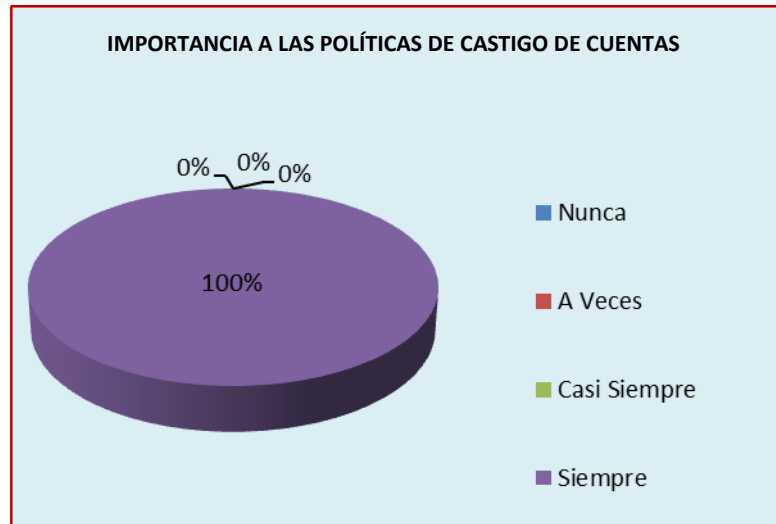
Tabla 11

11. ¿Cree usted que es importante las políticas de castigo de cuentas para la CMAC Piura?

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| NUNCA | 0 | 0% |
| A VECES | 0 | 0% |
| CASI SIEMPRE | 8 | 100% |
| SIEMPRE | 0 | 0% |
| | 8 | 100 |

FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Figura N° 11



FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Interpretación: De la figura N° 11; podemos señalar que el 100% de los funcionarios encuestados de CMAC PIURA S.A.C, respondieron que SIEMPRE es importante las políticas de castigo de cuentas para la CMAC Piura.

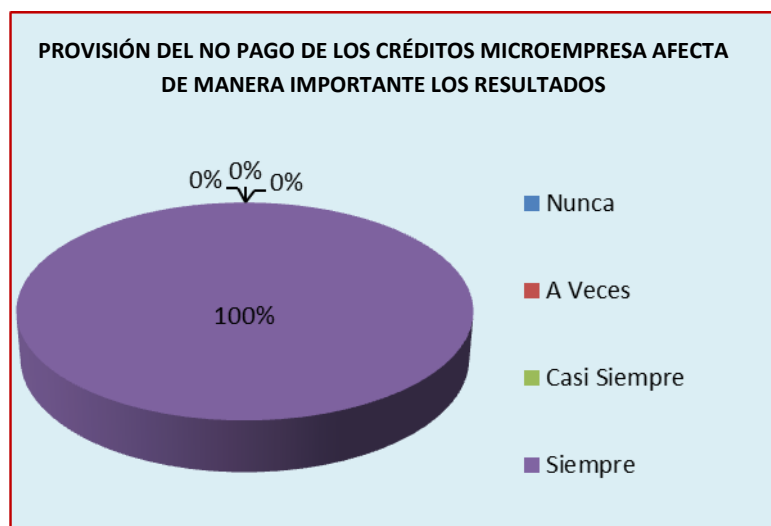
Tabla 12

12. ¿Cree usted que la provisión del no pago de los créditos Microempresa afecta de manera importante los resultados de la CMAC Piura?

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|----------------|-----------------|-------------------|
| NUNCA | 0 | 0% |
| A VECES | 0 | 0% |
| CASI SIEMPRE | 0 | 0% |
| SIEMPRE | 8 | 100% |
| | 8 | 100 |

FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Figura N° 12



FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Interpretación: De la figura N° 12; podemos indicar que el 100% de los funcionarios encuestados de CMAC PIURA S.A.C, respondieron que SIEMPRE creen que la provisión del no pago de los créditos Microempresa afecta de manera importante los resultados de la CMAC Piura.

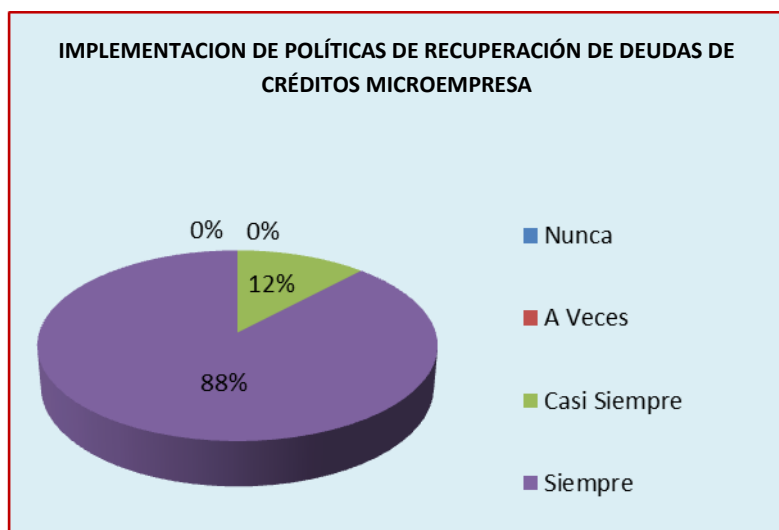
Tabla 13

13. ¿Se han implementado en la CMAC Piura Políticas de recuperación de deudas de créditos microempresa?

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|----------------|-----------------|-------------------|
| NUNCA | 0 | 0% |
| A VECES | 0 | 0% |
| CASI SIEMPRE | 1 | 12% |
| SIEMPRE | 7 | 88% |
| | 8 | 100 |

FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Figura N° 13



FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Interpretación: De la figura N° 13; podemos indicar que el 88% de los funcionarios encuestados de CMAC PIURA S.A.C, respondieron que SIEMPRE se han implementado Políticas de recuperación de deudas de créditos, mientras que el 12% señaló que CASI SIEMPRE se han implementado en la CMAC Piura Políticas de recuperación de deudas de créditos microempresa.

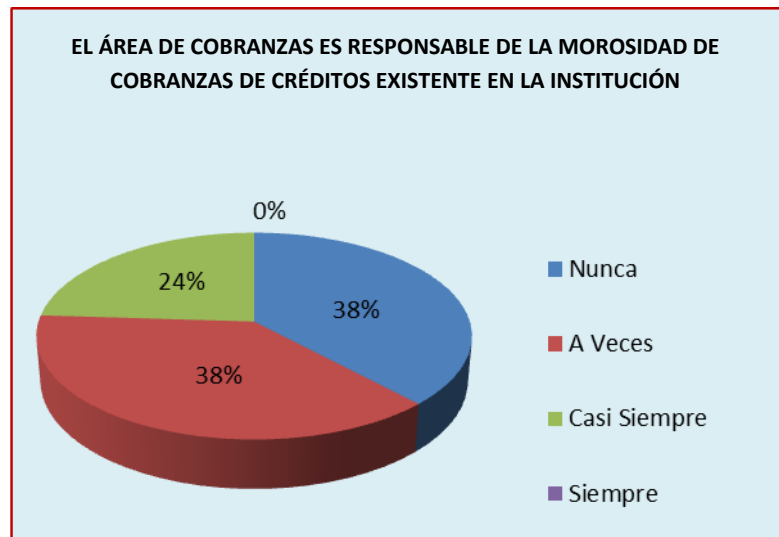
Tabla 14

14. ¿Considera Usted qué el área de cobranzas de la CMAC Piura es responsable de la morosidad de cobranzas de créditos existente en la Institución?

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|----------------|-----------------|-------------------|
| NUNCA | 3 | 38% |
| A VECES | 3 | 38% |
| CASI SIEMPRE | 2 | 24% |
| SIEMPRE | 0 | 0% |
| | 8 | 100 |

FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Figura N° 14



FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Interpretación: De la figura N° 14; podemos señalar que el 38% de los funcionarios encuestados de CMAC PIURA S.A.C, respondieron que A VECES consideran que el área de cobranzas es responsable de la morosidad de créditos existente en la Institución, mientras que el otro 38% señaló que NUNCA el área de cobranzas es responsable de la morosidad de créditos; mientras que el 24% indicó que CASI SIEMPRE consideran que el área de cobranzas es responsable de la morosidad de cobranzas de créditos existente en la Institución.

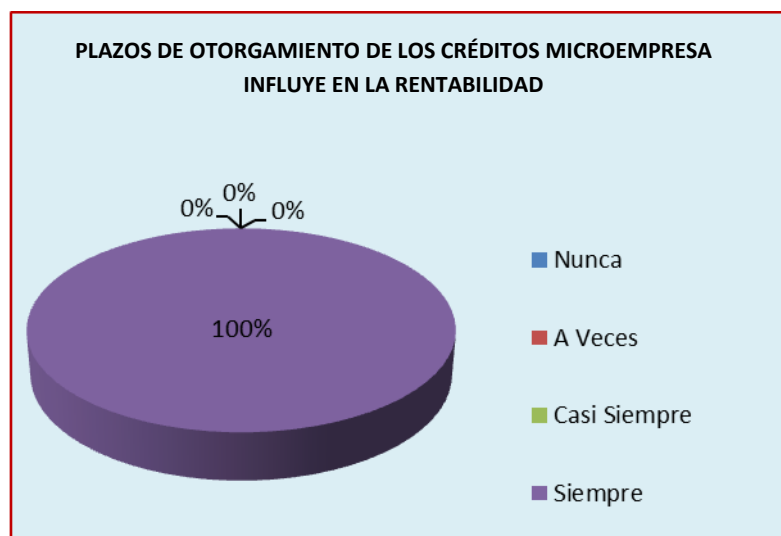
Tabla 15

15.¿Considera usted que los plazos de otorgamiento de los créditos microempresa influyen en la rentabilidad de la CMAC Piura?

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| NUNCA | 0 | 0% |
| A VECES | 0 | 0% |
| CASI SIEMPRE | 0 | 0% |
| SIEMPRE | 8 | 100% |
| | 8 | 100 |

FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Figura N° 15



FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Interpretación: De la figura N° 15; podemos señalar que el 100% de los funcionarios encuestados de CMAC PIURA S.A.C, Agencia Bagua Grande respondieron que SIEMPRE consideran que los plazos de otorgamiento de los créditos microempresa influyen en la rentabilidad de la CMAC Piura.

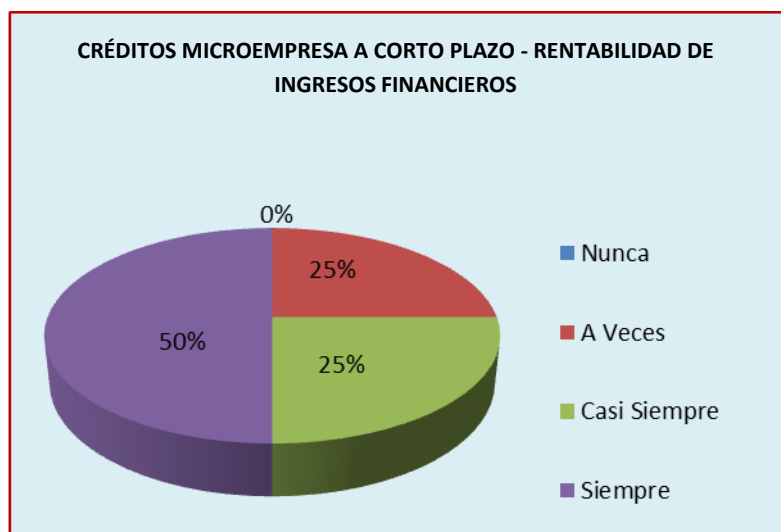
Tabla 16

16. ¿Los créditos microempresa a corto plazo brindan mayor rentabilidad de ingresos financieros en la CMAC Piura?

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|----------------|-----------------|-------------------|
| NUNCA | 0 | 0% |
| A VECES | 2 | 25% |
| CASI SIEMPRE | 2 | 25% |
| SIEMPRE | 3 | 50% |
| | 8 | 100 |

FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Figura N° 16



FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Interpretación: De la figura N° 16; podemos indicar que el 50% de los funcionarios encuestados de CMAC PIURA S.A.C, respondieron que SIEMPRE los créditos microempresa a corto plazo brindan mayor rentabilidad, mientras que el 25% y el otro 25% señaló que A VECES y CASI SIEMPRE los créditos microempresa a corto plazo brindan mayor rentabilidad de ingresos financieros en la CMAC.

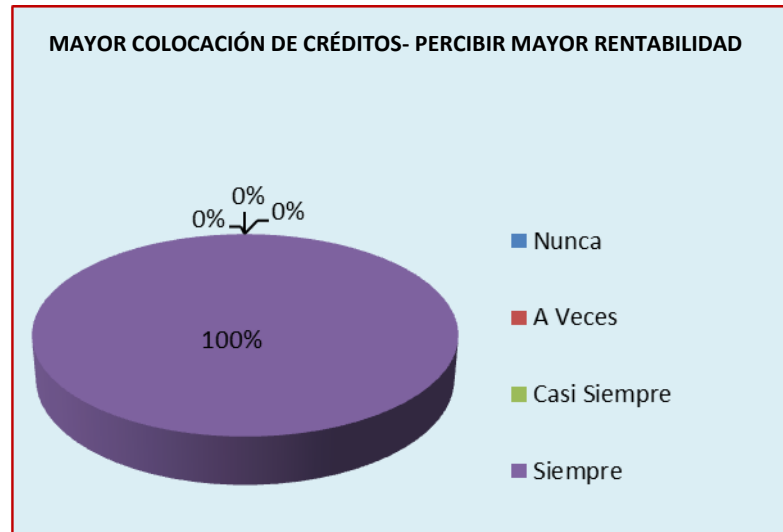
Tabla 17

17. ¿Cree usted que a mayor colocación de créditos microempresa la CMAC Piura va a percibir mayor rentabilidad?

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| NUNCA | 0 | 0% |
| A VECES | 0 | 0% |
| CASI SIEMPRE | 0 | 0% |
| SIEMPRE | 8 | 100% |
| | 8 | 100 |

FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Figura N° 17



FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Interpretación: De la figura N° 17; podemos señalar que el 100% de los funcionarios encuestados de CMAC PIURA S.A.C, Agencia Bagua Grande respondieron que SIEMPRE creen que a mayor colocación de créditos microempresa la CMAC Piura va a percibir mayor rentabilidad.

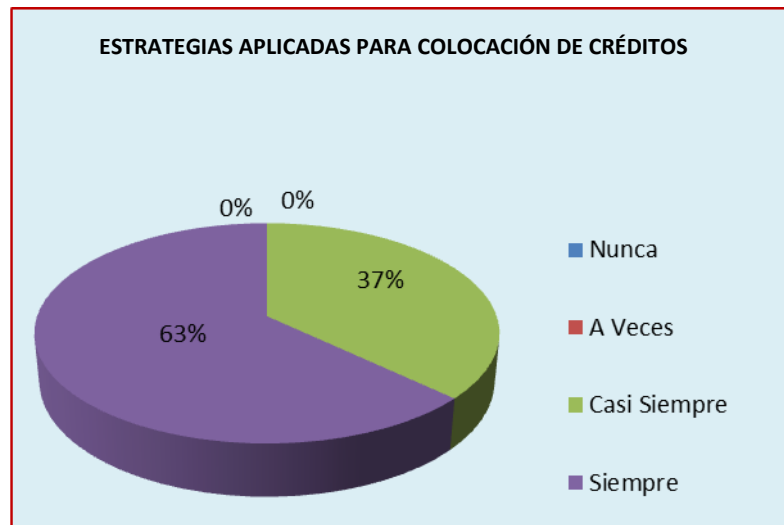
Tabla 18

18. ¿Cree usted que se debe revisar las estrategias que se viene aplicando para colocación de créditos?

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|----------------|-----------------|-------------------|
| NUNCA | 0 | 0% |
| A VECES | 0 | 0% |
| CASI SIEMPRE | 3 | 37% |
| SIEMPRE | 5 | 63% |
| | 8 | 100 |

FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Figura N° 18



FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Interpretación: De la figura N° 18; podemos indicar que el 63% de los funcionarios encuestados de CMAC PIURA S.A.C, respondieron que SIEMPRE se debe revisar las estrategias que se viene aplicando, mientras que el 37% que CASI SIEMPRE creen que se debe revisar las estrategias que se viene aplicando para colocación de créditos.

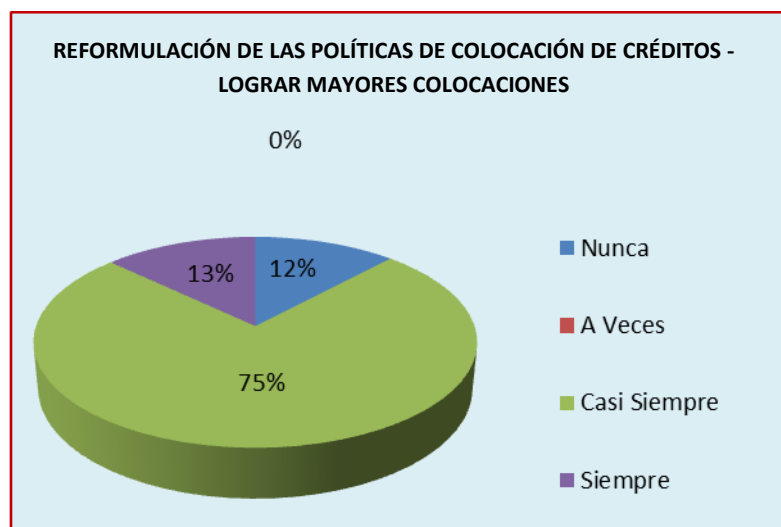
Tabla 19

19. ¿Cree usted que deben ser reformuladas las políticas de colocación de créditos microempresa para lograr mayores colocaciones?

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| NUNCA | 1 | 12% |
| A VECES | 0 | 0% |
| CASI SIEMPRE | 6 | 75% |
| SIEMPRE | 1 | 13% |
| | 8 | 100 |

FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Figura N° 19



FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Interpretación: De la figura N° 19; podemos señalar que el 75% de los funcionarios encuestados de CMAC PIURA S.A.C, respondieron que CASI SIEMPRE deben ser reformuladas las políticas de colocación de créditos microempresa, el 13% indicó que SIEMPRE deben ser reformuladas las políticas de colocación de créditos microempresa, mientras que el 12% dijo que NUNCA deben ser reformuladas las políticas de colocación de créditos microempresa para lograr mayores colocaciones.

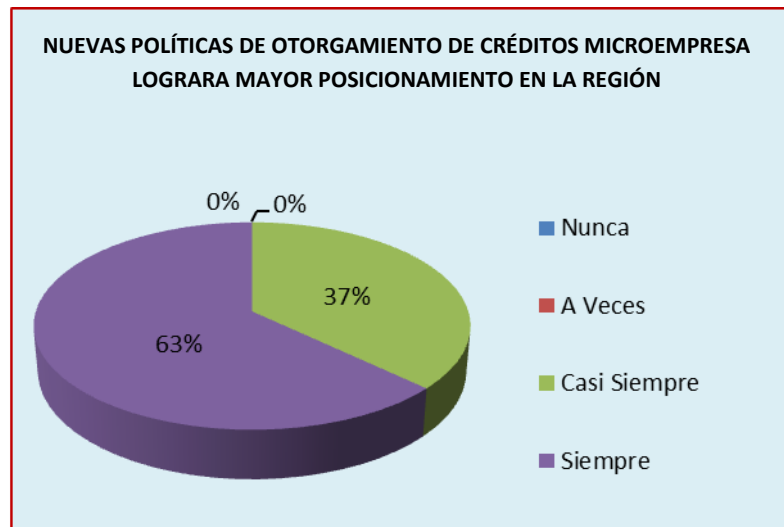
Tabla 20

20. ¿Cree usted que con nuevas políticas de otorgamiento de créditos microempresa la CMAC Piura lograra mayor posicionamiento en la región?

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| NUNCA | 0 | 0% |
| A VECES | 0 | 0% |
| CASI SIEMPRE | 3 | 37% |
| SIEMPRE | 5 | 63% |
| | 8 | 100 |

FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Figura N° 20



FUENTE: Resultados de la Encuesta aplicada el 23/11/2017

Interpretación: De la figura N° 20; podemos indicar que el 63% de los funcionarios de CMAC PIURA S.A.C, encuestados respondieron que SIEMPRE con nuevas políticas de otorgamiento de créditos se lograra mayor posicionamiento en la región, mientras que el 37% que CASI SIEMPRE creen que nuevas políticas de otorgamiento de créditos microempresa la CMAC Piura lograra mayor posicionamiento en la región.

II. Análisis de los indicadores de la cartera de créditos microempresa – años 2013 - 2015.

**Tabla N° 21 Control de la Gestión de créditos Microempresa
(Expresado en Nuevos Soles)**

| Detalle | 2013 | 2014 | 2015 | Promedio |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Créditos Vigentes | 2,285,467.00 | 3,363,425.00 | 4,435,816.00 | 3,361,569.33 |
| Créditos Refinanciados | 63,478.00 | 75,345.00 | 89,475.00 | 76.099.33 |
| Créditos vencidos y en Cobranza Judicial | 28,489.00 | 44,256.00 | 35,345.00 | 36,030.00 |
| | 2,377,434.00 | 3,483,026.00 | 4,560,636.00 | 3,473,698.67 |

Menos:

| | | | | |
|--------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| Provisiones de Cobranza Dudosa | -45,185.00 | -37,273.00 | -30,813.00 | -37,757.00 |
|--------------------------------|------------|------------|------------|------------|

| | | | | |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Total colocaciones Neto Cartera Microempresa | 2,332,249.00 | 3,445,753.00 | 4,529,823.00 | 3,435,941.67 |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|

Fuente: Memorias de la CMAC Piura

Elaborado por: Los Investigadores

En la Tabla N° 21 presentamos la gestión de los créditos microempresa de los años materia de la investigación, donde podemos observar que los créditos microempresa (Vigentes) con el pasar de los años se ha ido incrementando, estando el 2013 en S/. 2,285,467.00 y pasar en el 2015 a S/. 4,435,816.00, siendo positivo esto para las aspiraciones de crecimiento de la Agencia generando nuevas estrategias y políticas de captación, así como también mejorar sus políticas de cobranzas para no caer en morosidad, dejando de recuperar los créditos otorgados y teniendo que realizar mayores provisiones para coberturar el riesgo, en nuestro podemos observar que la CMAC tiene implementado políticas de refinanciamiento de créditos, los mismos que han sido refinanciados entre los años en estudio en promedio el monto de S/. 76,099.33; además se puede observar que las provisiones de los créditos en cobranza dudosa han ido disminuyendo, esto quiere decir que la CMAC Piura – Agencia Bagua Grande ha podido generar mayor utilidad con el pasar de los años.

Tabla N° 22 Clasificación de la cartera Microempresa

| Detalle | 2013 | 2014 | 2015 |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|
| Normal | 81% | 84% | 85% |
| CPP | 5.1% | 7.5% | 5.1% |
| Deficiente | 2.0% | 1.9% | 1.5% |
| Dudoso | 6.5% | 2.5% | 4.5% |
| Pérdida | 5.4% | 4.1% | 3.9% |
| Total | 100% | 100 | 100% |
| CPP + Cartera Pesada | 19.0% | 16.0% | 15% |
| Cartera Pesada | 13.9% | 8.5% | 9.9% |

Fuente: Memorias de la CMAC Piura

Elaborado por: Los Investigadores

De la Tabla N° 22 podemos indicar que existe recuperación de la cartera de créditos microempresa de la CMAC Piura, Agencia Bagua Grande, pues con el pasar de los años la clasificación del crédito Normal ha ido mejorando sus indicadores, empezando el 2013 con 81%, 2014 en 84% a llegar en el 2015 a 85%, disminuyendo a la vez la cartera pesada en la CMAC, existiendo al año 2015 un 15% que está pendiente de mejorar y que va afectar a la rentabilidad de la Institución, por lo que los funcionarios encargados de la cartera Microempresa de la Institución deben de trabajar en su recuperación para evitar incrementar la morosidad y disminuir la rentabilidad al generarse pérdidas en la institución.

Tabla N° 23 Indicadores de la cartera Microempresa.

| Detalle | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta | 2,82 | 2,44 | 1,92 |
| Provisión para Cartera de Créditos / Cartera Inmovilizada Bruta | 315,72 | 299,43 | 244,43 |
| Cartera Inmovilizada Bruta / Cartera de Créditos Bruta | 0,81 | 0,88 | 0,92 |

Fuente: Memorias de la CMAC Piura

Elaborado por: Los Investigadores

En la Tabla N° 23 podemos observar los principales indicadores de la cartera Microempresa que tiene en consideración los funcionarios de la Agencia de Bagua Grande de la CMAC Piura para no tener pérdidas en la cartera, así tenemos la provisión de la Cartera de Crédito / Cartera Bruta de los años 2013, 2014 y 2015 donde se puede observar que el indicador para el año 2013 fue de 2,82%, disminuyendo para el año 2014 a 2,44% variando el indicador en 0,38%; sucediendo lo mismo en el año 2015 disminuyendo el porcentaje a 1,92%, mostrando variación con el año anterior de 0.52%. De la misma manera sucedió con la Provisión para la Cartera de Crédito/ Cartera Inmovilizada Bruta de los años 2013, 2014 y 2015 donde se puede observar que el indicador para el año 2013 fue de 315,72%, disminuyendo para el año 2014 a 299,43% variando el indicador en

16,29%; sucediendo lo mismo en el año 2015 disminuyendo el porcentaje a 244,43%, mostrando variación con el año anterior de 55.0%, mostrando con estos indicadores que existe una disminución en los indicadores de la institución. En el siguiente indicador Cartera Inmovilizada Bruta / Cartera de Créditos Bruta: El comportamiento mostrado del indicador es crecimiento durante el periodo de estudio, pues de acuerdo a que se puede observar, podemos manifestar que para el año 2013 obtuvo 0,81%, para el año 2014 fue de 0,88% mostrando una variación entre estos años de 0,07%, debido al crecimiento de la cartera crediticia microempresa que ha tenido en estos años la CMAC Piura – Agencia Bagua Grande, generada en su mayoría por las políticas y estrategias e implementadas en la Agencia para captar nuevos clientes; el 2015 el indicador es de 0,92% aumentando en 0,04% respecto al período anterior, generando con esto mayores ingresos en la Agencia y en general para la CMAC Piura, posicionándola en el mercado como una de las principales entidades financieras en el otorgamiento de créditos, permitiendo con esto a la vez obtener mayor rentabilidad.

B. Comportamiento de los indicadores de Rentabilidad

El comportamiento de la rentabilidad vamos a evaluarla desde el análisis de los datos procesados en las Memorias de la CMAC Piura de los años 2013, 2014 y 2015, que se presentan a continuación.

Tabla Nº 24: Indicadores de rentabilidad determinados por la Institución

| Indicador | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Índice de cartera atrasada | 3.95% | 3.76% | 2.25% |
| Créditos Vigentes por Agencia (Miles de S/.) | 472 | 567 | 674 |
| Créditos mes / Cartera total | 48.57% | 52.31% | 55.50% |
| Rendimientos sobre los activos de rentabilidad directa | 35,75% | 37.58% | 45.25% |
| ROE | 14.79% | 16.58% | 18.87% |
| ROA | 1.62% | 1.85% | 2.18% |
| Índice de Morosidad | 8.43% | 7.12% | 5.06% |

Fuente: Memorias de la CMAC Piura

Elaborado por: Los Investigadores

De los resultados de obtenidos en las memorias de la CMAC Piura – Agencia Bagua Grande para los años 2013, 2014 y 2015 podemos indicar que los indicadores muestran mejoras en la rentabilidad de la institución pues existen disminuciones en aquellos conceptos que significan riesgo para institución (cartera atrasada disminuyo de 3.95% en el 2013 a 2.25% en el 2015 – Disminución del índice de morosidad de 8.43% en el 2013 a 5.06% en el 2015), así como mejoras en aquellos indicadores que significan beneficio para la entidad (incremento de los créditos por Agencia, rendimientos de los activos, ROE, ROA). Respecto a los indicadores que se han incrementado, entre los principales tenemos el de créditos por Agencia que paso de 48,57% en el 2013 a 55.50% en el 2015; en rendimiento sobre los activos de la rentabilidad directa del crédito también mejoro, siendo en el 2013 - 35.75% para llegar al 2015 en 45.25%; el ROE y el ROA de la misma forma mejoraron sus indicadores, mostrando con ellos que al realizar una buena gestión en colocación de créditos y mantener un índice de morosidad a la baja la rentabilidad de la institución va a mejorar siempre.

4.2 Discusión de Resultados.

Luego de revisar y analizar los resultados de la investigación, los mismos que fueron obtenidos de la encuesta aplicada a los funcionarios microempresa y el análisis de los documentos internos de la Agencia como las memorias anuales emitidas por la entidad, respecto a los indicadores de los años 2013, 2014 y 2015 motivos de la investigación podemos manifestar:

De acuerdo al Objetivo específico N° 01 de la investigación donde se trata de analizar el comportamiento de los créditos de la cartera microempresa colocados Agencia Bagua Grande - CMAC PIURA S.A.C, para los años correspondientes al periodo 2013- 2015, podemos manifestar que la cartera microempresa ha tenido un comportamiento positivo, permitiendo con esto generar mayor rentabilidad para la institución, así lo podemos observar en la

Tabla N° 21 donde se muestra el total colocaciones de la cartera micro empresa, siendo para el 2013 el monto de S/.2,332,249 y para el año 2015 S/.4,529,823.00, siendo la variación neta de S/.2,197,574.00, esto principalmente por el incremento de las colocaciones y por la disminución de las provisiones de las cobranzas dudosas de los créditos no cobrados. En la tabla N° 22 podemos observar los indicadores de la clasificación de la cartera microempresa, donde podemos ver que el indicador Normal ha ido mejorando entre los años 2013 y 2015, de la misma manera existió disminución en la cartera pesada, pasando del año 2013 al 2015 de 13,9% a 9,9%, permitiendo con esto mejorar la rentabilidad de la CMAC Piura, Agencia Bagua Grande. En la tabla N° 23 se puede observar las provisiones de la cartera de créditos con riesgo por cobranzas, donde se puede apreciar que han disminuidos pasando de 2.82% en el 2013 a 1.92% en el 2015 respecto a la cartera de créditos bruta, sucediendo lo mismo con la cartera inmovilizada bruta que mejoro en estos años, pasando de 315,72 en el 2013 a 244,43% en el 2015, incidiendo de manera positiva en la rentabilidad de la Agencia Bagua Grande de la CMAC Piura.

De la misma forma los funcionarios de la Institución también muestra respuestas positivas en la encuesta aplicada respecto al comportamiento de los créditos microempresa otorgados y la rentabilidad obtenida, pues de acuerdo a las respuestas de los funcionarios el 88% (Tabla N° 6) manifiesta que los créditos microempresa inciden en el crecimiento de la CMAC Piura; el 63% (Tabla N° 8) manifiesta que los créditos microempresa inciden de forma importante en la rentabilidad de la CMAC Piura; así como también, para lograr un buen funcionamiento el 88% (Tabla N° 13) cree que siempre se han implementado políticas de recuperación de deudas de los créditos microempresa en la CMAC Piura – Agencia Bagua Grande; incidiendo además en la rentabilidad los plazos de otorgamiento de los créditos microempresa, así lo manifiestan el 100% (Tabla N° 15) de los funcionarios encuestados, por lo que a mayor colocación de créditos microempresa la Agencia va a percibir mayor rentabilidad de acuerdo a lo manifestado por el 100% de los funcionarios en la Tabla N° 17.

De acuerdo al Objetivo específico N° 02 de la investigación donde se trata de determinar el comportamiento de los indicadores de rentabilidad créditos de la cartera microempresa de la Agencia Bagua Grande - CMAC PIURA S.A.C, para los años correspondientes al periodo 2013- 2015, podemos manifestar que de acuerdo a la Tabla N° 24 los indicadores de rentabilidad muestran resultados positivos, así tenemos que la cartera atrasada disminuyo de 3.95% en el 2013 a 2.25% en el 2015, el índice de morosidad disminuyo de 8.43% en el 2013 a 5.06% en el 2015, incrementándose con esto la rentabilidad de la Agencia; además, el indicador de créditos del mes por Agencia que paso de 48,57% en el 2013 a 55.50% en el 2015; en rendimiento sobre los activos de la rentabilidad directa del crédito también mejoro, siendo en el 2013 - 35.75% para llegar al 2015 en 45.25%; el ROE y el ROA de la misma forma mejoraron sus indicadores, mostrando con ellos que al realizar una buena gestión en colocación de créditos y mantener un índice de morosidad a la baja la rentabilidad de la institución va a mejorar siempre.

Respecto al objetivo específico N° 03 y al Objetivo general de la investigación podemos manifestar que a mayor colocación de créditos va a obtener mayor rentabilidad y eso lo podemos analizar en la tabla N° 24 en donde se ve el crecimiento en el periodo investigado de los créditos otorgados por Agencia, ya que en el 2013 el número de créditos fue de 472; en el 2014 de 567, y en el 2015 de 674; que permitieron crecimiento del ROE (2013 fue 14.79% y el 2015 fue 18.87%) y el ROA que en el año 2013 fue de 1.62% para pasar a ser 2.18% en el 2015, mostrando con esto crecimiento en la rentabilidad. Por lo que de todo lo manifestado anteriormente, podemos afirmar que lo plantado en la hipótesis es aceptable, pues podemos afirmar que el número de créditos colocados de la cartera microempresa si tienen incidencia directa en la rentabilidad de la CMAC PIURA SAC, Agencia Bagua Grande, 2013 – 2015.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- 1) Que el comportamiento de la cartera de créditos microempresa en la Piura – Agencia Bagua Grande en los años 2013, 2014 y 2015 ha sido permitiendo con esto a la Agencia obtener mayor rentabilidad de acuerdo a los resultados alcanzados en la Tabla N° 21 donde se muestra el total colocaciones de la cartera micro empresa, siendo para el 2013 el monto de S/.2,332,249 y para el año 2015 S/.4,529,823.00, siendo la variación neta de S/. 2,197,574.00.

- 2) Que el comportamiento de los indicadores de rentabilidad generados por la cartera micro empresa en la CMAC Piura – Agencia Bagua Grande en los años

2013, 2014 y 2015 han sido positivos y esto lo podemos observar en la Tabla N° 24 donde el ROE mejoro sus indicadores siendo 14,79% en el 2013 para alcanzar el 18.87% en el año 2015, lo mismo que sucedió con el ROA de ser 1.62% en el 2013 paso a ser 2.18% en el año 2015.

- 3) Que existe incidencia del número de créditos en la rentabilidad del periodo investigado; pues, al existir mayor número de créditos otorgados permite a la Agencia obtener mayor rentabilidad, así lo podemos observar en la tabla N° 24 donde se ve el crecimiento al comparar los créditos colocados con el ROE y el ROA, así en el 2013 los créditos fueron de 472; el 2014 de 567, y el 2015 de 674; que permitieron crecimiento del ROE (2013 fue 14.79% y el 2015 fue 18.87%) y el ROA que en el año 2013 fue de 1.62% para pasar a ser 2.18% en el 2015.
- 4) Que la Agencia Bagua Grande de la CMAC Piura tiene implementada una buena política crediticia, pues así lo manifiestan el 88% (tabla N° 13) de los funcionarios encuestados, permitiendo con esto generar mayor rentabilidad en la Agencia, de acuerdo a lo manifestado por el 100% (Tabla N° 17) de los funcionarios.

5.2 Recomendaciones

- 1) Al administrador de la Agencia de Bagua Grande de la Caja Piura coordinar con los funcionarios de la cartera microempresa para captar más prestamistas en esta cartera por brindar resultados positivos a la Agencia, mejorando la posición de la institución en el mercado micro empresarial de la provincia de Bagua grande .
- 2) A los Funcionarios de la Agencia de Bagua Grande - CMAC Piura continuar brindando créditos microempresa pero con mayor control para no caer en deficiencias generando pérdidas para la Agencia por ejercer un control no adecuado en los créditos otorgados.

- 3) Al administrador de la Agencia Bagua Grande de la CMAC Piura brindar mayores facilidades a los funcionarios encargados de la cartera micro empresas, permitiéndoles mayores beneficios en el otorgamiento de los créditos a sus clientes, exigiendo mayores garantías de respaldo al financiamiento, buscando siempre que la Agencia obtenga mayor rentabilidad y menores riesgos.

- 4) Al Administrador y Funcionarios de la cartera Microempresa de la Agencia Bagua Grande de la CMAC Piura revisar las políticas de otorgamiento de créditos microempresa para evitar posteriores riesgos por incumplimiento en la cancelación de los créditos otorgados que generen perdidas disminuyendo con eso la rentabilidad de la Agencia.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Banco Central de Reserva del Perú. (2011). Glosario de términos económicos.

Banco Central de Reserva del Perú. (2011). Glosario de términos económicos.

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.
- Cabellos, J., & Naito, M. (2015). *Determinantes de la Rentabilidad de las Instituciones Microfinancieras Peruanas en el Periodo 2006-2013: Un Enfoque Según el Modelo de Dupont y la Teoría De Modigliani-Miller*. Tesis de Postgrado , Universidad del Pacifico, Escuela de Postgrado, Perú.
- Camara de Comercio e Industria de Arequipa. (2015). *Las Microfinanzas en el Perú*. Arequipa.
- Carrasco, D. (2014). *Análisis Comparativo de Rentabilidad, Eficiencia y Concentración entre Bancos y Microfinancieras durante el Período 2005 - 2011*. Tesis de Pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Administración de Empresas, Chiclayo- Perú.
- 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.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2014). *Perspectivas de la agricultura y del Desarrollo Rural en las Américas: una mirada hacia América Latina y el Caribe: 2014*. San José, Costa Rica. Recuperado el 03 de Agosto de 2017, de <http://www.fao.org/docrep/019/i3702s/i3702s.pdf>
- 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>
- Diaz, M. (2012). *Analisis Contable con un Enfoque Empresarial*. EUMED.

El Tiempo. (17 de Agosto de 2016). *Así está el mapa del microcrédito para los empresarios del país*. Obtenido de www.eltiempo.com/economia/finanzas-personales/microcredito-para-empresarios-del-pais-41490

Espinosa, P. A. (2012). *EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE MICROCRÉDITO DEL BANCO SOLIDARIO EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL PERIODO 2005-2009*. Quito.

Gestión. (19 de Julio de 2017). Cajas municipales otorgan créditos por S/ 17,677 millones. <https://gestion.pe>. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas/cajas-municipales-otorgan-creditos-s-17-677-millones-139757>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. Sexta edición). Mexico, Mexico D.F., Mexico: Mc Graw Hill.

Largo, M. (20 de Junio de 2015). *Cartera de Crédito*. Obtenido de http://contabancariaseguros.blogspot.pe/2015/06/3_47.html

Martínez, 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 05 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>

Mendiola, A., Aguirre, C., Aguilar, J., Chauca, P., Davila, M., & Palhua, M. (2015). *Sostenibilidad y rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) en el Perú*. (PRIMERA ed.). Lima, Perú: Esan- Ediciones.

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.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1328/ECO_033.pdf?sequence=1

Moyolena, M. (2011). *La Gestion 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 cientifica y Elaboracion de tesis* (Tercera ed.). Lima: Edtorial 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.

Perez, J., & Merino, M. (2009). *Definición de una microempresa*. lima.

Rueda Peves, G., & Rueda Peves, J. (2008). *Plan Contable General Revisado Estructurado y Comentado*. Lima: Edigraber.

Santos, C. (2016). *Propuesta de un Plan Estrategico para mejorar la Rentabilidad de la Empresa de Transportes Ave Fenix S.A.C*. Tesis de Post Grado , Universidad Nacional de Trujillo, Unidad de Post Grado en Ciencias economicas , Trujillo- Peru.

Vaca, N. (2014). *Auditoría de Gestión aplicada a los procesos de los Departamentos de Crédito y Cobranzas y su Incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa Cámara de Comercio de la Ciudad de Ambato en el 2012*. Tesis de Pregrado, Facultad de Contabilidad y Auditoria, Universidad Técnica de Ambato, Ambato- Ecuador.

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 Maestria,

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=0ahUKEwi62di0wbbQAhVH4yYKHV1WAnMQFggZMAA&url=http%3A%2F%2Frepositorio.ucsg.edu.ec%2Fbitstream%2F3317%2F729%2F1%2FT-UCSG-POS-MAE-22.pdf&usg=AFQjCNFSYqBSmTtcuWQkoQYx9xrda0>

ANEXO.

Encuesta de Investigación dirigida a Funcionarios de la Financiera

I. Objetivo: Recoger información respecto si los créditos de la cartera microempresa tienen efectos en la rentabilidad de la CMAC PIURA SAC, Agencia Bagua Grande, 2013-2015

II. Instrucciones: Según lo que se le indique conteste objetivamente cada una de las pregunta en el siguiente orden de respuesta:

4: Siempre 3: Casi Siempre 2: A veces 1: Nunca

III. Ítems:

| PREGUNTA | | Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre |
|----------|---|-------|---------|--------------|---------|
| 1 | ¿Cree usted que la colocación de los créditos microempresa es alternativa importante de capital de trabajo para las Mypes y personas naturales? | | | | |
| 2 | ¿En la CMAC Piura se solicitan garantías prendarias durante el otorgamiento de créditos microempresa? | | | | |
| 3 | ¿Se solicitan garantías reales que cobertura el total del crédito ante cualquier riesgo de pago? | | | | |
| 4 | ¿Considera usted que los créditos otorgados en la cartera Microempresa representan un porcentaje importante de todas las colocaciones de la CMAC Piura? | | | | |
| 5 | ¿Las políticas que se emplean en la CMAC Piura para el otorgamiento de créditos son favorables para los prestamistas? | | | | |
| 6 | ¿Cree usted que los créditos microempresa inciden en el crecimiento de la CMAC Piura? | | | | |
| 7 | ¿De su experiencia cree que el nivel de margen de operación de los créditos Microempresa influye en la gestión operativa de la CMAC Piura? | | | | |
| 8 | ¿Cree usted que el atraso en el pago de los créditos microempresa incide de forma importante en la rentabilidad de la CMAC Piura? | | | | |
| 9 | ¿En la CMAC Piura se realiza mensualmente la provisión de los créditos microempresa que no cumplen con el pago sus cuotas? | | | | |

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| 10 | ¿Cree usted que existe control en el atraso de los pagos de la cartera de microempresa? | | | | |
| 11 | ¿Cree usted que es importante las políticas de castigo de cuentas para la CMAC Piura? | | | | |
| 12 | ¿Cree usted que la provisión del no pago de los créditos Microempresa afecta de manera importante los resultados de la CMAC Piura | | | | |
| 13 | ¿Se han implementado en la CMAC Piura Políticas de recuperación de deudas de créditos microempresa? | | | | |
| 14 | ¿Considera Usted qué el área de cobranzas de la CMAC Piura es responsable de la morosidad de cobranzas de créditos existente en la Institución? | | | | |
| 15 | ¿Considera usted que los plazos de otorgamiento de los créditos microempresa influyen en la rentabilidad de la CMAC Piura? | | | | |
| 16 | ¿Los créditos microempresa a corto plazo brindan mayor rentabilidad de ingresos financieros en la CMAC Piura? | | | | |
| 17 | ¿Cree usted que a mayor colocación de créditos microempresa la CMAC Piura va a percibir mayor rentabilidad? | | | | |
| 18 | ¿Cree usted que se debe revisar las estrategias que se viene aplicando para colocación de créditos? | | | | |
| 19 | ¿Cree usted que deben ser reformuladas las políticas de colocación de créditos microempresa para lograr mayores colocaciones? | | | | |
| 20 | ¿Cree usted que con nuevas políticas de otorgamiento de créditos microempresa la CMAC Piura lograra mayor posicionamiento en la región | | | | |