



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**GESTIÓN DE LA MOROSIDAD PARA MEJORAR LA
RENTABILIDAD DE LA CAJA TRUJILLO S.A.
AGENCIA MOSHOQUEQUE, 2018**

Autor:

Bach. Torres Vélchez, Homero

Asesora:

Mg. Heredia Llatas, Flor Delicia

Línea de Investigación:

Gestión y Competitividad

Pimentel – Perú

2019



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**GESTIÓN DE LA MOROSIDAD PARA MEJORAR LA
RENTABILIDAD DE LA CAJA TRUJILLO S.A. AGENCIA
MOSHOQUEQUE, 2018**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Bach. Torres Vélchez, Homero

**Pimentel – Perú
2019**

**GESTIÓN DE LA MOROSIDAD PARA MEJORAR LA
RENTABILIDAD DE LA CAJA TRUJILLO S.A. AGENCIA
MOSHOQUEQUE, 2018**

Aprobación del Jurado

Asesor (a):	<u>Mg. Heredia Llatas Flor Delicia</u> Nombre Completo	Firma
Presidente (a):	<u>Dr. Urbina Cárdenas Max Fernando</u> Nombre completo	Firma
Secretario (a):	<u>Mg. Reyes Reyes Carla Angélica</u> Nombre Completo	Firma
Vocal (a):	<u>Mg. Gonzáles Hidalgo Carlos Daniel</u> Nombre Completo	Firma

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial de mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A mis padres, esposa y familia en general por ser las personas que me han acompañado durante todo el arduo camino para convertirme en un profesional.

AGRADECIMIENTO

Un gran agradecimiento a Dios Creador, por darme la vida y fortaleza, por guiarme en cada decisión y paso que he dado en mi vida.

Un agradecimiento a mi padre, madre y esposa, gracias a ellos que me brindaron su apoyo constante y ser mis guías en el camino correcto también agradezco a la universidad por acogerme y ser parte de su familia estudiantil

A la Universidad Señor de Sipán por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional y a los docentes por sus enseñanzas, sus experiencias, nuevos conocimientos y nuevas ideas desarrollados en clases acerca de nuestra carrera para que aquello aprendido lo pongamos en práctica y así poder lograr ser buenos profesionales.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Un especial agradecimiento a mi Asesora de Investigación MG. Heredia Llatas Flor Delicia por su gran apoyo y motivación para la elaboración y culminación de esta tesis; por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

El Autor

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Proponer un Plan de Gestión de la Morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018; para lograr este objetivo se identificó el índice de morosidad de los créditos, se analizó la rentabilidad a través de ratios (ROA y ROE) y se elaboró un plan de gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad. Las variables fueron: Gestión de morosidad y rentabilidad La investigación es de Descriptiva – Propositiva; se aplicó una encuesta a muestra poblacional de 24 personas. Los resultados: la variable Gestión de Morosidad fue valorizada “Muy Bueno” (71%), sus dimensiones fueron valorizadas: Mora Vencida “Muy Bueno” (75%), Capacidad y garantía de pago “Bueno” (63%) y Mora Alto Riesgo “Muy Bueno” (58%); la rentabilidad fue valorizada “Muy Bueno” (50%) y sus dimensiones fueron valorizadas: Utilidad “Muy Bueno” (54%), Eficiencia de Cartera de Clientes “Bueno” (63%) y Estados Financieros “Bueno” (46%). Concluyó: El impacto de la morosidad en la rentabilidad en la Caja Trujillo S.A.- Agencia Moshoqueque, es directo e inversamente proporcional; se obtuvo una morosidad del 5.89% y una rentabilidad ROA 1,0% y ROE 4,9%; dos factores influyen en estos resultados: no pedir garantía de respaldo y no profundizar los análisis de riesgo de los clientes; para lograr impacto positivo de la morosidad en la rentabilidad es necesario prevenir moras y recuperar con eficiencia el crédito; mejorar análisis de riesgo, optimizar proceso de seguimiento, monitoreo y evaluación; capacitar clientes y ampliar el sistema de información y comunicación.

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

ABSTRACT

The main objective of the present investigation was to: Propose a Management Plan for Late Payments to improve the profitability of Caja Trujillo S.A. Moshoqueque Agency, 2018; To achieve this objective, the delinquency rate of the loans was identified, profitability was analyzed through ratios (ROA and ROE) and a delinquency management plan was drawn up to improve profitability. The variables were: Management of delinquency and profitability. The research is of Descriptive - Propositive; a survey was applied to a population sample of 24 people. The results: the Non-Delinquency Management variable was valued "Very Good" (71%), its dimensions were valued: Past Due "Very Good" (75%), Capacity and guarantee of payment "Good" (63%) and Mora Alto "Very Good" Risk (58%); the profitability was valued "Very Good" (50%) and its dimensions were valued: "Very Good" Profit (54%), "Good" Customer Portfolio Efficiency (63%) and "Good" Financial Statements (46%) . He concluded: The impact of delinquency on profitability in Caja Trujillo S.A.- Moshoqueque Agency, is direct and inversely proportional; a delinquency of 5.89% was obtained and ROA 1.0% profitability and ROE 4.9%; two factors influence these results: not asking for a guarantee of support and not deepening the risk analysis of the clients; To achieve a positive impact of delinquency on profitability, it is necessary to prevent delinquencies and efficiently recover credit; improve risk analysis, optimize monitoring process, monitoring and evaluation; train clients and expand the information and communication system

Keywords: Cash, Management, Interest, delinquency, Profitability

INDICE CONTENIDO

APROBACIÓN DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
INDICE CONTENIDO.....	viii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	xi
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad Problemática.....	16
1.2. Trabajos Previos.....	22
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	35
1.4. Formulación del Problema	58
1.5. Justificación e Importancia del Estudio.....	58
1.6. Hipótesis.....	60
1.7. Objetivos	60
1.7.1. Objetivos General:.....	60
1.7.2. Objetivos Específicos:.....	60
II. MATERIAL Y MÉTODO	62
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	62
2.2. Población y Muestra.....	63
2.3. Variables, Operacionalización	63
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	66
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	67
2.6. Aspectos éticos.....	67
2.7. Criterios de rigor científicos.....	68
III. RESULTADOS.....	71
3.1. Tablas y Figuras	71
3.2. Discusión de Resultados.....	115
3.3. Aporte Científico (Propuesta de Investigación)	118
IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	136
REFERENCIA:	138
ANEXOS	144

Índice de Tablas

Tabla 1: Ratios Rentabilidad Económica	52
Tabla 2: Rentabilidad Económica	52
Tabla 3: Población.....	63
Tabla 4: Variable independiente Variable.....	64
Tabla 5: Variable Dependiente.....	65
Tabla 6: Validación de expertos.....	66
Tabla 7: Escala de Likert.....	66
Tabla 8: Escala todas las variables	67
Tabla 9: Estadísticos de fiabilidad de los colaboradores.....	67
Tabla 10: Criterios de rigor científico	68
Tabla 11: Distribución de los colaboradores según edad.....	71
Tabla 12: Sexo.....	72
Tabla 13: Nivel Educativo.....	73
Tabla 14: Nivel de Gestión de morosidad de la Caja Trujillo S.A – Agencia Moshoqueque, 2018.	74
Tabla 15: Análisis Dimensión Capacidad y Garantía de pago, en la Caja Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque, 2018	75
Tabla 16: Nivel de análisis de la dimensión de mora vencidas, en la Caja Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque, 2018	76
Tabla 17: Análisis Dimensión Mora de Alto Riesgo, en la Caja Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque, 2018.	77
Tabla 18: Análisis Dimensión Disminuir Morosidad, en la Caja Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque, 2018.	78
Tabla 19: Nivel Gestión Morosidad por dimensiones Caja Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque 2018.....	79
Tabla 20: Nivel rentabilidad de la Caja Trujillo S.A.- Agencia Moshoqueque, 2018.	80
Tabla 21: Según dimensión estados financieros, en la Caja Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque, 2018.....	81
Tabla 22: Nivel de Rentabilidad, según la dimensión de utilidad de la Caja Trujillo S.A.- Agencia Moshoqueque, 2018.	82
Tabla 23: Nivel de Rentabilidad, según la dimensión Eficiencia Cartera de Clientes de la Caja Trujillo S.A.- Agencia Moshoqueque, 2018.	83
Tabla 24: Resumen del nivel de Rentabilidad según la dimensiones de la Caja Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque, 2018	84
Tabla 25: Créditos muy altos para clientes sin posibilidad de pagar	85
Tabla 26: Créditos plazos muy largos y afecta a los clientes al pagar sus deudas	86

Tabla 27: Capacidad de endeudamiento y acceso a crédito	87
Tabla 28: Historial crediticio de los clientes	88
Tabla 29: Evaluación económica y financiera de los clientes para créditos	89
Tabla 30: Políticas para recuperar de créditos.....	90
Tabla 31: Seguimiento a clientes por impago de obligaciones	91
Tabla 32: Informa niveles de morosidad de la pequeña y micro empresa	92
Tabla 33: Nivel de morosidad alta	93
Tabla 34: Seguimiento a clientes morosos para inducir al cumplimiento.....	94
Tabla 35: Afecta los créditos refinanciados y judicializados	95
Tabla 36: Riesgo permanente los créditos judicializados	96
Tabla 37: Análisis de riesgos a clientes al momento de otorgar crédito	97
Tabla 38: Realizan análisis de costos por el incremento de la morosidad	98
Tabla 39: El estado de ganancias y pérdidas y el índice de morosidad.....	99
Tabla 40: Análisis de la situación económica y financiera	100
Tabla 41: El índice de utilidad es favorable para la entidad financiera.....	101
Tabla 42: El margen de utilidad bruta es favorable a la entidad financiera	102
Tabla 43: La cantidad de créditos atrasados afecta la rentabilidad de la empresa	103
Tabla 44: Los créditos financieros son frecuentes en la entidad financiera	104
Tabla 45: Es eficiente la cartera de clientes en la entidad financiera.....	105
Tabla 46: Indicadores Financieros Caja Trujillo S.A.....	106
Tabla 47: Indicador comparativo Periodo 2015 – 2018: Patrimonio	109
Tabla 48: Indicador comparativo Periodo 2015 – 2018: ROA	110
Tabla 49: Indicador comparativo Periodo 2015 – 2018: ROE.....	111
Tabla 50: Indicador comparativo Periodo 2015 – 2018: Capital Global.....	112
Tabla 51: Indicador comparativo Periodo 2015 – 2018: Morosidad.....	113
Tabla 52: Resumen Indicadores comparativos 2015 a 2018.....	114
Tabla 53: Requisitos solicitados y propuestas.....	124
Tabla 54: Mejorar sistema de análisis de riesgo financiero	127
Tabla 55: Evaluación, seguimiento y monitoreo ejecución crédito	129
Tabla 56: Fortalecer Programa de Capacitación a Cliente	131
Tabla 57: Sistema de información y comunicación	133
Tabla 58: Plan de Acción	134

Índice de Figuras

Figura 1: Rentabilidad: Relación entre los recursos empleados y los beneficios.....	57
Figura 2: Diseño de investigación	62
Figura 3: Distribución de los colaboradores según edad.....	71
Figura 4: Sexo de los trabajadores.....	72
Figura 5: Nivel Educativo	73
Figura 6: Nivel de Gestión de morosidad de la Caja Trujillo S.A – Agencia Moshoqueque, 2018	74
Figura 7: Análisis Dimensión Capacidad y Garantía de pago, en la Caja Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque, 2018	75
Figura 8: Análisis Dimensión Moras Vencidas, en la Caja Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque, 2018	76
Figura 9: Análisis Dimensión Mora de Alto Riesgo, en la Caja Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque, 2018	77
Figura 10: Análisis Dimensión Disminuir Morosidad, en la Caja Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque, 2018	78
Figura 11: Nivel rentabilidad de la Caja Trujillo S.A.- Agencia Moshoqueque, 2018.	80
Figura 12: Análisis Dimensión Estados Financieros, en la Caja Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque, 2018	81
Figura 13: Análisis Dimensión Utilidad, en la Caja Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque, 2018.....	82
Figura 14: Análisis Eficiencia Cartera de Clientes, de la Caja Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque, 2018	83
Figura 15: Créditos muy altos para clientes sin posibilidad de pagar	85
Figura 16: Créditos plazos muy largos y afecta a los clientes al pagar sus deudas.....	86
Figura 17: Capacidad de endeudamiento y acceso a crédito	87
Figura 18: Historial crediticio de los clientes.....	88
Figura 19: Evaluación económica y financiera de los clientes para créditos	89
Figura 20: Políticas para recuperar créditos	90
Figura 21: Seguimiento a clientes por impago de obligaciones.	91
Figura 22: Informa niveles de morosidad de la pequeña y micro empresa	92
Figura 23: Nivel de morosidad alta	93
Figura 24: Seguimiento a clientes morosos para inducir al cumplimiento.....	94

Figura 25: Afecta los créditos refinanciados y judicializados	95
Figura 26: Riesgo permanente los créditos judicializados	96
Figura 27: Análisis de riesgos a clientes al momento de otorgar crédito	97
Figura 28: Análisis de costos por el incremento de la morosidad	98
Figura 29: El estado de ganancias y pérdidas y el índice de morosidad	99
Figura 30: Análisis de la situación económica y financiera	100
Figura 31: El índice de utilidad es favorable para la entidad financiera	101
Figura 32: El margen de utilidad bruta es favorable a la entidad financiera	102
Figura 33: La cantidad de créditos atrasados afecta la rentabilidad de la empresa	103
Figura 34: Los créditos financieros son frecuentes en la entidad financiera.....	104
Figura 35: Es eficiente la cartera de clientes en la entidad financiera.....	105
Figura 36: Indicador comparativo Periodo 2015 – 2018: Patrimonio	109
Figura 37: Indicador comparativo Periodo 2015 – 2018: ROA	110
Figura 38: Indicador comparativo Periodo 2015 – 2018: ROE.....	111
Figura 39: Indicador comparativo Periodo 2015 – 2018: Capital Global	112
Figura 40: Indicador comparativo Periodo 2015 – 2018: Morosidad	113
Figura 41: Indicadores comparativos periodo 2015 a 2018	114
Figura 42: Esquema propuesta de investigación	124
Figura 43: Aplicando las encuestas a los colaboradores de caja Trujillo S.A.....	145
Figura 44: Aplicando las encuestas a los colaboradores de caja Trujillo S.A.....	145

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

La morosidad es un indicador de alto riesgo que afecta a las entidades financieras; el no pago de sus obligaciones crediticias trae consigo problemas sociales, económicos, psicológicos y financieros en sus actores financieros; además que propicia un impacto financiero en los inversionistas, obstaculiza las relaciones financieras en el país, disminuye la confianza en el sistema financiero, hace que desaparezcan las entidades financieras e incluso afecta la credibilidad en el país (Firth & Greene, 2014)

Chavarín (2015), señala que la morosidad como un indicador del riesgo crediticio es un factor determinante en la rentabilidad de las entidades financieras, su mal manejo o gestión es una causa principal que lleva a la quiebra la economía de una entidad financiera o banco.

En el Perú, se ha logrado tener un índice de crecimiento económico en crecimiento y estable, ha permitido a las entidades financieras disminuir los riesgos económicos y financieros y apostar por incrementar los créditos en los diferentes niveles sociales, productivos y económicos del país. (Morales & Vargas, 2017)

Según Brachfield (2012), indica que la morosidad es una situación que se genera ante el incumplimiento de las obligaciones de pago asumidas; estas se generan por diversos factores internos y externos y repercute de manera negativa en las operaciones presentes y futuras de la entidad financiera que brinda el crédito. La morosidad es un hecho inesperado que, en ocasiones, desestabiliza las expectativas de cobranza, afectando la liquidez y la capacidad la capacidad de afrontar obligaciones de pago, provocando así situaciones de insolvencia en la empresa acreedora (Aguilar y Camargo, 2014),

La rentabilidad es uno de los indicadores más relevantes, mide el éxito de una empresa o negocio, una rentabilidad sostenida logra el fortalecimiento de las unidades económicas, reinversión adecuada, expansión de la capacidad instalada, actualización de la tecnología existente, nuevos esfuerzos en la búsqueda de mercados, o una mezcla de todos estos puntos. Así la rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa,

demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. (Gitman & Zutter, 2012). La rentabilidad es sinónimo de ganancia, de utilidad, de beneficio y lucro donde se presupone la realización de negocios con márgenes positivos, en la que implica que el dinero que entra a la empresa es mayor al que sale.

Por lo indicado, en la presente investigación se planteó como objetivo proponer un plan de gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018; para el logro del mismo se identificó el índice de morosidad de los créditos, se analizó la rentabilidad de la caja Trujillo S.A. y se planteó un Plan de Gestión de la Morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018.

La presente investigación esta estructura de la siguiente manera:

Capítulo I, La introducción, describe la realidad problemática, lo antecedentes académicos, los aspectos teóricos del tema de investigación, la formulación del problema, razones por la que se ha realizado la investigación, determinación de la hipótesis y la definición de los objetivos respectiva

Capítulo II, Material y Método, describe el tipo y diseño de investigación, se determina la población y muestra, se presentan las variables de investigación y su operacionalización, se definen las técnicas e instrumentos de recolección de información, los aspectos éticos y criterios científicos que han regidos la ejecución de la investigación

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

Capítulo IV, Resultados, se presentan los resultados en tablas, figuras con sus respectivos análisis e interpretación, se realiza una discusión de los resultados en función de los antecedentes académicos y se describe la propuesta de investigación

Capítulo V: se presentan las conclusiones y recomendaciones respectivas

1.1. Realidad Problemática

A nivel Internacional

La morosidad es un indicador de alto riesgo que afecta a las entidades financieras; el no pago de sus obligaciones crediticias trae consigo problemas sociales, económicos, psicológicos y financieros en sus actores financieros; además que propicia un impacto negativo en la rentabilidad, finanzas, inversionistas, obstaculiza las relaciones financieras en el país, disminuye la confianza en el sistema financiero, hace que desaparezcan las entidades financieras e incluso afecta la credibilidad en el país (Firth & Greene, 2014). La morosidad es un indicador del riesgo crediticio y constituye un factor determinante en la rentabilidad de las entidades financieras, su mal manejo o gestión es una causa principal que lleva a la quiebra la economía de una entidad financiera o banco. (Chavarín (2015),

Giménez (2016), señala que a partir de la década del 2000, los países de América Latina tienen un apogeo económico como producto del crecimiento de la demanda de commodities por parte de China; pero las consecuencias favorables a la rentabilidad de las entidades financieras, como los bancos y otros, no son bien definidas porque existen países en que la rentabilidad han sido más favorables que otros, algunos países han tenido. Estos resultados favorables o desfavorables en la rentabilidad de las entidades financieras, es consecuencia de las gestiones internas y externas, a nivel interno existen factores de gestión como la eficiencia, calidad de los servicios, estructura orgánica y las características de los propietarios y gestión de clientes; a nivel externo están el crecimiento del PBI, tasas de interés, inflación y capacidad de apertura y concentración de las actividades económicas.

El tener conocimiento e información fidedigna sobre el nivel de rentabilidad de las entidades financieras, como los bancos en los países de América Latina, no solo es valioso para los propietarios, accionistas o directivos de los bancos sobre sus inversiones, sino que es fundamental para regular las políticas públicas

Chavarín (2015), en su investigación sobre “Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México”, señala que en México el índice de morosidad tuvo una variación histórica que fue disminuyendo en forma progresiva y con ello fue afectando de forma positiva la rentabilidad; en la década del 2000 la morosidad en promedio

era del 12%, en la década del 2010 fue del 2%, luego el índice de morosidad oscila por debajo del 4%. Como consecuencia de aplicar estrategias de gestión para minimizar los riesgos crediticios, adecuarse las políticas públicas y los indicadores económicos se logró obtener rentabilidades en los mismos periodos que van desde el 6%, 1.9% y 3.5% respectivamente. A pesar de tener una solidez en la rentabilidad estas no se ven reflejada en el volumen de crédito a la población.

Firth & Greene (2014), al analizar la el alto índice de morosidad y sobreendeudamiento en los países, encuentran tres elementos en estas situaciones: 1) un mercado concentrado que se manifiesta a través de la competencia y la existencia de múltiples préstamos; 2) los sistemas y controles sobrecargados aplicados por las instituciones financieras y 3) una erosión de la disciplina crediticia en las Instituciones Financieras. Estos elementos afecta la rentabilidad de las empresas y entidades financieras y la estabilidad financiera y económica de un país. El no poder cumplir con las obligaciones de sus compromisos, se acumulan las deudas y con ello trae problemas sociales, económicos y psicológicos. Frente una morosidad generalizada, propicia un impacto financiero negativo en las entidades financieras y sus inversionistas e incluso obstaculizar en todo un país las relaciones financieras con los clientes en diferentes niveles. La morosidad genera y resulta ser una un daño: falta de confianza en el sistema financiero y el retiro de algunos mercados.

La morosidad en diferentes países se debe a diversos factores que afecta negativamente a las entidades financieras, repercute en las futuras entregas de créditos, afecta la rentabilidad, erosiona la cultura crediticia y limita exigencia para cumplir con los procedimientos y controles.

Según los datos del FMI, en algunos países de Europa, casi uno de cada dos créditos: 46.8% y 45.6%, respectivamente; concedidos a personas naturales y jurídicas registran mora. La morosidad se ha convertido en un serio problema para el sistema Bancario debido a que un alto porcentaje de morosidad puede ser señal de deterioro de la cartera de crédito, midiendo la salud y la eficiencia del banco. Uno de los países más preocupantes para el FMI es Grecia, los bancos griegos sufren con una alta tasa de morosidad en su cartera de 34.7% Este panorama genera un estrés en el sistema financiero nacional, disminuye la rentabilidad de las empresas, bancos y entidades financieras en general. Las opciones de recuperación

giran en torno a factores internos y externos, cómo establecer políticas económicas a largo plazo, establecer sistema de gestión de riesgos a nivel nacional, controlar los indicadores macroeconómicos y restablecer la confianza de los clientes a nivel nacional (Boletín, 2016).

El Fondo Monetario Internacional (FMI) advierte sobre el problema que viene convirtiéndose la morosidad en muchos países y que viene afectando la cartera de crédito de los bancos y entidades financieras, perjudicando la rentabilidad.

Chen & et al. (2010), citado en Firth & Greene (2014), señalan que estos factores se han presentado en países de América, como Bolivia y Nicaragua; identificaron diversos y variados préstamos, préstamos solicitados a diferentes entidades financieras en el mismo periodo de tiempo, a este se une que las entidades financieras propiciaban estos préstamos o eran prestamistas de consumo que ofrecían productos similares; en temporadas de crecimiento económico de los países y con un mercado fuerte, las entidades financieras relajaron sus políticas de crédito con el fin de mantenerse al día con la competencia, lo que contribuyó al sobreendeudamiento. Uno de los factores que es transversal en estos países de América Latina es cómo diseñar un sistema de gestión para controlar los riesgos crediticios y evitar que estos afecten la rentabilidad de las empresas y repercuta en el sistema financiero y económico a nivel nacional.

En diferentes países de América Latina, como el Perú, cuando hubo un crecimiento económico, las entidades financieras abrieron diversos créditos con mínimos requisitos y esto ha llevado a elevar el índice de morosidad porque en el futuro eran sumas elevadas para poder cumplir con lo pactado.

A nivel Nacional

Morales & Vargas (2017), señala que en el Perú se han incrementado el número de empresas y en especial aquellas que se dedican a proporcionar créditos, como consecuencia se ha incrementado las operaciones comerciales y junto a ello se han ido incrementado de manera peligrosa el índice de morosidad y ha causado retrasos en las obligaciones, afectando la liquidez de las empresas y con ello disminuyendo la rentabilidad. Uno de los problemas es saber identificar los factores o el por qué se incrementa el índice de morosidad; la información vinculada a la morosidad es fácil de detectar y conseguir. Para controlar,

disminuir el índice de morosidad y evitar que afecte la rentabilidad es necesario hacer un análisis previo, recopilar la información y establecer las acciones estratégicas para establecer la gestión de riesgos crediticios y con ello impactar en el cumplimiento de las obligaciones programadas para el pago de los créditos.

Pretel (2014), señala que en el Perú, una de las principales fuentes de ingreso y que permite solventar a las entidades financieras es el pago o recuperación de los créditos, considerando que por la recaudación de los créditos se pagan intereses. El cumplimiento de las obligaciones de pago se convierten en un fundamental componente para incrementar la rentabilidad y cuyo índice afecta la economía en la entidad financiera. El no pago de las obligaciones de crédito genera una vulnerabilidad en la carga financiera. La decisión a tomar se basa en el mejoramiento del sistema de riesgo crediticio e implementar planes de recuperación de créditos que incluya acciones que van desde las más simples hasta las más complejas

Baltodano (2014), realiza un investigación sobre el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de la financiera Crediscotia y determina que uno de los principales problemas es la recuperación de los créditos, tienen la incertidumbre de saber si van a ser devuelto en parte, en su totalidad, en el tiempo previsto. Las limitaciones de la financiera radica que no tienen experiencia por parte de la gerencia, no destina recursos para el proceso de recuperación del crédito, no tienen un plan de seguimiento para monitorear el destino del crédito, la suma de todo esto lleva a incrementar la morosidad, la cual tiene indicador histórico del 30% mensual y con ello afecta a la rentabilidad y se ve reflejada en las utilidades. La forma que se debe enfrentar esta problemática es a través de mejorar el control de las evaluaciones de crédito, incrementándolos recursos para el sistema de riesgo crediticio

Existen diversos factores que han llevado que el Perú se consolide a nivel financiero y económico, ha controlado la inflación dentro de los índices permitidos, ha logrado establecer políticas económicas a largo plazo, crecimiento de los sectores, como construcción y extractivas, el fortalecimiento de la moneda nacional, estabilidad jurídica, crecimiento y formalización de la PYMES y MYPES que dinamizan la economía nacional, la incorporación de nuevas tecnologías, crecimiento de los jóvenes que estudian especialidades relacionadas con innovación y tecnologías. Estos elementos constituyen

factores externos que favorecen a las empresas crediticias para otorgar créditos, planificar la recuperación de los créditos, que los clientes cumplan con sus obligaciones, disminuir el índice de morosidad y por ende incrementar la rentabilidad Banco Mundial (2016)

Los factores económicos y financieros, como la inflación, políticas económicas, crecimiento de los sectores productivos, entre otros, facilitan también que la personas puedan acceder con confianza en el sistema financiero a través del requerimiento de crédito, los inversionistas tengan confianza, que las empresas logren rentabilidades que guarde relación con su inversiones y en su conjunto dinamiza la economía desde las propias personas y desde los espacios locales o regionales.

Huertas (2015), refiere que el rol y aporte de las Entidades Financieras ha permitido a diversas empresas y negocios (sin discriminar la trayectoria, magnitud, clase social, ubicación o nivel de ventas) el poder conseguir financiamiento tanto para capital de trabajo o para mejorar o incrementar sus activos fijos, ha permitido que distintas empresas se beneficien del apalancamiento financiero, que tiene como principio esencial el incremento de la rentabilidad del capital invertido por los accionistas a base de deuda; esto aunado a la cadena económica y financiera que crean los bancos al impedir que grandes oportunidades de negocios se derrumben por falta de liquidez, o por el contrario, que exista un alto costo de oportunidad al tener que esperar los propios recursos de una empresa para conseguir mejoras en sus niveles de activos.

Indudablemente que las entidades financieras tienen un rol muy importante en la economía nacional, han permitido que las personas, empresas logren dinamizar la economía a través del acceso de un crédito, aprovechando oportunidades de negocios e invirtiendo en diferentes formas y modos; aún con el riesgo de no recuperar toda la inversión a través de las líneas de crédito.

Valderrama & Velásquez (2015), señalan que existe un crecimiento permanente de entidades financieras que vienen otorgando microcréditos, este fenómeno es conocido como Downscaling. En los últimos años existe una fuerte expansión de la banca comercial hacia el segmento de microcrédito, reflejada en la adquisición de entidades microfinancieras por las empresas bancarias, que ha empujado a las instituciones microfinancieras hacia nuevos

ámbitos geográficos y otros segmentos crediticios. Este contexto ha llevado a que la morosidad se vaya incrementando progresivamente. Cabe preguntarse entonces hasta qué punto el aumento de la competencia en el segmento de microcréditos es un factor relevante en el deterioro de la calidad de cartera de las cajas rurales de ahorro y crédito (medida por el incremento de la morosidad), como consecuencia del posible sobreendeudamiento que enfrentaron sus clientes.

Las políticas económicas han sido valiosas porque han permitido acompañar a los préstamos que han otorgado las entidades financieras a las personas, micro o pequeñas empresas disminuyendo los impuestos y regulando los intereses, eso ha facilitado el incremento del acceso a los créditos.

Talledo (2014), señala que la gran mayoría de entidades financieras han creado mecanismos y procedimientos para proporcionar préstamos, así como para la devolución de los mismos, permitiendo que los desarrollos de nuevos productos se ajustan a las necesidades del segmento, y que han generado un aumento considerable de las colocaciones. Sin embargo, en este escenario viene a tallar un aspecto muy importante en la gestión financiera de las empresas bancarias en el Perú: su “Apetito por Riesgo”, es decir, la rentabilidad que esperan obtener manteniendo un nivel de riesgo asumido con relación a la morosidad.

Al aperturarse más crédito para las personas y empresas, se ha tenido que mejorar los sistemas de recuperación del crédito a través de procedimientos y mecanismos de control y seguimiento, considerando que, para muchas entidades financieras, consideran que existe un alto relación índice de morosidad y rentabilidad.

A nivel Regional

Maldonado & Torres (2017), señalan que al finalizar el primer semestre del 2017, el indicador de cobertura de alto riesgo de la fue 111.4%. La evolución de la rentabilidad en el 2017, disminuyó en los índices ROA y ROE, fueron de 0.9 y 4.3%, respectivamente y el año 2017 fue de 2.1 y 10.6%, respectivamente. Fue consecuencia de gastos operativos para reforzar la, disminución en los ingresos financieros, producto del menor incremento en el saldo de colocaciones respecto a lo proyectado y por la reversión de intereses de la cartera

reprogramada, ambos factores como consecuencia de los eventos del fenómeno El Niño costero (FEN).

Los índices de morosidad y calificación de cartera, son elevados. Las ratios de cartera de alto riesgo ajustado y cartera pesada ajustado fueron 10.5 y 11.5%, respectivamente. Por efectos del fenómeno El Niño Costero, a fines de junio 2017, la Caja mantenía un monto de créditos reprogramados por S/ 115 MM, lo que representaba aproximadamente el 7.7% de la cartera a junio 2017. La Institución estima que un porcentaje de esta cartera entraría en incumplimiento de pagos (aprox. 20%), por lo que los indicadores de morosidad podrían incrementarse aproximadamente en 200 pbs a fines del presente año.

En la Caja de Trujillo, Agencia de Moshoqueque, a junio 2018, tiene una morosidad promedio 9.42%, en el mes de mayo fue elevado con un promedio mensual de 11.52%.

Los retos principales que tiene la Caja Trujillo es fortalecer el control interno y crediticio para disminuir los ratios de morosidad; colocar la mayor cantidad posible de créditos y por ende garantizar el retorno de la mayor cantidad de los mismos y reducir los gastos internos y administrativos.

1.2. Trabajos previos.

A nivel Internacional

Velasco (2017), En Ecuador. En su tesis, Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos privados grandes ubicados en la provincia de Imbabura en el periodo 2014–2016. Investigación de tipo correlacional y con un diseño No Experimental. Utilizó como técnica la entrevista y análisis de documentos. En este estudio se logró determinar que el índice de morosidad depende en gran medida del volumen de cartera en riesgo que genere cada institución, la utilidad que deja de percibir la institución financiera por concepto de cartera en mora, representa en porcentaje un promedio del 2% de las utilidades generadas. El segmento de crédito que contribuye con un porcentaje mayor al 70% en promedio a la morosidad es el de consumo, seguido por el comercial, vivienda y al final microcrédito.

La rentabilidad sobre el patrimonio de las instituciones financieras en el análisis realizado no se ve alterada de manera significativa por la existencia de la morosidad, más si es posible realizar una relación que conforme el índice de morosidad aumenta, el ROE disminuye y viceversa, este comportamiento es posible observar en las 5 instituciones estudiadas.

La investigación permite constatar elementos que influye en el índice de la morosidad y según cómo aumenta o baja, impacta de manera negativa o positiva en la rentabilidad de las entidades financieras o bancos. Esta información permite orienta la presente investigación.

Vidal (2017), Chile. En su tesis, La morosidad y la Rentabilidad de los Bancos en Chile. El tipo de investigación fue descriptiva - Transversal, con un diseño No experimental, utilizó una modelo econométrico de Datos de Panel, el principal técnica fue análisis de documentos. Determinó que la realidad de nuestro país, en el periodo observado, es una tendencia a tener rentabilidades más restrictivas y que son consecuencias de un aumento en los cambios regulatorios como también por la evolución que han tenido los clientes que se reflejan en leyes que protegen al consumidor final. Se comprobó que usando datos de panel y una metodología donde se parte de un modelo econométrico por mínimos cuadrados ordinarios y llegando a un modelo libre de correlación, se puede construir un modelo con indicadores estadísticos relevantes y variables significativas.

Este trabajo también demuestra que la rentabilidad está determinada por factores internos, los cuales van totalmente ligados a la estrategia Comercial y del apetito de Riesgos con el Banco quiere tener. Podemos concluir que, para conseguir mayores rentabilidades, los bancos están dispuestos a tomar mayores riesgos, sobre todo cuando hay bajos niveles de ingreso, flexibilizando la política de admisión y permitiendo el ingreso al sistema financiero a clientes con un perfil de riesgo más alto. Finalmente se acepta la hipótesis de este estudio, dado que hay evidencia empírica que en cualquier de los modelos desarrollados, e incluso seleccionando la totalidad de bancos o los más importantes, siempre la variable “mora” es significativa y relacionada con el signo esperado, respecto a la rentabilidad. Podemos ratificar que un buen manejo de los riesgos y por lo tanto un buen desempeño de

la contención de la cartera morosa provoca que los beneficios sean mayores, asegurando rentabilidades controladas en años posteriores.

La presente investigación muestra que la rentabilidad de los bancos está determinada e influenciada por las estrategias comerciales y los indicadores de riesgo, como la morosidad; por lo tanto, los bancos tienen que asumir mayores riesgos para tener mayor rentabilidad. Este análisis permite guiar una de las variables de la presente investigación, como es la rentabilidad.

Cabezas (2017), En Ecuador. En su tesis, “Análisis de la morosidad de la cartera de crédito y su impacto en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador: Caso Cooperativas Segmento 1. Quinquenio 2010-2015”. El tipo de diseño fue descriptiva – Propositiva y con un diseño No Experimental. Las técnicas e instrumentos usados fueron: Entrevista / Guía de entrevista y análisis de documentos /Ficha de análisis Tuvo como objetivo, Analizar la evolución de la cartera vencida, el índice de morosidad y la rentabilidad de la cooperativa. Los factores causantes de la morosidad según el estudio son: Baja Capacidad de pago, Sobreendeudamiento, Distinto destino de crédito, Bajos ingresos, Líneas de crédito de muy fácil acceso, Mala aplicación metodología crediticia, Gestión de Cobranza poco efectiva, Falta de voluntad de pago, entre otras. Para mitigar el riesgo crediticio las entidades mantuvieron una cobertura de provisiones mayor al 100% a lo largo de los años en estudio; sin embargo, es notorio que en términos relativos ese indicador ha disminuido sistemáticamente.

En este estudio se identificó que el crédito con mayor morosidad es el crédito consumo y microcrédito, con factores de morosidad internos y externos, por ello debe haber una mejora en los procesos de ejecución del crédito y una mejor gestión crediticia.

Clavijo (2016), En Colombia, en su tesis, Determinantes de la morosidad de la cartera de microcrédito en Colombia. Una entrevista cuantitativa de tipo descriptiva y no experimental. Usó las metodologías de Probit y Logit. Utilizó entrevistas, encuestas y análisis de documentos. Algunos autores consideran esencial analizar las variables como (ROE, ROA, razón de liquidez, razón de apalancamiento, entre otros), mientras que otros consideran que es necesario analizar información cualitativa. Según las características del

microcrédito, gracias a la información brindada por una IMF, se muestra la relación que tiene las variables cualitativas con los niveles de impago de cartera de microcrédito. Las metodologías Probit y Logit multinomial permiten concluir que las variables socioeconómicas determinantes en el momento en que se le otorga el crédito: El género, la edad, el estrato, el número de personas a cargo y el tipo de vivienda son relevantes para explicar la probabilidad de incumplimiento de pago. Se encuentra evidencia que la probabilidad de incumplimiento difiere de acuerdo a la región en donde se otorga el crédito. Los préstamos en la región Caribe y Bogotá muestran mayores probabilidades de incumplimiento que los de la región Andina.

El autor muestra que una de las principales determinantes de la morosidad de la cartera de microcrédito es el alto índice de impago y el aspecto socio económico son determinantes en el impago. Esta investigación aporta elementos sobre la morosidad para establecer los lineamientos de la gestión de la morosidad en la Caja Trujillo.

Giménez (2016), en su investigación en Argentina sobre “Determinantes de la rentabilidad de bancos comerciales en América Latina”. Investigación descriptiva – correlacional; utilizó la técnica de análisis documentario. Es un estudio comparativo que analiza los determinantes micro y macro de la rentabilidad bancaria América Latina, se utilizó información de 230 bancos de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México y Perú desde el 2003 al 2013. Los resultados encontrados nos muestran que las características como el riesgo crediticio (morosidad) y el ratio costo-ingresos tiene un impacto negativo y muy significativo sobre los beneficios y le efecto de una mayor capitalización es positivo. La industria como característica específica, su concentración, afecta de manera negativa la rentabilidad, siendo evidencia contra la hipótesis. Considerando las características de la investigación, se utilizó como metodología el Método Generalizado de Momentos (GMM).

Este estudio comparativo sobre los determinantes de la rentabilidad en los bancos de América Latina, señalan que el riesgo crediticio tiene un impacto negativo en los beneficios y rentabilidad. Este estudio nos permite afianzar la importancia de diseñar una gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja Trujillo.

Ortiz & Pillco (2015), en su investigación en Ecuador sobre “Análisis financiero de las provisiones de cuentas incobrables en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana LTDA y el riesgo de morosidad de sus socios”. Investigación cuantitativa comparativa y con un diseño No Experimental. Utilizaron las técnicas de análisis de documentos y entrevistas. El objetivo es analizar las Provisiones de Cuentas Incobrables y el Riesgo de Morosidad de los Socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., para conocer cómo se manejan las provisiones y el riesgo de morosidad de la Cooperativa. Concluyeron: Cuando se analiza los indicadores de morosidad se observa que durante los periodos investigados se encuentran un elevado índice de morosidad que es del 14% por lo que afecta a la situación financiera de la Cooperativa. Dentro de los controles operativos observamos que la Cooperativa no cuenta con un departamento de riesgo, de cobranza y de seguimiento y control a sus operaciones de crédito. Al ser el sistema contable fundamental para el análisis financiero de la Institución se tiene que contar con personal calificado y dedicación total para el desempeño de sus funciones.

La investigación nos muestra que cuando no se tiene una buena organización y estrategias de control de cobranza, tiene como consecuencia una elevada morosidad y un efecto significativo en la rentabilidad. Esta investigación aporta elementos para establecer los lineamientos para la gestión de la morosidad en la Caja Trujillo.

Pérez (2014), en su investigación en Colombia, sobre “Incidencia de la morosidad de cartera en la sostenibilidad financiera de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizarez, durante el periodo 2010-2012”. Investigación de tipo Descriptiva – Correlacional. Las técnicas usadas fueron análisis de documentos y la encuesta. Tuvo como objetivo: determinar la incidencia de la morosidad de cartera, en la sostenibilidad financiera de la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizarez, durante el periodo 2010-2012. Concluyó: En cuanto al diagnóstico financiero del ente, se ha observado que la parte correspondiente a los aspectos corporativos o información cualitativa, el ente se encuentra bien estructurada, con preceptos que están acordes con el objeto social de la empresa, en pro de la consecución de los objetivos empresariales. Respecto a la parte cuantitativa o análisis de los estados financieros se ha encontrado aspectos importantes respecto a las razones financieras; se ha observado que la liquidez del ente este se encuentra estable, ya que se pudo observar que en el periodo analizado la empresa ha tenido la liquidez esperada en este tipo de entidades,

incluso se observó que en el año 2012 se presentó holgura financiera y aunque en la prueba acida los resultados no fueron positivos, se observa que existe un capital de trabajo que permite cumplir con las obligaciones del ente.

El estudio en Colombia muestra que una entidad financiera puede ser sostenible o estable siempre y cuando este bien organizada y definidas sus estrategias con relación a los indicadores de riesgos y el logro de sus objetivos. Esta información contribuye al análisis de la morosidad en la Caja Trujillo.

A nivel Nacional

Ramirez & Robles (2016), en su investigación sobre “La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, distrito de Laredo, años 2014-2015” en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú; es una investigación de tipo descriptiva y con un diseño No experimental transaccional – descriptivo. Uso como técnica la indagación documentaria. Su principal objetivo fue: Demostrar de qué manera la morosidad de la cartera de clientes de los créditos MYPES incide en la rentabilidad de la Agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, distrito de Laredo, años 2014-2015. Concluyeron: los resultados obtenidos después del análisis realizado a los EE. FF, ratios, entre otros, muestran que la morosidad incide negativamente en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Agencia Laredo, los cuales del total de cartera son representados por los créditos MYPES, en un 60%. Al analizar la morosidad de la empresa en estudio, se resuelve que la agencia tuvo una variación absoluta de 0.036, lo que da un 2406.67% de variación relativa con respecto al año 2014 - 2015 de la cartera atrasada. La principal y más peligrosa causa que conlleva a que un crédito devenga en morosidad es la calidad de la evaluación que se le hace al cliente, ya que se consideran factores como la capacidad y voluntad de pago del deudor.

La investigación presente afirma que la morosidad incide de manera negativa en la rentabilidad y uno de los factores que incrementa el riesgo es la calidad de evaluar a los clientes. Esta información aporta para considerar en la gestión de morosidad para mejorar la rentabilidad en la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque.

Huertas (2015), en su investigación “La colocación de créditos MYPES y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano del 2010 al 2014”, en la Universidad de San Martín de Porres; Lima, Perú. Es una investigación de tipo descriptiva – conclusiva y con un diseño No Experimental, aplicada y descriptiva. Su objetivo fue determinar si los procesos, metodologías y políticas crediticias bancarias del segmento MYPE influyeron significativamente con en el aumento de la morosidad en los bancos en el sector micro y pequeña empresa, además de determinar si es que existió una relación proporcional entre el aumento de las colocaciones de créditos y el aumento de la morosidad del segmento MYPE en los bancos. Concluyó que sí existió una relación positiva entre el aumento de la morosidad bancaria en el segmento MYPE con las políticas y procesos crediticios de los bancos y que el incremento de las colocaciones de créditos MYPES crecieron en menor proporción que el crecimiento del indicador de morosidad bancaria MYPE en los últimos cuatro años

Huertas, en su investigación señala que a mayor colocación de créditos MYPES, la morosidad creció en menor proporción, afirmando que si hay incidencia significativa. Esta información permite considerar la cantidad de colaciones de crédito y el índice de morosidad en la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque.

Romero & San Martín (2015), Huánuco. En su tesis, “La morosidad crediticia y su impacto en la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. 2013-2014”. Investigación de tipo descriptiva – Aplicada y con un diseño Cuasi – experimental. Utilizaron como instrumentos la encuesta y análisis de documentos. Se planteó el objetivo de determinar el impacto de la morosidad crediticia en la rentabilidad financiera. Habiéndose demostrado la relación existente entre morosidad y rentabilidad financiera. En los principales resultados obtenidos se pudo observar que la morosidad crediticia es determinada por factores microeconómicos (Riesgo de mercado, riesgo de operaciones y riesgo de crédito), incremento de provisiones ello en consecuencia de haber realizado gestiones de recuperación y no haber obtenido resultados satisfactorios por ende estos son declarados créditos incobrables entre ellas figura la cartera de alto riesgo (refinanciamientos, reestructurados y judiciales), este incremento es el que va a afectar directamente el cumplimiento de la meta de generar Rentabilidad Financiera. Se determinó que la morosidad crediticia pone en riesgo la rentabilidad financiera de la entidad ya que este incremento

genera insolvencia, falta de liquidez para afrontar obligaciones contraídas y por ende riesgo de continuidad en el mercado de las finanzas.

En este estudio se llega a la conclusión que el incremento de la morosidad está reduciendo la rentabilidad de la entidad financiera, estos factores que incrementan la morosidad son microeconómicos en los cuales se debe de tomar medidas de acción para evitar aumentar las provisiones, que son las que restan en los resultados finales.

Santillan & Gonzales (2015), Ancash. En su tesis “Morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de la Caja Municipal de ahorro y crédito Santa SA, distrito de Huarmey, 2012”. Investigación de tipo Cuantitativa – Descriptiva, con un diseño No - Experimental. Se usó como técnica la encuesta. En el presente estudio se tuvo como objetivo determinar y describir la incidencia de la morosidad en la rentabilidad de la Caja. Concluyeron: El índice de morosidad de la Cmac Santa es de 18.9% y S/ 1066781.27 soles teniendo como riesgo una caída en la rentabilidad. El tipo de crédito con mayor morosidad es el Crédito Agrícola, debido a que son créditos de libre amortización al realzar el pago con sus cosechas. Se conocieron las causas de la morosidad de los clientes: el sobreendeudamiento, actos de deshonestidad, falta de moral de pagos y el seguimiento a la cartera de mora; esto se debe a que sus clientes no muestran interés por el pago de sus créditos. Finalmente, la incidencia se manifiesta en el crecimiento de la morosidad y la disminución de la rentabilidad, debido a los créditos mal colocados, originados por desconocimiento y falta de cumplimiento de las evaluaciones del personal del área de créditos según las normas, lo que genera una cobranza deficiente y una baja recaudación.

Con este estudio se pudo identificar cual es el mayor riesgo que asume la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Santa S.A y es el Crédito Agrícola, el cual es un sector que en el periodo analizado sufrió pérdidas considerables, repercutiendo en la solvencia de los agricultores, también se logró identificar que la mayor causa de no pago del cliente es la falta de voluntad de pago y deshonestidad, lo cual está llevando al incremento de la morosidad y disminución de la rentabilidad de la entidad.

Catunta & Moreno (2015), Trujillo. En su tesis, “El índice de Morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la Rentabilidad y en la estructura de los estados financieros de

la Cooperativa de Ahorro y Crédito acción católica de la ciudad de Trujillo de los años 2012 – 2013”. Investigación de tipo Descriptivo – Correlacional. Utilizaron como técnicas la encuesta y análisis documental En la investigación se planteó el objetivo de demostrar que el alto índice de morosidad de la cartera de créditos incide negativamente en la rentabilidad y en la estructura de los estados financieros de la entidad. Como resultado de las encuestas aplicadas los factores de morosidad más determinantes en la Cooperativa son la baja capacidad de pago de los deudores, situación económica, mala evaluación al cliente y las pocas garantías recibidas como cobertura de los créditos. Se comprobó que el monto en que representa la morosidad de la cartera de créditos en el año 2012 fue de S/. 1'465,306.00 y en el año 2013 fue de S/. 1'129,189.00, los cuales son altos montos de morosidad, que inciden en la rentabilidad y estructura financiera de la cooperativa.

Identificando que la morosidad está incidiendo en la rentabilidad y es la estructura de los estados financieros podrían mejorar las gestiones a través de nuevas políticas que permitan realizar una gestión más eficiente y eficaz en el desarrollo de colocación de créditos.

Baltodano (2014), en su investigación sobre “Las políticas de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana en la ciudad de Chepén, año 2012”, en la Universidad Nacional de Trujillo; Trujillo, Perú. La investigación es Descriptiva – Aplicada. Usaron como técnica la encuesta, entrevista y análisis documental. Tuvo como objetivo analizar las políticas de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana. Concluyó: las políticas de crédito es un principal elemento para garantizar las metas y objetivos de la Caja Municipal y minimiza los niveles de riesgo crediticio, evitando posible riesgo de que la entidad crediticia pueda quebrar.

La investigación permite conocer que las políticas de crédito, como parte de la gestión de riesgo es un factor fundamental que minimiza los riesgos en la entidad crediticia. Esta información contribuye en el análisis de la gestión de morosidad para mejorar la rentabilidad en la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque.

Preteel (2014), en su investigación “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios y no socios en la cooperativa de ahorro y crédito San Lorenzo de la ciudad de Trujillo”, en la Universidad Nacional de Trujillo. La investigación es de tipo descriptivo y con un diseño No Experimental. Utilizaron como técnicas la encuesta, entrevista y análisis de documentos. Entre sus principales conclusiones que el riesgo queda inevitablemente ligado a la inseguridad sobre todo acontecimiento que se produzcan en un futuro pues no es posible eliminarlo. Las causas del riesgo crediticio como la falta de políticas de crédito y la falta de capacitación a los asesores de crédito son las principales causas que afectan a la morosidad de la Financiera, esto debido a que es el paso principal para la apertura de crédito y su efecto se ve al momento de hacer los pagos en las fechas indicadas, que por motivo de una mala evaluación en algunos casos los clientes caen en morosidad.

La investigación tiene elementos que contribuiría al presente proyecto al afirmar que el plan de riesgo es fundamental para disminuir la morosidad y por ello es necesario considerar la gestión de la morosidad como un elemento para mejorar la rentabilidad en una entidad financiera.

A nivel Regional

Cervera & López (2017), en la investigación en Chiclayo, sobre “Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la Caja Municipal Sullana Oficina Lambayeque”. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; la investigación es de tipo Descriptivo – Exploratorio, con un diseño No – Experimental. Utilizaron como técnicas la encuesta y análisis de documentos. El objetivo principal fue es analizar las características sociales y empresariales de los clientes morosos de la Caja Municipal de Sullana- Oficina Lambayeque para encontrar las variables que determinan la condición de mora. Concluyeron: Los cuatro factores principales de la morosidad son: factor de coyuntura, calificación, operación y condición de negocio. En el factor de coyuntura se encontró las variables problemas de pago y motivo de solicitud de crédito; en el factor calificación las variables explicativas fueron el nivel de educación y la actividad económica; en el factor de operación resultaron las variables tipo de operación con la entidad financiera; y en el factor condición de negocio lo explicaron las variables tiempo de negocio, nivel de ingreso y tenencia. Los clientes morosos de la Caja Municipal Sullana Oficina Lambayeque, el nivel

de ingreso es medio – bajo; la mayoría de los clientes tienen una educación básica (educación primaria completa). Los problemas de pago de los clientes son: problemas en la actividad laboral, descuido con el calendario de pago y problemas de salud.

La presente investigación tiene elementos que contribuyen al presente proyecto como los factores que determinan la morosidad y las características de los clientes que son morosos, incidiendo en el aspecto educativo y económico.

Delgado & Chavesta (2017), en su tesis sobre “Impacto de la morosidad de la agencia c.c. real plaza en la rentabilidad del banco Scotiabank, periodo 2010-2014, Chiclayo”. La investigación es de tipo descriptiva y con un diseño No Experimental. Utilizaron como técnicas la encuesta y análisis de documentos. El objetivo fue verificar el comportamiento que ha tenido la mora en esta Agencia y el grado de relación de estos resultados en la rentabilidad del Banco Scotiabank. Concluyeron que en el análisis efectuado a los indicadores financieros del Banco Scotiabank, periodo 2010-2014 se apreció que sus créditos atrasados fueron incrementando progresivamente hasta llegar a 2.35% en el 2014, las provisiones de su cartera atrasadas superaron el 100%, sus ingresos financieros tuvieron un comportamiento estable y el ROA se mantuvo estable sobre todo en los dos últimos años con 2.27%. En la evaluación de los indicadores financieros de la agencia apreciamos que su cartera atrasada se mantuvo estable los últimos años, pero tiene una notable disminución en 2012 a 2.56%; sus provisiones fueron inestables, al grado de coberturar menos del 100% en el 2011 y aumentar a 162.81% en el 2012 cuando en ese año disminuyó su cartera atrasada, lo cual muestra un mal manejo de sus provisiones; sus ingresos financieros disminuyeron progresivamente y el comportamiento del ROA fue desfavorable cerrando el 2013 y 2014 en negativo.

La investigación plantea la importancia de reducir la morosidad a través del control de la cartera de crédito, analizando y haciendo seguimiento las obligaciones por vencer y vencidas, por eso es necesario tener un personal profesional y capacitado que puedan hacer una labor eficiente

Cubas & Dávila (2016), En su tesis, Incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., sucursal Chiclayo – 2015.

Investigación de tipo Descriptiva – Explicativa y con un diseño No – Experimental. Usaron como técnicas la encuesta y análisis de documentos. El objetivo fue determinar la incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo -2015. Afirman que, el riesgo crediticio sí afecta la rentabilidad de CMAC Piura S.A.C, Sucursal Chiclayo 2015, Hay una variación en la rentabilidad de la caja en el 2015, disminuyo a comparación del año anterior. Los factores que influyeron fueron el incremento de la cartera atrasada, dificultades en los pagos de los clientes y porque no se está realizando una adecuada evaluación crediticia antes del otorgamiento del crédito.

Según la investigación, los factores de riesgo que influye en el alto índice de morosidad son la inadecuada evaluación crediticia al momento de dar un crédito. Información a considerar al momento de establecer la gestión de morosidad en el presente proyecto.

Acosta & Sánchez (2015), en su investigación en Lambayeque sobre “Calidad de cartera de clientes para mejorar la rentabilidad de la Caja Municipal de ahorro y crédito Trujillo S.A. sucursal Lambayeque -2015”. Universidad Señor de Sipán. Investigación de tipo descriptiva – explicativa y diseño No Experimental. Usaron como técnicas la encuesta, entrevista y análisis de documentos. El objetivo fue determinar la incidencia de la calidad de cartera de clientes para mejorar la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Sucursal Lambayeque-2015. Concluyeron: La calidad de cartera es elemental en el análisis de la gestión financiera, es un factor que determinan la calidad de cartera, está relacionada con la gestión de créditos, indicador que se mantiene estable. Los índices de morosidad, se han incrementado en comparación con el año anterior. Otro factor analizado es el gasto de provisión, ofrece indicios sobre el gasto incurrido por la institución para poder anticipar futuras pérdidas en los créditos otorgados, donde se concluye que, para provisionar la cobranza dudosa, se realizan convenios con la finalidad de congelar la deuda para poder detener el incremento de la mora.

La presente investigación afirma que, si se tiene una buena gestión de los créditos, se va tener una buena calidad de la cartera y por lo tanto va impactar de manera positiva en la entidad financiera. Esta información será considerada en el presente proyecto.

Castro & Vásquez (2015), En su tesis, “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Coopac Valle la leche en la provincia de Ferreñafe, año 2015”. La investigación fue de tipo Descriptiva y con un diseño No Experimental. Utilizaron como técnicas la encuesta, entrevista y análisis de documentos. Su objetivo fue minimizar la morosidad mediante un plan de riesgo crediticio para generar mayor rentabilidad. La hipótesis establecida fue la siguiente: Un plan de riesgo crediticio, permitirá minimizar el riesgo de morosidad en la cooperativa; Los resultados confirman la hipótesis. Según el diagnóstico realizado a los ratios de riesgo crediticio arrojaron un índice de morosidad del 3.95%, y que en su mayoría fueron créditos otorgados para la agricultura.

El mayor incremento de morosidad se debe a los créditos destinados a la agricultura, en este caso la entidad tendrá que establecer un plan de riesgo crediticio y a la vez diversificar sus riesgos en otros tipos de créditos, por lo tanto, en esta investigación se observa la relación directa entre la variable morosidad y rentabilidad generada.

Kon & Moreno (2014), en su investigación sobre “Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las MYPES del distrito de San José – Lambayeque en el período 2010-2012”, Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. La investigación es de tipo Descriptiva – Correlacional y con un diseño Ex post facto. El objetivo fue determinar la relación que existe entre las fuentes de financiamiento y el desarrollo de las MYPES; analizó la situación del sector microempresarial de San José, determinándose que el sector comercial es el de mayor concentración, evidenciado por las bodegas quienes, producto de sus ahorros, dieron inicio a sus pequeños negocios, pero con el afán de desarrollarse y obtener un crecimiento en el tiempo decidieron optar por otras alternativas para poder financiarse; dando inicio al protagonismo de las fuentes de financiamiento; las Mypes han sabido gestionar su financiamiento reflejado en el aumento de su producción y en el de sus ventas, considerando favorable la influencia de las fuentes de financiamiento y otro grupo no han destinado de manera correcta su financiamiento, limitando su desarrollo en el tiempo, básicamente afectado por una deficiente gestión empresarial.

Los autores de la presente investigación muestran la forma cómo las fuentes de financiamiento han logrado impactar en el crecimiento de las MYPES, pero también se ha

destinado sus créditos a otros fines, afectando a las entidades financieras al momento de cumplir con los pagos. Esta información contribuye para analizar la gestión de la morosidad desde el proceso de evaluación de los clientes.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión de la Morosidad

1.3.1.1. Concepto de Morosidad

Según Brachfield (2012), La morosidad es una situación que se genera ante el incumplimiento de las obligaciones de pago asumidas. Existe un sinnúmero de situaciones que las genera y repercute de manera negativa en las operaciones de una empresa que asumió la posibilidad de otorgar un crédito (financiera, comercial o particular). Su calificación como tal, dependerá de las consideraciones específicas determinadas en cada caso en particular, teniendo en cuenta las renovaciones de crédito, reprogramaciones de pago o términos de lo acordado.

Según Aguilar & Camargo (2014), la morosidad “es un hecho inesperado dentro de una empresa que repercute en las expectativas de cobranza, dejando sin entradas de dinero a la empresa, lo que disminuye la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, provocando así situaciones de insolvencia en la empresa acreedora”. En función a lo señalado, los efectos de la morosidad son perjudiciales en diferentes niveles de la empresa y se prolonga en muchos casos en el tiempo. La falta de pago de los compromisos asumidos, generan mora y con ello perjuicios en todo el sistema de los acreedores.

Paredes (2015), describe que la falta de pago genera como consecuencia la mora, la cual provoca ausencia de ingresos que puede llevar a situaciones de incapacidad para afrontar compromisos de pago. La prolongación de plazos de cobro tiene por finalidad la continuidad de las operaciones y con ello de la actividad económica de las partes vinculadas a un crédito. Si la mora es temporal, va a generar efectos del mismo tipo, los cuales a la larga pueden convertirse en el motivo de ahogo de una empresa

El Código Civil Peruano, en su artículo 1333°, considera que una persona incurre en mora “desde que el acreedor le exija, judicial o extrajudicialmente, el cumplimiento de su obligación”. El referido articulado también hace mención a la mora automática en

determinados supuestos, entre ellos, el pacto expreso. En función a lo señalado, bajo un enfoque legal, la mora se constituye desde que se le requiere al deudor el cumplimiento del pago respectivo, pero, además, es posible que se configure por voluntad de las partes.

1.3.1.2. Definición Gestión de la morosidad

Escura, & et al. (2013), En su libro sobre “Morosidad: Gestión, prevención y soluciones”, señala que no existe fórmulas mágicas para controlar la morosidad o evitar el impago de los clientes en las entidades financieras que brindan servicios de créditos, pero una correcta gestión de la morosidad puede reducir los riesgos al mínimo, por ello debe tener en cuenta lo siguiente: correcta planificación, gestión y plan de acciones. También señala que la externalización de los expedientes de clientes morosos o impagados, es un instrumento valioso para aligerar la carga de la cartera de créditos y para la empresa, para ello se tiene en cuenta las medidas preventivas, acciones judiciales y extrajudiciales (p.7)

También refiere que la gestión de la morosidad determina los plazos de forma y fondo, fija las condiciones de los acuerdos; pero no se debe eternizar esta fase porque la solvencia del deudor puede desaparecer, las fases de la gestión de la morosidad deben ser ágiles y flexibles, caso contrario de tomaran medidas extremas (p.8)

Brachfield (2012), en su libro sobre “Instrumentos para gestionar y cobrar impagos” señala que las entidades financieras a través de su personal son muy reticentes a iniciar cobros inmediatos ante potenciales clientes que podría iniciar un proceso e impago por el temor de perder clientes, consideran que no se va dar el caso y van a pagar. Esta actitud resulta ser muy costosa para la entidad financiera porque luego se convierte en un cliente moroso, genera costos a la entidad, genera una cuenta en los resultados, retrasa las metas. Todo esto se pudiera evitar si tuvieran una gestión de pagos. (p. 17)

1.3.1.3. El crédito en el Perú

Vela & Caro (2015), en su libro sobre “Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito” indica que el crédito, constituye un proceso en la cual una persona jurídica o natural proporciona un financiamiento a otra persona jurídica o natural para ser devuelto en un periodo dado, bajo acuerdo mutuos más una retribución o tasa de interés activo o compensatorio y otros gastos que incurra el financiamiento (p. 15)

En este proceso, la entidad prestadora de servicios, tiene la facultad de hacer una evaluación y análisis económico y financiero de la persona jurídica y natural que le está proporcionando el financiamiento para determinar antes el nivel de riesgo de crédito que se va poder tener en dicha acción el no hacer este proceso, crece el riesgo o se perdería potencialmente la entrega del financiamiento (p.15)

Choy, Costa, & Churata (2015), señala que en el Perú los créditos tienen diferentes tasas de interés según el plazo que se le otorga y de por la segmentación del mercado crediticio de acuerdo a las características de las personas sujetas de crédito. Por otro lado, el crédito financiero en el Perú, está marcado por una alta dolarización y por ello hay que evaluar las condiciones y comportamiento de la moneda nacional y extranjera (p.4)

1.3.1.4. CAPACIDAD Y GARANTÍA DE PAGO

Santandreu (2012) Capacidad y garantía de pago, es la capacidad que tienen los clientes para poder pagar el crédito o préstamo solicitado, considerando la proporcionalidad que tiene entre el porcentaje de los ingresos, gastos y deudas. La garantía radica en la mayor consistencia que los clientes tienen de los ingresos mensuales que tienen, eso refrenda a la solicitud de crédito, para este caso, tiene que evidenciar formalmente el ingreso, no es consistente pagar a tiempo y no tener forma de comprobar los ingresos; además que la garantía, además de los ingresos, por el negocio mismo, propiedades y otros. La capacidad y garantía de pago es la habilidad que tiene las personas a través de sus negocios para balancear la administración de sus ingresos y bienes con resultados prácticos y positivos. La evaluación de la capacidad de pago, se consideran: antigüedad, tasa de crecimiento, cantidad de canales de distribución, cantidad de empleados, cantidad de sucursales (p.157)

1.3.1.4.1. Créditos muy Altos

El mercado de créditos en el Perú, Choy, Costa, & Churata (2015), señalan que tiene grupos económicos bien definidos y cuentan características que las diferencian: organización, tamaño, ámbito de operaciones, información financiera, entre otros. Esta caracterización de los sujetos de crédito permite determinar los niveles de riesgos de los prestatarios. Esto determina la diversidad de tasas de interés según la capacidad de pago, garantías de uso, plazo y tamaño del crédito (p. 8).

Gana Más (2015), señala que el Grupo Corporativo, Gran Empresa y Mediana Empresa, son clientes que tienen acceso u crédito alto y en especial buscan financiamiento en los bancos locales y de sus proveedores comerciales.; también tienen participación en el mercado de capitales y acceden al financiamiento externo, aunque ello es más limitado en las medianas empresas (p.2).

Este sector que pueden acceder a crédito muy altos, son clientes que contribuyen con una gran venta e impuestos en el país y por tanto, de elevada escala tanto en sus operaciones como en su actividad crediticia. El lograr acceder a créditos altos, le permite tener una gran capacidad de negociación con los bancos o entidades financieras por su acceso al mercado de capitales internacional y nacional, así como por el acceso al crédito de varias entidades financieras en el país.

La Revista Gana Más (2015), señala que los clientes que no pueden acceder a créditos muy altos, son las Pequeñas Empresas y Microempresas, son el sector empresarial minoristas; realizan ventas de bajo nivel o al menudeo y solicitan créditos de menor tamaño. Estas empresas tienen un acceso mucho más limitado al financiamiento tanto del sistema financiero como de proveedores y aunque pueden conseguir créditos de más de una entidad financiera tienen un poder de negociación bastante más limitado que las empresas mayoristas (p.1)

La capacidad de negociación para acceder al crédito es muy bajas en el caso de las microempresas, en especial las de reciente bancarización, cuya alternativa es el endeudamiento con prestamistas informales en condiciones onerosas, usualmente con tasas de interés que pueden ser consideradas como usura, y con sobre garantías.

En esta misma situación se encuentran las personas y familias, como señala Gana Más (2015), este grupo son los clientes consumidores, son los que usan el acceso a bajo crédito para cubrir sus requerimientos personales y adquirir bienes de consumo de inmuebles. En este caso, solamente las personas que tienen mayores ingresos tienen mayor capacidad de negociación, tienen propiedades, participan en el sector empresarial, que dan como garantía, por lo que su capacidad de repago de los créditos es mayor. (p.3)

1.3.1.4.2. Créditos a largo Plazo

Vela y Caro (2015) señala que en inglés se denomina “Long-term credit”. Es un concepto utilizado en el comercio, así como en los procesos de financiamiento. El financiamiento a largo plazo permite la liberación del créditos que de manera inmediata va vencer cuando los fondos disponibles de una empresa no son suficientes para pagarlos, transformando en obligaciones de plazo corto a plazo largo y de esta manera mejorar la posición la perspectiva del capital de trabajo, genera la inversión en nuevos negocios o el control de otras empresas, mejorar los procesos de producción, adquisición de nuevas tecnología. Este tipo de crédito, por lo general son mayores a un año (p. 159)

Las ventajas del crédito a largo plazo es porque se puede pagar en el mayor tiempo posible, las cuotas y amortizaciones son menores y los intereses son más factibles; las cuotas de un préstamo a largo plazo, en muchos casos suele ser inferiores a un alquiler de vivienda familiar y lo usan para la adquisición de una casa a largo plazo, convirtiendo el crédito a largo plazo en una inversión y ahorro futuro.

1.3.1.4.3. Endeudamiento

Firth & Greene (2014), señala que el endeudamiento es la incapacidad "para saldar totalmente todas las deudas a tiempo". No todos los problemas de pago se deben al endeudamiento, Hay que distinguir cuándo el endeudamiento es el principal conductor de la morosidad. Señala que el sistema financiero está desarrollando las respuestas apropiadas a los riesgos y desafíos que enfrenta y establecer el camino para hacer frente a estas áreas que necesitan desarrollo (p. 5)

1.3.1.4.3.1. El endeudamiento como un riesgo significativo

Firth & Greene (2014), señala que, desde el punto de vista de la responsabilidad social del sistema financiero, no es deseable que los clientes se endeuden. La intención es ayudar a los clientes pobres. Las consecuencias del incumplimiento con sus obligaciones de pago pueden dar lugar a problemas sociales, económicos y psicológicos. Si el endeudamiento de los clientes es general, fácilmente puede llevar a incumplimiento, lo que puede resultar en un impacto financiero negativo en el sistema financiero y sus inversionistas. Todo el desarrollo de los servicios financieros en un país puede ser obstaculizado por el daño en la relación entre las IMF y sus clientes. (p. 5)

El endeudamiento puede resultar en un daño negativo en el sistema financiero. Puede llevar a problemas adicionales, como un menor número de donaciones y falta de confianza por parte de los financiadores que podrían causarles el retiro de algunos mercados. Daño a la reputación puede tener un impacto significativo debido al efecto contagio. Un sistema financiero donde no hay signos de endeudamiento pueden verse afectadas negativamente por las acciones irresponsables de una entidad financiera. El contagio del riesgo dentro de una industria no tiene fronteras geográficas (p. 7)

1.3.1.4.3.2. Causas del sobreendeudamiento

Chen & et al. (2010), señala que muchos países, sus sistemas financieros han sufrido crisis de endeudamiento y que fueron producto de crisis regional y mundial. Hacen un análisis cualitativo comparativo de las crisis de endeudamiento y determinan que las principales causas son (p.35):

Un mercado concentrado que se manifiesta a través de la competencia y la existencia de múltiples préstamos; sistemas y controles sobrecargados aplicados por las entidades financieras y una erosión de la disciplina crediticia del sistema financiero.

Identifican múltiples préstamos (es decir, préstamos de diferentes fuentes durante el mismo período) y un uso excesivo de los garantes individuales asalariados que también están solicitando préstamos para sí mismos. Además, muestran que muchas entidades financieras relajaron sus políticas de crédito con el fin de mantenerse al día con la competencia, lo que contribuyó al endeudamiento.

Otro factor clave es el incremento de los prestamistas de consumo que ofrecían productos similares a las entidades financieras (en términos de montos de los préstamos, y los precios), pero utilizando técnicas de préstamos de consumo.

Además, que los altos niveles de ventas de bienes de consumo de movimiento rápido junto con bajos niveles de educación financiera, fueron algunas de las principales razones que llevaron al sobreendeudamiento a los clientes de los bancos comerciales (p.35)

1.3.1.5. LA MORA VENCIDA (indicador de riesgo crediticio)

Talledo (2014), señala que la morosidad como indicador es una ratio esencial en la medición de la gestión financiera de un banco y es el resultado de dividir el total de créditos atrasados entre el total de créditos vigentes en un periodo determinado, la mayoría de analistas financieros consideran a este indicador como el más eficiente en la medición de la gestión del riesgo de crédito de un banco (p.62)

Hay que entender que el negocio del banco es prestar el dinero que mantiene de los ahorristas superavitarios asumiendo un riesgo de incumplimiento, los bancos deberán colocar la mayor cantidad de créditos, pero manteniendo la menor probabilidad de incumplimiento en el pago, es decir, buscan ser eficientes en la colocación de créditos colocando la mayor cantidad de créditos y manteniendo una cartera de créditos saludable.

Por otro lado, en el caso que un deudor deje de realizar sus pagos se convierte en deuda vencida, este incumplimiento se refleja en el indicador de morosidad, pero a su vez repercute directamente en la rentabilidad del banco. En primer lugar el monto del préstamo que no ha sido devuelto y pertenece a algún ahorrista que depositó su dinero en dicha entidad financiera y el banco asumirá con capital propio ante la eventualidad que el crédito se deje de pagar, en segundo lugar, al banco le impacta considerablemente un crédito moroso en su rentabilidad debido a que todo crédito genera un provisión y un crédito en mora genera un porcentaje de provisión mucho mayor que disminuirá la utilidad y por tanto la rentabilidad de los accionistas del banco.

Vela & et al. (2012), señalan que cuando un crédito cae en MORA VENCIDA, los bancos analizan cómo va afectar a la rentabilidad del negocio. Frente a ello realizan todas las gestiones y acciones para recuperar el crédito, por el contrario, cada crédito mantendrá un monto de provisión en el Estado de Resultados del banco y será medido por el número de días y clasificación de atraso que mantenga el deudor (p.12)

Talledo (2014), señala que los deudores en el segmento MYPE se clasifican conforme a los siguientes criterios (p. 64):

Categoría normal (0):

Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario.

Categoría con Problemas potenciales (1):

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario.

Categoría Deficiente (2):

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.

Categoría Dudoso (3):

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.

Categoría Pérdida (4):

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario.

1.3.1.5.1. Historial Crediticio

El historial crediticio constituye en los antecedentes de créditos que tienen los clientes o personas que tienen capacidad de crédito, se determinan a través de todas las fuentes de información que muestren si el solicitante del crédito ha cumplido y/o cumple todos sus compromisos contractuales, ya sean crediticios, comerciales, tributarios, etc., con sus acreedores sin ningún problema. Una de las fuentes de información más relevante, pero no la única, para evaluar el historial crediticio de los solicitantes de un crédito son las centrales de riesgos; además, es muy importante verificar y observar la unidad comercial y/o familiar, es una forma de verificar a nivel cualitativo el historial crediticio y que el analista debe tener la suficiente capacidad para analizar y discernir; la combinación de estos instrumentos favorece a una buena evaluación y generar una mejor decisión para prevenir moras futuras. El historial crediticio es un criterio fundamental para la aceptación y otorgamiento de crédito en un banco o entidad financiera. (Vela y Caro, 2015, p.45)

1.3.1.5.2. Mora crédito personal

Rocca (2015) señala que los créditos personales están dentro de los créditos de consumo. Son aquellos créditos que se otorgan a personas naturales, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda, es no mayor a S/. 300 000,00. En este tipo de crédito se permite que los saldos pendientes fluctúen en función de las propias decisiones del deudor. Se consideran dentro de este tipo de crédito los productos que permiten reutilizaciones parciales, es decir, que tienen un componente revolvente y otro no revolvente. En caso el endeudamiento total, sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda, excediese posteriormente los S/. 300 000,00 por 6 meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas (p.116)

1.3.1.5.3. Mora crédito de pequeña y micro empresa

Créditos a pequeñas empresas, 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/. 20 000,00 pero no mayor a S/. 300 000,00. En caso el endeudamiento total excediese posteriormente los S/. 300 000,00 por 6 meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas. Asimismo, en caso el endeudamiento total fuese no mayor a S/. 20 000,00 por 6 meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse a créditos a microempresas (Rocca, 2015, p.115)

1.3.1.5.4. Mora Crédito de Consumo

Según Rocca (2015), los créditos de consumo no revolvente, aquellos créditos otorgados a personas naturales, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda, es no mayor a S/. 300 000,00. En este tipo de crédito no se permite que los saldos pendientes fluctúen en función de las propias decisiones del deudor. Se consideran dentro de este tipo de crédito los créditos otorgados a las personas naturales reembolsables por cuotas, siempre que los montos pagados no puedan ser reutilizables por el deudor. En caso el endeudamiento total, sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda, excediese posteriormente los S/. 300 000,00 por 6 meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas (p.116).

1.3.1.6. MORA DE ALTO RIESGO

Vela y Caro (2015) señala que son aquellos deudores que registran un tipo de crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas, es decir deudores no minoristas, se considerará como categoría pérdida, si cumple con los siguientes criterios:

- a) Un flujo de caja que no alcanza a cubrir sus costos.
- b) Se encuentra en suspensión de pagos, siendo factible presumir que también tendrá dificultades para cumplir eventuales acuerdos de reestructuración;
- c) Se encuentra en estado de insolvencia decretada o está obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada, y que, materialmente, sean de magnitud significativa; o,
- d) Atrasos mayores a trescientos sesenta y cinco (365) días.

Para aquellos deudores que registran un tipo de crédito a pequeña empresa, microempresa, consumo revolvente y consumo no revolvente, se considerará como Alto Riesgo, si cumple con los siguientes criterios: Atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario.

Para aquellos deudores que registran un tipo de créditos hipotecarios para vivienda, se considerará como categoría pérdida, si cumple con los siguientes criterios: Atraso en el pago de más de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario (p.32).

1.3.1.6.1. Mora Crédito Hipotecario

Créditos hipotecarios, 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. Se incluyen también los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que a la fecha de la operación, por su condición, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que deriva del crédito otorgado. Asimismo, se consideran en esta categoría a: i) los créditos hipotecarios para vivienda otorgados mediante títulos de crédito hipotecario negociables (TCHN); y, ii) las acreencias producto de contratos de capitalización inmobiliaria (Rocca, 2015, p. 116)

1.3.1.6.2. Créditos refinanciados

Escurra, et al (2013), señala que la refinanciación o reestructuración de un crédito consiste en modificar las condiciones iniciales de un crédito, e implica cambiar los términos del contrato mediante el cual se estructuró el mismo, tales como plazo, tasa de interés o sistema de amortización, entre otros.

El refinanciamiento de deudas, es una alternativa para ajustar la sobrecarga que está generando el pago de la cuota de una deuda sobre su bolsillo, o para aprovechar condiciones de mercado más favorables. Para refinanciar una deuda tanto el banco como el cliente deben estar de acuerdo en los nuevos términos, ninguna de las partes puede tomar esta decisión unilateralmente.

Lo básico es que el cliente se acerque a la entidad financiera antes de entrar en mora y explique que necesita refinanciar su deuda ya que en las condiciones actuales le es imposible seguir cumpliendo con su obligación. De esta manera, usted no altera su historial crediticio con reportes negativos en las centrales de riesgo, muestra buena voluntad ante la entidad financiera y evita cobros jurídicos.

Las condiciones para refinanciar el crédito es que la entidad financiera solicita un abono del monto de la deuda y lo demás se ajusta a la posibilidad de pago del cliente, siempre y cuando demuestre cuáles serán sus fuentes de ingreso. La tasa de interés de esta nueva deuda, dependerá de los términos y condiciones que se acuerden con la entidad financiera.

1.3.1.7. DISMINUIR MOROSIDAD

Según Escurra et al (2013), Toda entidad financiera tiene como meta disminuir la mora para lograr incrementar la rentabilidad y lograr posicionarse en el mercado financiero.

1.3.1.7.1. Créditos judicializados

Escurra et al (2013) señala que en cuanto a los procedimientos judiciales existentes y aplicables para la recuperación de cantidades adeudadas, se debe considerar lo siguiente:

Procedimientos civiles:

Monitoreo: Este procedimiento es específico para el cobro de cantidades dimanantes de deudas líquidas, vencidas y exigibles. Mediante el mismo se demanda a la empresa o

persona deudora y, tras la notificación del procedimiento, se le conceden veinte días para abonar lo adeudado u oponerse a la demanda. Ante dicha disyuntiva, el deudor puede oponerse (en este caso, la ley nos obliga a interponer un procedimiento ordinario si la cuantía son mayores a lo prestado, que resumiremos brevemente a continuación; en caso de ser inferior, se señala fecha de juicio), pagar (con el consecuente archivo del procedimiento) o no responder. En caso de que ocurra esto último, una vez transcurrido el plazo para pagar, se dicta resolución por el Juzgado mediante la cual se reconoce judicialmente nuestro derecho de crédito. Dicha resolución puede servir para ejecutarla forzosamente (es decir, averiguar solvencia a través del juzgado y los diversos organismos oficiales y, una vez obtenida la misma, trabar embargos sobre todos aquellos bienes muebles e inmuebles, rendimientos de trabajo, cuentas bancarias o análogos que existan).

Ordinario: es el procedimiento judicial al uso. Se demanda a la parte adversa, ésta contesta, se señala audiencia previa y, posteriormente, se celebra la vista oral. Especialmente recomendado para casos de importancia económica elevada, de enjundia jurídica o cuando sabemos a ciencia cierta que el deudor se opondrá a nuestra petición inicial de demanda de monitorio.

Asimismo, es el procedimiento que se debe utilizar cuando queremos acreditar el proceso conocido como “levantamiento de velo jurídico”. Es decir, cuando la empresa deudora desaparece y se crea una nueva, la cual se libera del pasivo mediante la muerte artificial de la primera y aprovecha todos los activos de ésta, ya sea fondo de comercio, bienes o trabajadores.

Procedimientos penales:

También se pueden ejercitar acciones penales, siempre con las cautelas inherentes y el estudio previo del caso preceptivamente, e imputar al deudor insolvencias punibles o delitos de estafa. En este sentido, hay que señalar que el ordenamiento jurídico español es garantista, por lo que se deberá sopesar la viabilidad de la acción y los elementos probatorios que se disponen para que la misma prospere, ya que el procedimiento penal acostumbra a alargarse en el tiempo y mientras estemos inmersos en el mismo no podremos acudir a la vía civil en virtud del principio de prejudicialidad penal. Además se ha de mencionar que una

sentencia estimatoria presupone la condena en costas de la parte adversa. (Escurra et al, 2013).

1.3.1.7.2. Mediciones costos de riesgos crediticios

Dentro de los indicadores de calidad de activos publicado por Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015), se reportan los siguientes:

- a) **Activo Rentable / Activo Total (%):** Este indicador mide la proporción del activo que genera ingresos financieros.
- b) **Cartera Atrasada / Créditos Directos (%):** Porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.
- c) **Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%):** Porcentaje de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados.
- d) **Provisiones / Cartera Atrasada (%):** Porcentaje de la cartera atrasada que se encuentra cubierta por provisiones.

Si en el Perú la morosidad crediticia se incrementara considerablemente el país se podría ver envuelto en una crisis financiera. Cuando se produce la morosidad crediticia primeramente perjudica a la rentabilidad a la vez que se da una ruptura en la rotación de los fondos. Lo que trae consigo que la entidad financiera incremente sus provisiones por los créditos impagos, esto a su vez afecta inmediatamente a las utilidades. Por lo que, un incremento importante en la morosidad hace que el problema de incumplimiento se traduzca en uno de rentabilidad, liquidez y finalmente en un problema de solvencia (Guillen, 2002).

1.3.1.7.3. Reforzamiento Patrimonio

Chávez (2014) El patrimonio en las empresas representa solvencia, garantía y el respaldo ante las obligaciones con terceros, en cualquier empresa cuando evalúan a un cliente para dar un crédito, uno de los principales exámenes que practican es la determinación del patrimonio y el nivel de su rendimiento para conocer su tamaño, solidez y generación de resultados. Las empresas sin distinción del sector económico donde actúan,

buscan incrementar sus operaciones para desarrollarse no solamente con recursos propios (patrimonio) sino con financiamiento de terceros para obtener mayores activos y rendimientos para sus propietarios. Lo descrito es conocido como apalancamiento, que es el resultado del uso de activos o fondos con el propósito de incrementar los rendimientos para los propietarios de las empresas..Del mismo modo es importante señalar que a mayor apalancamiento mayores riesgos y rendimientos. La suficiencia del patrimonio es el primer criterio a determinar en cuanto a la solidez de una institución financiera y el que da pie a la confianza tanto de los clientes como de otras instituciones (p.2)

1.3.2. Rentabilidad

1.3.2.1. Teorías de la rentabilidad

Según Zamora (2011), define a la rentabilidad como uno de los indicadores más relevantes para medir el éxito de un sector, subsector o incluso un negocio, ya que una rentabilidad sostenida con una política de dividendos, conlleva al fortalecimiento de las unidades económicas. Las utilidades reinvertidas adecuadamente significan expansión en capacidad instalada, actualización de la tecnología existente, nuevos esfuerzos en la búsqueda de mercados, o una mezcla de todos estos puntos.

Por otro lado, Gitman & Zutter (2012), describe que la rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades.

Faga (2016), define a la rentabilidad como un principio, sinónimo de ganancia, de utilidad, de beneficio y lucro donde se presupone la realización de negocios con márgenes positivos, en la que implica que el dinero que entra a la empresa es mayor al que sale.

Soriano (2014), manifiesta que la rentabilidad mide la capacidad de generar beneficios de una empresa en relación a lo que necesita para llevar a cabo su actividad (activos y fondos propios). Complementa que para la empresa sea rentable para los accionistas es preciso que la rentabilidad de los fondos propios sea superior a la rentabilidad que los accionistas podrían obtener en otras inversiones de riesgo similar, a lo cual se

denomina coste de oportunidad y esta ratio, debe ser mayor que el coste de oportunidad de los accionistas.

1.3.2.1.1. Importancia de la rentabilidad

Amat (2014), señala que la rentabilidad es importante porque es un instrumento que se usa para aplicar a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados; permite medir el rendimiento en un periodo de tiempo determinado en relación al capital que usan. Es importante porque permite relacionar la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas. (p. 26).

Giménez (2016), indica que la rentabilidad es importante porque la inversión inicial se relaciona con la utilidad obtenida sobre la inversión que se realizó para poder generarla; es decir, la rentabilidad debe ser calculada como un valor porcentual, además, que debe ser expresada por un periodo de tiempo dado. (p. 18).

Ccaccya (2015), considera: La importancia del análisis de la rentabilidad viene determinada porque, aun partiendo de la multiplicidad de objetivos a que se enfrenta una empresa, basados unos en la rentabilidad o beneficio, otros en el crecimiento, la estabilidad e incluso en el servicio a la colectividad, en todo análisis empresarial el centro de la discusión tiende a situarse en la polaridad entre rentabilidad y seguridad o solvencia como variables fundamentales de toda actividad económica. La base del análisis económico-financiero se encuentra en la cuantificación del binomio rentabilidad-riesgo, que se presenta desde una triple funcionalidad:

- a) Análisis de la rentabilidad.
- b) Análisis de la solvencia, entendida como la capacidad de la empresa para satisfacer sus obligaciones financieras (devolución de principal y gastos financieros), consecuencia del endeudamiento, a su vencimiento.
- c) Análisis de la estructura financiera de la empresa con la finalidad de comprobar su adecuación para mantener un desarrollo estable de la misma. (p. 114).

1.3.2.1.2. Niveles de la rentabilidad

Para Sánchez (2015), El estudio de la rentabilidad en la empresa lo podemos realizar en dos niveles, en función del tipo de resultado y de inversión relacionada con el mismo que se considere:

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

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

Sánchez (2015), complementa que la relación entre ambos tipos de rentabilidad vendrá definida por el concepto conocido como apalancamiento financiero, que, bajo el supuesto de una estructura financiera en la que existen capitales ajenos, actuará como amplificador de la rentabilidad financiera respecto a la económica siempre que esta última sea superior al coste medio de la deuda, y como reductor en caso contrario.

1.3.2.2. ESTADOS FINANCIEROS

Los estados financieros son los medios de los que se vale la contabilidad para transmitir a los usuarios (comerciantes, industriales, prestadores de servicios, instituciones de gobierno, personas físicas o sociedades) la información necesaria para la toma de decisiones o resultado del proceso contable. La información financiera debe ser útil, confiable, relevante, comprensible y comparable (Vásquez, 2012)

Los Estados financieros son la manifestación fundamental de la información financiera; son la representación estructurada de la situación y desarrollo financiero de una entidad a una fecha determinada o por un período definido. Su propósito general es proveer información de una entidad acerca de la posición financiera, la operación financiera, del resultado de sus operaciones y los cambios en su capital contable o patrimonio contable y en

sus recursos o fuentes, que son útiles al usuario general en el proceso de la toma de decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados del manejo de los recursos encomendados a la administración de la entidad, por lo que, para satisfacer ese objetivo, deben proveer información sobre la evolución de:

Activos, pasivos, capital contable o patrimonio contable, ingresos y costos o gastos, los cambios en el capital contable o patrimonio contable y los flujos de efectivo o en su caso, los cambios en la situación financiera. Esta información, asociada con otra información provista en las notas a los estados financieros, asiste al usuario de los estados financieros para anticipar las necesidades o generación de flujos de efectivo futuros de la entidad, en particular, sobre su periodicidad y certidumbre (NIF-A3, 2006).

Los estados financieros, son informes documentados que utilizan las empresas para exponer la situación de recursos económicos y financieros a base de los registros contables, juicios y estimaciones que son necesarios para su preparación. Expresan así mismo los cambios que se producen en dichos recursos e inciden en las variaciones de su estructura patrimonial y es muy necesaria para la toma de decisiones en una Empresa.

1.3.2.2.1. Medidas de rentabilidad

Para De Jaime & De Jaime (2014), menciona que la rentabilidad económica es la tasa con que la empresa remunera la totalidad de los recursos (inversiones o activos) que son utilizados en su explotación.

Este tipo de rentabilidad pretende medir la capacidad del activo de la empresa para generar beneficios que al fin y al cabo es lo más importante para remunerar al pasivo como a los propietarios o accionistas de la empresa.

Para calcular la rentabilidad económica se utilizan las principales variables operativas de la empresa como: los ingresos totales, gastos totales y activos totales empleados. La rentabilidad económica se mide a través de los ratios más conocidos como ROI y ROA que se representa de la siguiente manera:

Tabla 1
Ratios Rentabilidad Económica

RE	BAIT	=	BAIT
	Activo total		AT

Fuente: (De Jaime & De Jaime, 2014)

Los generadores de la rentabilidad económica es clave para dirigir las actividades de todos los responsables del equipo directivo empresarial cuando estos son mayores será mejor para el futuro empresarial de la organización.

Tabla 2
Rentabilidad Económica

RE		BAIT		Ventas
	=	Ventas	X	AT
↑		↓		↓
Rentabilidad Económica = Margen de Beneficios x Rotación de Activos				

Fuente: (De Jaime & De Jaime, 2014)

1.3.2.2.2. La Rentabilidad y el análisis financiero

Flores (2013), en su libro sobre “Finanzas aplicadas a la gestión empresarial: Teoría y Práctica” señala que “la rentabilidad es un análisis que se usa a una operación financiera en la que se emplean bienes, recursos, humanos, materiales y financieros para generar resultados” (p.20)

Jaime (2016), en su libro sobre “Rentabilidad: análisis de costos y resultados” señala: en toda idea de negocio es necesario evaluar y realizar un análisis económico y financiero para saber la viabilidad y garantizar la inversión, así se garantiza la inversión y rentabilidad del negocio. La rentabilidad es un factor determinante antes, en el proceso y al finalizar las acciones de negocios, sin ese factor el negocio pueda continuar (p.19)

Soriano (2014), en su libro “Introducción a la Contabilidad y las Finanzas”, indica que la rentabilidad mide la capacidad de generar beneficios de una empresa en relación a lo que necesita para llevar a cabo una actividad (activos y fondos propios) y para analizar utiliza ratios o indicadores de rentabilidad.

Todo ente económico para poder mantenerse en el mercado por lo menos tiene que ser rentable, esto se dará siempre y cuando haya una buena gestión de los recursos, activos y bienes de la empresa, mejorando día a día sus funciones.

Rodríguez (2012), en su libro sobre “Análisis de Estados Financieros - Un enfoque en la toma de decisiones”, señala que de la relación general para medir la rentabilidad es:

$$RE = \frac{Utilidades}{Inversión}$$

1.3.2.3. DIMENSIONES DE LA RENTABILIDAD

Rentabilidad financiera:

Según Amat (2014), la rentabilidad financiera o también es conocida como la rentabilidad de la empresa es la relación entre los beneficios netos y los fondos propios:

$$RE = \frac{Beneficio Neto}{Fondos Propios}$$

También es conocido como el ratio ROE, donde la rentabilidad financiera es el ratio más importante para las empresas lucrativas, ya que mide el beneficio neto en relación a la inversión de los propietarios de la organización.

1.3.2.3.1. Rendimiento sobre activos (ROA).

Irigoin (2016), índice que mide la capacidad de la empresa para generar ganancias o utilidad a base de los recursos que posee, su fórmula es:

$$ROA = \frac{Utilidad Neta}{Activos Totales}$$

El ROA es igual a utilidad neta entre activos totales de la empresa (p. 20)

1.3.2.3.2. Rendimiento sobre el patrimonio (ROE).

Mide la eficiencia por parte del área administrativa para obtener beneficios a base de los aportes de los socios, su fórmula es:

$$ROE = \frac{Utilidad\ Neta}{Patrimonio}$$

El rendimiento sobre el patrimonio se calcula mediante la división entre la utilidad neta sobre el patrimonio. (Irigoin, 2016) (p.21)

1.3.2.3.3. Margen de la utilidad bruta.

Irigoin (2016), señala que este ratio indica la rentabilidad en relación a las ventas de la empresa considerando la utilidad bruta, su fórmula es:

$$Margen\ Bruto = \frac{Ventas\ Netas - Costo\ de\ Venta}{Ventas\ Netas}$$

El margen de la utilidad bruta es la división entre la diferencia de las ventas netas y el costo de venta sobre las ventas netas (p.20).

1.3.2.3.3.1. Margen de la utilidad operativa.

Paima & Villalobos (2013), señala que es la proporción de ganancia operativa por cada producto o unidad vendida, su fórmula es:

$$Margen\ Operativo = \frac{Utilidad\ Operativa}{Ventas\ Netas}$$

El margen de utilidad operativa se calcula mediante la división entre la utilidad operativa sobre las ventas netas (p.23)

1.3.2.3.3.2. Margen de la utilidad neta.

Paima & Villalobos (2013), es la porción de beneficio obtenido por cada unidad monetaria vendida, su fórmula es:

$$Margen\ Operativo = \frac{Utilidad\ Neta}{Ventas\ Netas}$$

El margen de la utilidad neta se calcula mediante la división entre la utilidad neta y las ventas netas (p.24)

1.3.2.4. EFICIENCIA DE LA CARTERA CLINTES.

Según el Instituto de Formación Bancaria (IFB), (2011), Se reportan los siguientes: Eficiencia de cartera; cuantifica los montos que la IMF realmente recibió de sus clientes por el pago de intereses en efectivo durante el período. Una comparación entre el rendimiento de la cartera y la tasa efectiva de crédito promedio brinda una indicación de la eficiencia institucional para cobrar a sus clientes. También brinda una perspectiva general sobre la calidad de la cartera puesto que la mayoría de las Instituciones de microfinanzas (IMF), contabilizan por el método de efectivo y el rendimiento de las carteras no incluye los ingresos devengados que los préstamos morosos podrían haber generado pero que finalmente no lo hicieron, (pp.345)

1.3.2.4.1. Créditos atrasados

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

Créditos vencidos: En el caso de créditos comerciales corresponde al saldo total de aquellos con atraso mayor a 15 días; en el caso de créditos a micro empresas corresponde al saldo total de aquellos con atraso mayor a 30 días; en el caso de créditos de consumo, hipotecarios para la vivienda y de arrendamiento financiero corresponde a las cuotas impagas si el atraso es mayor a 30 días al saldo total del crédito si el atraso supera los 90 días.(El Instituto de Formación Bancaria (IFB), 2011).

1.3.2.4.2. Créditos refinanciados y reestructurados

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

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

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

1.3.2.4.3. Créditos directos

Es aquel crédito que es otorgado directamente al cliente sin la obligación de conocer los antecedentes financieros y crediticios por ser cliente frecuente y no requiere de una investigación previa. Generalmente las empresas financieras que se encargan del otorgamiento de créditos, suelen trabajar con carteras de clientes en las cuales, los mismos se encuentran divididos entre clientes morosos, clientes regulares y clientes preferenciales. En el primero de los casos, nos referimos a clientes morosos, a aquellos clientes que suelen solicitar todo tipo de préstamos y créditos para después no cumplir con las obligaciones correspondientes. (El Instituto de Formación Bancaria (IFB), 2011).

1.3.2.5. La rentabilidad en relación a los recursos y beneficios

Teniendo en cuenta a Ccaccya (2015), en su revista sostiene lo siguiente: 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. Hay varias medidas posibles de la rentabilidad, pero todas tienen la siguiente forma general: Rentabilidad igual al beneficio entre los recursos económicos.

De esta forma, ella representa una medida de eficiencia o productividad de los fondos comprometidos en el negocio, con el fin de garantizar el aumento de valor y su continuidad en el mercado. Esto significa que no interesa si se generan beneficios muy altos si para ello se tiene que emplear una considerable cantidad de recursos. Por tanto, una inversión es tanto mejor cuanto mayores son los beneficios que genera y menores son los recursos que requiere para obtenerlos. (p. 1)

Rentabilidad: Relación entre los recursos empleados y los beneficios

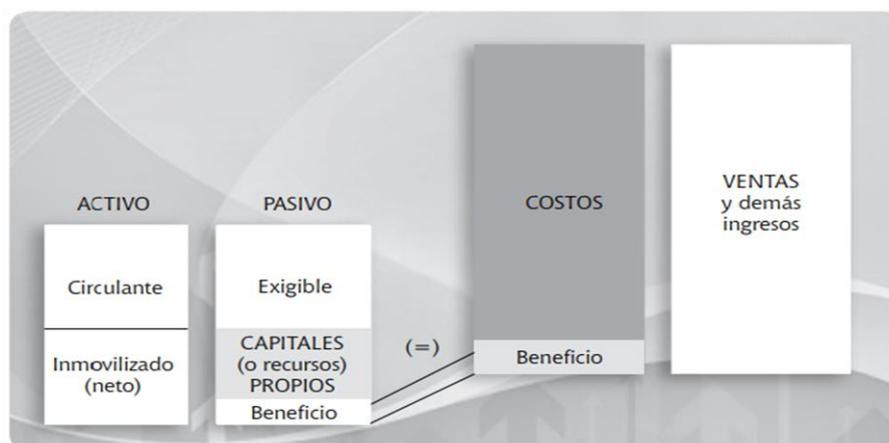


Figura 1:

Fuente: (Ccaccya, 2015) *Análisis de rentabilidad de una empresa*

1.3.2.6. Rentabilidad y la morosidad

Chavarín (2015), indica que existe toda una corriente en torno al estudio y estimación de los factores explicativos de la rentabilidad bancaria. En esta literatura el riesgo de crédito es uno de los factores que siempre se incluyen como parte de la función de rentabilidad, sin embargo, el indicador que casi siempre se usa es la razón de provisiones para riesgos crediticios respecto al total de préstamos, quizá debido a que se trata de una variable de medición muy homogénea. Ejemplos de trabajos que usan esta variable son los de Dietrich & Wanzenried, (2014), Kanas & et al., (2012), y Lee & et al., (2014). El signo esperado de esta variable no está claro. La mayor parte de los autores señalan que puede ser positivo, debido a que se esperan mayores beneficios en la medida en que se toman mayores riesgos. Pero otros autores señalan que la mayor exposición a riesgos de crédito puede deteriorar la generación de rentabilidad, por lo cual cabría esperar un signo negativo (p. 74)

Existe una corriente que estudia los factores del riesgo de crédito, a diferencia de las funciones de rentabilidad, se usa indicador del riesgo de crédito al índice de morosidad. Ejemplos, los trabajos de Chaibi & Zied, (2015) y Louzis & et al., (2012). En las funciones de riesgo de crédito, un factor explicativo es la rentabilidad bancaria, casi siempre medida por el rendimiento sobre el capital (ROE). En estas funciones el signo esperado de la rentabilidad también puede ser positivo o negativo. En el primer caso, el signo positivo refleja una política expansiva de otorgamiento de crédito que puede incrementar las

ganancias corrientes del banco, pero puede elevar los índices de morosidad en periodos siguientes. En el segundo caso, el rendimiento pasado puede reflejar una alta calidad en la administración del banco, lo cual reduce el índice de morosidad de éste (p. 75).

Combinando ambas vertientes de la literatura señaladas, se infiere que, si en una función de rentabilidad incluimos el índice de morosidad como variable explicativa, entonces esta variable debería ser considerada como endógena dentro de la estimación. Esto representa una pequeña diferencia con el común de las funciones de rentabilidad que incluyen a la razón de provisiones para riesgos crediticios (en lugar del índice de morosidad), ya que ésta suele ser considerada como una variable predeterminada, debido a que los organismos reguladores de la banca determinan ciertos estándares específicos para el nivel de esta variable. De acuerdo a estos estándares, los administradores de cada banco deciden sus estimaciones preventivas para pérdidas por préstamos (Chavarín, 2015). (p.74)

1.4. Formulación del problema

La presente investigación se ha planteado la siguiente pregunta: ¿Cómo la gestión de la morosidad mejorará la rentabilidad de La Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Moreno, (2013), la justificación responde a un conjunto de preguntas que permite describir el debe ser y los motivos por lo cual se va realizar el estudio o investigación, es la razón de la investigación y representa la factibilidad del estudio.

Dichas razones se presentan a continuación:

Justificación teórica.

Frente al problema de incremento de la morosidad que afecta a la rentabilidad en la Caja Trujillo S.A., Agencia Moshoqueque, en ese sentido para establecer una gestión de la morosidad es necesario contar con sustento y para lo cual se basa en lo establecido por Ecurra et al (2013) quien plante tener una correcta planificación, gestión y plan de acciones, por lo cual en esta investigación se plantea proponer un plan de gestión de la morosidad, así como trabajar la externalización de los expedientes de clientes morosos o impagados, es un

instrumento valioso para aligerar la carga de la cartera de créditos y para la empresa, para ello se tiene en cuenta las medidas preventivas, acciones judiciales y extrajudiciales.

Además de considerar como parte del sustento del análisis del problema la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Bancos, Seguros y AFP, Ley N° 26702. Esta ley establece qué es y cómo proceder con relación al sistema financiero, otorgamiento de créditos, elementos de la gestión de riesgos crediticio, entre otros; las entidades financieras del país están normadas y tienen la obligación de cumplir este marco legal.

Justificación metodológica.

La presente investigación va permitir utilizar aspectos metodológicos que tienen que ver con el quehacer diario de la Caja Trujillo SA, Agencia Moshoqueque con relación a la gestión de la morosidad y rentabilidad y por lo cual se ha considerado los protocolos que manejan internamente como un factor de procedimientos para el otorgamiento de los créditos y el proceso de recuperación de los mismos. Los aspectos a considerar a nivel metodológico en la gestión de la morosidad y por ende mejorar la rentabilidad son: solicitud y promoción, evaluación de clientes, establecimiento de garantías, proceso de aprobación, operaciones de entrega y seguimiento y monitoreo del crédito y cliente.

A nivel de propuesta se ha considerado el siguiente procedimiento: A nivel estratégico se ha considerado identificar con antelación los problemas económicos y financieras de los clientes, tener un proceso de recuperación de los créditos de forma eficiente y sin conflictos o dificultades, realizar periódica y sistemática el análisis de riesgos de los clientes y realizar acciones permanentes de evaluación, monitoreo y seguimiento de los clientes que han accedido a un crédito.

Justificación social

Una plan de gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja Trujillo SA, Agencia Moshoqueque, es fundamental el rol del cliente, al rededor del cual gira el crédito: acceso, ejecución y recuperación del crédito; en ese sentido es fundamental que los clientes obtengan un nivel de capacitación básica sobre sus capacidad de negocio, acceso al crédito y ejecución del mismo. Por ello los clientes se van a beneficiar al evaluar el proceso del ciclo comercial del negocio, que implica conocer el tiempo que demora en abastecerse y

almacenar productos, vender, cobrar; así como identificar las temporadas bajas y altas de venta y compra en el negocio. Este análisis va determinar cuándo el negocio está en buen o mal tiempo de venta – cobro, así podrá determinar su capacidad de pago en tiempos buenos y malos del negocio.

1.6. Hipótesis

Sólo con una gestión de la morosidad eficiente se podrá mejorar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivos General:

Proponer un plan de gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018

1.7.2. Objetivos Específicos:

Identificar el índice de morosidad en la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018.

Analizar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018.

Formular un Plan de Gestión de la Morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018.

CAPITULO II
MATERIALES Y
METODOS

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de investigación.

La investigación es de tipo Descriptiva – Propositiva.

Es investigación descriptiva porque detalla los hechos de las variables tal como se presentan y sobre la cual se establecen propuestas para mejorar; se caracteriza el hecho, o fenómeno individual o grupal para determinar su estructura y comportamiento (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 199)

Es investigación propositiva porque se ha formulado una propuesta de gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Según Saravia (2013) indica que una investigación es propositiva o proyectiva cuando traza como objetivo o fin el diseño o creación de una propuesta que va dirigido a resolver determinados hechos, situaciones o problemas identificados (p.51)

2.1.2. Diseño de Investigación.

Hernández & et al. (2014), señala que el diseño No Experimental, es aquel que no manipula ninguna variable. Se muestran los hechos tal como son en su contexto y tiempo, para luego analizarlos. Aquí se observan las que existen.

El diagrama siguiente ilustra el diseño de investigación mencionado:

Figura 2
Diseño de investigación



Dónde:

M: muestra

O: observación

P: problema

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

Hernández & et al. (2014), señala que la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

Población está constituida por el total 24 personas de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018

Tabla 3
Población

CARGO	CANTIDAD
Administrador	1
Jefe de créditos	2
Personal de créditos	18
Cajera	3
TOTAL	24

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

2.2.2. Muestra

La muestra está constituida por el total de la población, equivalente a 24 personas que laboran en la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque en el 2018

2.3. Variables, Operacionalización

2.3.1. Variable Independiente: Plan de Gestión de la morosidad

Talledo (2014), señala que la morosidad es una ratio esencial en la medición de la gestión financiera de un banco y es el resultado de dividir el total de créditos atrasados entre el total de créditos vigentes en un periodo determinado, este indicador como el más eficiente en la medición de la gestión del riesgo de crédito de un banco (p.62)

2.3.2. Variable Dependiente: Rentabilidad

Irigoin (2016), señalan “la rentabilidad es un análisis que se usa a una operación financiera en la que se emplean bienes, recursos, humanos, materiales y financieros para generar resultados” (p.2)

Operacionalización de las variables

Variables independientes: Gestión morosidad.
Tabla 4:

Variable independiente Variable

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESCALA
Capacidad y garantía de pago	Créditos muy altos	Créditos a muy largo plazo	¿Los créditos otorgados a los clientes son muy altos que está dentro de las posibilidades del cliente para poder pagarlo?	Análisis de documentos	Totalmente en desacuerdo
			¿Los créditos otorgados tienen plazos muy largos para ser cancelados y afecta a los clientes en el futuro para pagar sus deudas?		
Mora vencida	Endeudamiento	Historial crediticio	¿La capacidad de endeudamiento que tiene el cliente, le permite tener un crédito en la entidad financiera?	Análisis de documentos	Indiferente
			¿El historial crediticio de los clientes, permite asumir nuevas responsabilidades financieras?		
			¿Se realiza una evaluación económica y financiera a los clientes antes de proporcionar un crédito?		
			¿Existen políticas para la recuperación de crédito?		
Mora vencida	Mora crédito pequeña y micro empresa	Mora crédito de consumo	¿Se realiza seguimiento a los clientes que han iniciado un proceso de impago de obligaciones?	Ficha. Análisis Encuesta	De acuerdo
			¿Se informa sobre los niveles de morosidad que tienen la pique y micro empresa?		
Mora de	Alto riesgo	Mora crédito hipotecario	¿El nivel de morosidad es alta en las diferentes modalidades de créditos otorgadas?	Cuestionario	Totalmente de acuerdo
			¿Se han efectuado seguimiento a los clientes morosos para inducir al cumplimiento de sus obligaciones?		
Disminuir morosidad	Alto riesgo	Créditos refinanciados	¿Afecta a la entidad financiera los créditos refinanciados y judicializados?	Cuestionario	Totalmente de acuerdo
			¿Constituye un riesgo permanente para la entidad financiera los créditos judicializados?		
Disminuir morosidad	Alto riesgo	Medición costos de riesgos crediticios	¿Realizan análisis de los riesgos que existen en los clientes al momento de otorgar créditos?	Cuestionario	Totalmente de acuerdo
			Fortalecer patrimonio		

Fuente: Elaboración Propia

Variable Dependiente: Rentabilidad

Tabla 5
Variable Dependiente

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESCALA
Estados financieros	Estado de ganancias y pérdidas		¿Realizan análisis de costos por el incremento de la morosidad?		Totalmente en desacuerdo
	Balance general		¿El estado de ganancias y pérdidas en la entidad financiera refleja de manera negativa el índice de morosidad?	Análisis de documentos	
Utilidad	Utilidad Neta / Activos totales (ROA)		¿Es frecuente el análisis de la situación económica y financiera?	Ficha Análisis Encuesta	En desacuerdo
	Utilidad Neta / Patrimonio (ROE)		¿El índice de utilidad es favorable para la entidad financiera?		Indiferente
	Margen de Utilidad Bruta		¿El margen de utilidad bruta es favorable a la entidad financiera?	Cuestionario	De acuerdo
Eficiencia Cartera clientes	Créditos Atrasados		¿La cantidad de créditos atrasados afecta la rentabilidad de la empresa?		Totalmente de acuerdo
	Créditos restructurados o refinanciados		¿Los créditos restructurados o refinanciados son frecuentes en la entidad financiera?		
	Créditos directos		¿Es eficiente la cartera de clientes en la entidad financiera		

Fuente: Elaboración Propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de la recolección de datos, sirven para registrar datos sobre las variables a investigar. Es una forma de capturar los hechos, fenómenos o acontecimientos de la realidad (Hernández & et al., 2014,) (p. 199).

Se usó la encuesta como técnica de recolección de datos, se aplicó a los colaboradores de la entidad financiera para tener datos sobre la variable independiente, se realizó un análisis de los estados financieros para obtener datos de la variable dependiente.

Tabla 6

Validación de expertos.

EXPERTOS	TA	TD	COEFICIENTE
Experto uno	ene-21		1
Experto dos	ene-21		1
Experto tres	ene-21		1
			03-mar
Total			1

Fuente: *Elaborado propio*

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.

Arias (2012), señala que un instrumento de recolección de datos “Es cualquier recurso o formato, que se usa para obtener, almacenar o registrar información”. (pg. 68)

Como instrumento de la encuesta planteada se utilizará un cuestionario, cuya estructura quedarán registradas las respuestas por el encuestado, el cual responderá en un tipo de escala múltiple y Likert.

Tabla 7

Escala de Likert

Denominación	Abreviatura	Codificación
Totalmente en desacuerdo	TD	1
Desacuerdo	D	2
Indiferente	I	3
Acuerdo	A	4
Totalmente de acuerdo	TA	5

Fuente: *elaboración propia.*

Tabla 8

Escala todas las variables. Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	10	100
Excluidos	0	0
Total	10	100

*Fuente: elaboración propia***2.5. Procedimiento de análisis de datos**

El método para el análisis de datos será, para conocer la validez y confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a 10 colaboradores de los cuales se pudo obtener lo siguiente:

Tabla 9

Estadísticos de fiabilidad de los colaboradores

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,842	21

Fuente: elaboración propia

Según la encuesta piloto se obtuvo que el alfa de cron Bach es, **0,842** confiable, lo que cual podemos inferir que el instrumento es confiable para su aplicación.

2.6. Aspectos éticos

Se usaron los siguientes principios:

El principio de la autonomía: Es el derecho que tiene las personas para decidir por sí mismo sin coacción alguna; pero también determina el deber de respetar la autonomía del otro o de los demás

El principio de beneficencia: Es el derecho que determina que toda persona debe vivir según la forma de concebir o entender la vida, idea de felicidad o perfección; pero también determina el deber de buscar el bienestar de los demás.

El principio de no-maleficencia: Es el derecho de toda persona a no ser discriminada por raza, edad, sexo, biológicas, salud u otro; también determina el deber de no hacer daño a los demás.

El principio de justicia: Es el derecho que tiene toda persona a no ser discriminada por asuntos políticos, económicos, culturales, ideológicos; también significa el deber de respetar la diversidad y apoyar en la distribución equitativo de los riesgos y beneficios entre las personas, (Cortina, 1992), (p, 193-194).

2.7. Criterios de rigor científicos

Se usarán los siguientes criterios de rigor científico y son:

Tabla 10
Criterios de rigor científico

Criterios	Características del criterio	Procedimientos
Credibilidad Valor de la verdad /autenticidad	Aproximación de los resultados de una investigación frente al fenómeno observado	- Los resultados son reconocidos "verdaderos" por los participantes - Observación continua y prolongada del fenómeno - Triangulación
Transferibilidad Aplicabilidad	Los resultados derivados de la investigación cualitativa no son generalizables sino transferibles	- Descripción detallada del contexto y de los participantes - Muestreo teórico - Recogida exhaustiva de datos
Consistencia Dependencia / replicabilidad	La complejidad de la investigación cualitativa dificulta la estabilidad de los datos. Tampoco es posible la replicabilidad exacta del estudio	- Triangulación - Empleo de evaluador externo - Descripción detallada del proceso de recogida, análisis e interpretación de los datos - Reflexividad del investigador

Confirmabilidad o reflexividad	Los resultados de la investigación deben	- Transcripciones textuales de las entrevistas
Neutralidad / Objetividad	garantizar la veracidad de las descripciones realizadas por los participantes	- Contrastación de los resultados con la literatura existente - Revisión de hallazgos por otros investigadores - Identificación y descripción de limitaciones y alcances de investigador.
Relevancia	Permite evaluar el logro de los objetivos planteados y saber si se obtuvo un mejor conocimiento del fenómeno de estudio	- Configuración de nuevos planteamientos teóricos o conceptuales - Comprensión amplia del fenómeno - Correspondencia entre la justificación y los resultados obtenidos
Adecuación teórica epistemológica	Correspondencia adecuada del problema por investigar y la teoría existente	- Contrastación de la pregunta con los métodos - Ajustes de diseño

Fuente: Noreño & Alcaráz, (2012)

CAPITULO III

RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

3.1.1. Datos Generales

Tabla 11

Distribución de los colaboradores según edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18 a 29 años	10	42	42	42
30 a 39 años	14	58	58	100.0
Total	24	100.0	100	

Fuente: Elaboración propia

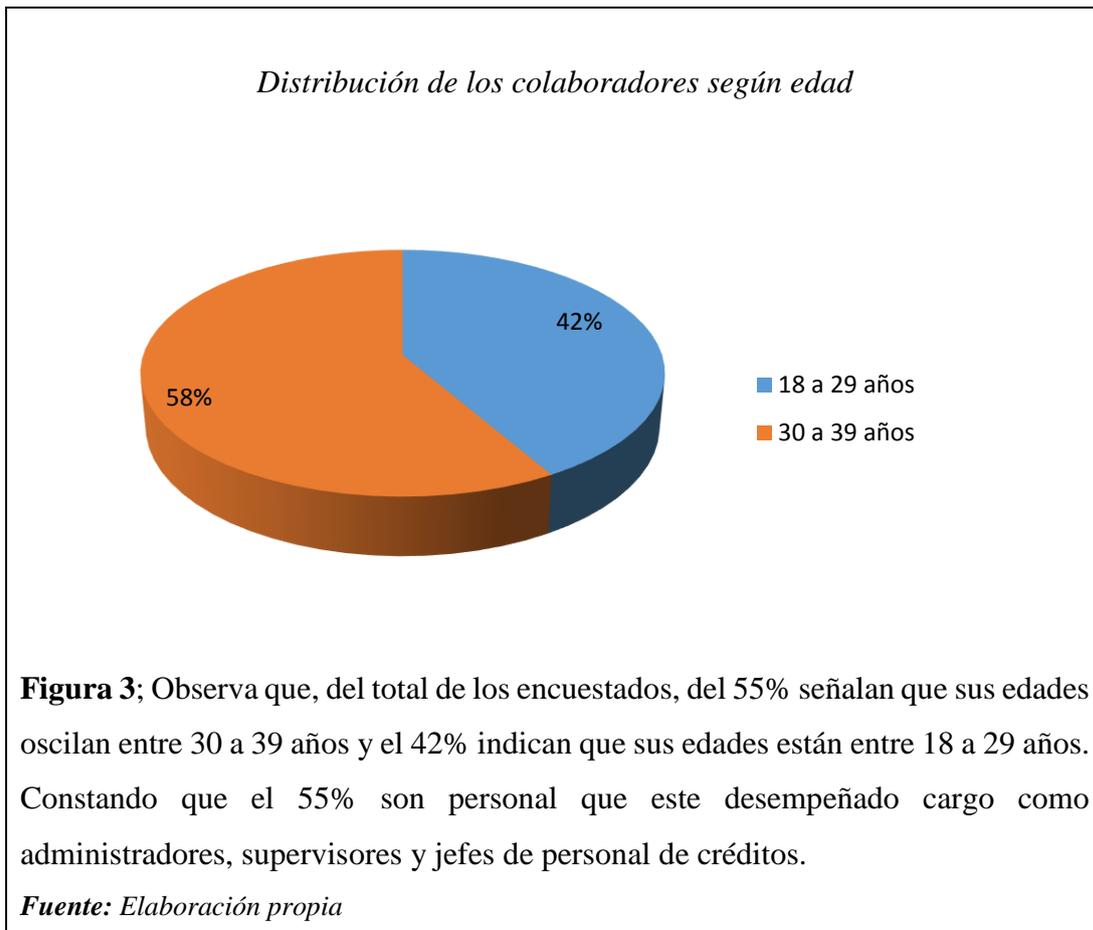


Tabla 12

Sexo de los trabajadores.

Sexo de los Trabajadores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hombre	14	58	58	58
Mujer	10	42	42	100
Total	24	100	100	

Fuente: Elaboración propia

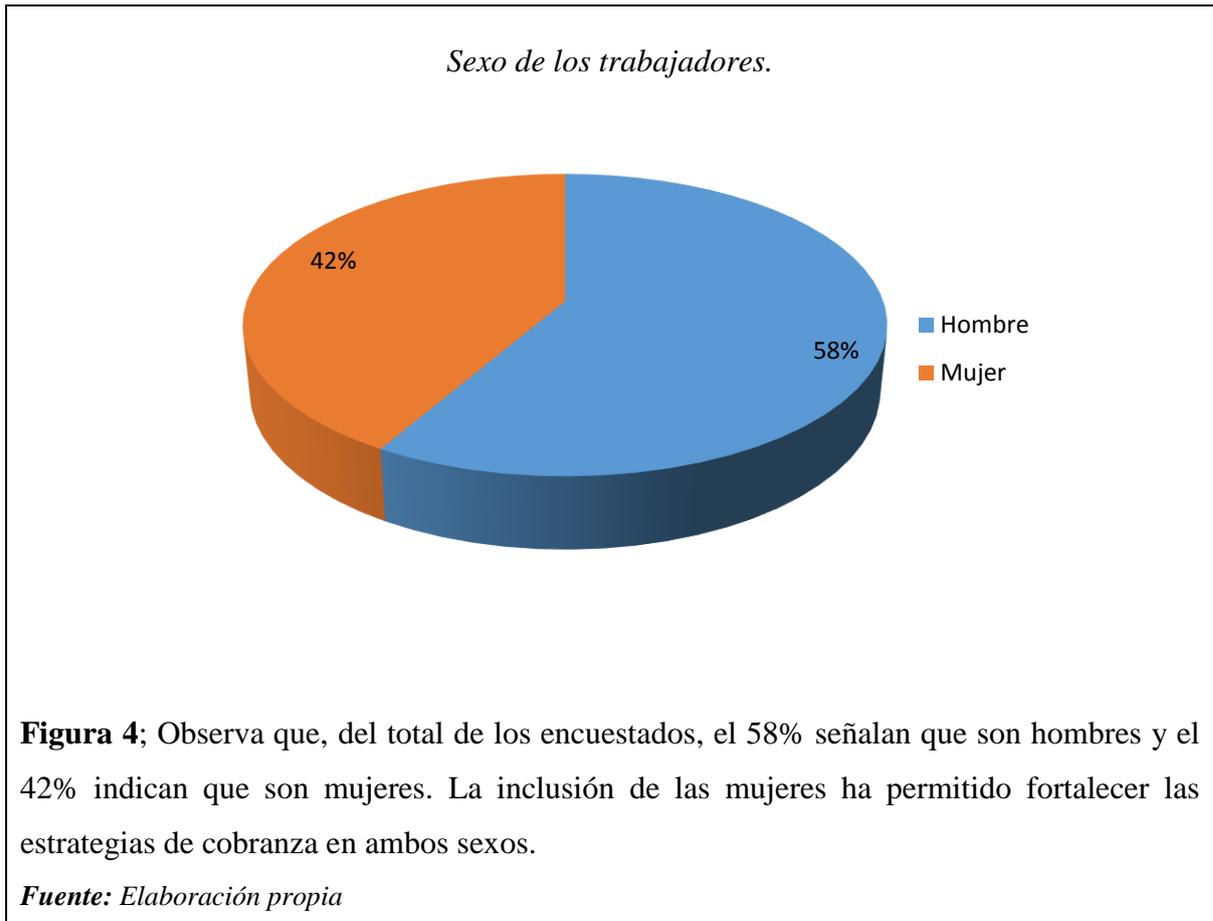
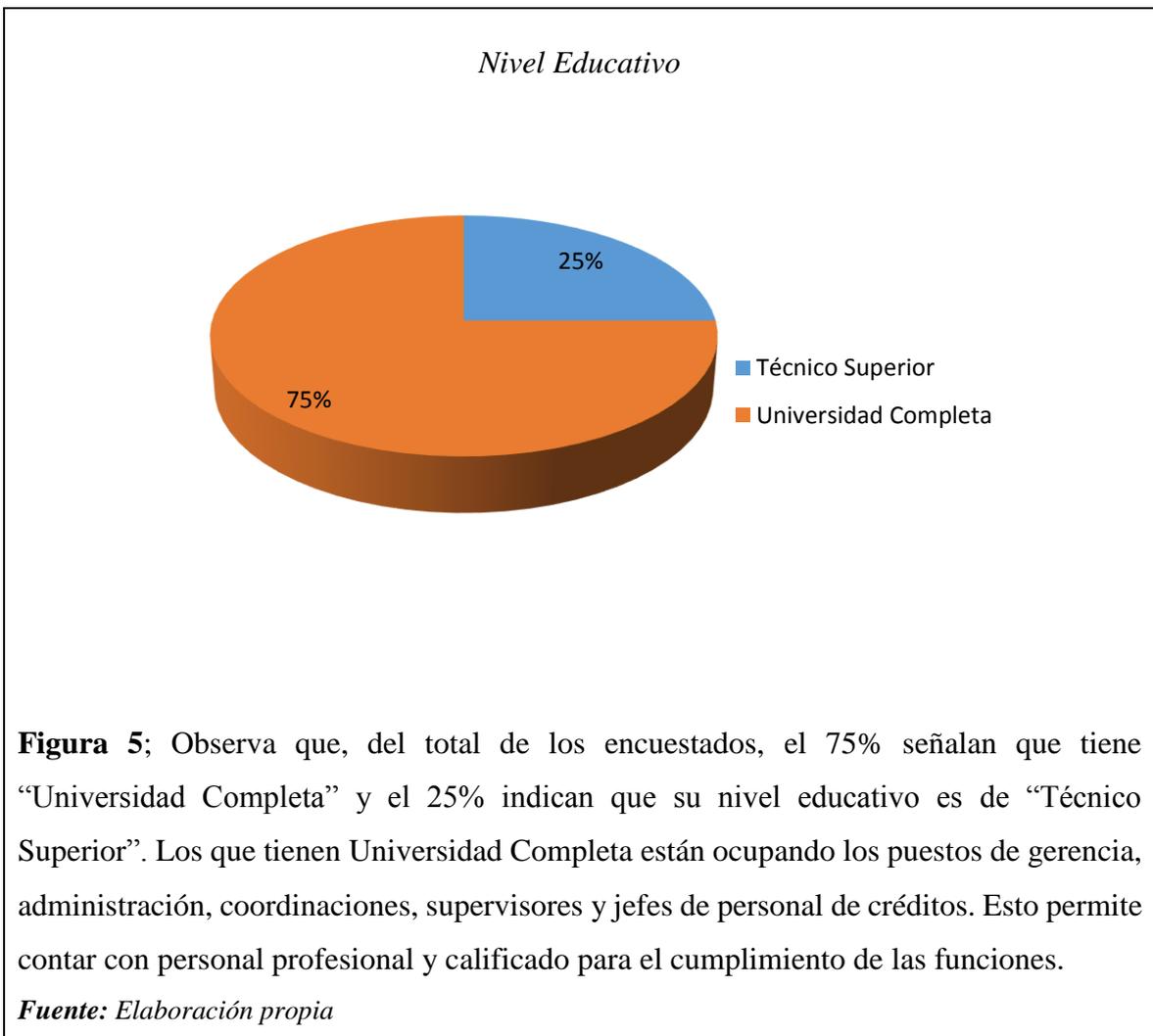


Tabla 13

Nivel Educativo

Nivel Educación Trabajadores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Técnico Superior	6	25	25	25
Universidad Completa	18	75	75	100
Total	24	100	100	

Fuente: Elaboración propia



3.1.2. Análisis del nivel de Gestión de morosidad por dimensiones en la Caja Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque, 2018.

Tabla 14

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

Nivel de gestión de Morosidad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0
Regular	1	4	4	4
Bueno	6	25	25	29
Muy bueno	17	71	71	100
Total	24	100	100	

Fuente: Elaboración propia

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

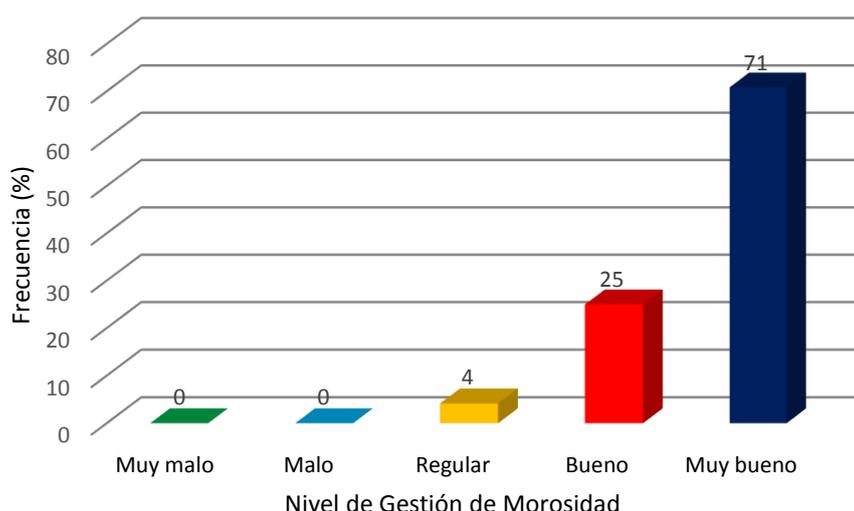


Figura 6, se observa que, del total de los encuestados, el 71% señalan que el nivel de Gestión de Morosidad de la Caja Trujillo S.A. - Agencia Moshoqueque, 2018 es “Muy Bueno” y un 25% indican que es “Bueno”. Estos datos muestran que en general la Gestión de Morosidad está respondiendo a las exigencias de la entidad financiera y controlando con eficiencia la cartera de crédito y cobranzas, lo que le permite contribuir al sostenimiento e incremento de la rentabilidad.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15

Análisis Dimensión Capacidad y Garantía de pago, en la Caja Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque, 2018

Dimensión capacidad y garantía de pago	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0
Regular	4	17	17	17
Bueno	15	63	63	79
Muy bueno	5	21	21	100
Total	24	100	100	

Fuente: Elaboración propia

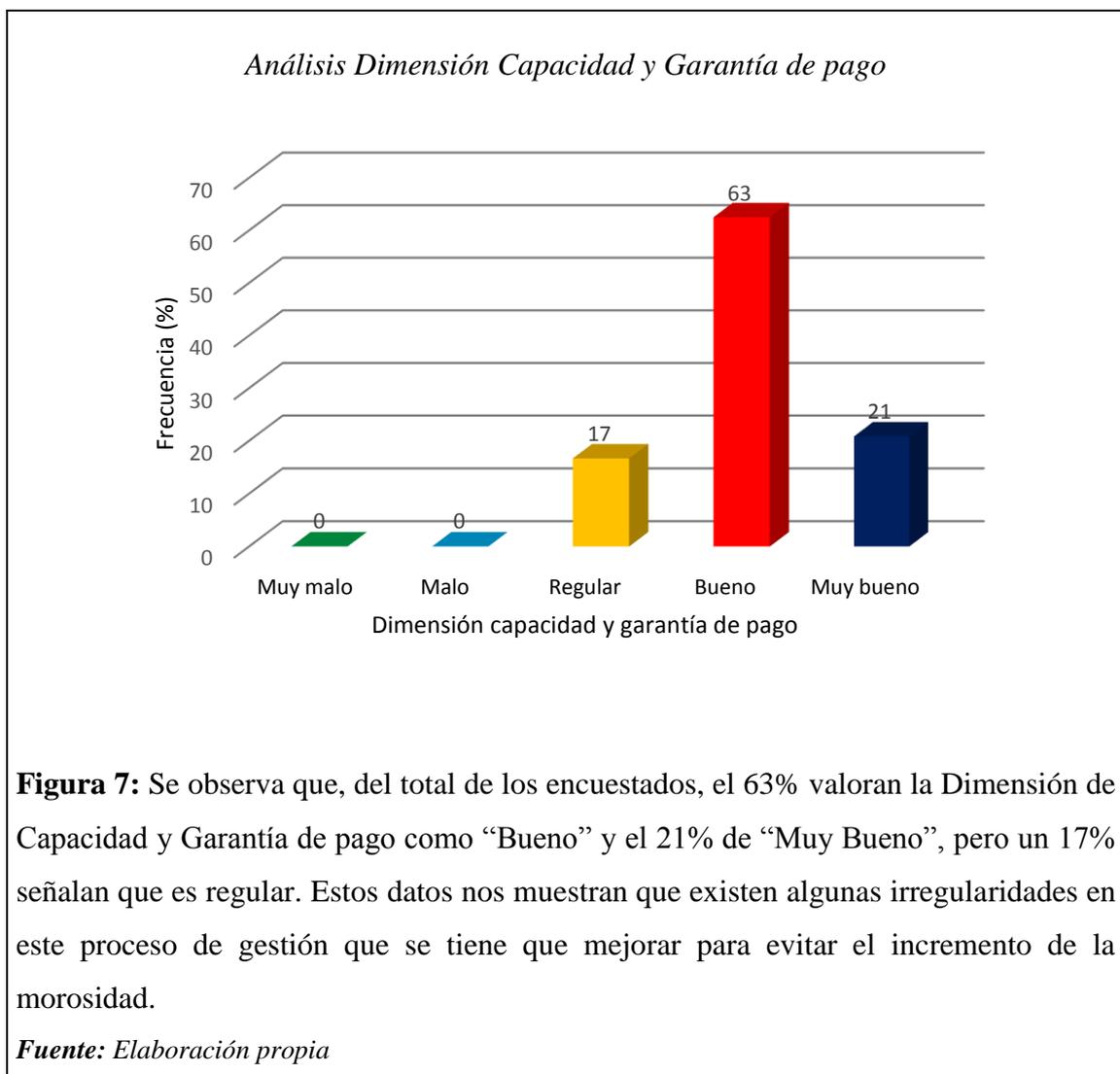


Tabla 16

*Nivel de análisis de la dimensión de mora vencidas, en la Caja Trujillo S.A.
– Agencia Moshoqueque, 2018*

Dimensión de mora vencidas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0
Regular	4	17	17	17
Bueno	15	63	63	79
Muy bueno	5	21	21	100
Total	24	100	100	

Fuente: Elaboración propia

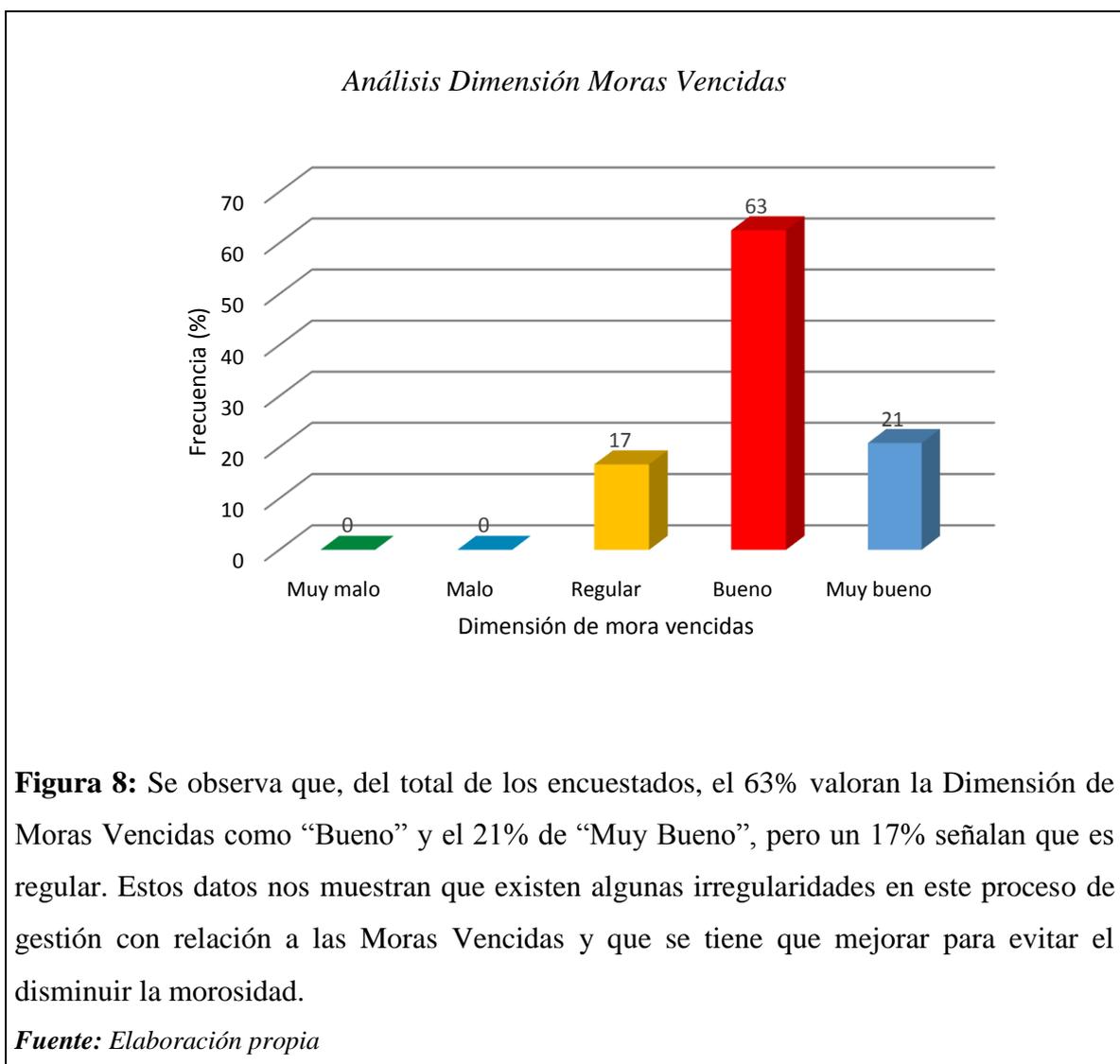


Tabla 17

Análisis Dimensión Mora de Alto Riesgo, en la Caja Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque, 2018

Dimensión Mora de Alto Riesgo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0	0	
Malo	0	0	0	0
Regular	1	4	4	4
Bueno	9	38	38	42
Muy bueno	14	58	58	100
Total	24	100	100	

Fuente: Elaboración propia

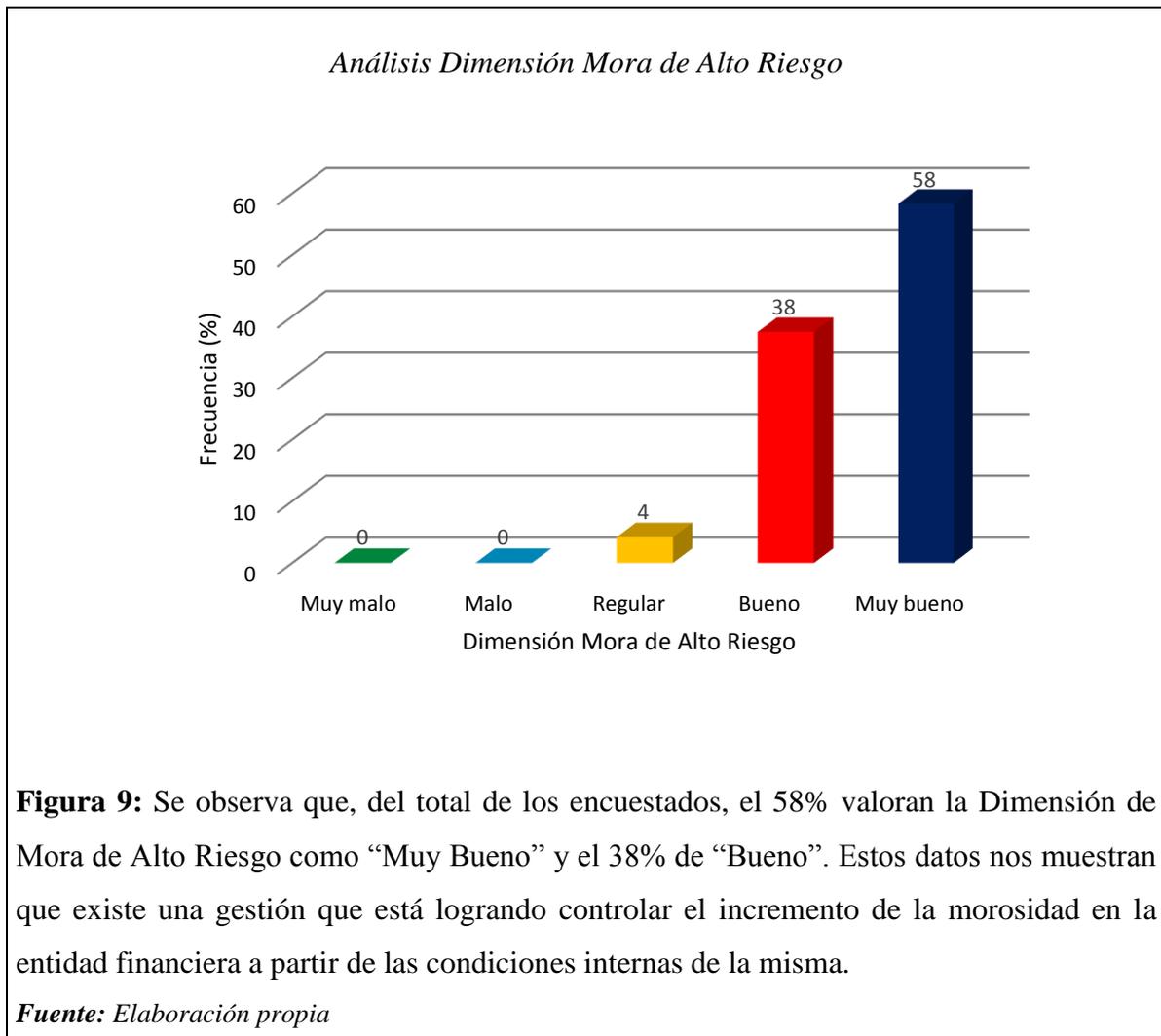
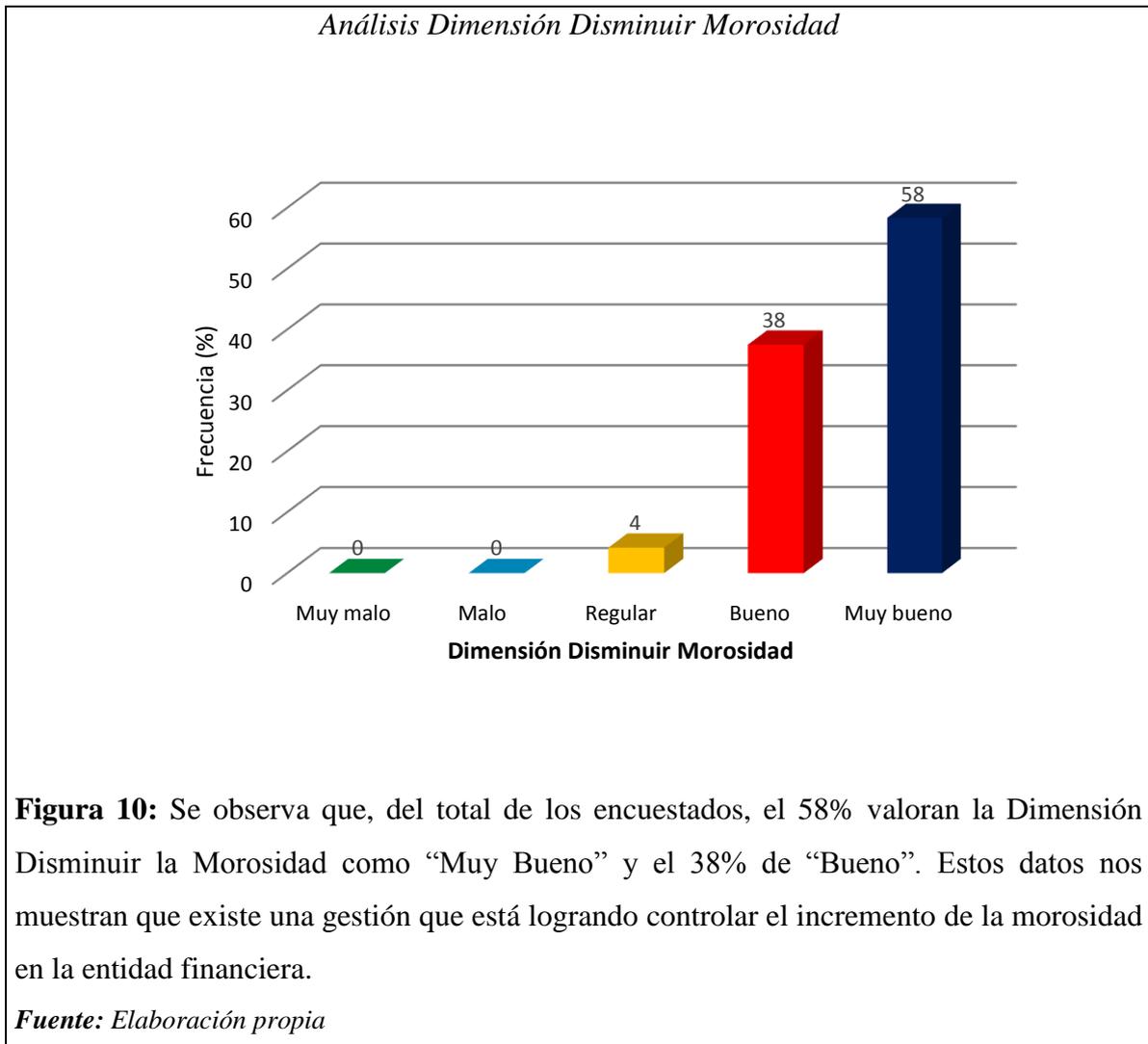


Tabla 18

*Análisis Dimensión Disminuir Morosidad, en la Caja Trujillo S.A.
– Agencia Moshoqueque, 2018*

Dimensión Disminuir Morosidad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0
Regular	1	4	4	4
Bueno	9	38	38	42
Muy bueno	14	58	58	100
Total	24	100	100	

Fuente: Elaboración propia



3.1.3. Resumen de la variable gestión de morosidad según dimensiones de la Caja Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque, 2018.

Tabla 19

Nivel Gestión de Morosidad por dimensiones en la Caja Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque 2018

Gestión de Morosidad: Valoración	Dimensiones %			
	Capacidad y Garantía de Pago	Mora Vencida	Mora Alto Riesgo	Disminuir Morosidad
Muy malo	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0
Regular	17	4	4	4
Bueno	63	21	38	38
Muy bueno	21	75	58	58
TOTAL	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19, se observa que las dimensiones de la variable Gestión de Morosidad tienen una valoración que oscilan entre regular y Muy bueno; así la dimensión de “Capacidad y Garantía de Pago” su gestión tiene una valoración de “Bueno” (63%) y de “Muy Bueno (21%); la dimensión de “Mora Vencida” su gestión tiene una valoración de “Muy Bueno” (75%) y de “Bueno” (21%) y las dimensiones de “Mora Alto Riesgo” y “Disminuir Morosidad” sus gestiones tienen una valoración de “Muy Bueno” (58%) y “Bueno” (38%), respectivamente. Estos datos nos muestran que el nivel de la variable de Gestión de Morosidad es aceptable, oscila entre “Muy Bueno” y “Bueno”; pero debe mejorar en la dimensión de “Capacidad de Garantía de Pago” donde tiene una valoración del 17% de “Regular”. Este nivel de Gestión de la Morosidad, influye de manera directa en la rentabilidad.

3.1.4. Análisis del nivel de rentabilidad en las dimensiones de la Caja Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque, 2018.

Tabla 20

Nivel rentabilidad de la Caja Trujillo S.A.- Agencia Moshoqueque, 2018.

Nivel de rentabilidad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0	0	0
Malo	1	4	4	4
Regular	1	4	4	8
Bueno	10	42	42	50
Muy bueno	12	50	50	100
Total	24	100	100	

Fuente: Elaboración propia

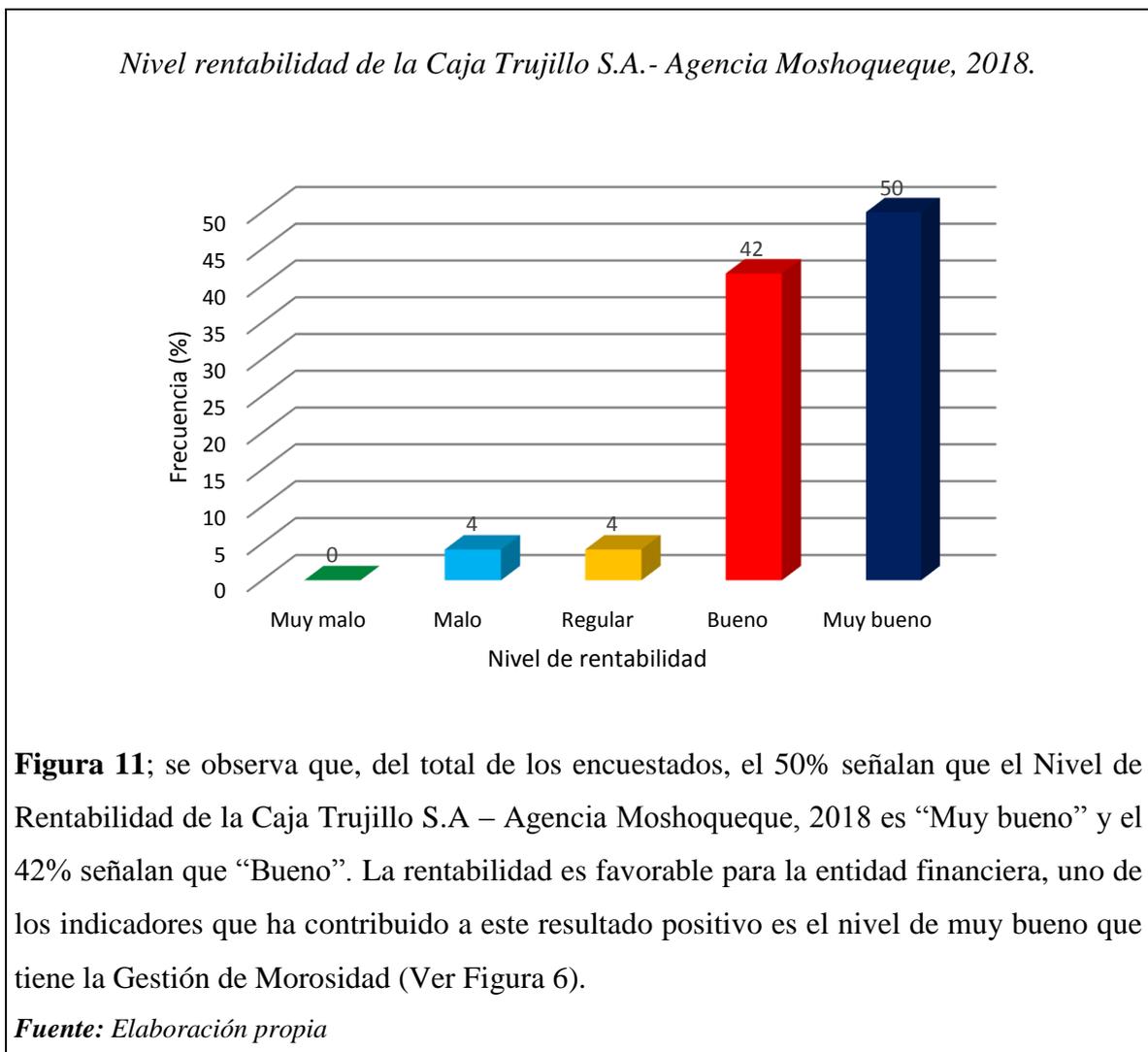


Tabla 21

Según dimensión estados financieros, en la Caja Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque, 2018.

Dimensión Estados Financieros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0	0	0
Malo	2	8	8	8
Regular	5	21	21	29
Bueno	11	46	46	75
Muy bueno	6	25	25	100
Total	24	100	100	

Fuente: Elaboración propia

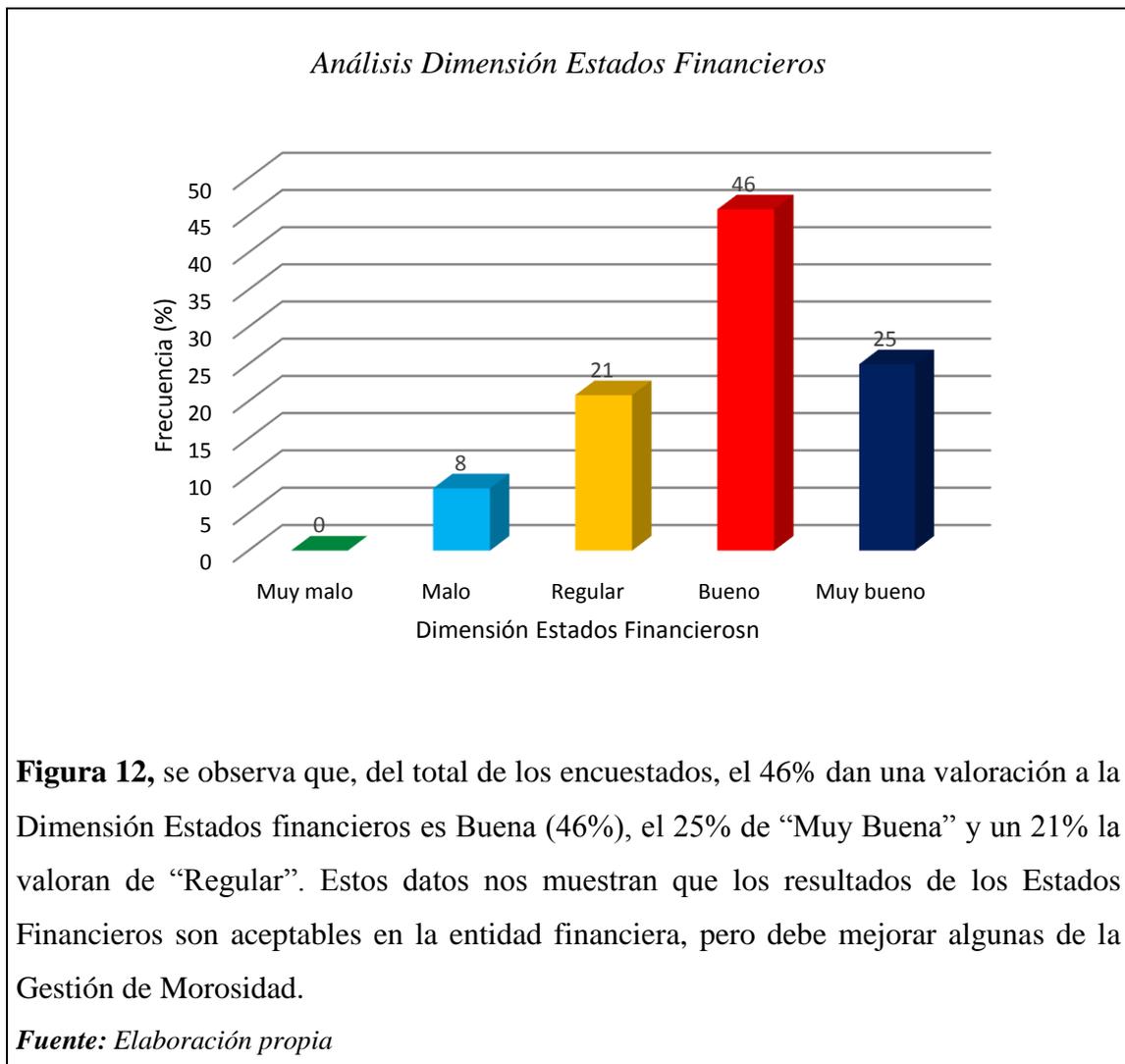


Tabla 22

Nivel de Rentabilidad, según la dimensión de utilidad de la Caja Trujillo S.A.- Agencia Moshoqueque, 2018.

Dimensión Utilidad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0	0	0
Malo	1	4	4	4
Regular	2	8	8	13
Bueno	8	33	33	46
Muy bueno	13	54	54	100
Total	24	100	100	

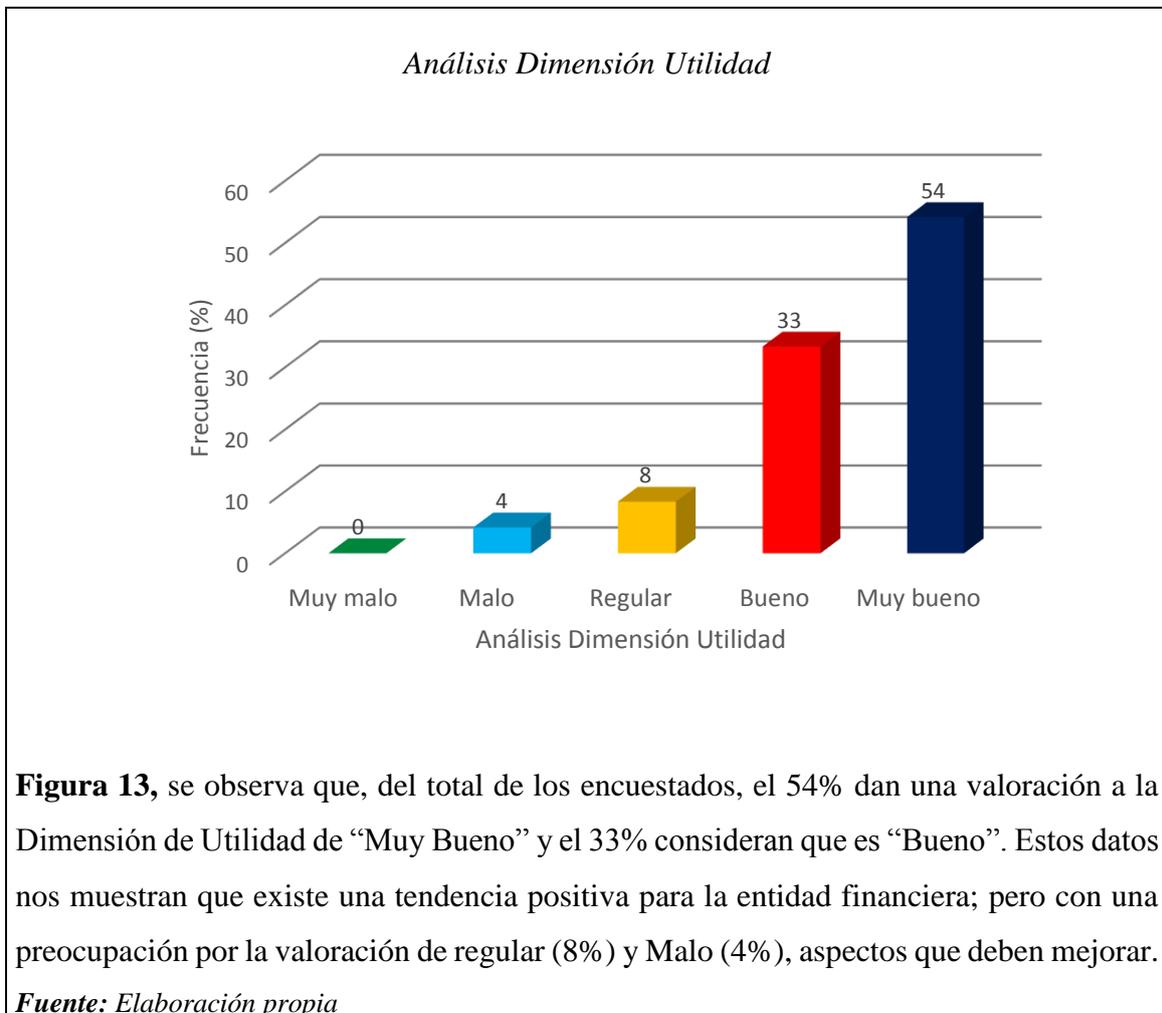
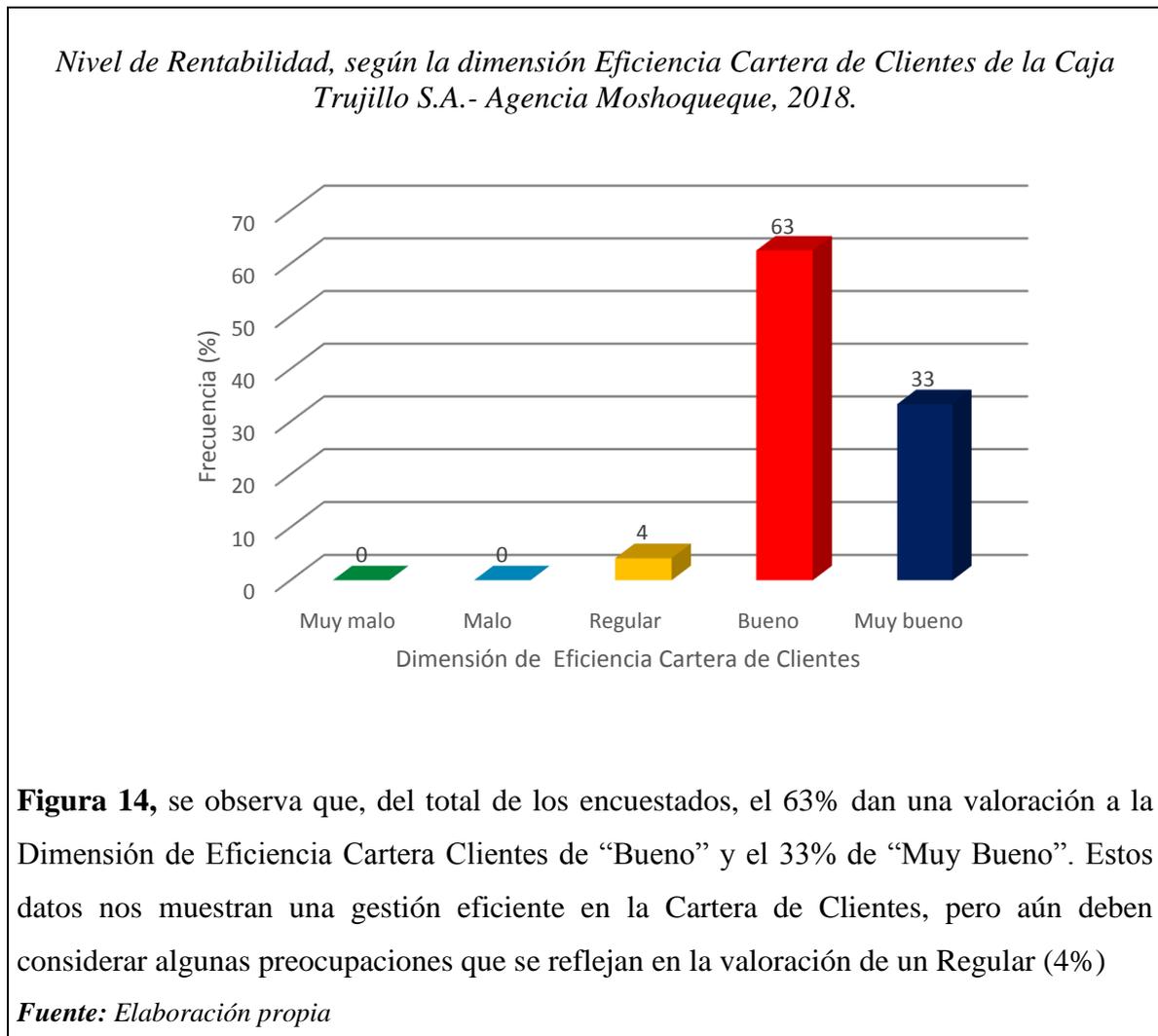


Tabla 23

Nivel de Rentabilidad, según la dimensión Eficiencia Cartera de Clientes de la Caja Trujillo S.A.- Agencia Moshoqueque, 2018.

Dimensión de Eficiencia Cartera de Clientes	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0
Regular	1	4	4	4
Bueno	15	63	63	67
Muy bueno	8	33	33	100
Total	24	100	100	

Fuente: Elaboración propia



3.1.5. Resumen del nivel de rentabilidad según las dimensiones en la caja Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque, 2018.

Tabla 24

Resumen del nivel de Rentabilidad según las dimensiones de la Caja Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque, 2018.

Rentabilidad: Valoración	Dimensiones %		
	Estados Financieros	Utilidad	Eficiencia Cartera de Clientes
Muy malo	0	0	0
Malo	8	4	4
Regular	21	8	0
Bueno	46	33	63
Muy bueno	25	54	33
TOTAL	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

Tabla 24, se observa que las dimensiones de la variable Rentabilidad tienen una valoración en general que oscila entre “Malo” a “Muy Bueno”. Así la dimensión de “Estados Financieros” tiene una valoración de “Bueno” (46%), “Muy Bueno” (25%) y “Regular” (21%); la dimensión de “Utilidad” tiene una valoración de “Muy Bueno” (54%) y “Bueno” (33%) y la dimensión de “Eficiencia Cartera de Clientes” tiene una valoración de “Bueno” (63%) y “Muy Bueno” (33%). Estos datos nos muestran que la entidad financiera tiene una Rentabilidad dentro del marco de aceptable y, en esta investigación, es el reflejo de una “Muy Buena” Gestión de la Morosidad (Figura 6); pero debe hacer un análisis más detallado de las dimensiones de Estados Financieros y Utilidad donde existe una tendencia de “Regular” (21% y 8%) y “Malo” (8% y 4%), respectivamente.

3.1.6. Análisis del nivel de los indicadores de la variable de Gestión de Morosidad en la Caja Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque, 2018

Tabla 25

Créditos muy altos para clientes sin posibilidad de pagar

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	13	13	13
En desacuerdo	4	17	17	29
Indiferente	6	25	25	54
De acuerdo	8	33	33	88
Totalmente de acuerdo	3	13	13	100
Total	24	100	100	

Fuente: Elaboración propia

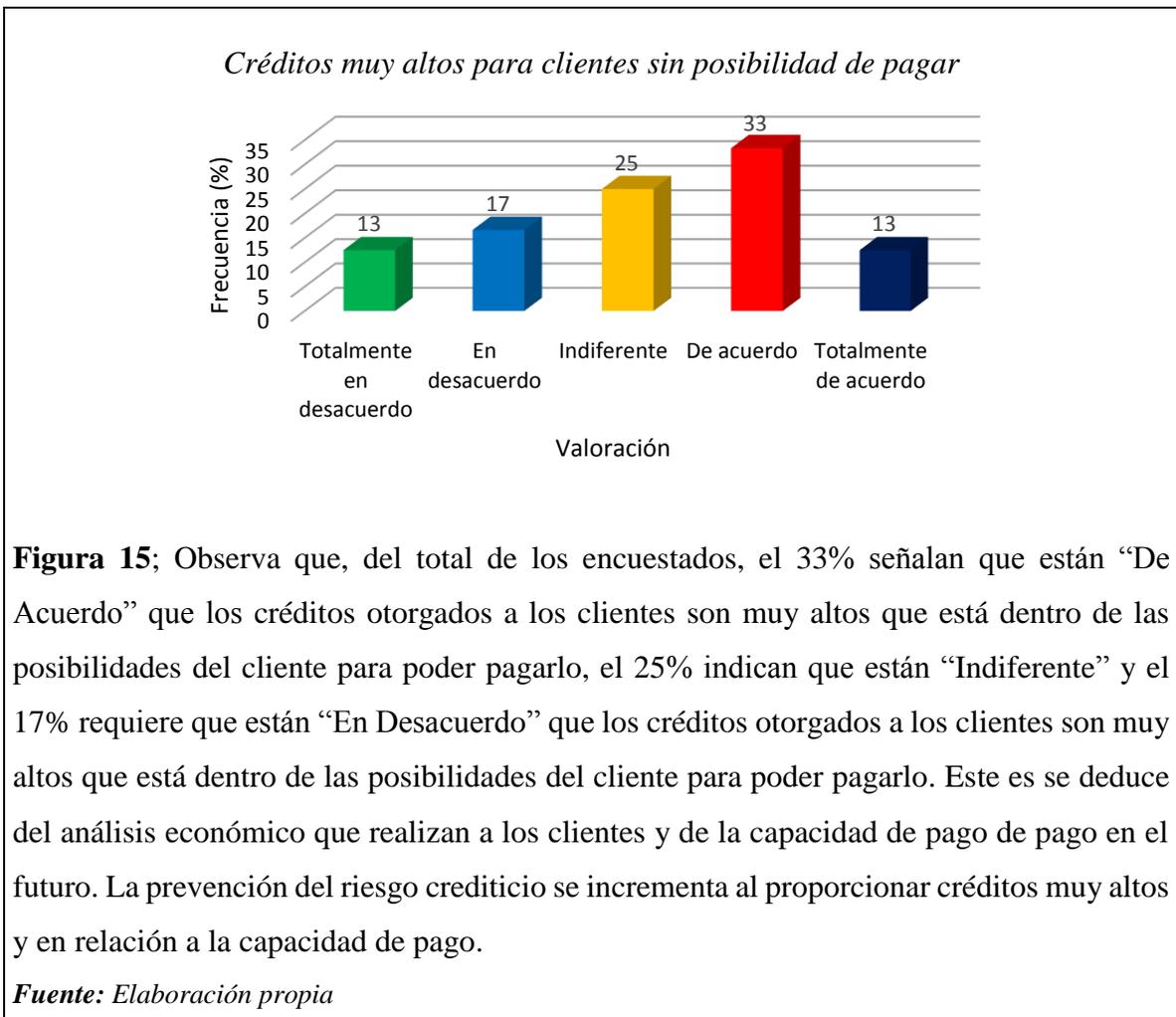


Tabla 26

Créditos plazos muy largos y afecta a los clientes al pagar sus deudas

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	3	13	13	13
Indiferente	4	17	17	29
De acuerdo	14	58	58	88
Totalmente de acuerdo	3	13	13	100
Total	24	100	100	

Fuente: Elaboración propia

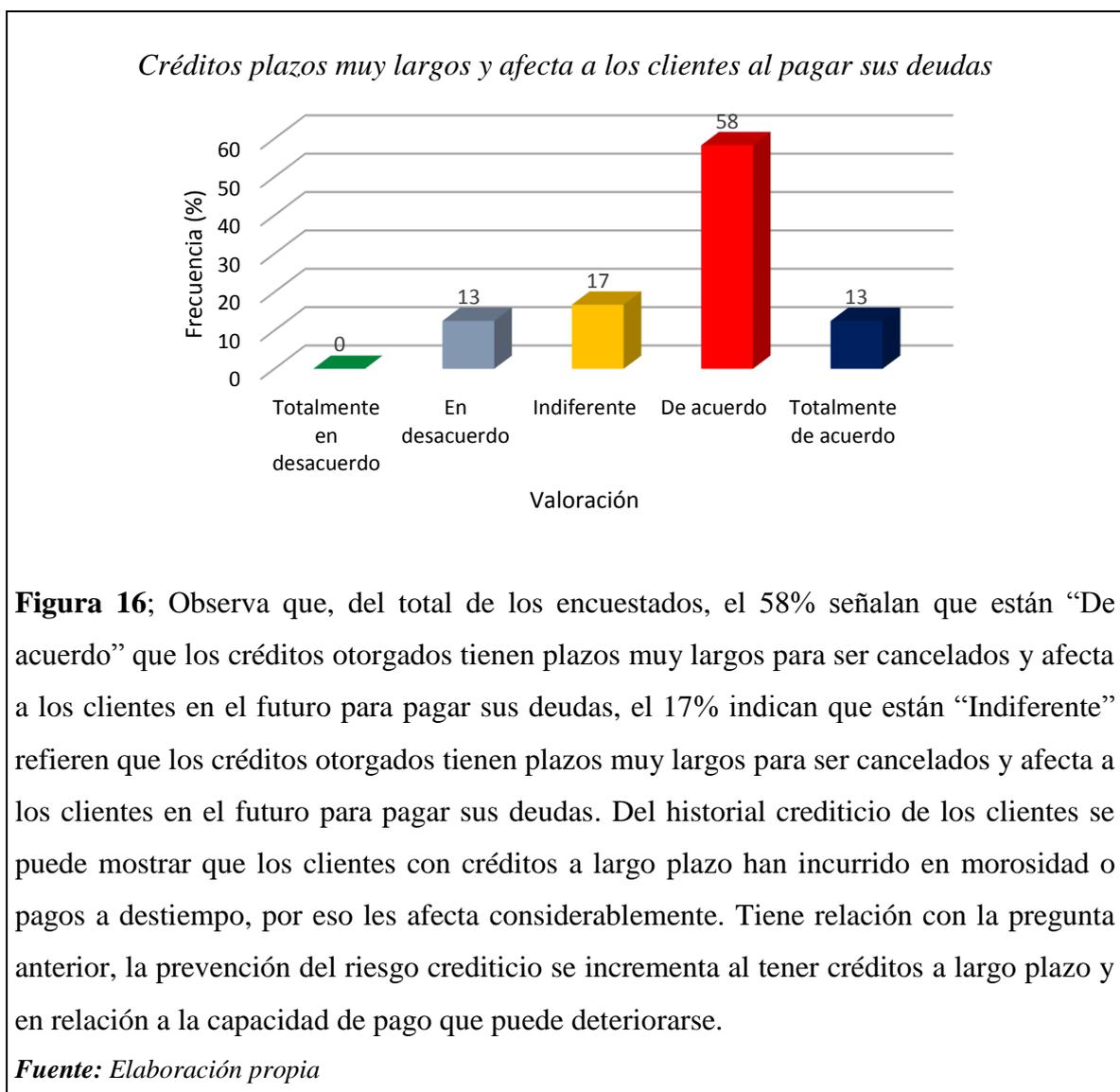


Tabla 27*Capacidad de endeudamiento y acceso a crédito*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	3	13	13	13
Indiferente	4	17	17	29
De acuerdo	14	58	58	88
Totalmente de acuerdo	3	13	13	100
Total	24	100	100	

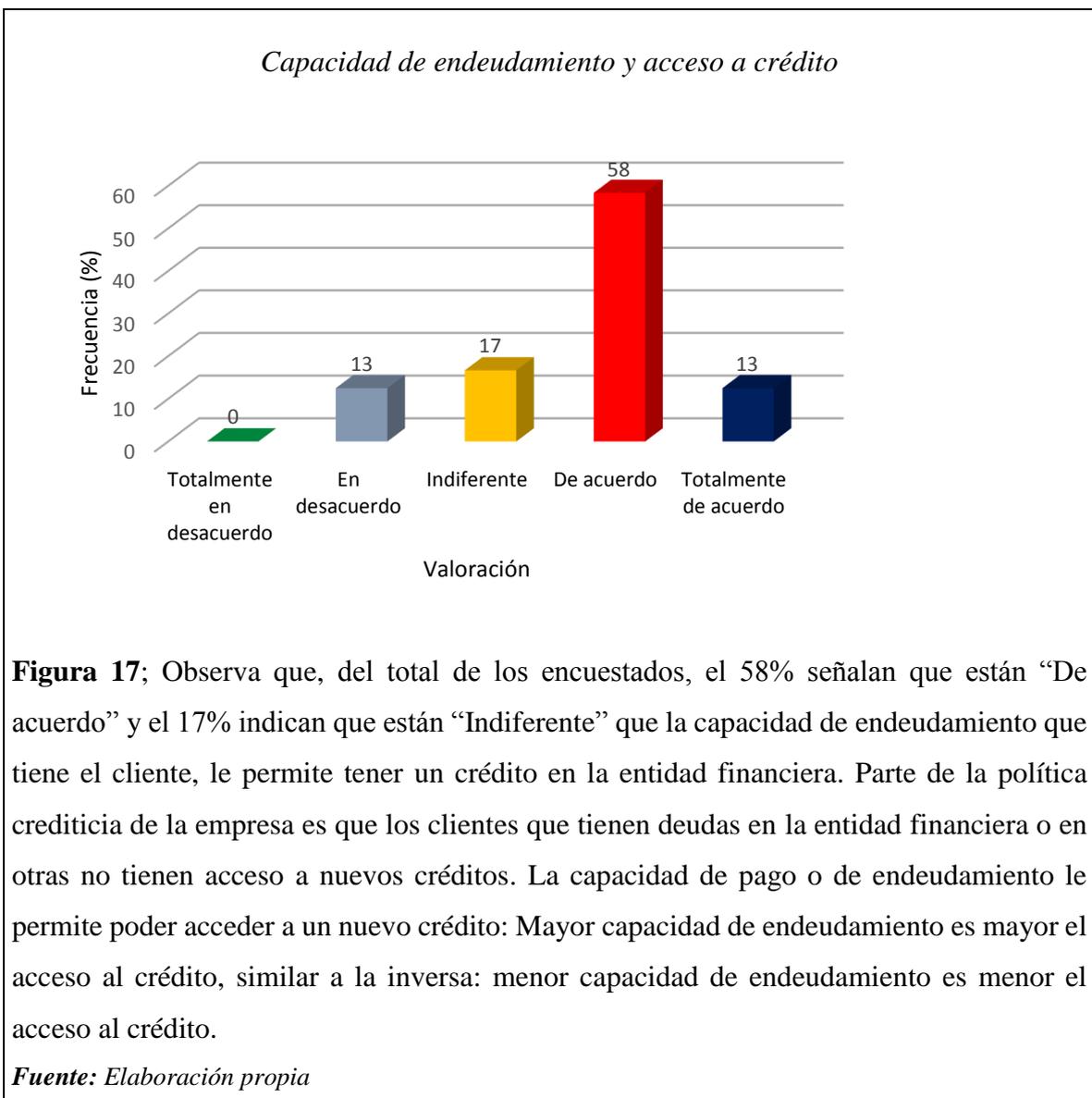
Fuente: Elaboración propia

Tabla 28*Historial crediticio de los clientes*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0	0
Indiferente	4	17	17	17
De acuerdo	9	38	38	54
Totalmente de acuerdo	11	46	46	100
Total	24	100	100	

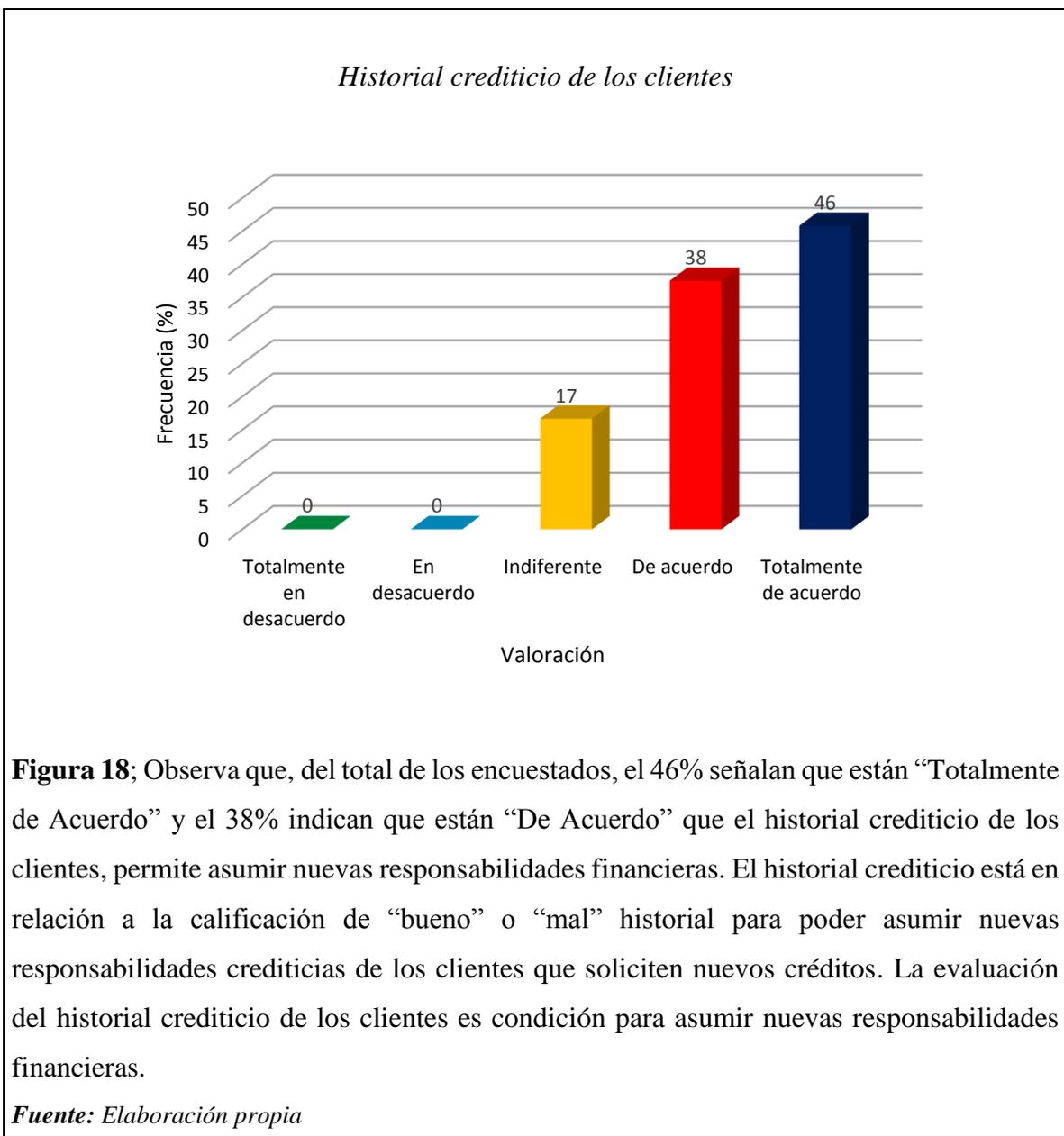
Fuente: Elaboración propia

Tabla 29*Evaluación económica y financiera de los clientes para créditos*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	4	17	17	17
Indiferente	1	4	4	21
De acuerdo	5	21	21	42
Totalmente de acuerdo	14	58	58	100
Total	24	100	100	

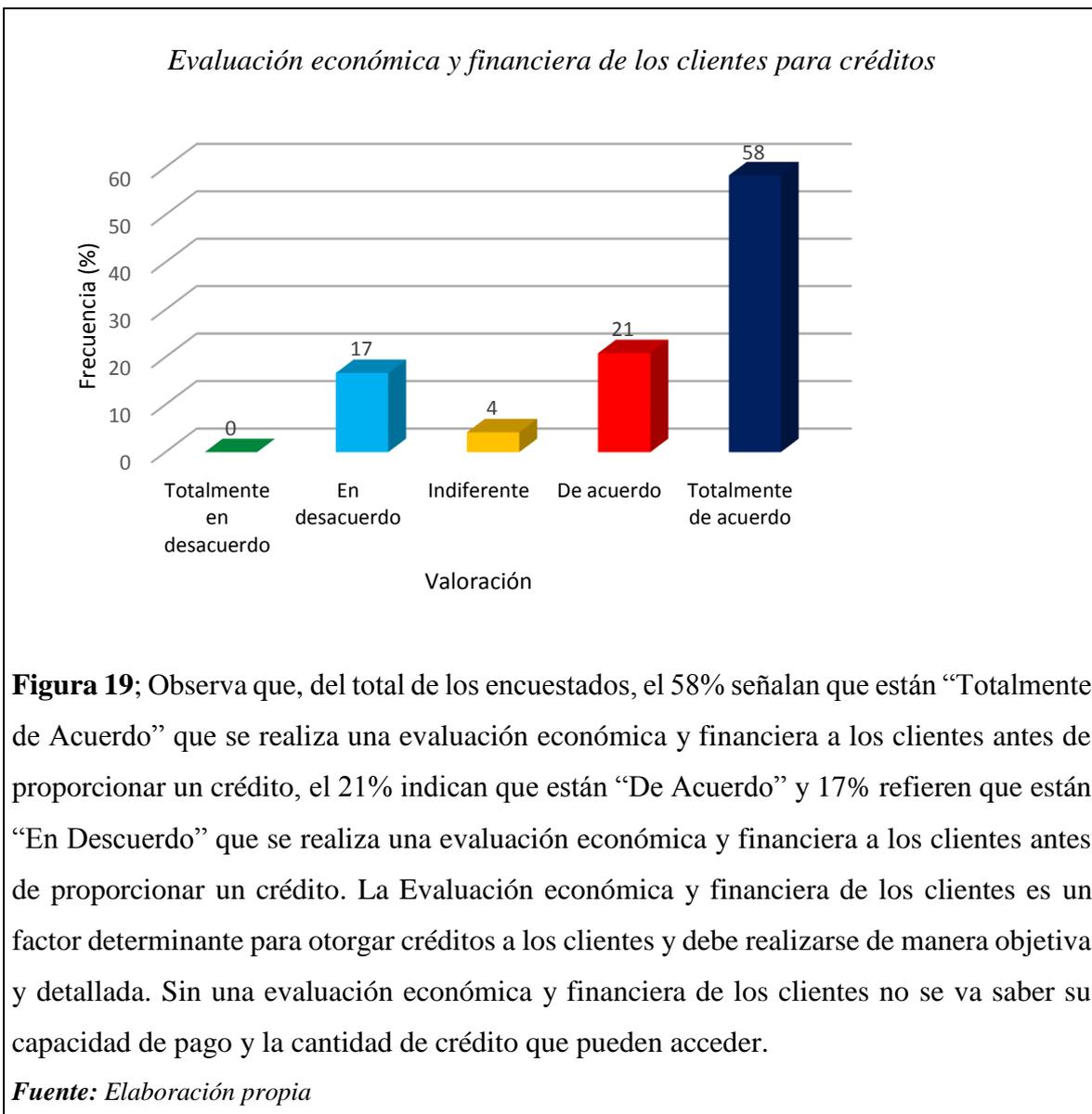
Fuente: Elaboración propia

Figura 19; Observa que, del total de los encuestados, el 58% señalan que están “Totalmente de Acuerdo” que se realiza una evaluación económica y financiera a los clientes antes de proporcionar un crédito, el 21% indican que están “De Acuerdo” y 17% refieren que están “En Descuerdo” que se realiza una evaluación económica y financiera a los clientes antes de proporcionar un crédito. La Evaluación económica y financiera de los clientes es un factor determinante para otorgar créditos a los clientes y debe realizarse de manera objetiva y detallada. Sin una evaluación económica y financiera de los clientes no se va saber su capacidad de pago y la cantidad de crédito que pueden acceder.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 30
Políticas para recuperar de créditos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0	0
Indiferente	2	8	8	8
De acuerdo	8	33	33	42
Totalmente de acuerdo	14	58	58	100
Total	24	100	100	

Fuente: Elaboración propia

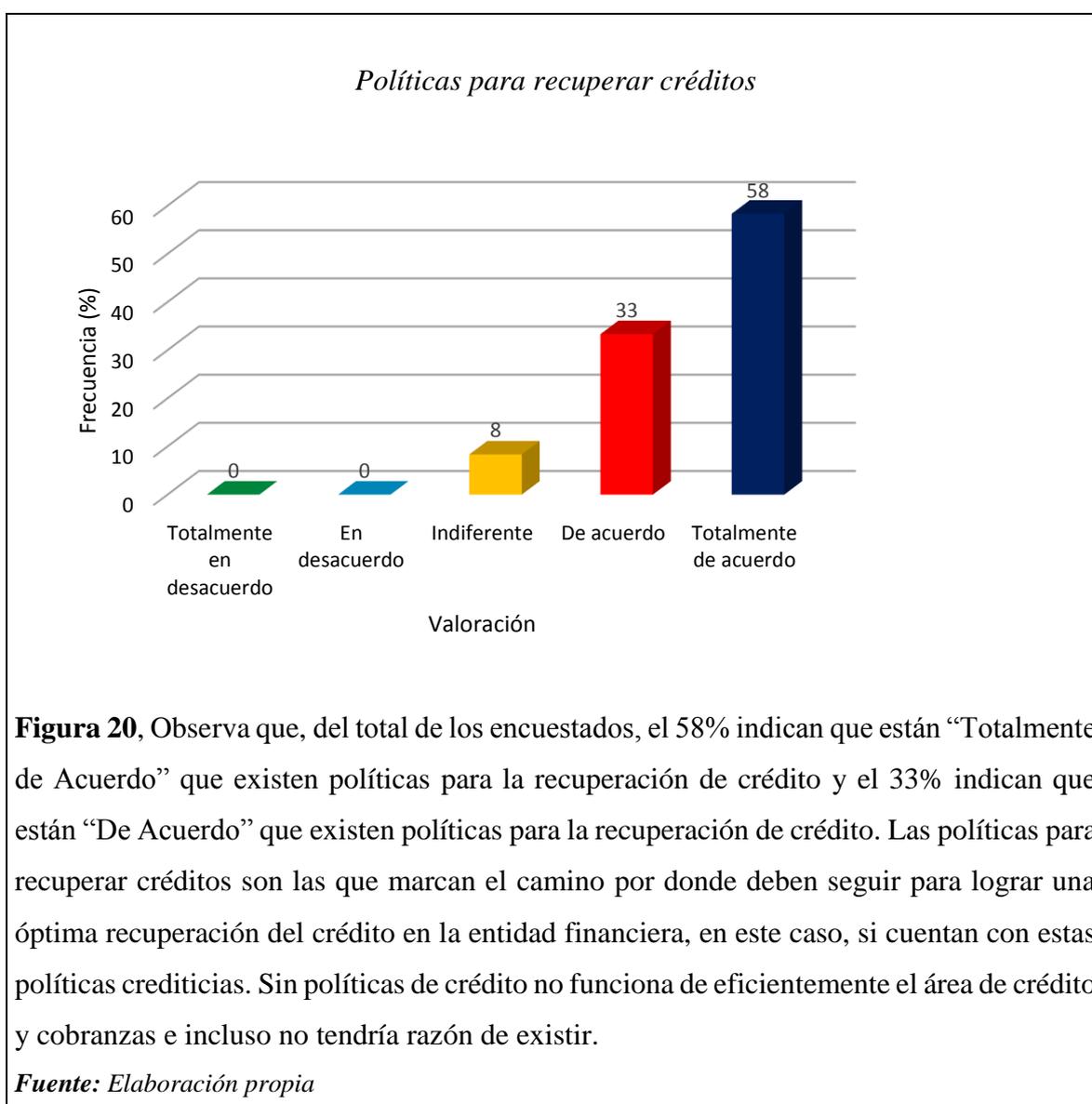


Tabla 31*Seguimiento a clientes por impago de obligaciones*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	2	8	8	8
Indiferente	0	0	0	0
De acuerdo	7	29	29	38
Totalmente de acuerdo	15	63	63	100
Total	24	100	100	

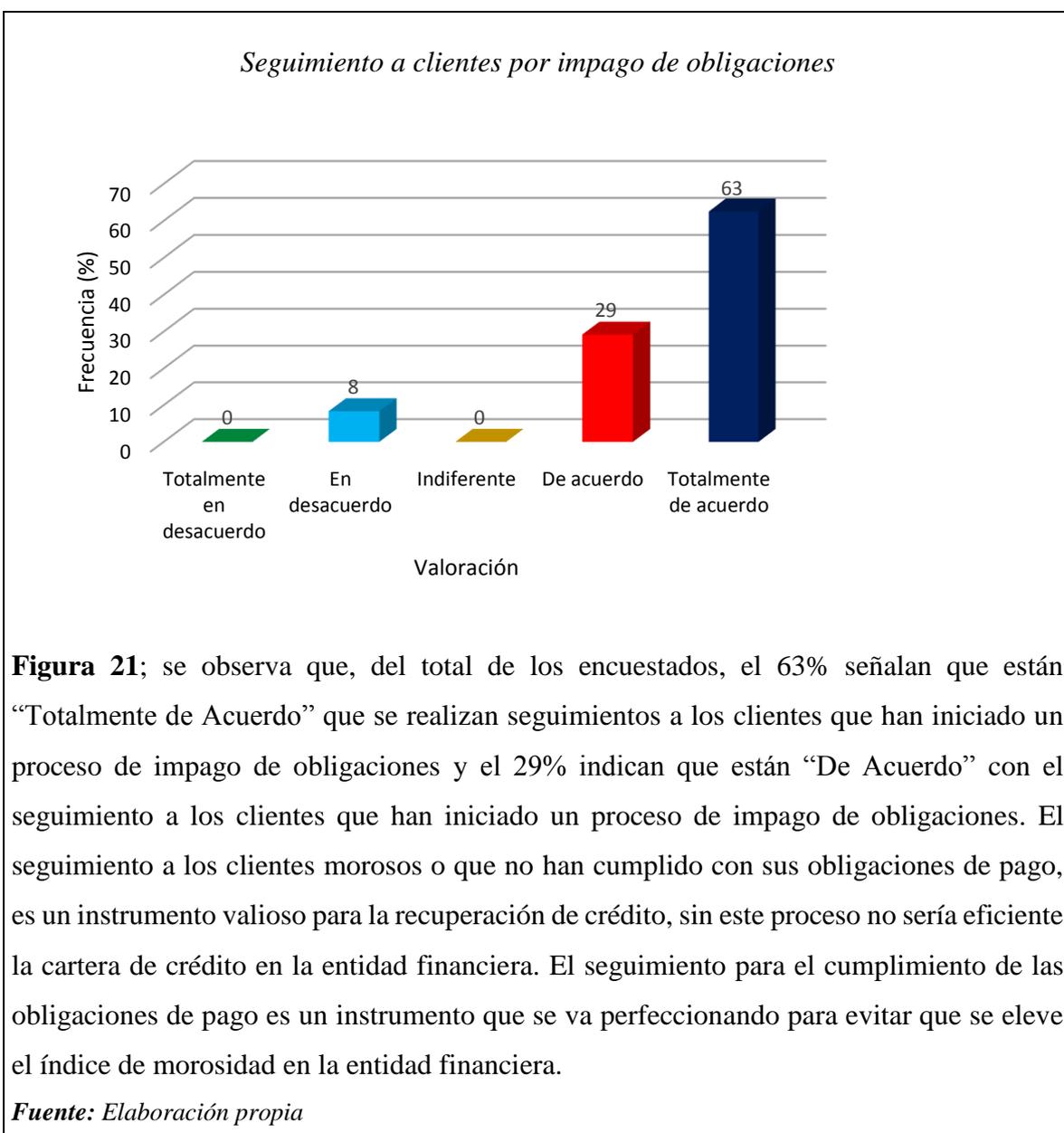
Fuente: Elaboración propia

Tabla 32

Informa niveles de morosidad de la pequeña y micro empresa

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0	0
Indiferente	2	8	8	8
De acuerdo	11	46	46	54
Totalmente de acuerdo	11	46	46	100
Total	24	100	100	

Fuente: Elaboración propia

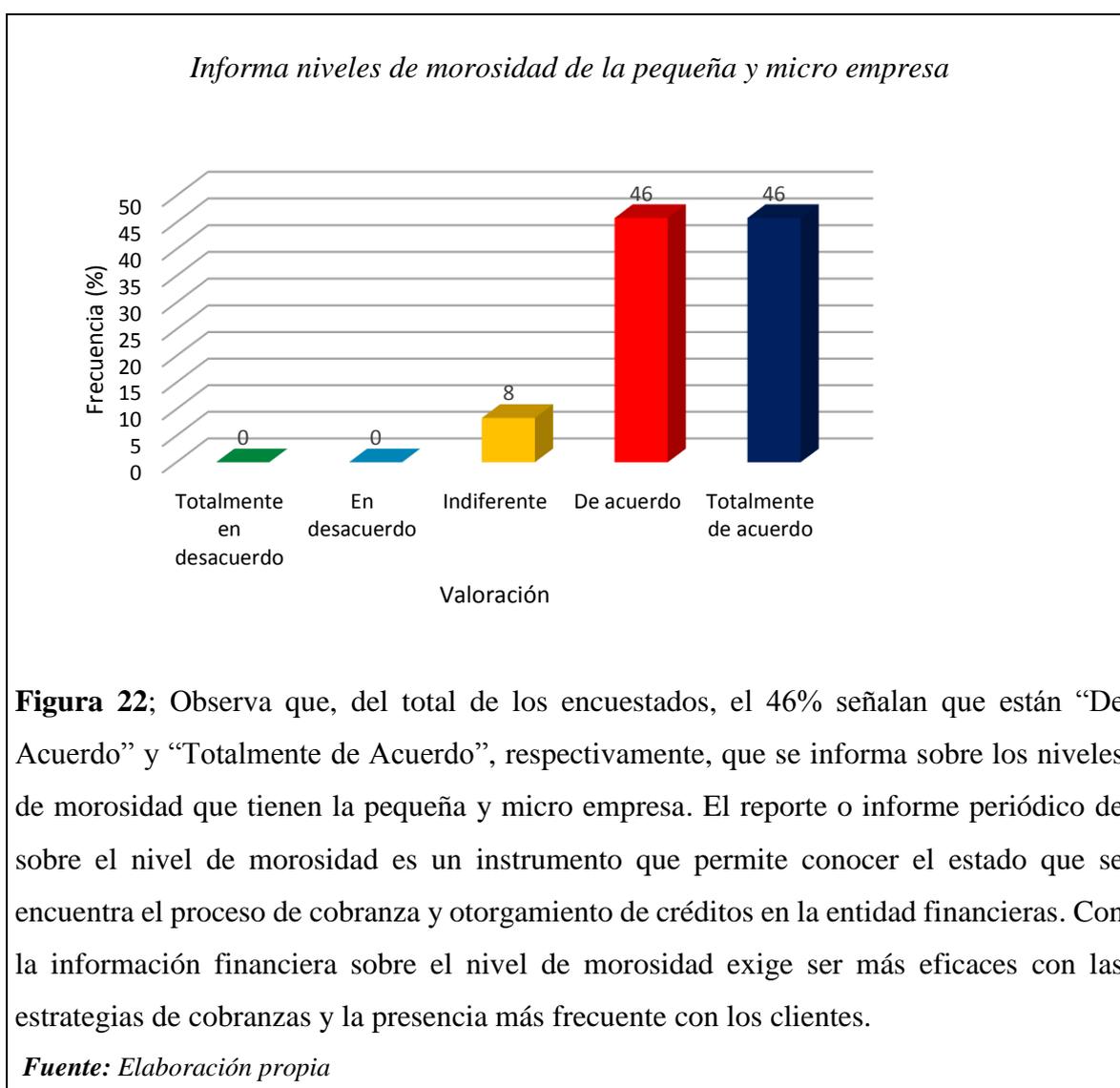


Tabla 33*Nivel de morosidad alta*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	1	4	4	4
Indiferente	10	42	42	46
De acuerdo	9	38	38	83
Totalmente de acuerdo	4	17	17	100
Total	24	100	100	

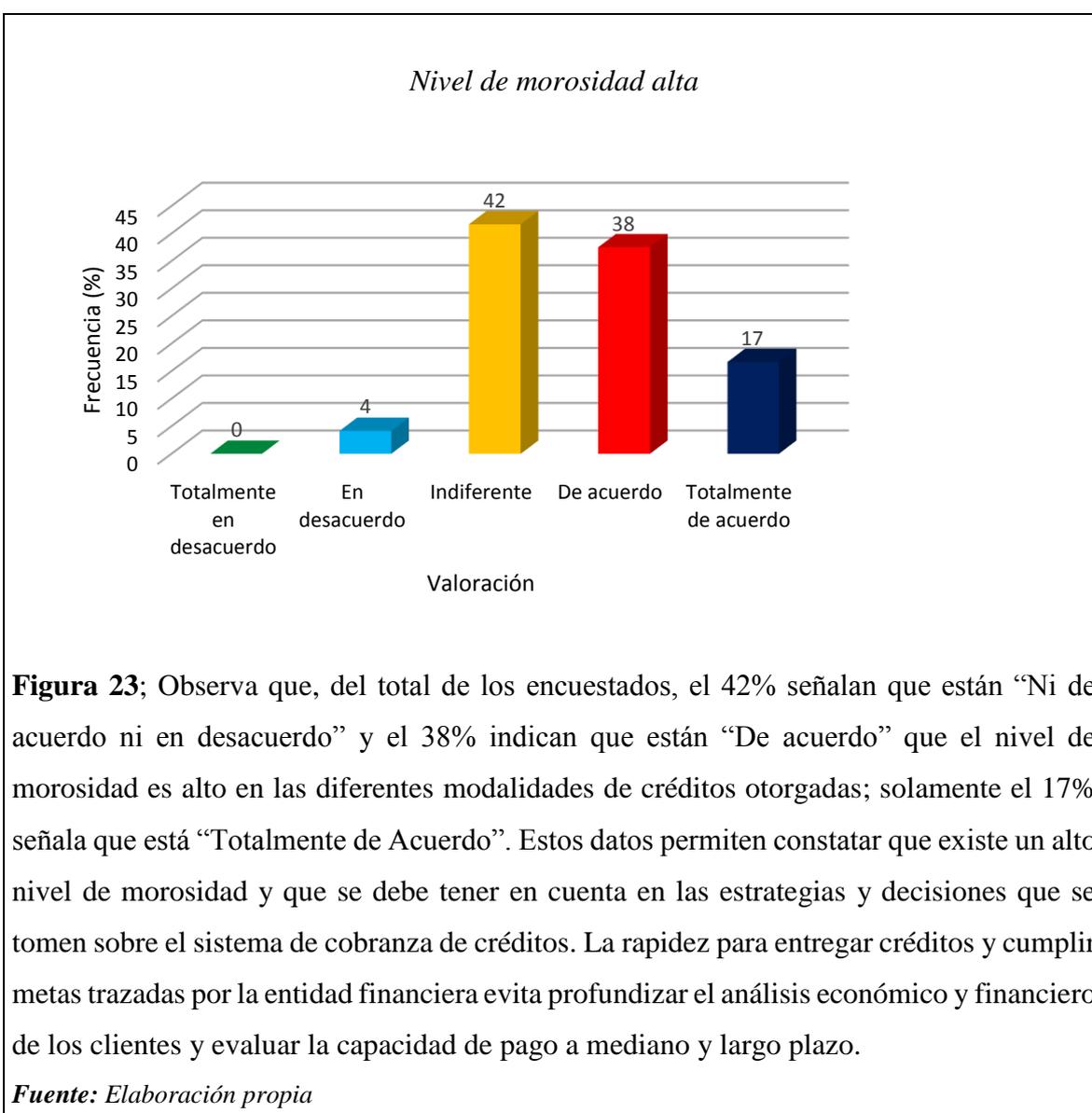
Fuente: Elaboración propia

Tabla 34*Seguimiento a clientes morosos para inducir al cumplimiento*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	1	4	4	4
Indiferente	1	4	4	8
De acuerdo	14	58	58	67
Totalmente de acuerdo	8	33	33	100
Total	24	100	100	

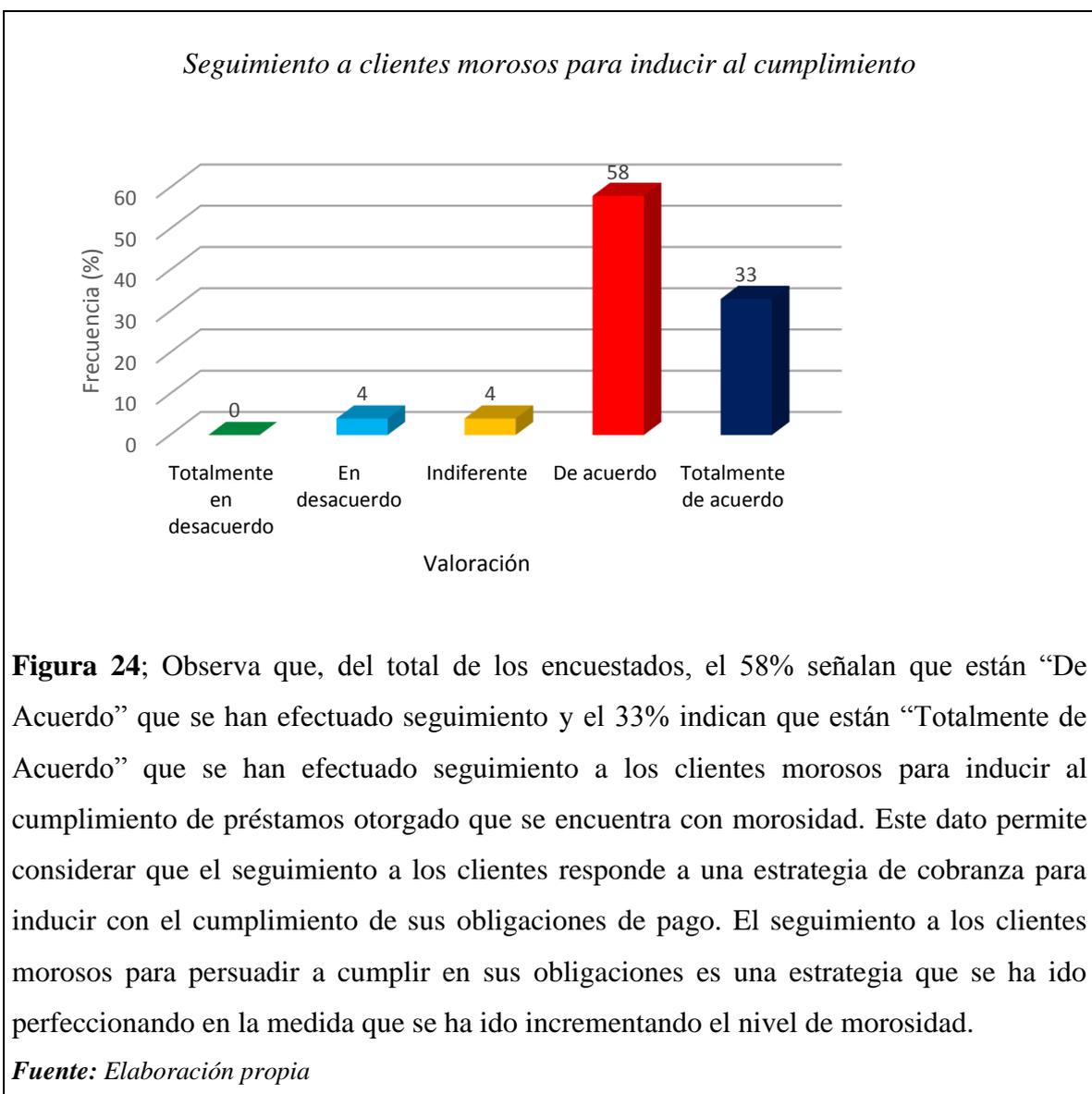
Fuente: Elaboración propia

Tabla 35

Afecta los créditos refinanciados y judicializados

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	1	4	4	4
Indiferente	1	4	4	8
De acuerdo	10	42	42	50
Totalmente de acuerdo	12	50	50	100
Total	24	100	100	

Fuente: Elaboración propia

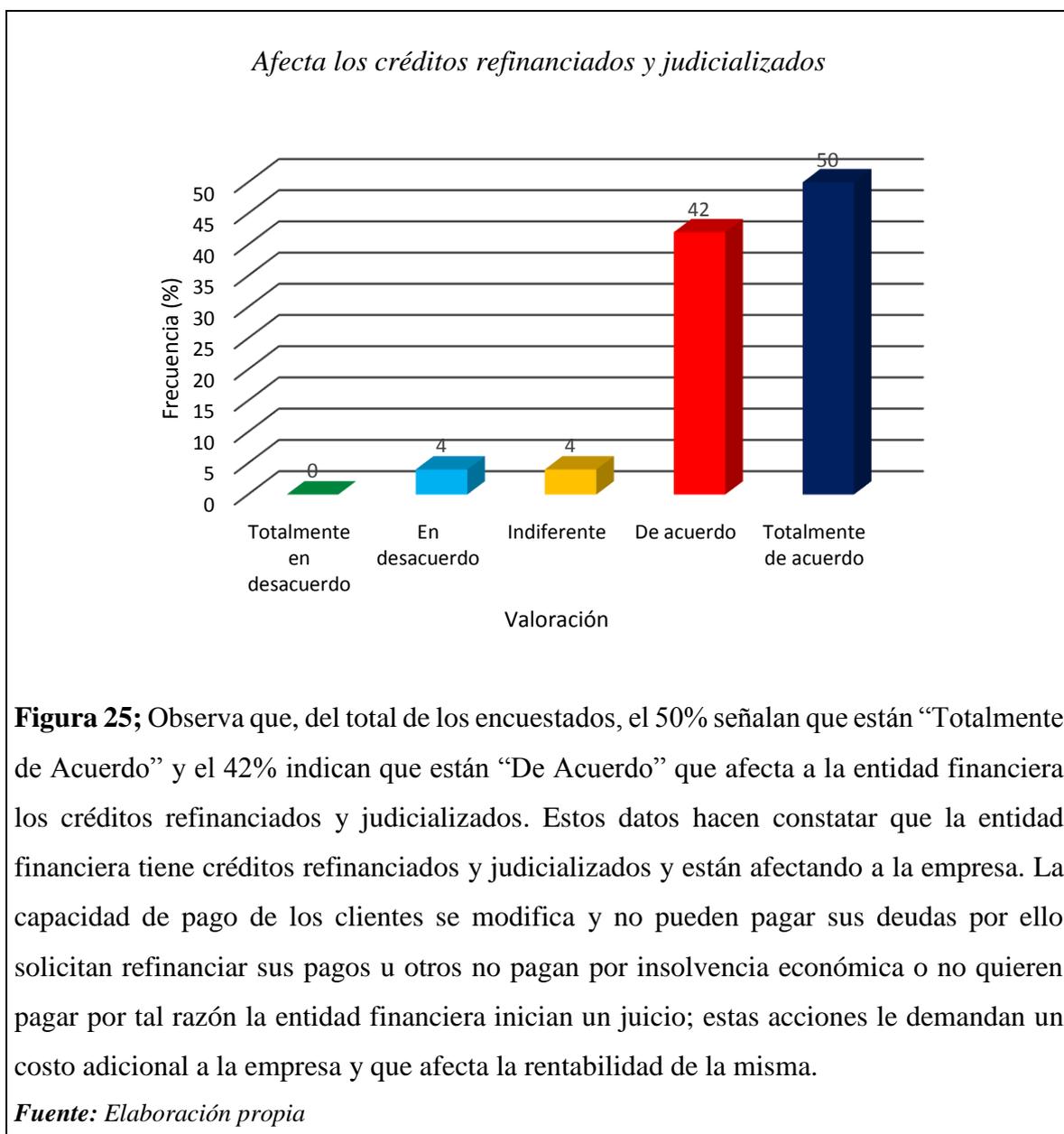


Tabla 36

Riesgo permanente los créditos judicializados

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0	0
Indiferente	5	21	21	21
De acuerdo	11	46	46	67
Totalmente de acuerdo	8	33	33	100
Total	24	100	100	

Fuente: Elaboración propia

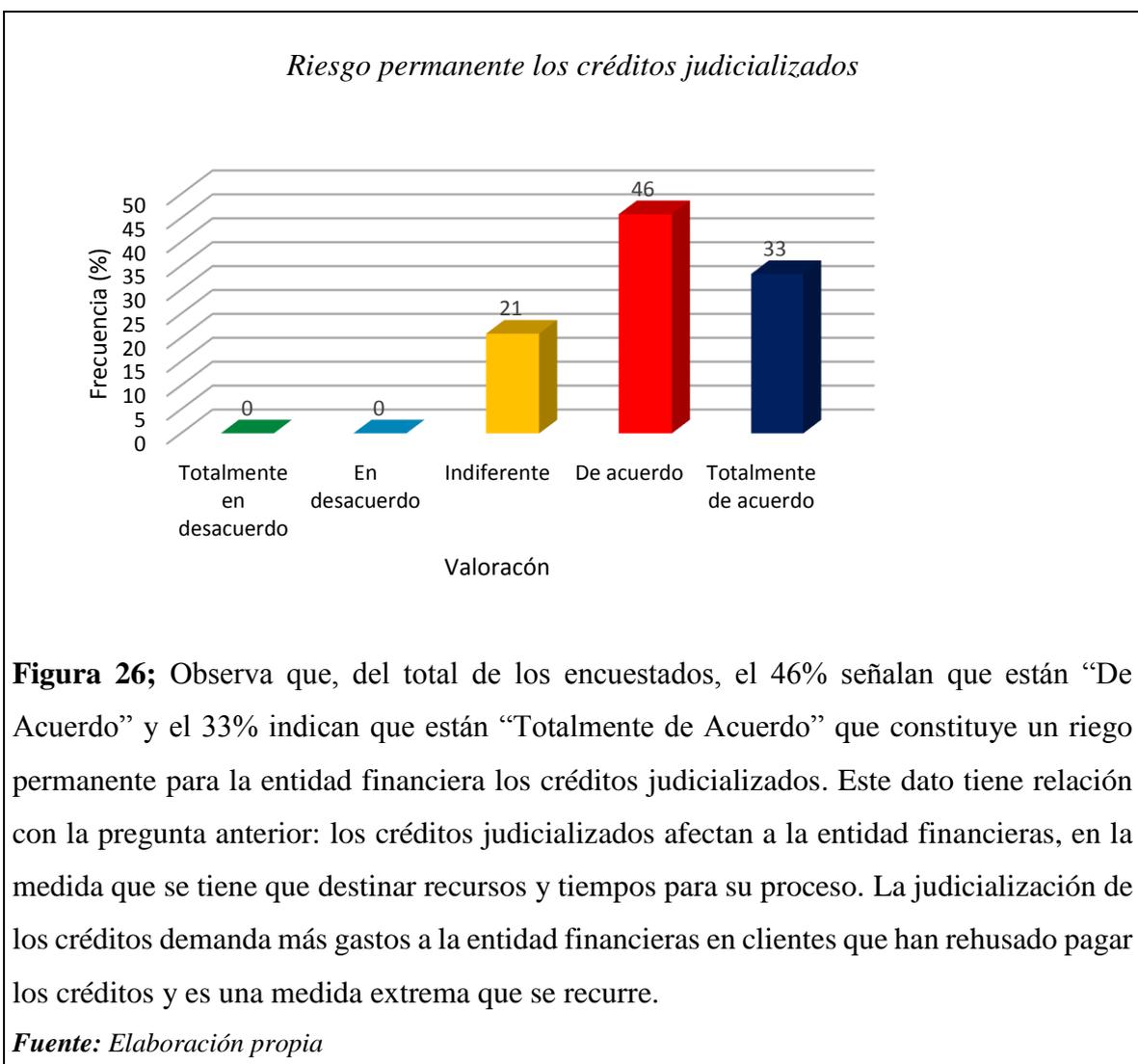
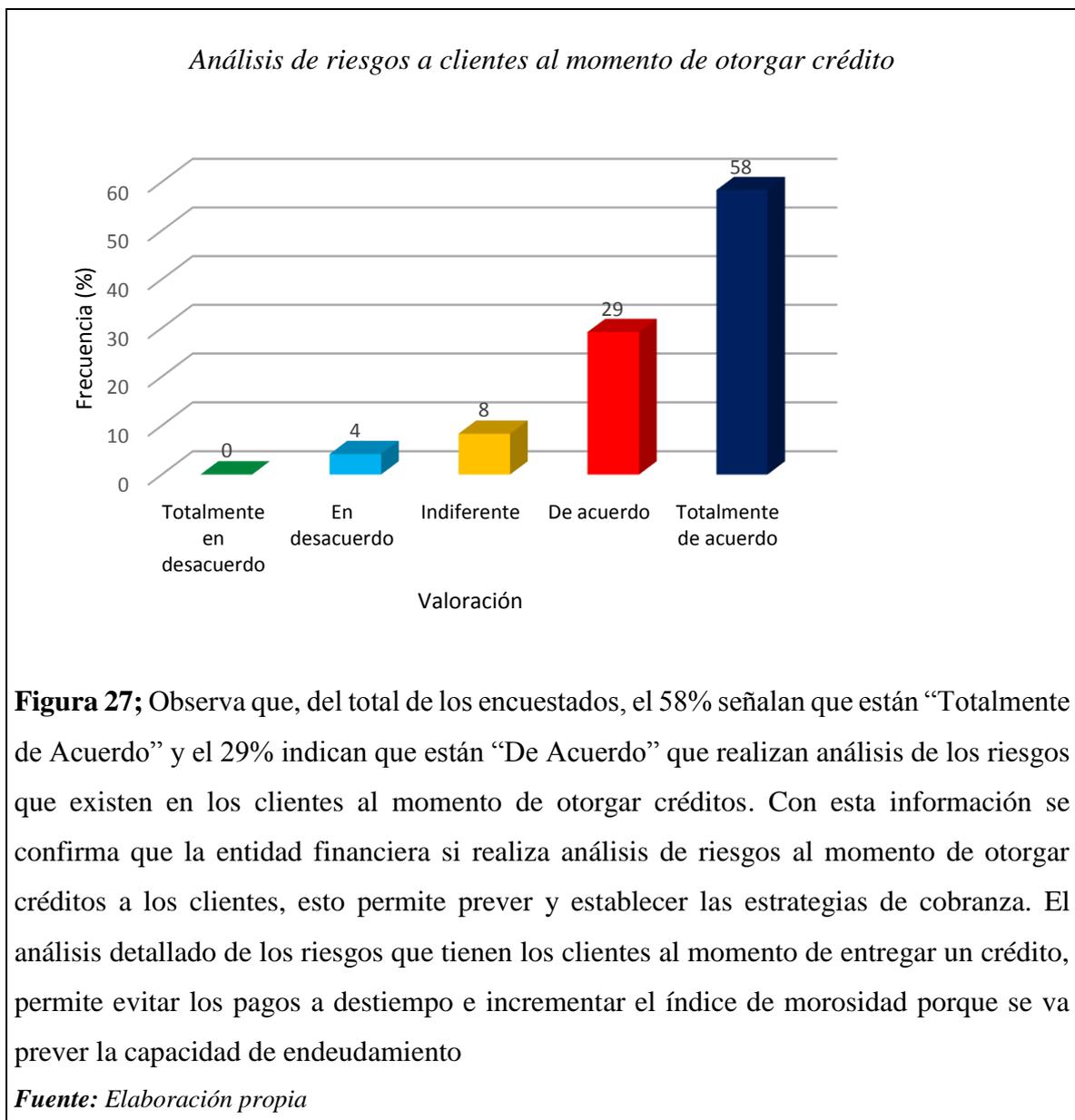


Tabla 37*Análisis de riesgos a clientes al momento de otorgar crédito*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	1	4	4	4
Indiferente	2	8	8	13
De acuerdo	7	29	29	42
Totalmente de acuerdo	14	58	58	100
Total	24	100	100	

Fuente: Elaboración propia

3.1.7. Análisis del nivel de los indicadores de la variable de rentabilidad en la Caja Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque, 2018

Tabla 38

Realizan análisis de costos por el incremento de la morosidad

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	2	8	8	8
Indiferente	6	25	25	33
De acuerdo	10	42	42	75
Totalmente de acuerdo	6	25	25	100
Total	24	100	100	

Fuente: Elaboración propia

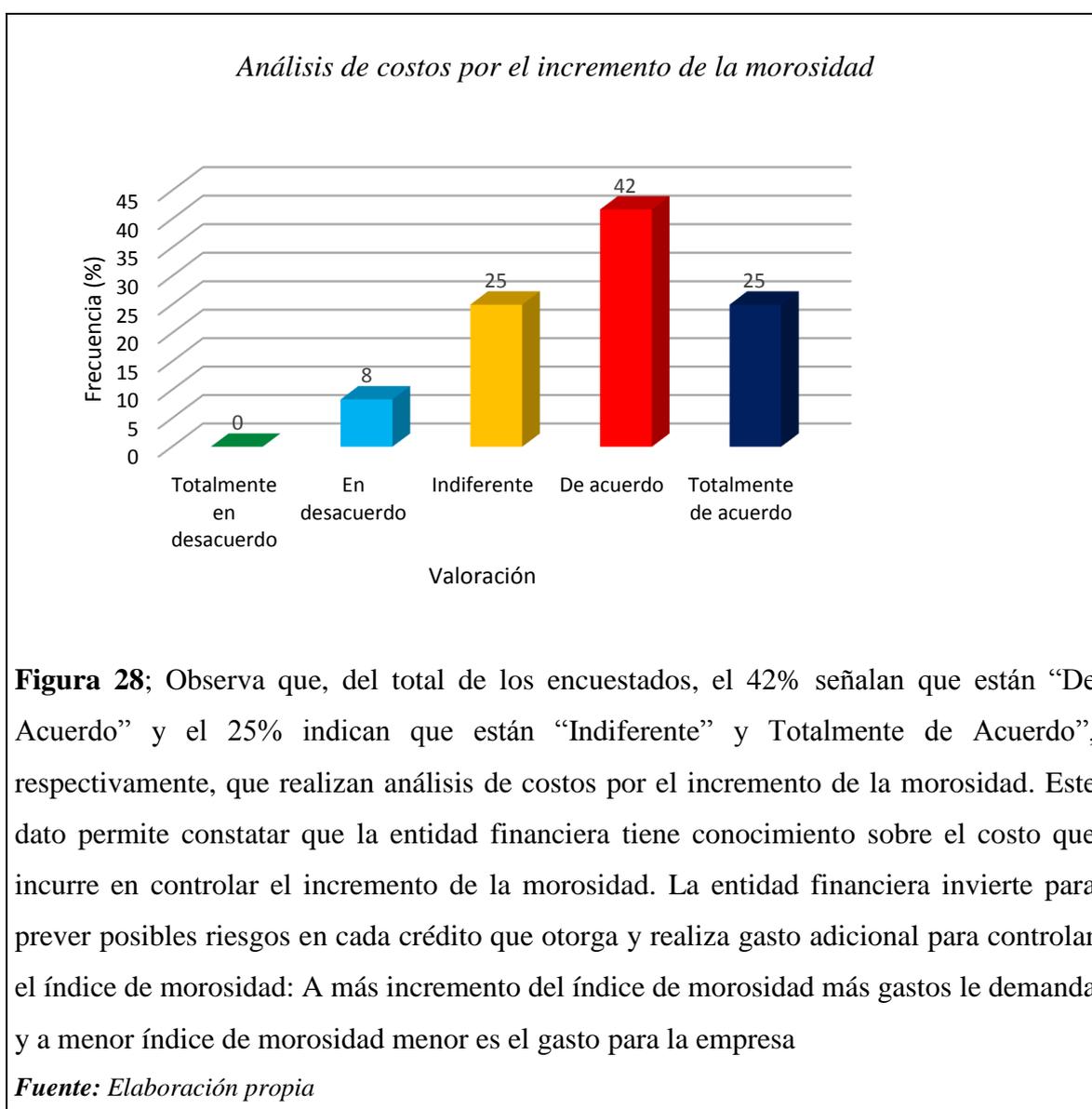


Tabla 39*El estado de ganancias y pérdidas y el índice de morosidad*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	5	21	21	21
Indiferente	5	21	21	42
De acuerdo	11	46	46	88
Totalmente de acuerdo	3	13	13	100
Total	24	100	100	

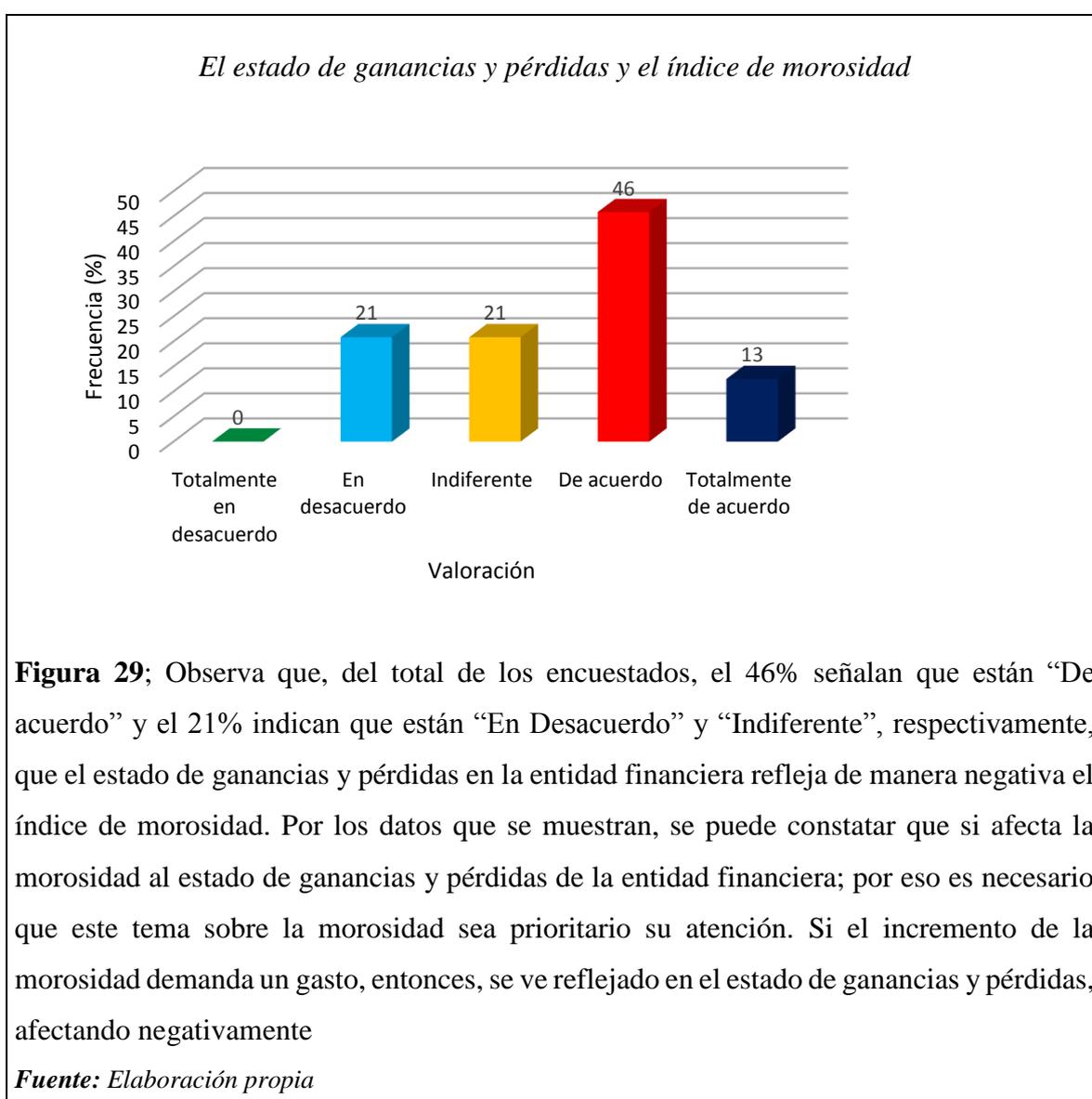
Fuente: Elaboración propia

Tabla 40*Análisis de la situación económica y financiera*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	3	13	13	13
Indiferente	2	8	8	21
De acuerdo	9	38	38	58
Totalmente de acuerdo	10	42	42	100
Total	24	100	100	

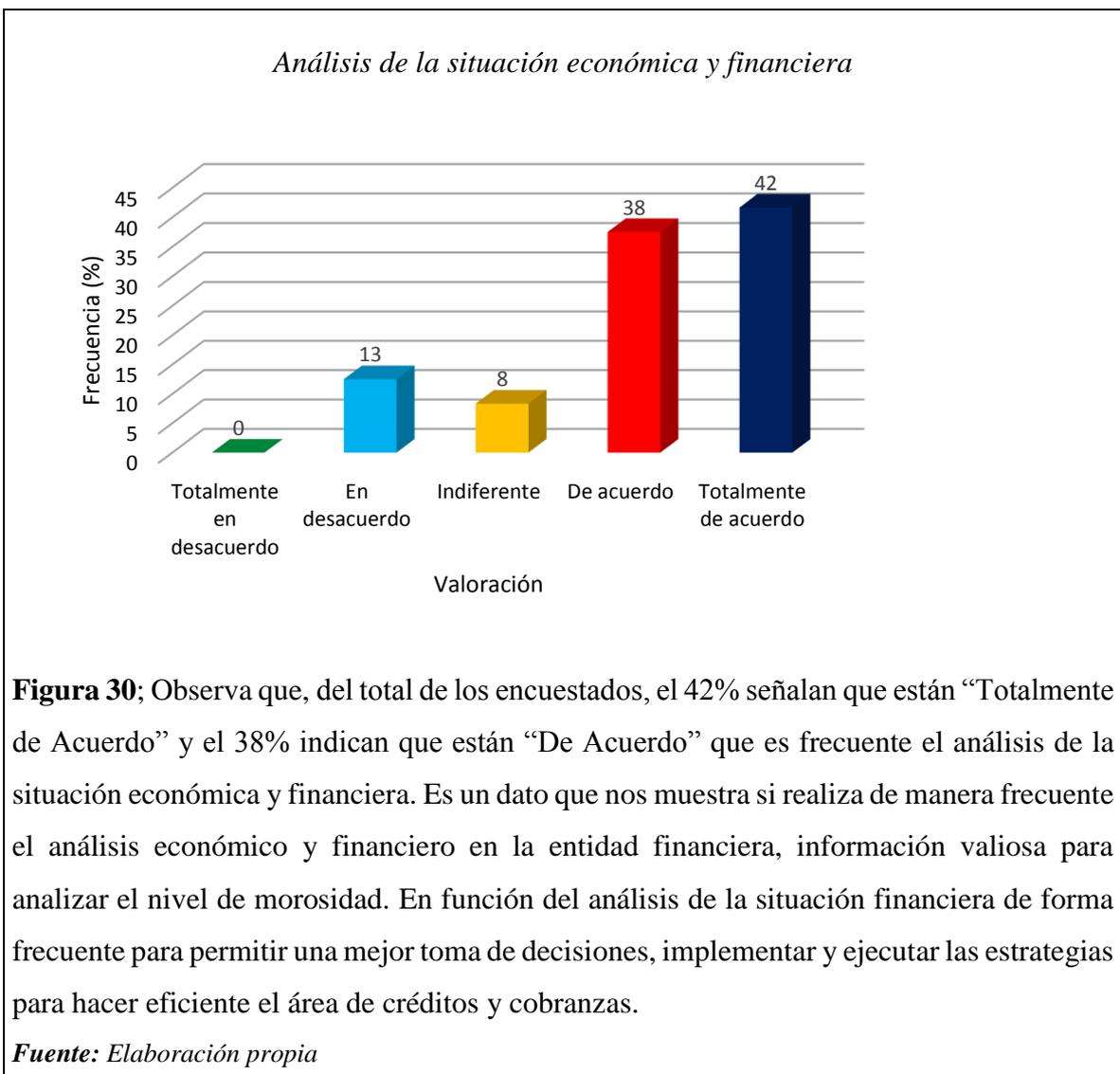
Fuente: Elaboración propia

Tabla 41

El índice de utilidad es favorable para la entidad financiera

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	2	8	8	8
Indiferente	4	17	17	25
De acuerdo	7	29	29	54
Totalmente de acuerdo	11	46	46	100
Total	24	100	100	

Fuente: Elaboración propia

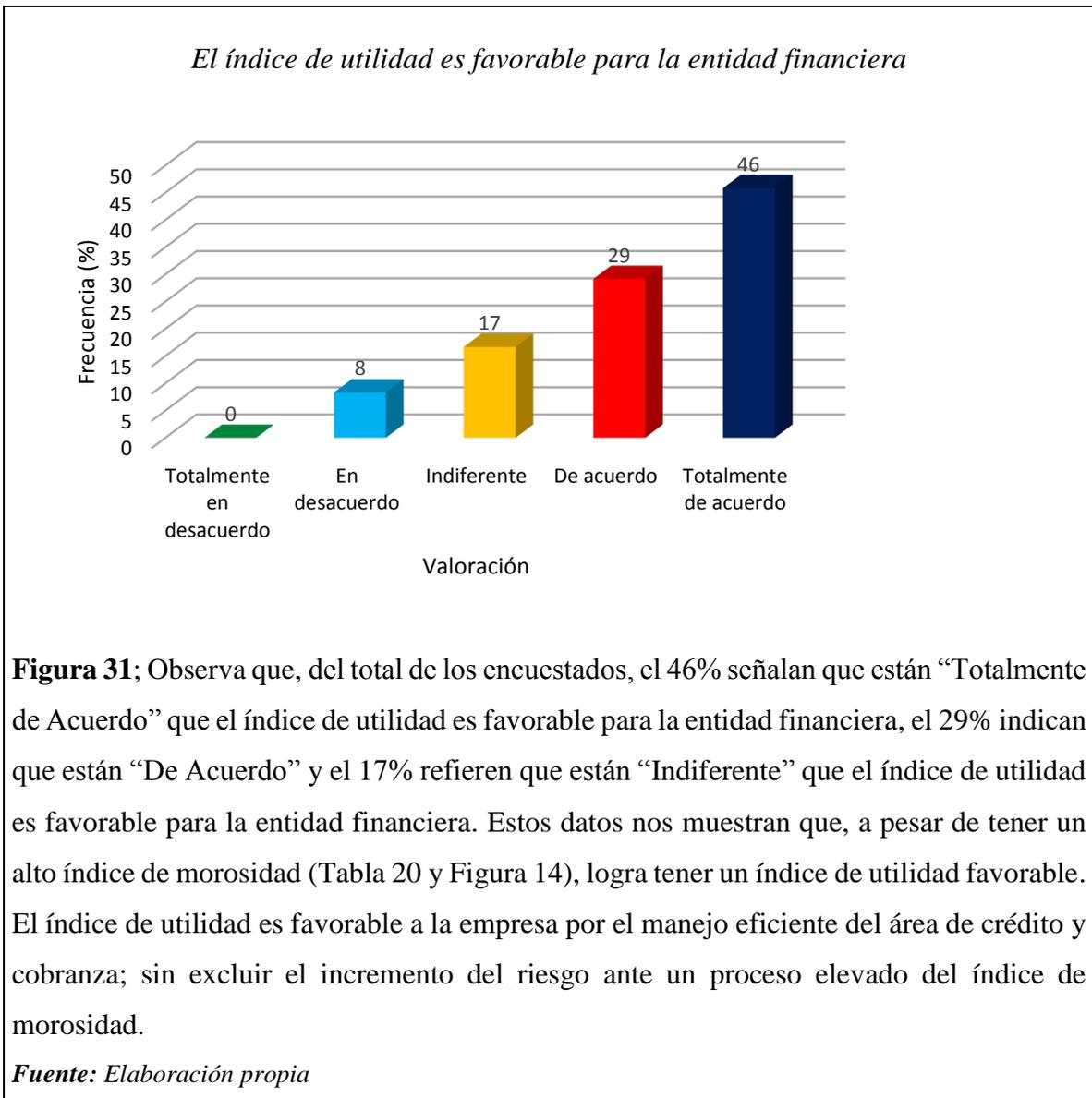


Tabla 42*El margen de utilidad bruta es favorable a la entidad financiera*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	1	4	4	4
Indiferente	4	17	17	21
De acuerdo	13	54	54	75
Totalmente de acuerdo	6	25	25	100
Total	24	100	100	

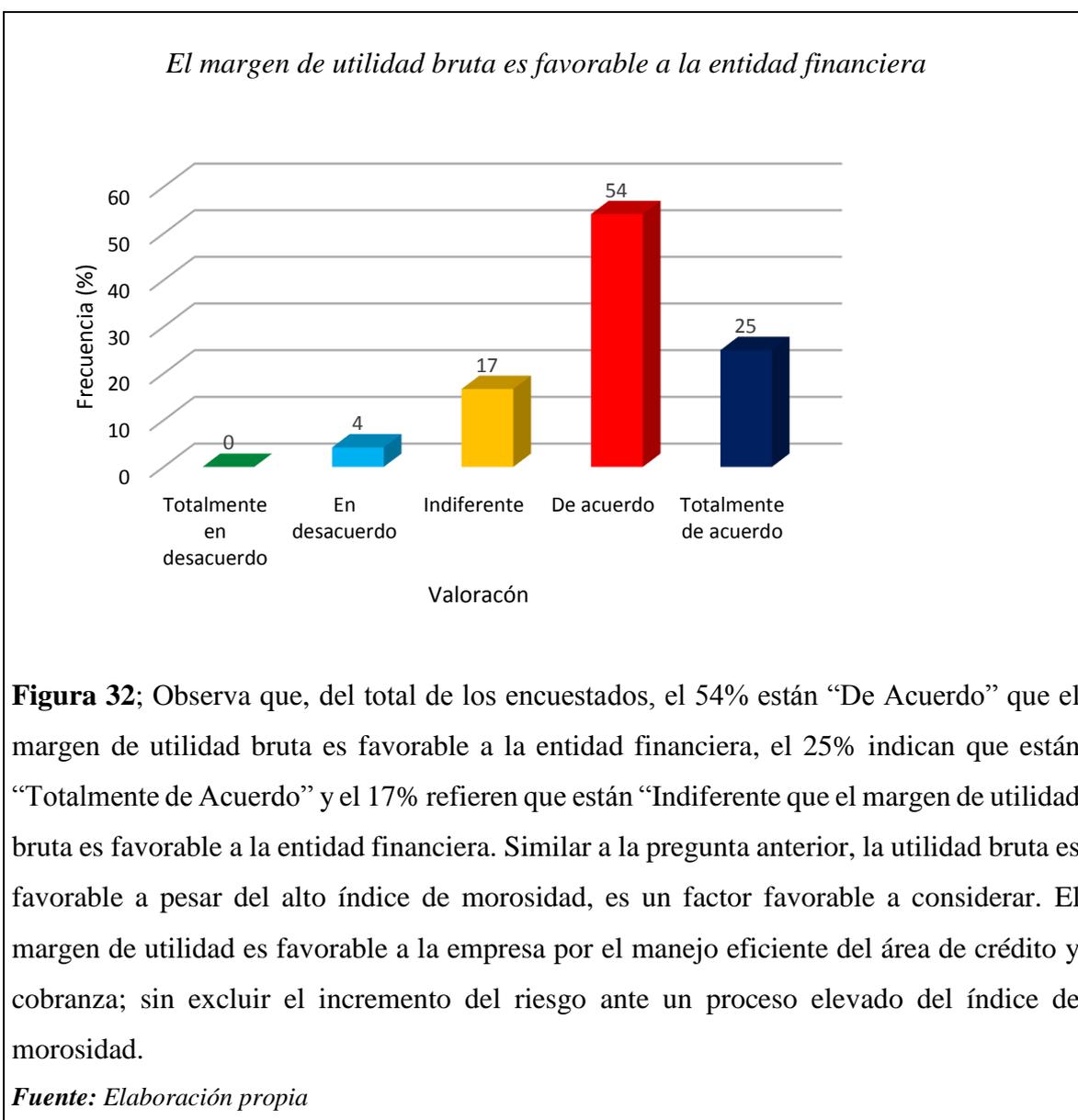
Fuente: Elaboración propia

Tabla 43

La cantidad de créditos atrasados afecta la rentabilidad de la empresa

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	1	4	4	4
Indiferente	1	4	4	8
De acuerdo	12	50	50	58
Totalmente de acuerdo	10	42	42	100
Total	24	100	100	

Fuente: Elaboración propia

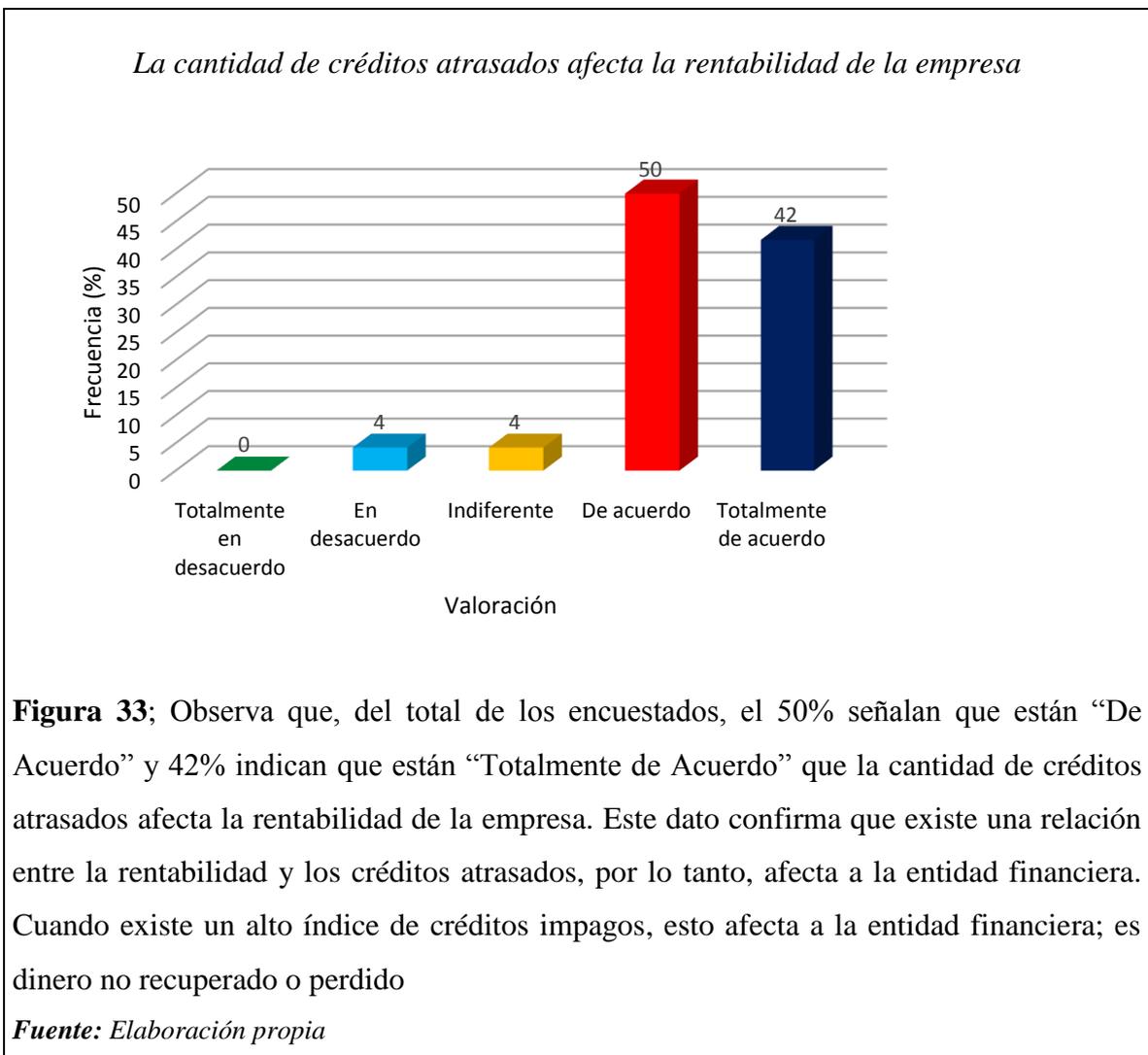


Tabla 44

Los créditos financieros son frecuentes en la entidad financiera

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	3	13	13	13
Indiferente	8	33	33	46
De acuerdo	10	42	42	88
Totalmente de acuerdo	3	13	13	100
Total	24	100	100	

Fuente: Elaboración propia

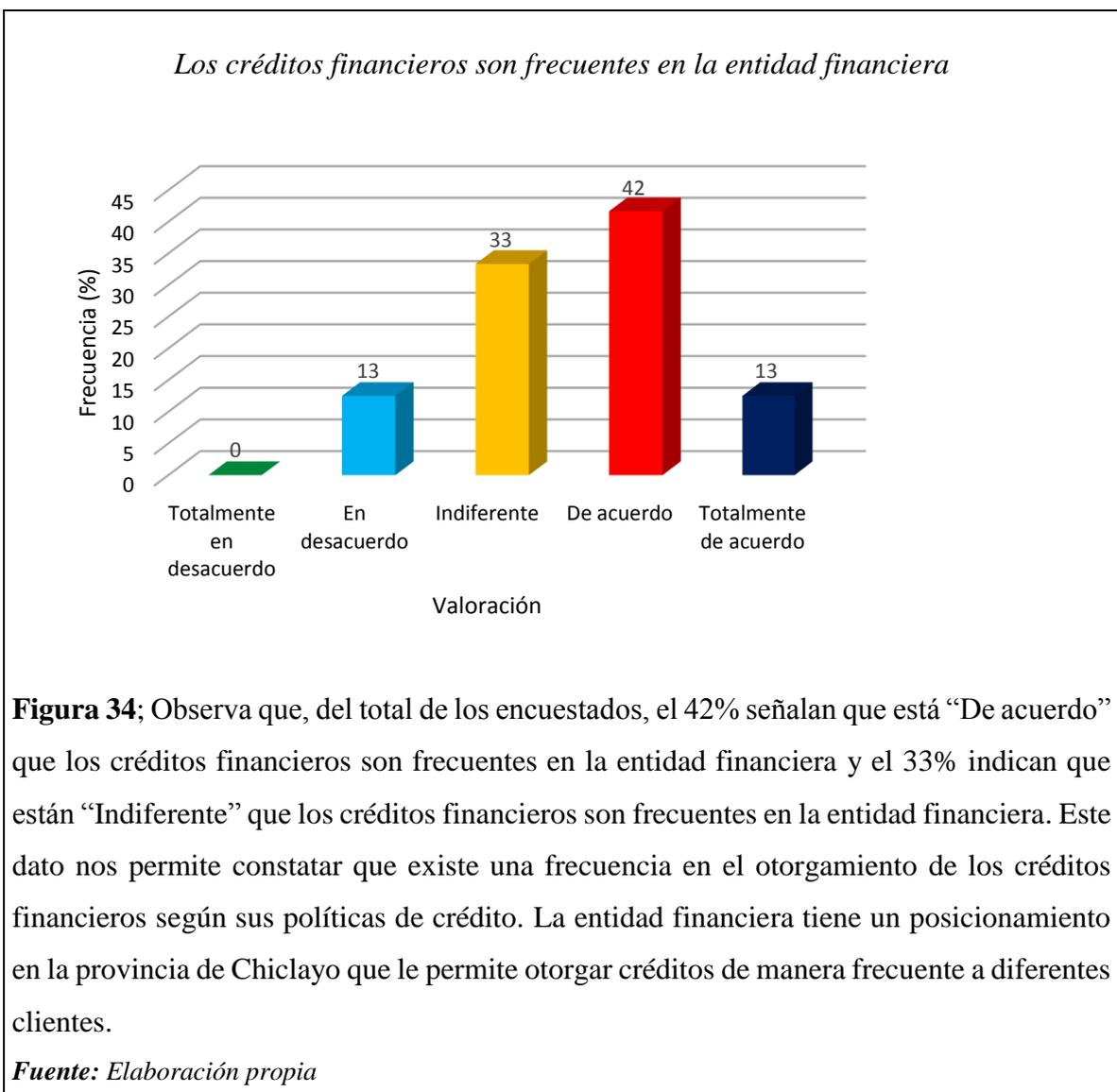
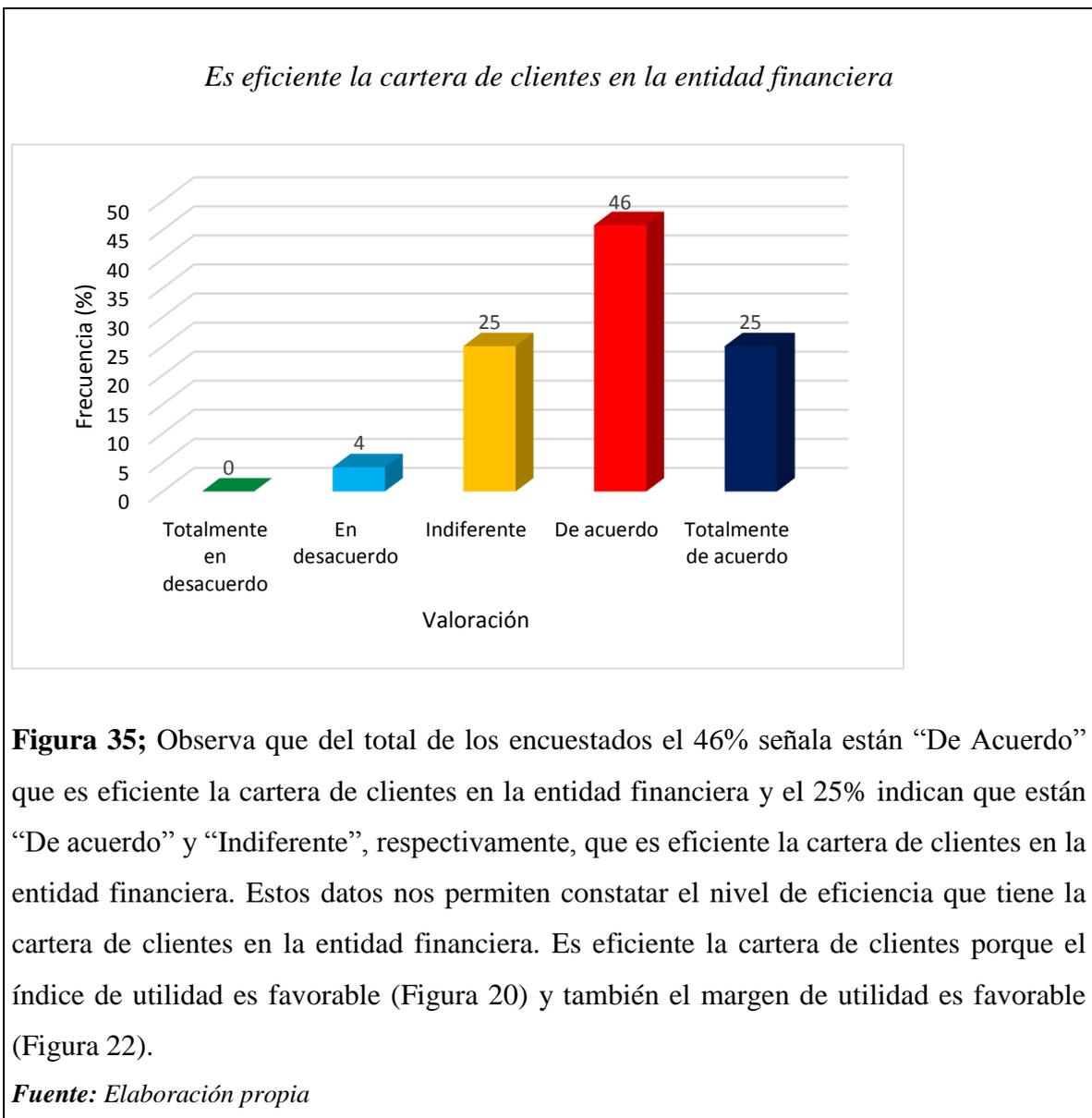


Tabla 45:

Es eficiente la cartera de clientes en la entidad financiera

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	1	4	4	4
Indiferente	6	25	25	29
De acuerdo	11	46	46	75
Totalmente de acuerdo	6	25	25	100
Total	24	100	100	

Fuente: Elaboración propia



3.1.8. Análisis de documentos financieros

1) Indicadores financieros Caja Trujillo – Agencia Moshoqueque

De la documentación financiera de la Caja Trujillo S.A y la proporcionada por la Superintendencia de Bancos y Seguros y AFP (2018) (Ver Anexo 4), se obtuvo el siguiente resultado:

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. es una de las 12 Cajas Municipales que constituyen la Federación de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú. A junio 2018, ocupa el sexto lugar en colocaciones de créditos directos (7,7% equivalente a S/. 20,276 millones) y depósitos (8,5%, equivalente a S/. 19,972 millones).

Los indicadores financieros de la Caja Trujillo S.A. – Moshoqueque, nos muestra que tiene una morosidad promedio de 7.03%, con una variación superior al mes de Junio (5.23%), en el mes de setiembre (Ver Anexo 5). A nivel general tiene una rentabilidad: ROA de 1% y ROE de 4.9%; esta rentabilidad es baja en comparación con lo proyectado para diciembre 2018 que es de ROA de 1.4% y un ROE de 7%.

Tabla 46:
Indicadores Financieros Caja Trujillo S.A.

S/ Miles	jul-18	dic-17	jun-17
Total Activos	2187709	2,090,620	1,977,362
Patrimonio	427919	421,178	400,867
Resultados	13718	28,194	8,498
ROA	1.00%	1.40%	0.90%
ROE	4.90%	6.90%	4.30%
Capital Global	20.00%	19.60%	19.70%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros y AFP (2018)

Al 31 de setiembre del 2018, la Caja Trujillo S.A – Moshoqueque, tiene un total de 12 Analistas de Crédito y cuentan con una cartera de 2,228 clientes y con un monto de S/ 2, 293,976.89 Soles, más una cartera judicializada de 51 clientes y un monto de S/ 191,845.56 Soles (Ver Anexo 5).

Los indicadores de rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. a Julio 2018, de acuerdo al Balance General y el Estado de Ganancia y Pérdidas, proporcionada por Superintendencia de Bancos y Seguros y AFP (2018) (Ver Anexo 4), se obtuvo el siguiente resultado:

a) Rentabilidad financiera (ROE):

$$RE = \frac{\textit{Beneficio Neto}}{\textit{Fondos Propios}}$$

$$RE = \frac{13\ 718}{413\ 584} \times 100$$

$$RE = 3,32\%$$

La rentabilidad financiera es de 3,32%

b) Rendimiento sobre Activos:

$$ROA = \frac{\textit{Utilidad Neta}}{\textit{Activos Totales}}$$

$$ROA = \frac{19\ 798}{2\ 187\ 709} \times 100$$

$$ROA = 0.91\%$$

La rentabilidad económica es de 0.91%

c) Rendimiento sobre el patrimonio.

$$ROE = \frac{\textit{Utilidad Neta}}{\textit{Patrimonio}}$$

$$ROE = \frac{19\ 798}{427\ 919} \times 100$$

$$ROE = 4.63\%$$

d) Margen de la utilidad bruta.

$$\text{Margen Bruto} = \frac{\text{Ventas Netas} - \text{Costo de Venta}}{\text{Ventas Netas}}$$

$$\text{Margen Bruto} = \frac{194\,575 - 43\,194}{194\,575}$$

$$\text{Margen Bruto} = 0.778 = 78 \%$$

e) Margen de la utilidad neta.

$$\text{Margen Utilidad Neta} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$$

$$\text{Margen Utilidad Neta} = \frac{19\,798}{194\,575}$$

$$\text{Margen Utilidad Neta} = 0.102 = 10.2 \%$$

La proyección anualizada sobre el ROA Y ROE es de 1.4 % y 7.0%. Los datos permiten prever que están en la ruta de lo planificado, con algunas limitaciones por la judicialización de créditos que llevo a que los indicadores de rentabilidad se incrementaran en los primeros 6 meses.

2) Indicadores comparativos: Periodo 2015 – 2018

La Caja Trujillo S. A: - Agencia Moshoqueque es parte de una red constituida por 83 agencias de conforman la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. y ha logrado un preferente lugar en el mercado financiero y en la mente de los clientes potenciales (Caja Trujillo, 2019). Esta posición se debe a la política de capitalización que ha logrado obtener un capital global que le permite ampliar los créditos aun cuando existe riesgo crediticio, como la morosidad o factores externos, que podrían afectar. Esto se ve reflejado en sus indicadores de los últimos cuatro años, como se muestran a continuación

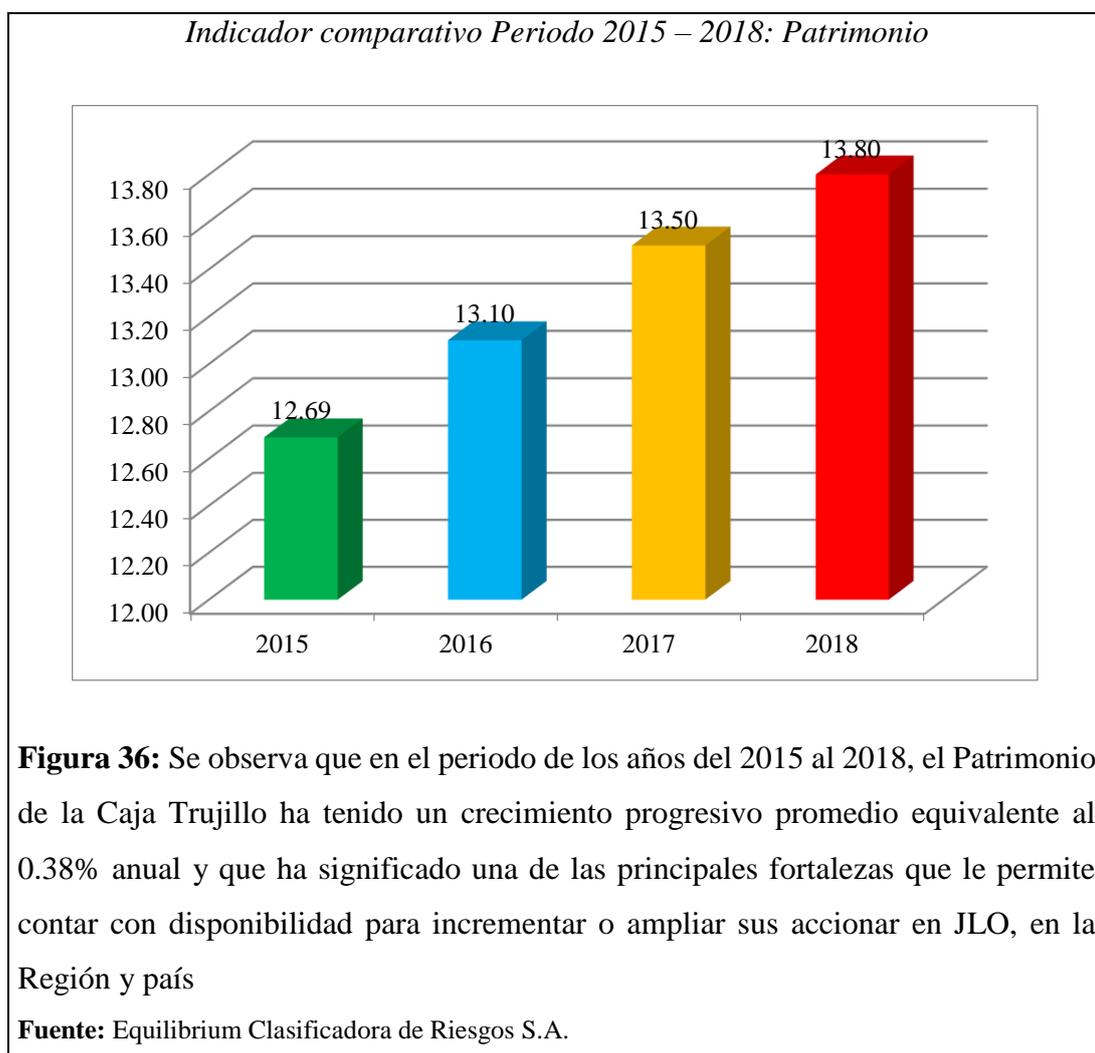
a) Patrimonio

Tabla 47:

Indicador comparativo Periodo 2015 – 2018: Patrimonio

Indicadores	AÑO (Porcentaje %)			
	2015	2016	2017	2018
Patrimonio	12.69	13.10	13.50	13.80

Fuente: Equilibrium Clasificadora de Riesgos S.A.



b) ROA

Tabla 48:

Indicador comparativo Periodo 2015 – 2018: ROA

Indicadores	AÑO (Porcentaje %)			
	2015	2016	2017	2018
ROA	1.80	2.15	1.42	1.39

Fuente: Equilibrium Clasificadora de Riesgos S.A.

Indicador comparativo Periodo 2015 – 2018: ROA

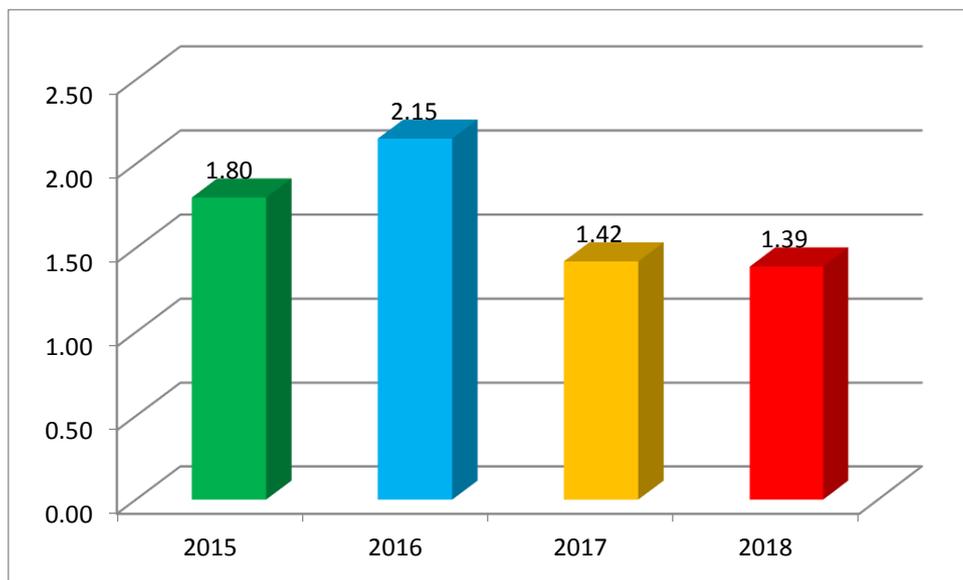


Figura 37: Se observa fluctuaciones de la ROA, un crecimiento significativo entre los años 2015 a 2016 y un decrecimiento en entre los años 2017 a 2018. Esto fueron por factores externos como el fenómeno del niño que afecto considerablemente a la región Lambayeque y al país en general

Fuente: Equilibrium Clasificadora de Riesgos S.A.

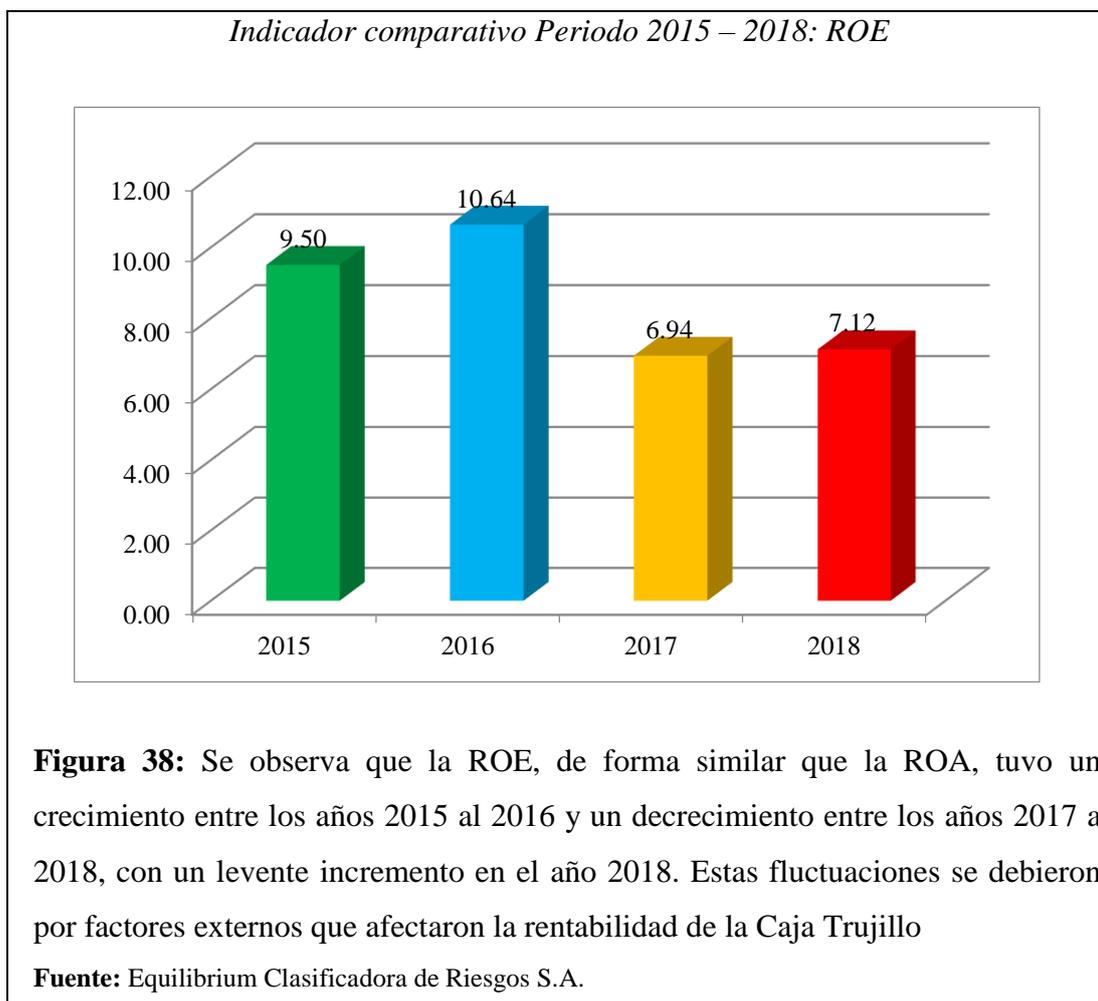
c) ROE

Tabla 49:

Indicador comparativo Periodo 2015 – 2018: ROE

Indicadores	AÑO (Porcentaje %)			
	2015	2016	2017	2018
ROE	9.50	10.64	6.94	7.12

Fuente: Equilibrium Clasificadora de Riesgos S.A.



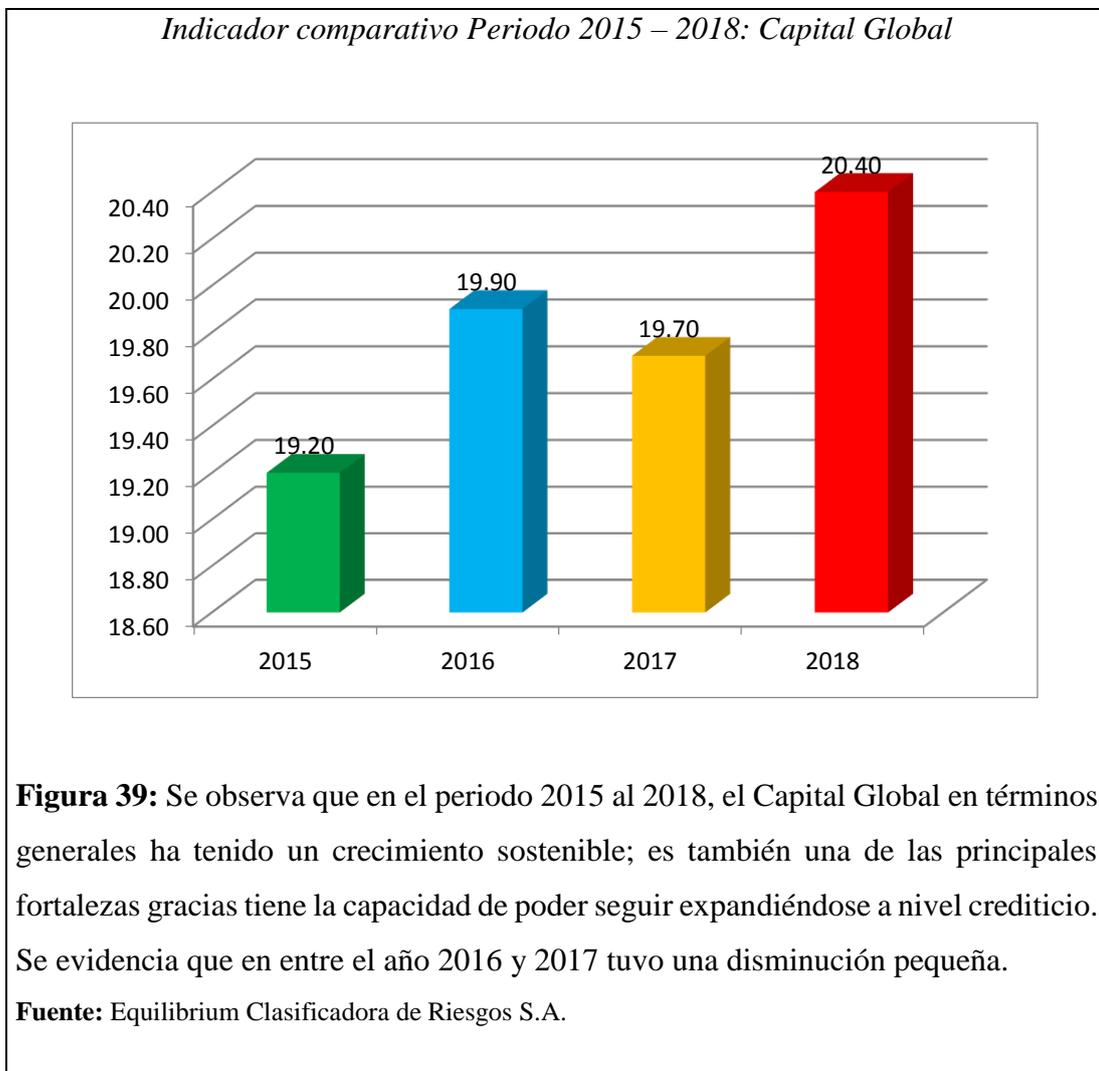
d) Capital Global

Tabla 50:

Indicador comparativo Periodo 2015 – 2018: Capital Global

Indicadores	AÑO (Porcentaje %)			
	2015	2016	2017	2018
Capital Global	19.20	19.90	19.70	20.40

Fuente: Equilibrium Clasificadora de Riesgos S.A.



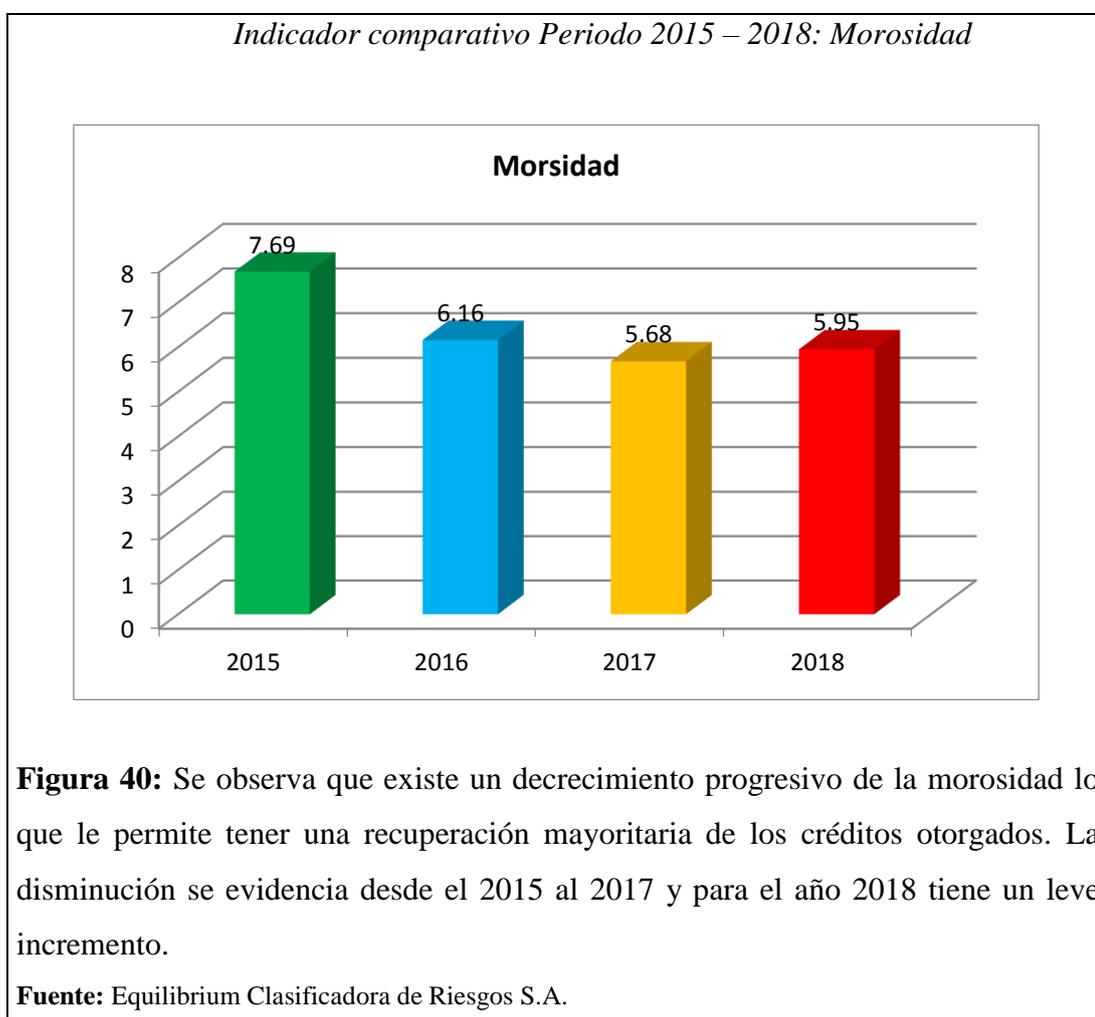
e) Morosidad

Tabla 51:

Indicador comparativo Periodo 2015 – 2018: Morosidad

Indicadores	AÑO (Porcentaje %)			
	2015	2016	2017	2018
Morosidad	7.69	6.16	5.68	5.95

Fuente: Equilibrium Clasificadora de Riesgos S.A.



f) Resumen indicadores comparativos período 2015 a 2018

Tabla 52:
Resumen Indicadores comparativos periodo 2015 a 2018

Indicadores	AÑO (Porcentaje %)			
	2015	2016	2017	2018
Patrimonio	12.69	13.10	13.50	13.80
ROA	1.8	2.15	1.42	1.39
ROE	9.5	10.64	6.94	7.12
Capital global	19.2	19.9	19.7	20.4
Mora	7.69	6.16	5.68	5.95

Fuente: Equilibrium Clasificadora de Riesgos S.A.

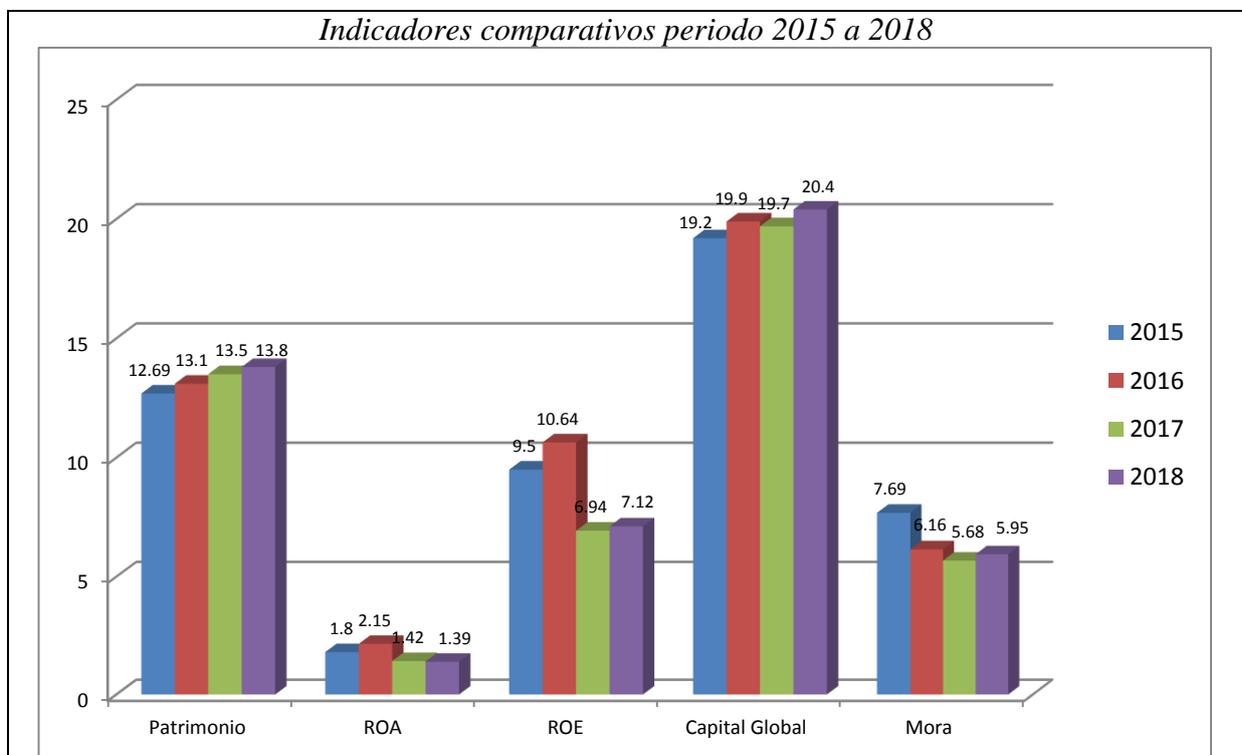


Figura 41: Se observa que los indicadores financieros de la Caja Trujillo - Agencia Moshoqueque tiene fluctuaciones, con un Patrimonio que le permite tener una activa participación en el mercado financiero, un ROA y ROE positivos, el Capital Global es sostenidos, le permite extender sus créditos; tiene una mora decreciente a pesar de haber extendido créditos en la zona de intervención y los efectos del fenómeno del niño en 2017. (Ver Anexo 10)

Fuente: Equilibrium Clasificadora de Riesgos S.A.

3.2. Discusión de Resultados

Según el análisis financiero, la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, a junio 2018, tiene un índice de morosidad de 7.03%, inferior al promedio anual del año 2017 (10,5%) (Ver Anexo 4). Según el personal de la entidad financiera, el nivel de Gestión de Morosidad tiene una valoración “Muy Bueno (71%) y “Bueno (25%) (Ver Tabla 14), Está controlando y deduciendo la cartera de crédito y cobranza y contribuyendo al incremento sostenido de la rentabilidad de la entidad financiera. Este resultado tiene relación con la investigación realizada por Velasco (2017), sobre “Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos privados grandes ubicados en la provincia de Imbabura en el periodo 2014–2016”. En este estudio se logró determinar que el índice de morosidad depende en gran medida del volumen de cartera en riesgo que genere cada institución, la utilidad que deja de percibir la institución financiera por concepto de cartera en mora, representa en porcentaje de las utilidades generadas. Este resultado tiene relación con lo expresado por Talledo (2014), indica que la morosidad como indicador es una ratio esencial en la medición de la gestión financiera de un banco o entidad financiera y es el resultado de dividir el total de créditos atrasados entre el total de créditos vigentes en un periodo determinado, la mayoría de analistas financieros consideran a este indicador como el más eficiente en la medición de la gestión del riesgo de crédito de un banco.

Estos resultados guardan relación porque las dimensiones que se han manejado para medir la gestión de la morosidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018, han obtenido una valoración positiva: La Dimensión de Capacidad Garantía de pago y de Mora Vencida es “Buena” (63%), respectivamente y la Dimensión de Mora de Alto Riesgo es “Muy Bueno” (58%), (Ver Tabla 19).

Del análisis de la rentabilidad, se constata que, hasta junio 2018, los índices ROA y ROE fueron de 1.0% y 4.9%, respectivamente, superiores al mes de junio 2017 (0.9% y 4.3%, respectivamente) (Tabla 46). Según el personal de la entidad financiera, el Nivel de Rentabilidad es “Muy bueno” (50%) y “Bueno” (42%) (Ver Tabla 20), siendo favorable para la entidad financiera; la Gestión de Morosidad ha contribuido para obtener este resultado positivo. Está investigación tiene relación con la investigación de Delgado & Chavesta (2017) sobre “Impacto de la morosidad de la Agencia C.C. Real Plaza en la rentabilidad del

Banco Scotiabank, periodo 2010-2014, Chiclayo”; señalan que los indicadores financieros del Banco Scotiabank, sus créditos se incrementaron hasta el 2,35% en el 2014, sus ingresos financieros y ROA se mantuvo estable en los dos últimos años con un 2,27%. Según la evaluación financiera, ante una inestabilidad de la cartera atrasada y mal manejo de las provisiones, sus ingresos financieros disminuyeron progresivamente y el comportamiento del ROA fue desfavorable cerrando el 2013 y 2014 en negativo. Estos resultados, también, tienen relación con la definición sobre rentabilidad de Faga (2016), quién indica que es un sinónimo de ganancia, utilidad, beneficio y lucro; tiene que obtener márgenes positivos, en dinero que entra a la empresa es mayor al que sale. En ese mismo sentido, Soriano (2014), manifiesta que la rentabilidad mide la capacidad de generar beneficios de una empresa en relación a lo que necesita para llevar a cabo su actividad (activos y fondos propios).

Estos resultados tienen relación porque las dimensiones que se han analizado en la Caja Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque, 2018 y se ha obtenido resultados positivos a pesar de algunas desviaciones que deben ser controladas; en la Dimensión sobre Estados Financieros, el 46% lo valoran como “Buenos” el 46% y un 21% como “Regular”; en la Dimensión Utilidad, el 58% valoran como “Muy Bueno” y la Dimensión de Eficiencia de Cartera de Clientes, el 63% lo valoran como “Bueno” (Tabla 24).

Considerando que la morosidad es un factor que influye en la rentabilidad de manera directa e inversamente proporcional; teniendo un índice de morosidad promedio de 5.89%, considerada de alto riesgo e indicadores de rentabilidad ROA de 1,0% y ROE de 4.9%, considerados bajo a lo esperado (1.4 y 7%, respectivamente) (Ver Anexo 4); se elaboró un Plan de Gestión de la Morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018 en donde se describen estrategias para disminuir los riesgos de morosidad. Los mecanismos de implementación se desarrollan sobre la base de la capacidad de prevención, las políticas de riesgos y el análisis de riesgos. Los elementos estratégicos propuestos son: Mejorar el sistema de análisis de riesgo preventivo; evaluación, seguimiento y monitoreo de ejecución del crédito; fortalecer un programa de capacitación sobre el sistema financiero a nivel crediticio; ampliar sistema de información y comunicación del sistema financiero a nivel crediticio

Estos resultados tienen relación con la investigación de Pretel (2014), sobre “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios y no socios en la cooperativa de

ahorro y crédito San Lorenzo de la ciudad de Trujillo”, señalan que el riesgo queda inevitablemente ligado a la inseguridad sobre todo acontecimiento que se produzcan en un futuro pues no es posible eliminarlo; por ello proponen implementar políticas de crédito, programa de capacitación a los asesores de crédito, implementar estrategias de análisis de crédito; estos elementos tienen que mejorar para evitar que incremente la morosidad y motivar para realizar una buena evaluación de los clientes.

También guarda relación con la investigación de (Vidal, 2017), sobre “La morosidad y la Rentabilidad de los Bancos en Chile”. La realidad de nuestro país, en el periodo observado, es una tendencia a tener rentabilidades más restrictivas, son consecuencias de un aumento en los cambios regulatorios como también por la evolución que han tenido los clientes que se reflejan en leyes que protegen al consumidor final. Se comprobó que siempre la variable “mora” es significativa y relacionada con el signo esperado, respecto a la rentabilidad. Podemos ratificar que un buen manejo de los riesgos y por lo tanto un buen desempeño de la contención de la cartera morosa provoca que los beneficios sean mayores, asegurando rentabilidades controladas en años posteriores. (Guillen, 2002). Señala que en el Perú cuando se produce la morosidad crediticia primeramente perjudica a la rentabilidad a la vez que se da una ruptura en la rotación de los fondos. Lo que trae consigo que la entidad financiera incremente sus provisiones por los créditos impagos, esto a su vez afecta inmediatamente a las utilidades. Por lo que, un incremento importante en la morosidad hace que el problema de incumplimiento se traduzca en uno de rentabilidad, liquidez y finalmente en un problema de solvencia.

En esta relación tiene similitud porque las dimensiones de las dos variables: Gestión de Morosidad y Rentabilidad han logrado tener una valoración de “Muy Buena” y “Buena”, con alguna tendencia a “Regular” en la dimensión de Rentabilidad, considerando que existen otros factores que influyen en sus resultados (Ver Tabla 24)

3.3. Aporte Científico (Propuesta de Investigación)

3.3.1. Objetivos de la propuesta:

Objetivo principal:

Plan de Gestión de la Morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018.

Objetivos específicos:

Establecer los elementos estratégicos para minimizar los riesgos de morosidad y negativas calificaciones en la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018.

3.3.2. Introducción

En el Perú, el sistema financiero, tienen diversos servicios para apoyar y contribuir con el desarrollo económico desde los espacios locales, a través de la entrega de créditos para las personas que realizan actividades económicas en una determinada jurisdicción.

La finalidad de las entidades financieras al proporcionar préstamos o créditos es obtener ganancias, pero en ese proceso, tiene un alto riesgo de generar al interior de la misma, una inestabilidad financiera e incluso con repercusiones en otras entidades similares; uno de esos factores de riesgo es la morosidad; por lo cual deben diseñar e implementar políticas, estrategias, procedimientos e instrumentos para gestionar, controlar y minimizar los riesgos y además, evitar que los clientes obtengan malas calificaciones en el sistema financiero y no puedan ser sujetos de crédito.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. fue creada en el año 1984 y es una de las 12 Cajas Municipales que constituyen la Federación de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú. A junio 2018, ocupa el sexto lugar en colocaciones de créditos directos (7,7% equivalente a S/. 20,276 millones) y depósitos (8,5%, equivalente a S/. 19,972 millones).

La Caja Trujillo, a junio 2018, cuenta con 56 Agencias, 23 Oficinas Especiales y 13 oficinas informativas distribuidas principalmente en la zona norte del Perú. La Caja Trujillo

de Moshoqueque es una Oficina Especial ubicada en el distrito de José Leonardo Ortiz, provincia de Chiclayo.

Al 31 de setiembre del 2018, la Caja Trujillo S.A – Moshoqueque, tiene un total de 12 Analistas de Crédito y cuentan con una cartera de 2,228 clientes y con un monto de S/ 2, 293,976.89 Soles, más una cartera judicializada de 51 clientes y un monto de S/ 191,845.56 Soles.

Los indicadores financieros de la Caja Trujillo S.A. – Moshoqueque, nos muestra que tiene una morosidad promedio de 5.89%, con una variación superior al mes de agosto (5.23%). A nivel general tiene una rentabilidad: ROA de 1% y ROE de 4.9%; esta rentabilidad es baja en comparación con lo proyectado para diciembre 2018 que es de ROA de 1.4% y un ROE de 7%.

En la última década, el Perú ha logrado un crecimiento y estabilidad, los indicadores económicos, financieros y desarrollo así lo indican; este contexto ha permitido iniciar un proceso de desarrollo desde zonas geográficas estratégicas a nivel regional y local, por ello las entidades financieras han instalado oficinas para proporcionar créditos, como es el caso en el sector del Mercado Moshoqueque en Chiclayo, generando una nueva dinámica financiera y económica, permitiendo a los actores económicos locales tener un acceso directo con las entidades financieras.

El Mercado Moshoqueque en el distrito de José Leonardo Ortiz, es una zona geográfica estratégica, articula la producción, distribución y comercialización de la agricultura, ganadería y productos industrializados de la zona norte del país. Por ello es que se instaló una sucursal de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018, para brindar créditos a los comerciantes en general.

3.3.3. Fundamentación

La presente propuesta tiene como referencia fundamental la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Bancos, Seguros y AFP, Ley N° 26702. Esta ley establece qué es y cómo proceder con relación al sistema financiero, otorgamiento de créditos, elementos de la gestión de riesgos crediticio, entre

otros; las entidades financieras del país están normadas y tienen la obligación de cumplir este marco legal.

El financiamiento, como indica Huertas (2015), ha empezado a tener mucha importancia en paralelo al crecimiento económico del país, es proporcionar recursos financieros (dinero) a los pequeños empresarios para que logren ejecutar sus acciones y mejorar las condiciones de sus negocios. Una de las formas de facilitar el financiamiento es a través de la entrega de créditos o préstamos. Choy, Costa y Churata (2015), indican que los créditos que se entregan en el Perú, tienen variadas tasas de interés según el tipo, modalidad, plazos, la segmentación del actor económico en el mercado financiero o las características económicas de las personas que solicita un crédito.

El sistema de crédito tiene factores que pueden hacer inviable su accionar, como los niveles de riesgos que surgen producto de su actuar, uno de ellos son los indicadores de morosidad. Huertas (2015), precisa que los indicadores o ratios de la morosidad son fundamentales para medir la gestión de riesgo y la gestión financiera, la forma de medir el indicador de morosidad es dividiendo el total de créditos atrasados entre la totalidad de los créditos actuales efectivos en un tiempo determinado. El índice de morosidad impacta de manera significativa en la rentabilidad.

Firth (2014), señala que la morosidad o endeudamiento se refiere a la incapacidad de poder cumplir sus obligaciones de pago a tiempo; a veces el sobreendeudamiento es el principal factor que conduce a la morosidad. Indica que las entidades financieras buscan de manera permanente dar soluciones a estos desafíos de los riesgos crediticios y evitar índices de morosidad que afecte la rentabilidad de las entidades financieras y al sistema financiero en general en el país.

Las entidades financieras deben establecer estrategias para disminuir los riesgos ante la frecuencia de clientes que se endeudan o incumplen con sus obligaciones de pago; por lo cual debe propiciar un proceso de formalización de los pequeños negocios y consolidar una cultura y educación crediticia.

En ese sentido, es necesario que establecer políticas preventivas y estratégicas de riesgos para minimizar la morosidad por incumplimiento de pago, desburocratizar el sistema administrativo para recuperar los créditos y generar la cultura crediticia, inversión y paga de deudas. Con estos elementos se deben planificar y organizar las estrategias para minimizar los riesgos de morosidad en el sistema financiero.

3.3.4. Protocolo Caja Trujillo S.A. – Moshoqueque

El proceso de otorgamiento de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque es el siguiente:

1) Solicitud y promoción

- a) Recopilar los datos del solicitante de crédito, conyugue e hijos mayores de edad que viven con el solicitante del crédito, así como constar su calificación con el sistema financiero

- b) Solicitar los requisitos según el tipo y modalidad de crédito que está solicitando y la normatividad vigente (DNI, recibo de servicios, documento de vivienda y documentación que sustenta el negocio.

2) Evaluación

Realizar una visita de inspección para observar el domicilio y el negocio que ha indicado que tiene, así se evalúa el negocio y verificar la cantidad de personas que conforman la Unidad Económica Familiar. Con los datos del negocio (gastos operativos, administrativos, pagos a proveedores y otros) se calcular la rentabilidad del negocio

3) Garantías

Según el tipo y modalidad de crédito se solicita la garantía o prendas que correspondan (hipotecas, inmuebles, terrenos, vehículos u otros)

4) Aprobación

- a) La información datos recopilados, analizados y evaluados se ingresa al sistema de la Caja Trujillo

- b) El analista con la información del solicitante de crédito determina la cifra que se le puede dar en crédito y los plazos a pagar. Presenta la propuesta de crédito.
- c) El analista presenta el expediente de crédito a la Gerencia para la aprobación del crédito
- d) El analista llama al cliente para informarle sobre la decisión que se ha tomado sobre su solicitud, si es aprobado le comunica la fecha que se va realizar el desembolso.

5) Operaciones

- a) Una vez que está aprobado su crédito es derivado al área de operaciones para la revisión de la documentación y datos de los clientes para realizar el respectivo desembolso
- b) El área de operaciones organiza toda la documentación que el cliente va firmar previo al desembolso (Contrato, hoja de resumen, pagare, cronograma de pagos, otros)

6) Seguimiento y recuperación

Después del desembolso, el analista realiza el seguimiento al cliente

7) Monitoreo y control

Realiza un monitoreo sobre su forma de pago, tiempo que paga y alertar si hubo alguna anomalía en el pago de sus obligaciones.

3.3.5. Mecanismos de implementación del desarrollo de la propuesta

La prevención es fundamental como estrategia para evitar y minimizar los riesgos en la gestión de créditos. La prevención permite establecer los procesos, normas y generar actitudes para controlar y evitar el incremento de los riesgos financieros.

Establecer políticas de riesgos es implementar principios, procedimientos y normas para gestionar el crédito y cobranza para realizar el análisis sistemático de los riesgos, la finalidad es otorgar crédito de manera eficiente y con el mínimo riesgo, evitar en lo posible la morosidad y evitar fracasar por tener créditos incobrables y un alto índice de morosidad.

El análisis de los riesgos es un requerimiento en la entidad financiera en sus agencias y oficinas en los diferentes lugares del país, que brindan financiamiento a los pequeños negocios según las modalidades.

3.3.6. Estructura y procedimientos para desarrollar los elementos de Gestión de Morosidad

Los objetivos que facilitan las estrategias son:

- a) Identificar con antelación los problemas económicos y financieras de los clientes solicitantes de crédito para evitar endeudamiento y morosidad.
- b) Tener un proceso de recuperación de los créditos de forma eficiente y sin conflictos o dificultades.
- c) Realizar periódica y sistemática el análisis de riesgos de los clientes para evitar retrasos o incumplimiento en el pago de sus obligaciones.
- d) Realizar acciones permanentes de evaluación, monitoreo y seguimiento de los clientes que han accedido a un crédito.

Los elementos y procedimientos que son necesarios para otorgar un crédito son:

- a) Ingreso de solicitud del cliente
- b) Analizar historial crediticio o de referencia en central de riesgo
- c) Análisis factores o parámetros cuantitativos y cualitativos para la capacidad de pago
- d) Análisis del contexto del negocio
- e) Análisis de referencia para la garantía
- f) Presentación de propuesta para aprobación
- g) Evaluación, seguimiento y monitoreo

Requisitos para otorgar un crédito en la Caja Trujillo S.A. – Moshoqueque:

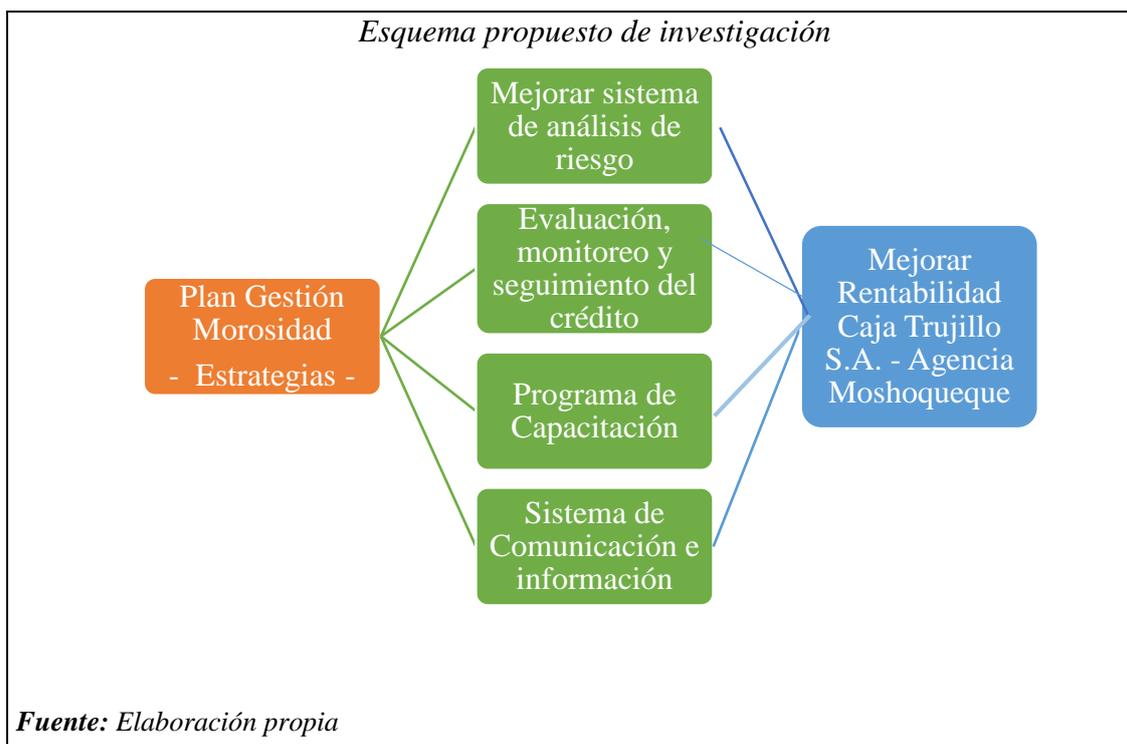
Créditos Empresariales (créditos dirigido a personas naturales o jurídica que tienen como principal fuente generadora de ingresos cualquier actividad de producción, comercio y/o servicios, que solicites s/. 20, 001 adelante hasta s/. 250,000 nuevos soles).

Tabla 53:
Requisitos solicitados y propuestas

REQUISITOS SOLICITADOS	REQUISITOS PROPUESTOS
Tener un negocio en actividad de comercio, producción o servicios.	Garantía y garante para montos superiores a S/ 20,001
Experiencia mínima de 12 meses en el negocio.	a 250, 000 Soles
No tener obligaciones morosas en el sistema financiero, ni deudas comerciales vencidas.	
DOCUMENTACIÓN SOLICITADA	DOCUMENTACIÓN PROPUESTA
Copia de DNI del solicitante y cónyuge (de ser el caso).	Título de propiedad
Recibo cancelado de servicios (copia).	Copia DNI garante
Documentos que acrediten el negocio o DJ. Patrimonial y de ingresos.	
Facturas o boletas de compras	
Copias de cuentas por cobra (si lo tuviera)	
No necesitas tener casa propia	

Fuente: Elaboración propia

3.3.7. Esquema de la propuesta



3.3.8. Desarrollo elementos Estratégicos

Las estrategias que se han identificado como producto de los resultados de la investigación son:

1) Elemento Estratégico 1: Mejorar el sistema de análisis de riesgo preventivo

a) Descripción General

Además de pasar por el filtro y obtener el reporte de la Central de Riesgos de la SBS e INFOCOR y evaluar los ingresos y egresos del cliente, es necesario incorporar un análisis detallado y riguroso del proceso histórico anual de la producción, distribución y venta de un producto para calendarizar los ciclos mínimos y máximos de los ingresos y gastos.

Este análisis va permitir prever que en los meses bajos podría tener retrasos o posible incumplimiento de sus obligaciones y por lo tanto inducir al ahorro y prevención para cubrir esos desniveles de los ingresos durante un año.

b) Objetivo

Establecer un análisis del ciclo productivo, distribución y comercialización de los productos para los pequeños comerciantes en el distrito JLO

c) Táctica

Incorporar el análisis del ciclo productivo o comercial del negocio

d) Acciones

Evaluar el proceso de producción, venta y cobra de un producto

Considerando que el analista de crédito solo evalúa los ingresos y gastos del negocio para determinar su capacidad de pago, debe evaluar el proceso ciclo comercial del negocio, que implica conocer el tiempo que demora en abastecerse y almacenar productos, vender, cobrar; así como identificar las temporadas bajas y altas de venta y compra en el negocio. Este análisis va determinar cuándo el negocio está en buen o mal tiempo de venta – cobro, así podrá determinar su capacidad de pago en tiempos buenos y malos del negocio.

Identificar el proceso cíclico del ingreso mínimo y por ende el pago de cuotas

Al identificar el ciclo comercial del negocio va poder determinar el ingreso mínimo que el negocio va tener durante los meses del año; esta identificación va determinar cuál es su capacidad de pago real que el comerciante va tener al momento de pago. En ese sentido el estandarizar la capacidad de pago sobre la evaluación de los ingresos y gastos no siempre refleja la realidad

e) Responsable

Analista de Crédito de la Caja Trujillo – Agencia de Moshoqueque

Asesor: Responsable de tesis

f) Requisitos básicos

- Comprobantes de compra venta de productos que comercializan
- Declaración Jurada de ingresos y patrimonial
- Referencia Reporte mensual sobre productos y comercialización del INEI

g) Etapa de Ejecución

En la etapa de análisis historial crediticio cliente

h) Costos

Está incorporado de las Horas / hombre del Analista de Crédito, dentro de su sueldo mensual.

Asumido por la Caja Trujillo – Agencia Moshoqueque

Tabla 54:
Mejorar sistema de análisis de riesgo financiero

Estrategia	Objetivos	Táctica	Acciones	Resultados	Etapa Ejecución	Requisitos	Responsable	Costos
Mejorar el sistema de análisis de riesgo preventivo	Establecer un análisis del ciclo productivo, distribución y comercialización de los productos para los pequeños comerciantes en el distrito de JLO	Incorporar el análisis del ciclo productivo o comercial del negocio	<p>Evaluar el proceso de producción, distribución y venta de un producto</p> <p>Identificar el proceso cíclico del ingreso mínimo y máximo, así como el pago de cuotas</p>	<p>Prevenir posibles deudores en el sistema financiero</p> <p>Lograr la meta anual de rentabilidad: ROA 1,4% Y ROE 7%</p>	Análisis de historial crediticio	<p>Comprobantes de compra venta de productos que comercializan</p> <p>Declaración Jurada de ingresos y patrimonial</p> <p>Referencia Reporte mensual sobre productos y comercialización del INEI</p>	Analista de Crédito de la Caja Trujillo – Agencia de Moshoqueque Asesor: Responsable de tesis	<p>S/. 1800.00</p> <p>Asumido por la Caja Trujillo – Agencia Moshoqueque</p>

Fuente: *Elaboración propia*

2) Elemento Estratégico 2: Evaluación, seguimiento y monitoreo de ejecución del crédito

a) Descripción General

A través del personal de cobranza, se realizará un proceso de seguimiento y monitoreo del uso del crédito que realizará los pequeños empresarios o comerciantes, para evitar que se usado en otros rubros que no correspondan, por ejemplo: uso familiar o para la vivienda.

b) Objetivo

Optimizar el proceso de evaluación, seguimiento y monitoreo en la ejecución del crédito por los comerciantes

c) Táctica

Verificar el uso total, correcto y oportuno del crédito entregado

d) Acciones

Desarrollo de instrumentos para evaluaciones periódicas del comportamiento del negocio

El personal de recuperación de crédito determinara a través de formatos establecidos si el crédito fue realmente invertido en su totalidad en el negocio y poder orientar al cliente sobre la importancia de esta condición para poder continuar accediendo a nuevos créditos

Comparación de comprobantes de pago en relación al crédito otorgado

En el proceso de recuperación del crédito se evalúa periódicamente el uso del crédito para determinar si ha usado totalmente el crédito en el negocio o ha usado en otras actividades distintas por las que ha solicitado. Esto permite garantizar una inversión total del crédito en el negocio.

e) Responsable

Personal de Seguimiento y Cobranza

Asesor: responsable de tesis

f) Requisitos

- Comprobante de compra
- Verificación visual en el lugar del negocio
- Fotografía de los productos, servicios o equipos adquirido

g) Etapa de ejecución

Después de aprobado y entregado el crédito

h) Costos

Está incorporado de las Horas / hombre del Personal de Seguimiento y Cobranza, dentro de su sueldo mensual.

Asumido por la Caja Trujillo – Agencia Moshoqueque

Tabla 55:

Evaluación, seguimiento y monitoreo ejecución crédito

Estrategia	Objetivos	Tácticas	Acciones	Resultados	Etapas Ejecución	Requisitos	Responsable	Costos
Evaluación, seguimiento y monitoreo de ejecución del crédito	Optimizar el proceso de evaluación, seguimiento y monitoreo en la ejecución del crédito por los comerciantes	Verificar el uso total, correcto y oportuno del crédito entregado	Desarrollo de instrumentos para evaluaciones periódicas del comportamiento del negocio Comparación de comprobantes de pago en relación al crédito otorgado	Garantizar en un 100% el uso total del crédito en el negocio Incremento capacidad de pago y logara rentabilidad : ROA 1,4% Y ROE 7%	Después de aprobado y entregado crédito	Comprobante de compra Verificación visual en el lugar del negocio Fotografía de los productos, servicios o equipos adquirido	Personal de Seguimiento y Cobranza Asesor: responsable de tesis	S/. 1,500.00 Asumido por la Caja Trujillo – Agencia Moshoque que

Fuente: *Elaboración propia*

3) Elemento Estratégico 3: Fortalecer un programa de capacitación sobre el sistema financiero a nivel crediticio

a) Descripción General

Como parte de la Gestión en Desarrollo Humano y Responsabilidad Social, se incorpora de manera sistemática un programa de capacitación para los clientes sobre el sistema financiero, crédito y gestión de empresa.

No es una actividad adicional, solo se pretende organizar las acciones aisladas que ya viene realizando a la entidad financiera para orientar y guiar a los clientes a través de charlas y breves capacitaciones a los comerciantes. A estas actividades se le debe incorporar como parte de un Programa de Capacitación para los clientes.

b) Objetivo:

Establecer un Programa de Capacitación para los clientes de la Caja Trujillo – Agencia Moshoqueque a partir de las acciones que viene realizando.

c) Táctica

Implementar un programa de capacitaciones sobre el sistema financiero crediticio para pequeños comerciantes

d) Acciones

Elaborar un plan de capacitación sobre el sistema financiero crediticio

Esta capacitación debe estar definido por segmentación de la población: género, edades y actividad productiva o rubro comercial, es necesario considerar que la mayoría de los que acceden al crédito son mujeres, adultos, con un nivel educativo secundario y que proceden de un espacio cultural diferente al que desarrolla sus actividades. Los temas tratar son: cultura empresarial, sistema crediticio, capacidad de ahorro e inversión empresarial.

Realizar conversatorios periódica con los clientes

Estos conversatorios serían de orientación con los clientes que ha sido identificado como potencial deudor y que permitirá orientar su negocio para que siga pagando sus cuotas de manera puntual.

e) Temática

Sistema crédito

Cultura Tributaria

Cultura del Ahorro e inversión

Cultura empresarial

f) Responsable

Gerencia de Crédito de la Caja Trujillo – Agencia Moshoqueque

Sub Gerencia de Crédito de la Caja Trujillo – Agencia Moshoqueque

Asesor: Responsable de Tesis

g) Requisito

Ser cliente de la Caja Trujillo – Agencia Moshoqueque

h) Etapa de Ejecución

2 horas a la semana

8 horas al mes

96 horas al año

i) Costo

Horas / Hombres del personal de Desarrollo Humano y Responsabilidad Social de la Caja Trujillo – Agencia Moshoqueque

Expositor: S/. 600.00 (Asignar al Gerente Caja Moshoqueque como algo adicional que es un plus mensual).

Refrigerio S/.300. 00

Material Informativo: S/ 500.00

Costo asumido por la Caja Trujillo – Agencia Moshoqueque

Tabla 56:
Fortalecer Programa de Capacitación a Cliente

Estrategia	Objetivos	Táctica	Acciones	Resultados	Etapa Ejecución	Requisitos	Responsable	Costos
Fortalecer un programa de capacitación sobre el sistema financiero a nivel crediticio	Establecer un Programa de Capacitación para los clientes de la Caja Trujillo – Agencia Moshoqueque a partir de las acciones que viene realizando.	Implementar un programa de capacitaciones sobre el sistema financiero o crediticio para pequeños comerciantes	Elaborar un plan de capacitación sobre el sistema financiero crediticio Realizar conversatorios periódicos con los clientes	Garantizar y asegurar al cliente al 100% en la Caja Trujillo	2 horas Semanal, 8 al mes	Ser cliente de la Caja Trujillo – Agencia Moshoqueque	Gerencia de Crédito de la Caja Trujillo – Agencia Moshoqueque Sub Gerencia de Crédito de la Caja Trujillo – Agencia Moshoqueque Asesor: Responsable de Tesis	Expositor: S/. 600.00 Refrigerio S/.300. 00 Material Informativo: S/ 500.00 Asignar a Caja Trujillo – Agencia Moshoqueque

Fuente: *Elaboración propia*

4) Elementos Estratégico 4: Ampliar sistema de información y comunicación del sistema financiero a nivel crediticio

a) Descripción General

Optimizar el funcionamiento del Departamento de Tecnología de la Información de la Caja Trujillo – Agencia Moshoqueque para que los clientes o público en general puedan tener acceso a los servicios financieros y crediticios de manera amigable y oportuna.

Este sistema de información se daría en dos niveles: información útil, clara y oportuna sobre el acceso a un crédito y reportes o alertas crediticias; se realizará usando la telefonía móvil, redes sociales, vídeo en salas de espera, página Web, entre otros.

b) Objetivo

Implementar un sistema de información y comunicación del sistema financiero a nivel crediticio

c) Táctica

Informar y comunicar sobre el sistema crediticio.

d) Acciones

Diseñar un sistema de información y comunicación para las personas que acceden a un crédito

Es necesario fortalecer los canales que permitan informar a la población empresarial sobre los requisitos, condiciones, procedimientos para acceder, aprobar, usar y pagar un crédito. Instrumentos que van desde lo escrito, auditivo o visual, aprovechar las nuevas tecnologías de información y comunicación.

Elaborar alertas crediticias

Son avisos permanentes sobre el sistema de crédito: avisar de aprobación y entrega de crédito, avisar sobre reuniones de capacitación, entre otros. Por ejemplo, establecer un dispositivo celular para que cada vez que le toca pagar su cuota le llegue un mensaje de aviso de manera permanente.

e) Requisitos

Considerar la estructura informática de la Caja Trujillo S.A.

Accesos a redes sociales e internet

Uso de Telefonía móvil

Clientes de Caja Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque

f) Responsable

Gerencia Mancomunada (Incluye Dpto. de Tecnología de la Información)

Sub Gerencia del Departamento de Tecnología de la Información

Asesor: Responsable de tesis

g) Etapa de Ejecución

Permanente

h) Costos

Horas / Hombres del personal del Departamento de Tecnología e Informática de la Caja Trujillo – Agencia Moshoqueque

Costo asumido por la Caja Trujillo – Agencia Moshoqueque

Costo adicional por el software que enlace con telefonía móvil, asciende a S/. 4,500.00 Soles

Tabla 57:
Sistema de información y comunicación

Estrategia	Objetivos	Tácticas	Acciones	Resultados	Etapa Ejecución	Requisitos	Responsable	Costos
Establecer un sistema de información y comunicación del sistema financiero a nivel crediticio	Ampliar sistema de información y comunicación del sistema financiero a nivel crediticio	Informar y comunicar sobre el sistema crediticio	Diseñar un sistema de información y comunicación para las personas que acceden a un crédito Elaborar alertas crediticias	Clientes Personas al 100% informadas y alertadas sobre sus el sistema de crédito y obligaciones	Permanente	Estructura informática de Caja Trujillo S.A. Acceso a redes sociales Uso de Telefonía móvil Clientes	Gerencia Mancomunada Sub Gerencia del Departamento de Tecnología de la Información Asesor: Responsable de tesis	Software enlace con telefonía móvil, S/. 4,500.00 Soles Asumido por la Caja Trujillo – Agencia Moshoqueque

Fuente: *Elaboración propia*

5) Plan de acción

Tabla 58: Plan de Acción

Estrategia	Objetivos	Tácticas	Acciones	Resultados	Métrica	Requisitos	Responsable	Costos
Mejorar el sistema de análisis de riesgo preventivo	Establecer un análisis del ciclo productivo, distribución y comercialización de los productos para los pequeños comerciantes en el distrito d JLO	Incorporar el análisis del ciclo productivo o comercial del negocio	Evaluar el proceso de producción, venta y cobra de un producto	Prevenir posibles deudores en el sistema financiero	Meses de ingreso altos y bajos durante un año	Comprobantes de compra venta de productos que comercializan. Declaración Jurada de ingresos y patrimonial. Referencia Reporte mensual sobre productos y comercialización del INEI.	Analista de Crédito de la Caja Trujillo – Agencia de Moshoqueque Asesor: Responsable de tesis	S/. 1,800.00 Asumido por la Caja Trujillo – Agencia Moshoqueque
			Identificar el proceso cíclico del ingreso mínimo y por ende el pago de cuotas	Lograr la meta anual de rentabilidad: ROA 1,4% Y ROE 7%				
Evaluación, seguimiento y monitoreo de ejecución del crédito	Optimizar el proceso de evaluación, seguimiento y monitoreo en la ejecución del crédito por los comerciantes	Verificar el uso total, correcto y oportuno del crédito entregado	Desarrollo de instrumentos para evaluaciones periódicas del comportamiento del negocio	Garantizar en un 100% el uso del crédito en el negocio Incremento capacidad de pago y logara rentabilidad: ROA 1,4% Y ROE 7%	Incremento capacidad de pago y mejor rentabilidad del negocio	Comprobante de compra Verificación visual en el lugar del negocio Fotografía de los productos, servicios o equipos adquirido	Personal de Seguimiento y Cobranza Asesor: responsable de tesis	S/. 1,500.00 Asumido por la Caja Trujillo – Agencia Moshoqueque
			Comparación de comprobantes de pago en relación al crédito otorgado					
Fortalecer un programa de capacitación sobre el sistema financiero a nivel crediticio	Establecer un Programa de Capacitación para los clientes de la Caja Trujillo – Agencia Moshoqueque a partir de las acciones que viene realizando.	Implementar un programa de capacitaciones sobre el sistema financiero crediticio para pequeños comerciantes	Elaborar un plan de capacitación sobre el sistema financiero crediticio	Garantizar y asegurar al cliente al 100% en la Caja Trujillo	Nivel de conocimiento sobre el sistema financiero	Ser cliente de la Caja Trujillo – Agencia Moshoqueque	Gerencia de Crédito de la Caja Trujillo – Agencia Moshoqueque Sub Gerencia de Crédito de la Caja Trujillo – Agencia Moshoqueque Asesor: Responsable de Tesis	Expositor: S/. 600.00 Refrigerio S/.300. 00 Material Informativo: S/ 500.00 Asignar a Caja Trujillo – Agencia Moshoqueque
			Realizar conversatorios periódica con los clientes					
Establecer un sistema de información y comunicación del sistema financiero a nivel crediticio	Ampliar un sistema de información y comunicación del sistema financiero a nivel crediticio	Informar y comunicar sobre el sistema crediticio	Diseñar un sistema de información y comunicación para las personas que acceden a un crédito	Clientes Personas al 100% informadas y alertadas sobre sus el sistema de crédito y obligaciones	Porcentaje de personas informadas sobre el sistema de crédito	Considerar la estructura informática de la Caja Trujillo S.A. Accesos a redes sociales e internet Uso de Telefonía móvil Clientes de Caja Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque	Gerencia Mancomunada (Incluye Dpto. de Tecnología de la Información) Sub Gerencia del Dpto. Tecnología de la Información Asesor: Responsable de tesis	Software enlace con telefonía móvil, S/. 4,500.00 Soles Asumido por la Caja Trujillo – Agencia Moshoqueque
			Elaborar alertas crediticias					

Fuente: Elaboración propia

**CAPITULO IV
CONCLUSIONES
Y RECOMENDACIONES**

I.V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

La gestión de la morosidad es un factor que permite disminuir la morosidad y mejorar la rentabilidad en la Caja Trujillo S.A.- Agencia Moshoqueque, considerando que el impacto que existe por tener un alto índice de la morosidad afecta de forma directa y negativa en la rentabilidad; existen dos elementos estratégicos en la gestión de la morosidad: prevención a través del análisis de riesgos e incrementar el sistema de evaluación y seguimiento.

Según el análisis financiero de la Caja Trujillo S.A. - Agencia Moshoqueque, 2018, el índice de morosidad en el tercer trimestre tuvo un índice promedio de 5.89%, inferior al promedio anual del año 2017 (10,5%). La valoración de la Gestión de Morosidad es de Bueno (71%). Están controlando y reduciendo los riesgos y la mora vencida en la cartera de crédito y cobranza.

Los indicadores de rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. - Agencia Moshoqueque, 2018, similar a nivel nacional: ROA 1,0% y ROE 4,9%, aún es inferior a la meta anual trazada que es de 1,4% y 7%, respectivamente; a pesar de ello, la rentabilidad tiene una valoración de “Muy bueno” (50%). Siendo estos datos favorables para la entidad financiera, es el resultado de la eficiencia de la Cartera de Clientes valorizada como Bueno (63%) y el manejo Muy Bueno (71%) de la gestión de morosidad.

El plan de Gestión de la Morosidad para mejorar la rentabilidad en la Caja Trujillo – Agencia Moshoqueque incluye elementos estratégicos para disminuir los riesgos crediticios y lograr la meta anual de un ROA de 1,4% y ROE de 7%, como: prevenir las moras y recuperar con eficiencia el crédito, a través del mejoramiento del análisis de riesgo de los clientes, optimizar el proceso de seguimiento, monitoreo y evaluación; capacitar a los clientes en cultura crediticia y empresarial y ampliar el sistema de información y comunicación para prevenir las moras.

4.2.RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Gerencia de la Caja Trujillo S.A - Agencia Moshoqueque renovar el protocolo sobre otorgamiento de créditos en los aspectos siguiente: selección y promoción, evaluación y garantía de otorgamiento de créditos, con la intención de profundizar y detallar el análisis de riesgos, mejorar la evaluación económica y financiera de los clientes y recuperar como requisito la solicitud de garantía para montos superiores a los S/. 20,001.00, previo a la entrega de los préstamos para prevenir el riesgo de morosidad y afectar la rentabilidad.

Se recomienda a los Analistas de Crédito de evaluar el ciclo de los productos o servicios que vendan los clientes en sus negocios antes de entregar un crédito, considerando que es un aspecto que ha sido valorado de regular, esta evaluación va permitir conocer los ingresos altos y bajos que tienen los negociantes y así prever las moras o pago a destiempo de sus obligaciones de pago.

Se recomienda a la Gerencia de la Caja Trujillo – Agencia Moshoqueque de activar e implementar el sistema de alertas vía el uso de la tecnología informática para avisar y hacer recordar a los clientes sobre sus obligaciones tributarias y al mismo tiempo como un mecanismo de monitorio sobre el cumplimiento de sus obligaciones.

Se recomienda a la Gerencia de la Caja Trujillo – Agencia Moshoqueque considerar dentro del protocolo para otorgamiento de crédito la implementación de los siguientes aspectos: mejorar el sistema de análisis y evaluación de riesgo de los clientes; evaluar, monitorear y hacer seguimiento a la ejecución del crédito otorgado, capacitar a los clientes para garantizar eficiencia en el uso del crédito e implementar el sistema de comunicación e información usando la tecnología informática instalada.

REFERENCIA:

- Acosta, S., & Sánchez, B. (2015). *Calidad de cartera de clientes para mejorar la rentabilidad de la Caja Municipal de ahorro y crédito Trujillo S.A. sucursal Lambayeque -2015*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Aguilar, G., & Camargo, G. (2014). Análisis de la morosidad de las instituciones micro financieras (IMF). *Economía. Revista del Departamento de Economía Pontificia Universidad Católica del Perú Vol.XXV, No 50.* , 65 - 122.
- Amat, J. (2014). *Análisis Integral de empresas: Claves para un chequeo completo, desde el análisis cualitativo al análisis de balances : con casos prácticos resueltos.* . Barcelona, España: PROFIT.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación (6ta Ed)*. Caracas: Episteme: <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACIÓN-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Baltodano, R. (2014). *Las políticas de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana en la ciudad de Chepén, año 2012.* . Chepén : Universidad Nacional de Trujillo .
- Banco Mundial . (3 de Abril de 2016). *Perú: Panorama General.* . Obtenido de <http://www.bancomundial.org/es/country/peru/overview>
- BBVA. (Julio de 13 de 2015). *Observatorio Económico Colombia*. Obtenido de <https://www.bbvarsearch.com/category/geografias/latinoamerica/colombia/>
- Boletín, E. (8 de Agosto de 2016). *El Boletín: Diario de actualidad y finanzas*. Obtenido de <https://www.elboletin.com/mercados/137983/paises-bancos-problemas-morosidad.html>
- Brachfield, P. (2012). *Instrumentos para gestionar y cobrar impagos*. Barcelona: PROFIT Editorial y ACCID.
- Cabezas, G. (2017). *Análisis de la Morosidad de la Cartera de Crédito y su impacto en la Rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador: Caso Cooperativas Segmento 1. Quinquenio 2010- 2015*. Quito, Ecuador: Escuela Politécnica Nacional .
- Castro, L., & Vásquez, R. (2015). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Coopac Valle la leche en la provincia de Ferreñafe, año 2015*. Pimentel, Lambayeque : Universidad Señor de Sipán .

- Catunta, M., & Moreno, F. (2015). *El índice de Morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la Rentabilidad y en la estructura de los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito acción católica de la ciudad de Trujillo de los años 2012 - 2013*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego .
- Ccaccya, D. (2015). *Análisis de rentabilidad de una empresa*. . Obtenido de Actualidad Empresarial
: http://aempresarial.com/servicios/revista/341_9_kaqkikgskpbxjowncbawutxoezpinlaymrjucpnmepjodgcghc.pdf
- Cervera, S., & López, R. (2017). *Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la Caja Municipal Sullana Oficina Lambayeque*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Chaibi, H., & Zied, F. (2015). Determinantes del riesgo de crédito: evidencia de un estudio comparativo entre países,. *Research in International Business and Finance*, 1 - 16.
- Chavarín, R. (Enero - Junio de 2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revisata Mexicana de Economía y Finanzas*, 10(1), 71 - 83.
- Chen, G., & et al. (2010). Focus Note: Growth and Vulnerabilities in Microfinance. *CGAP Focus Note No. 61*, 35.
- Choy, M., Costa, E., & Churata, E. (2015). *Radiografía del costo del crédito en el Perú. Serie Documentos de Trabajo*. Lima, Perú: Banco Central de Reserva del Perú.
- Clavijo, F. (2016). *Determinantes de la morosidad de la cartera de microcrédito en Colombia*. Bogota, Colombia: Banco de la República de Colombia .
- Cortina, A. (1992): «*Ética Comunicativa*», en V. Camps, O. Guariglia y F. Salmerón: *Concepciones de la Ética*. Madrid, Editorial Trotta, pp. 193 y 194.
- Cubas, K., & Dávila, G. (2016). *En su tesis, incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Piura S.A.C., sucursal Chiclayo – 2015*. Pimentel: Universidad Señor de Sipan.
- De Jaime, J., & De Jaime, I. (2014). *Las claves de la nueva contabilidad para las pymes*. . Madrid, Espala: ESIC PYMES.
- Delgado, D., & Chavesta, M. (2017). *Impacto de la morosidad de la agencia c.c. real plaza en la rentabilidad del banco Scotiabank, periodo 2010-2014, Chiclayo*. Chiclayo : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo .

- Dietrich, A., & Wanzenried, G. (12 de Junio de 2014). Los determinantes de la rentabilidad de la banca comercial en baja-países de ingresos medios y altos. *The Quarterly Review of Economics and Finance*, I(54), 337 - 354.
- El Instituto de Formación Bancaria (IFB), (2011), *Los Principales indicadores de calidad de cartera (Tercera Edición)*.
- Escura, F., Escurra, A., Ruiz, N., Genové, P., Barriendos, M., & Morcillo, R. (2013). *Morosidad: Gestión, prevención y soluciones*. Madrid, España: HISP AJURI.
- Faga, H. (2016). *Como profundizar en el análisis de sus costos para tomar mejores decisiones empresariales*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica, S.A.
- Firth, B., & Greene, M. (2014). *El Sobreendeudamiento: Abordando la Gestión de Riesgos*. VisionFund International.
- Flores, J. (2013). *Finanzas aplicadas a la gestión empresarial : Teoría y práctica*. Lima: Centro de Especialización en Contabilidad y Finanzas.
- Gana Más. (20 de Mayo de 2015). *El 70% del número de créditos del sistema financiero peruano paga tasas entre 20% y 40% anual. Versión Electrónica. Disponible en:* Obtenido de <http://revistaganamas.com.pe/el-70-del-numero-de-creditos-del-sistema-financiero-peruano-paga-tasas-entre-20>
- Gestión, D. (10 de Diciembre de 2014). Colocaciones de Cajas Municipales crecen en 9% al cierre de octubre. *Gestión*.
- Giménez, F. (2016). *Determinantes de la rentabilidad de bancos comerciales en América Latina* . Buenos Aires, Argentina : Universidad de San Andrés .
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Administración Financiera*. México: Pearson Educación.
- Guillen, J. (2002). *Morosidad crediticia y tamaño: Un análisis de la crisis bancaria peruana*. Lima. : Concurso de Investigación para jóvenes economistas 2001 - 2002.
- Hernández, R., & et al. (2014). *Metodología de la Investigación*. Bogotá, Colombia: McGraw – Hill /Interamericana Editores.
- Huertas, D. (2015). *La colocación de Créditos MYPES y la relación con el nivel de morosidad en el Sistema Bancario Peruano del 2010 aL 2014* . Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Irigoin, Y. (2016). *El control interno de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Asesoría y Eventos Pacífico SAC - Trujillo.2015*. Trujillo: Universidad César Vallejo.

- Jaime, J. (2016). *Rentabilidad: Análisis de Costos y Resultados* . Madrid, España: ESIC Editorial .
- Kanas, A., & et al. (2012). Revisando la rentabilidad de un banco: un enfoque semiparamétrico. *Journal of International Financial Markets*, 990 - 1005.
- Kon, J., & Moreno , J. (2014). *Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las MYPES del distrito de San José – Lambayeque en el período 2010-2012*. Chiclayo: Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Lee, C., & et al. (2014). Ingresos no financieros, rentabilidad y riesgo en la industria bancaria: un análisis comparativo entre países. *North American Journal of Economics and Finance*, 48 - 67.
- Louzis, D., & et al. (2012). Factores determinantes macroeconómicos y específicos del banco de los préstamos improductivos en Grecia: un estudio comparativo de las carteras de préstamos hipotecarios, comerciales y de consumo. *Journal of Banking and Finance*, 1012 - 1027.
- Maldonado , O., & Torres, F. (2017). *Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo*. Trujillo: Apoyo y Asociados.
- Ministerio de la Producción. (2016). *Las MIPYMES en cifras*. Lima: Dirección General de Estudios Económicos, Evaluación y Competitividad Territorial - Ministerio de la Producción.
- Morales, M., & Vargas, N. (2017). *Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad: Estudio de Caso, 2016*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Moreno, E. (7 de Agosto de 2013). *Metodología de Investigación: Pautas para hacer tesis* . Obtenido de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.pe/2013/08/justificacion-e-importancia-de.html>
- Mundo, E. (10 de 18 de 2017). *La morosidad del sistema financiero repunta al 8,48%* . Obtenido de <http://www.elmundo.es/economia/2017/10/18/59e711c8268e3eaa7a8b45b2.html> ECONOMÍA:
- Noreño, A., & Alcaráz, M. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. Colombia: Universidad La Sabana - Aquichan.

- Ortiz, T., & Pillco, L. (2015). *Análisis financiero de las provisiones de cuentas incobrables en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana LTDA. y el riesgo de morosidad de sus socios*. Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Paima, B., & Villalobos, M. (2013). *Influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la Empresa AUTONORT Trujillo S.A. de la ciudad de Trujillo*. Trujillo: Universidad Pribada Antenor Orrego.
- Paredes, M. (2015). *El riesgo de crédito y su incidencia en el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y credito San Francisco Ltda, de la ciudad de Ambato. .* Ambato, Ecuador : Universidad Técnica de Ambato.
- Pérez, J. (2014). *Incidencia de la morosidad de cartera en la sostenibilidad financiera de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizarez, durante el periodo 2010-2012*. Ocaña, Colombia : Universidad Francisco Paula Santander Ocaña .
- Pretel, N. (2014). *Propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios y no socios en la cooperativa de ahorro y credito "Pakatnamu" de la ciudad de Chepén*. Chepén : Universiversidad Nacional d Trujillo .
- Ramirez, C., & Robles, M. (2016). *La Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Agencia Laredo de la Caja Municipald de Ahorro y Crpedito de Trujillo, distrito de Laredo, años 2014-2015*. Truillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Rodríguez, L. (2012). *Análisis de Estados Financieros - Un enfoque en la toma de decisiones*. México : Mc Graw Hill Educación .
- Romero, L., & San Martín, S. (2015). *La Morosidad crediticia y su impacto en la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. 2013 - 2014*. Huánuco, Perú : Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco .
- Sánchez, J. (2015). *Análisis de Rentabilidad de la empresa. Análisis contable. .* Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lmni/vera_g_gg/bibliografia.pdf
- Santandreu, E. (2012). *Manual para la Gestión del Crédito a clientes; Guía práctica de crédito management* .Barcelona: Deusto.
- Santillan, N., & Gonzales, Y. (2015). *La Morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de la caja Municipal de Ahorro y Crédito Santa SA, distrito de Huarmey, 2012. Ciencias Contables y Administrativas , 34 - 47.*
- Sarabia, F. (2013). *Métodos de Investigación Social y de la Empresa*. Madrid: Ediciones Pirámide.

- Soriano, J. (2014). *Introducción a la Contabilidad y las Finanzas*. Barcelona, España: PROFIT Editorial.
- Superintendencia de Banca, Seguro y AFP (2018) Boletín Informativo Mensual de las Cajas Municipales a Julio 2018. SBSA, Perú.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (02 de Setiembre de 2015). *Glosario de Términos e Indicadores Financieros*. Obtenido de <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>
- Talledo, J. (2014). *La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y su relación con la competencia*. Lima: ESAN.
- Valderrama, O., & Velásquez, N. (2015). La Morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de la Asociación de apoyo a pequeños negocios "Perpetuo Socorro" en Chimbote, 2013. *Ciencias Contables y Administrativas*, 20 - 31.
- Vela, L. y., & et al. (2012). Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana en el periodo 2008-2011. *Vela,L; Uriol, J., Medina, M., Palacios F. y Pintado, E*. Chiclayo: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Vela, S., & Caro, A. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito*. Lima, Perú: Fondo Editorial Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Velasco, J. (2017). *Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de Bancos Privados Grandes ubicados en la provincia de Imbabura en el periodo 2014–2016*. Quito, Ecuador: Universidad Internacional SEK.
- Vidal, S. (2017). *La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile*. Valparaiso, Chile : Universidad Técnica Federico Santa María .
- Zamora, A. (2011). *Rentabilidad y ventaja comparativa: un análisis de sistema de producción de Guayaba en el Estado de Michoacán*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/index.htm>

ANEXOS

**ANEXO 1: FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**



**FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 12 de Junio de 2019

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

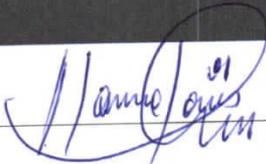
EL suscrito:
TORRES VILCHEZ, HOMERO con DNI 46882452

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: GESTIÓN DE LA MOROSIDAD PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA CAJA TRUJILLO S.A. AGENCIA MOSHOQUEQUE, 2018, presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
TORRES VILCHEZ HOMERO	46882452	

ANEXO 2: ACTA DE ORIGINALIDAD



Acta de originalidad de informe de investigación

Yo, Mg. Heredia Llatas Flor Delicia, docente de investigación II de la EAP de Administración, y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°0838 FACEM-USS 2018 del estudiante TORRES VILCHEZ HOMERO, titulada GESTIÓN DE LA MOROSIDAD PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA CAJA TRUJILLO S.A. AGENCIA MOSHOQUEQUE, 2018. Puedo constatar que la misma tiene un índice de similitud del 16% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND. Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 13 de diciembre del 2018



Heredia Llatas Flor Delicia

DNI N° 41365424

ANEXO 3: Reporte de Turnitin o Urkund

Índice De Similitud



Urkund Analysis Result

Analysed Document: TORRES VILCHEZ HOMERO.docx (D44774812)
Submitted: 11/30/2018 2:05:00 AM
Submitted By: fheredia@crece.uss.edu.pe
Significance: 16 %

Sources included in the report:

TESIS WILDER CARRANZA QUINTOS_ USS.docx (D40984229)
CHAPONÁN HUAMÁN BRENDA ELIZÁBETH.docx (D40770055)
DEZA FIGUEROA LUIS ALBERTO.docx (D40477243)
NAÑEZ RENTERIA PAOLA LOURDES.doc (D39471367)
SIGUEÑAS FARFÁN NANCY MARÍA.docx (D41640779)
Céspedes Guillermo Celia Vanessa del Milagro.docx (D35811090)
DIAZ TORRES JUAN CARLOS.docx (D40770348)
Fernández Vásquez & Yaipen Acosta.docx (D34967522)
<https://docplayer.es/55301496-Facultad-de-ciencias-empresariales.html>
<https://docplayer.es/19993085-El-presente-trabajo-de-investigacion-titulado-la-morosidad-y-su-incidencia-en-la-rentabilidad.html>
<http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/usat/1024>
<http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1024/1/>
TL_ChavestaMoralesManuelEnrique_DelgadoDorregarayDaphneDaela.pdf.pdf
<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/161898>
<http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3303/1/>
RE_CONT_CAROLINA.RAMIREZ_MELISSA.ROBLES_MOROSIDAD.EN.LA.RENTABILIDAD_DATOS.PDF
<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/731/T%20658%20C421%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
<http://revistaganamas.com.pe/el-70-del-numero-de-creditos-del-sistema-financiero-peruano-paga-tasas-entre-20>
<http://www.elmundo.es/economia/2017/10/18/59e711c8268e3eaa7a8b45b2.html>
<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>

Instances where selected sources appear:

ANEXO 4: Declaración jurada



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

TORRES VILCHEZ HOMERO

Apellidos y nombres

46882452

DNI N°

2161801261

Código N°

Presencial

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Bachiller

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación

Proyecto de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

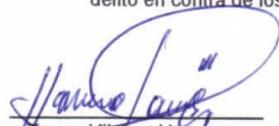
1. Soy autor del proyecto y/o informe de investigación titulado

GESTIÓN DE LA MOROSIDAD PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA CAJA TRUJILLO S.A. AGENCIA MOSHOQUEQUE, 2018

La misma que presento para optar el título de: Licenciado en Administración

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

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


Torres Vilchez Homero
DNI N° 46882452



ANEXO 5: Solicitud de permiso y apoyo a trabajo de investigación



"Año del diálogo y la reconciliación nacional"

Ciudad Universitaria, Junio de 2018.

Sr. Lic.
OSCAR ROBERTO ROSILLO VARGAS
Administrador
CMAC Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque
Presente.-

Asunto: Solicito permiso y apoyo para trabajo de investigación.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales - de la Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicito gentilmente su apoyo para que nuestro estudiante del IX Ciclo pueda realizar un trabajo de investigación del curso de **Investigación I**, en horarios coordinados con su despacho.

Detalle datos del alumno:

- Homero Torres Vilchez - DNI: 46882452

Por lo que pido a Ud. brinde las facilidades del caso a fin que nuestro alumno no tenga inconvenientes y pueda desarrollar su trabajo con normalidad.

Agradezco por anticipado la atención que brinde al presente y aprovecho la oportunidad para renovarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,


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

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

ANEXO 6: Constancia o autorización de la empresa para el desarrollo de su investigación



**CAJA
TRUJILLO**

Crece con Nosotros

CARTA DE ACEPTACION

Chiclayo, 25 de junio de 2018

Dra. CARMEN ELVIRA ROSAS PRADO

Decana de la Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

Por medio del presente comunico a usted que el alumno Homero Torres Vílchez del IX ciclo de la carrera profesional de administración de la universidad Señor de Sipan ha sido aceptado en la Caja Trujillo, a fin de que realice su proyecto de Investigación en la áreas que crea conveniente para sus fines académicos.

Esperamos cumplir con lo solicitado
Atentamente,


Oscar R. Rosillo Vargas
ASESOR DE NEGOCIOS

OSCAR ROBERTO ROSILLO VARGAS
ADMISTRADOR DE LA CAJA TRUJILLO S.A.

AV. Dorado 1265,
J.L.Ortiz-Moshoqueque /
Chiclayo
Teléfono:(074) 252658

ANEXO 7: Validación de su instrumento por tres expertos



INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Cristian Jurado Fernandez
	PROFESIÓN	Administración
	ESPECIALIDAD	Gestión Universitaria
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	18 años
	CARGO	Docente a tiempo completo
GESTIÓN DE LA MOROSIDAD PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA CAJA TRUJILLO S.A. AGENCIA MOSHOQUEQUE, PERIODO 2018		
DATOS Del TESISISTA		
NOMBRES	TORRES VILCHEZ HOMERO	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Proponer un plan de gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Identificar el índice de morosidad en la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018. Analizar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018. Formular un Plan de Gestión de la Morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 21 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
GESTION DE MOROSIDAD	
1.- ¿Los créditos otorgados a los clientes son muy altos que está dentro de las posibilidades del cliente para poder pagarlo? 1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2.- ¿Los créditos otorgados tienen plazos muy largos para ser cancelados y afecta a los clientes en el futuro para pagar sus deudas? 1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3.- ¿La capacidad de endeudamiento que tiene el cliente, le permite tener un crédito en la entidad financiera? 1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4.- ¿El historial crediticio de los clientes, permite asumir nuevas responsabilidades financieras? 1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>5.- ¿Se realiza una evaluación económica y financiera a los clientes antes de proporcionar un crédito?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: right;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6.- ¿Existen políticas para la recuperación de crédito?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: right;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7.- ¿Se realiza seguimiento a los clientes que han iniciado un proceso de impago de obligaciones?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: right;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8.- ¿Se informa sobre los niveles de morosidad que tienen la peque y micro empresa?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: right;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9.- ¿El nivel de morosidad es alta en las diferentes modalidades de créditos otorgadas?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: right;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10.- ¿Se han efectuado seguimiento a los clientes morosos para inducir al cumplimiento de sus obligaciones?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: right;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>11.- ¿Afecta a la entidad financiera los créditos refinanciados y judicializados?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12.- ¿Constituye un riesgo permanente para la entidad financiera los créditos judicializados?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13.- ¿Realizan análisis de los riesgos que existen en los clientes al momento de otorgar créditos?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
RENTABILIDAD	
<p>14.- ¿Realizan análisis de costos por el incremento de la morosidad?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15.- ¿El estado de ganancias y pérdidas en la entidad financiera refleja de manera negativa el índice de morosidad?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>16.- ¿Es frecuente el análisis de la situación económica y financiera?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: right;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17.- ¿El índice de utilidad es favorable para la entidad financiera?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: right;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18.- ¿El margen de utilidad bruta es favorable a la entidad financiera?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: right;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19.- ¿La cantidad de créditos atrasados afecta la rentabilidad de la empresa?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: right;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20.- ¿Los créditos restructurados o refinanciados son frecuentes en la entidad financiera?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: right;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21.- ¿Es eficiente la cartera de clientes en la entidad financiera?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: right;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>21</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ-EXPERTO
.....
Dr. Cristian Jurado Fernández
CPPe. N° Registro 1617614492

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Ernesto Wenceslao Jimochi Fa.
	PROFESIÓN	Economista
	ESPECIALIDAD	Finanzas
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	18 años
	CARGO	Docente a tiempo Parcial
GESTIÓN DE LA MOROSIDAD PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA CAJA TRUJILLO S.A. AGENCIA MOSHOQUEQUE, PERIODO 2018		
DATOS Del TESISTA		
NOMBRES	TORRES VILCHEZ HOMERO	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	Proponer un plan de gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018	
	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	Identificar el índice de morosidad en la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018.	
	Analizar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018.	
	Formular un Plan de Gestión de la Morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 21 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
GESTION DE MOROSIDAD	
1.- ¿Los créditos otorgados a los clientes son muy altos que está dentro de las posibilidades del cliente para poder pagarlo? 1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2.- ¿Los créditos otorgados tienen plazos muy largos para ser cancelados y afecta a los clientes en el futuro para pagar sus deudas? 1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3.- ¿La capacidad de endeudamiento que tiene el cliente, le permite tener un crédito en la entidad financiera? 1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4.- ¿El historial crediticio de los clientes, permite asumir nuevas responsabilidades financieras? 1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>5.- ¿Se realiza una evaluación económica y financiera a los clientes antes de proporcionar un crédito?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: right;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6.- ¿Existen políticas para la recuperación de crédito?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: right;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7.- ¿Se realiza seguimiento a los clientes que han iniciado un proceso de impago de obligaciones?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: right;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8.- ¿Se informa sobre los niveles de morosidad que tienen la peque y micro empresa?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: right;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9.- ¿El nivel de morosidad es alta en las diferentes modalidades de créditos otorgadas?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: right;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10.- ¿Se han efectuado seguimiento a los clientes morosos para inducir al cumplimiento de sus obligaciones?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: right;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>11.- ¿Afecta a la entidad financiera los créditos refinanciados y judicializados?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12.- ¿Constituye un riesgo permanente para la entidad financiera los créditos judicializados?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13.- ¿Realizan análisis de los riesgos que existen en los clientes al momento de otorgar créditos?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
RENTABILIDAD	
<p>14.- ¿Realizan análisis de costos por el incremento de la morosidad?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15.- ¿El estado de ganancias y pérdidas en la entidad financiera refleja de manera negativa el índice de morosidad?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>16.- ¿Es frecuente el análisis de la situación económica y financiera?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17.- ¿El índice de utilidad es favorable para la entidad financiera?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18.- ¿El margen de utilidad bruta es favorable a la entidad financiera?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19.- ¿La cantidad de créditos atrasados afecta la rentabilidad de la empresa?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20.- ¿Los créditos restructurados o refinanciados son frecuentes en la entidad financiera?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21.- ¿Es eficiente la cartera de clientes en la entidad financiera?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>21</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO
DNI 16522439

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Juis Florencio Mendivez art.3
	PROFESIÓN	economista
	ESPECIALIDAD	economista de empresa (F)
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	23 años
	CARGO	Docente a tiempo parcial
GESTIÓN DE LA MOROSIDAD PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA CAJA TRUJILLO S.A. AGENCIA MOSHOQUEQUE, PERIODO 2018		
DATOS Del TESISTA		
NOMBRES	TORRES VILCHEZ HOMERO	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Proponer un plan de gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Identificar el índice de morosidad en la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018. Analizar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018. Formular un Plan de Gestión de la Morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 21 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
GESTION DE MOROSIDAD	
1.- ¿Los créditos otorgados a los clientes son muy altos que está dentro de las posibilidades del cliente para poder pagarlo? 1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2.- ¿Los créditos otorgados tienen plazos muy largos para ser cancelados y afecta a los clientes en el futuro para pagar sus deudas? 1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3.- ¿La capacidad de endeudamiento que tiene el cliente, le permite tener un crédito en la entidad financiera? 1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4.- ¿El historial crediticio de los clientes, permite asumir nuevas responsabilidades financieras? 1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>5.- ¿Se realiza una evaluación económica y financiera a los clientes antes de proporcionar un crédito?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: right;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6.- ¿Existen políticas para la recuperación de crédito?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: right;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7.- ¿Se realiza seguimiento a los clientes que han iniciado un proceso de impago de obligaciones?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: right;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8.- ¿Se informa sobre los niveles de morosidad que tienen la peque y micro empresa?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: right;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9.- ¿El nivel de morosidad es alta en las diferentes modalidades de créditos otorgadas?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: right;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10.- ¿Se han efectuado seguimiento a los clientes morosos para inducir al cumplimiento de sus obligaciones?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: right;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>11.- ¿Afecta a la entidad financiera los créditos refinanciados y judicializados?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12.- ¿Constituye un riesgo permanente para la entidad financiera los créditos judicializados?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13.- ¿Realizan análisis de los riesgos que existen en los clientes al momento de otorgar créditos?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
RENTABILIDAD	
<p>14.- ¿Realizan análisis de costos por el incremento de la morosidad?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15.- ¿El estado de ganancias y pérdidas en la entidad financiera refleja de manera negativa el índice de morosidad?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>16.- ¿Es frecuente el análisis de la situación económica y financiera?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17.- ¿El índice de utilidad es favorable para la entidad financiera?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18.- ¿El margen de utilidad bruta es favorable a la entidad financiera?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19.- ¿La cantidad de créditos atrasados afecta la rentabilidad de la empresa?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20.- ¿Los créditos restructurados o refinanciados son frecuentes en la entidad financiera?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21.- ¿Es eficiente la cartera de clientes en la entidad financiera?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>21</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

ANEXOS 8: Matriz de Consistencia

Título de la Investigación: “Gestión de la Morosidad para mejorar la Rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
GENERAL ¿Cómo incide la gestión de la morosidad, en la rentabilidad de La Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018?	GENERAL Proponer un Plan de Gestión de la Morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018. ESPECÍFICOS Identificar el índice de morosidad de los créditos en la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018. Analizar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018. Formular un Plan de estrategias de Gestión de la Morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018.	Solo con una gestión de la morosidad eficiente, se podrá mejorar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018	INDEPENDIENTE: Plan de Gestión Morosidad	Tipo Investigación: Descriptiva - propositiva Diseño Investigación: No Experimental- Descriptiva	Población y Muestra: 24 personal de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018	Análisis de Documentos Instrumentos: análisis de encuestas Análisis de Documentos	Software Estadístico SPSS y Microsoft Excel
			DEPENDIENTE: Rentabilidad Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018				

Fuente: *Elaboración propia*

ANEXO 9: ENCUESTA

GESTIÓN DE LA MOROSIDAD PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA CAJA TRUJILLO S.A. AGENCIA MOSHOQUEQUE, 2018

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

I. INSTRUCCIONES.

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

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

II. DATOS GENERALES.

1. EDAD..... (años).
2. SEXO.....
3. GRADO DE INSTRUCCIÓN:

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

Nº	PREGUNTAS	TD	D	I	A	TA
4	¿Los créditos otorgados a los clientes son muy altos que está dentro de las posibilidades del cliente para poder pagarlo?	1	2	3	4	5
5	¿Los créditos otorgados tienen plazos muy largos para ser cancelados y afecta a los clientes en el futuro para pagar sus deudas?	1	2	3	4	5
6	¿La capacidad de endeudamiento que tiene el cliente, le permite tener un crédito en la entidad financiera?	1	2	3	4	5
7	¿El historial crediticio de los clientes, permite asumir nuevas responsabilidades financieras?	1	2	3	4	5
8	¿Se realiza una evaluación económica y financiera a los clientes antes de proporcionar un crédito?	1	2	3	4	5
9	¿Existen políticas para la recuperación de crédito?	1	2	3	4	5
10	¿Se realiza seguimiento a los clientes que han iniciado un proceso de impago de obligaciones?	1	2	3	4	5
11	¿Se informa sobre los niveles de morosidad que tienen la peque y micro empresa?	1	2	3	4	5
12	¿El nivel de morosidad es alto en las diferentes modalidades de créditos otorgadas?	1	2	3	4	5
13	¿Se han efectuado seguimiento a los clientes morosos para inducir al cumplimiento de sus obligaciones?	1	2	3	4	5
14	¿Afecta a la entidad financiera los créditos refinanciados y judicializados?	1	2	3	4	5
15	¿Constituye un riesgo permanente para la entidad financiera los créditos judicializados?	1	2	3	4	5
16	¿Realizan análisis de los riesgos que existen en los clientes al momento de otorgar créditos?	1	2	3	4	5
17	¿Realizan análisis de costos por el incremento de la morosidad?	1	2	3	4	5
18	¿El estado de ganancias y pérdidas en la entidad financiera refleja de manera negativa el índice de morosidad?	1	2	3	4	5
19	¿Es frecuente el análisis de la situación económica y financiera?	1	2	3	4	5
20	¿El índice de utilidad es favorable para la entidad financiera?	1	2	3	4	5
21	¿El margen de utilidad bruta es favorable a la entidad financiera?	1	2	3	4	5
2	¿La cantidad de créditos atrasados afecta la rentabilidad de la empresa?	1	2	3	4	5
23	¿Los créditos restructurados o refinanciados son frecuentes en la entidad financiera?	1	2	3	4	5
24	¿Es eficiente la cartera de clientes en la entidad financiera?	1	2	3	4	5

ANEXO 10: Informe financiero de la Caja Trujillo S.A.

Boletín Informativo Mensual de las Cajas Municipales



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Balance General por Caja Municipal
Al 31 de julio de 2018
(En Miles de Soles)

Activo	CMAC Trujillo		
	MN	ME	TOTAL
DISPONIBLE	360 541	63 949	424 490
Caja	36 446	8 518	44 964
Bancos y Corresponsales	321 676	54 254	375 929
Canje	1 408	36	1 444
Otros	1 011	1 141	2 153
FONDOS INTERBANCARIOS	-	-	-
INVERSIONES NETAS DE PROVISIONES	172 422	28 638	201 060
Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados	-	-	-
Inversiones Disponibles para la Venta	169 476	28 638	198 114
Inversiones a Vencimiento	-	-	-
Inversiones en Subsidiarias, Asociadas y Negocios Conjuntos	2 946	-	2 946
Provisiones	-	-	-
CRÉDITOS NETOS DE PROVISIONES Y DE INGRESOS NO DEVENGADOS	1 392 128	9 889	1 402 017
Vigentes*	1 410 349	9 539	1 419 888
Descuentos	-	-	-
Factoring	-	-	-
Préstamos	1 221 935	2 029	1 223 964
Arrendamiento Financiero	7 825	368	8 193
Hipotecarios para Vivienda	166 471	7 141	173 612
Créditos por Liquidar	-	-	-
Otros	14 118	-	14 118
Refinanciados y Reestructurados*	19 301	155	19 456
Atrasados*	101 502	2 217	103 719
Vencidos	48 845	805	49 651
En Cobranza Judicial	52 657	1 412	54 069
Provisiones	(137 965)	(2 022)	(139 987)
Intereses y Comisiones no Devengados	(1 058)	(1)	(1 060)
CUENTAS POR COBRAR NETAS DE PROVISIONES	21 286	21 837	43 123
RENDIMIENTOS POR COBRAR	21 154	434	21 588
Disponibles	1 756	147	1 902
Fondos Interbancarios	-	-	-
Inversiones	-	-	-
Créditos	19 246	57	19 303
Cuentas por Cobrar	152	231	383
BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS EN PAGO Y ADJUDICADOS NETOS	2 345	-	2 345
INMUEBLE, MOBILIARIO Y EQUIPO NETO	46 967	-	46 967
OTROS ACTIVOS	45 442	677	46 119
TOTAL ACTIVO	2 062 285	125 424	2 187 709

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros y AFP (2018)

Balance General por Caja Municipal

Al 31 de julio de 2018

(En Miles de Soles)

Pasivo	CMAC Trujillo		
	MN	ME	TOTAL
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	1 473 347	97 679	1 571 026
Depósitos a la Vista	-	-	-
Depósitos de Ahorro	297 358	38 527	335 885
Depósitos a Plazo	1 137 896	57 743	1 195 639
Certificados Bancarios y de Depósitos	-	-	-
Cuentas a Plazo	924 309	42 053	966 362
C.T.S.	213 587	15 690	229 277
Otros	-	-	-
Depósitos Restringidos	35 551	1 397	36 947
Otras Obligaciones	2 542	12	2 555
A la Vista	2 542	12	2 555
Relacionadas con Inversiones	-	-	-
DEPÓSITOS DEL SISTEMA FINANCIERO Y ORGANISMOS INTERNACIONALES	99 034	24 678	123 712
Depósitos de Ahorro	5 963	1	5 964
Depósitos a Plazo	93 071	24 677	117 748
FONDOS INTERBANCARIOS	-	-	-
ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS	11 004	2 246	13 250
Instituciones del País	11 004	2 246	13 250
Instituciones del Exterior y Organismos Internacionales	-	-	-
OBLIGACIONES EN CIRCULACIÓN NO SUBORDINADAS	-	-	-
Bonos de Arrendamiento Financiero	-	-	-
Instrumentos Hipotecarios	-	-	-
Otros Instrumentos de Deuda	-	-	-
CUENTAS POR PAGAR	6 047	511	6 558
INTERESES Y OTROS GASTOS POR PAGAR	22 764	212	22 975
Obligaciones con el Público	21 891	72	21 962
Depósitos del Sistema Financiero y Organismos Internacionales	873	140	1 013
Fondos Interbancarios	-	-	-
Adeudos y Obligaciones Financieras	-	-	-
Obligaciones en Circulación no Subordinadas	-	-	-
Cuentas por Pagar	-	-	-
OTROS PASIVOS	9 920	128	10 048
PROVISIONES	12 221	0	12 221
Créditos Indirectos	111	0	111
Otras Provisiones	12 110	-	12 110
OBLIGACIONES EN CIRCULACIÓN SUBORDINADAS ^{1/}	-	-	-

TOTAL PASIVO	1 634 336	125 454	1 759 790
PATRIMONIO	427 919	-	427 919
Capital Social	337 238	-	337 238
Capital Adicional	0	-	0
Reservas	76 346	-	76 346
Ajustes al Patrimonio	(144)	-	(144)
Resultados Acumulados	760	-	760
Resultado Neto del Ejercicio	13 718	-	13 718
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	2 062 255	125 454	2 187 709
CONTINGENTES	26 185	17	26 201
Avales, Cartas Fianza, Cartas de Crédito y Aceptaciones Bancarias	6 930	17	6 946
Líneas de Crédito no Utilizadas y Créditos Concedidos no Desembolsados	19 255	-	19 255
Instrumentos Financieros Derivados	-	-	-
Otras Cuentas Contingentes	-	-	-

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros y AFP (2018)

Estado de Ganancias y Pérdidas por Caja Municipal

Al 31 de julio de 2018

(En Miles de Soles)

	CMAC Trujillo		
	MN	ME	TOTAL
INGRESOS FINANCIEROS	194 575	2 649	197 224
Disponible	4 874	529	5 403
Fondos Interbancarios	-	-	-
Inversiones	4 930	571	5 501
Créditos Directos	184 512	952	185 464
Ganancias por Valorización de Inversiones	241	144	385
Ganancias por Inversiones en Subsidiarias, Asociadas y Negocios Conjuntos	18	-	18
Diferencia de Cambio	1	453	454
Ganancias en Productos Financieros Derivados	-	-	-
Otros	-	-	-
GASTOS FINANCIEROS	43 194	638	43 833
Obligaciones con el Público	36 669	219	36 888
Depósitos del Sistema Financiero y Organismos Financieros Internacionales	2 097	317	2 414
Fondos Interbancarios	-	-	-
Adeudos y Obligaciones Financieras	582	102	684
Obligaciones en Circulación no Subordinadas	-	-	-
Obligaciones en Circulación Subordinadas	-	-	-
Pérdida por Valorización de Inversiones	-	-	-
Pérdida por Inversiones en Subsidiarias, Asociadas y Negocios Conjuntos	-	-	-
Primas al Fondo de Seguro de Depósitos	3 846	-	3 846
Diferencia de Cambio	-	-	-
Pérdidas en Productos Financieros Derivados	-	-	-
Otros	-	-	-
MARGEN FINANCIERO BRUTO	151 381	2 010	153 391
PROVISIONES PARA CRÉDITOS DIRECTOS	27 726	42	27 767
MARGEN FINANCIERO NETO	123 655	1 969	125 624
INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	12 253	629	12 882
Cuentas por Cobrar	668	365	1 033
Créditos Indirectos	231	1	232
Fideicomisos y Comisiones de Confianza	-	-	-
Ingresos Diversos	11 354	263	11 617
GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	781	31	813

Cuentas por Pagar	-	-	-
Créditos Indirectos	10	-	10
Fideicomisos y Comisiones de Confianza	15	-	15
Gastos Diversos	756	31	788
UTILIDAD (PÉRDIDA) POR VENTA DE CARTERA CREDITICIA	-	-	-
MARGEN OPERACIONAL	135 127	2 566	137 693
GASTOS ADMINISTRATIVOS	94 992	10 874	105 867
Personal	60 522	100	60 622
Directorio	391	88	479
Servicios Recibidos de Terceros	32 762	10 676	43 439
Impuestos y Contribuciones	1 317	10	1 327
MARGEN OPERACIONAL NETO	40 134	(8 308)	31 826
PROVISIONES, DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	9 429	41	9 470
Provisiones para Créditos Indirectos	68	0	68
Provisiones por Pérdida por Deterioro de Inversiones	-	-	-
Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar	(24)	41	17
Provisiones para Bienes Realizados, Recidos en Pago y Adjudicados	1 186	-	1 186
Otras Provisiones	864	-	864
Depreciación	4 758	-	4 758
Amortización	2 576	-	2 576
OTROS INGRESOS Y GASTOS	(2 568)	10	(2 558)
RESULTADO ANTES DEL IMPUESTO A LA RENTA	28 137	(8 340)	19 798
IMPUESTO A LA RENTA	6 080	-	6 080
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	22 057	(8 340)	13 718

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros y AFP (2018)

Indicadores Financieros por Caja Municipal Al 31 de julio de 2018

	CMAC Trujillo
SOLVENCIA	
Ratio de Capital Global	20.23
Pasivo Total / Capital Social y Reservas (N° de veces)	4.25
CALIDAD DE ACTIVOS *	
Créditos Atrasados (criterio SBS)** / Créditos Directos	6.72
Créditos Atrasados con más de 90 días de atraso / Créditos Directos	5.79
Créditos Atrasados MN (criterio SBS)** / Créditos Directos MN	6.63
Créditos Atrasados ME (criterio SBS)** / Créditos Directos ME	18.62
Provisiones / Créditos Atrasados (%)	134.97
Cartera de Alto Riesgo / Créditos Directos (%)	7.98
EFICIENCIA Y GESTIÓN	
Gastos de Administración Anualizados/ Créditos Directos e Indirectos Promedio (%)	11.24
Gastos de Operación Anualizados / Margen Financiero Total Anualizado (%)	67.27
Ingresos Financieros Anualizados / Activo Productivo Promedio (%)	17.83
Créditos Directos / Empleados (Miles S/)	930
Créditos Directos / Número de Oficinas (Miles S/)	19 050
Depósitos/ Créditos Directos (%)	109.66
RENTABILIDAD	
Utilidad Neta Anualizada sobre Patrimonio Promedio (%)	7.27
Utilidad Neta Anualizada sobre Activo Promedio (%)	1.46
LIQUIDEZ	
Ratio de Liquidez en M.N. (%) (promedio del mes)	38.89
Ratio de Liquidez en M.E. (%) (promedio del mes)	75.58
Adeudos / Pasivo Total (%)	0.75
POSICIÓN EN MONEDA EXTRANJERA	
Posición Global en M.E. / Patrimonio Efectivo (%)	(0.01)

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros y AFP (2018)

Ratios de Morosidad según días de Incumplimiento por Caja Municipal

Al 31 de julio de 2018

Empresa	Porcentaje de créditos con				Morosidad según criterio contable SBS ^{2/}
	Más de 30 días de incumplimiento	Más de 60 días de incumplimiento	Más de 90 días de incumplimiento ^{1/}	Más de 120 días de incumplimiento	
CMAC Trujillo	8.06	6.88	5.79	5.45	6.72

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros y AFP (2018)

ANEXO 11: Información de los Analistas de Crédito Caja Trujillo –Moshoqueque, 2018

Números de analistas de la caja Trujillo agencia Moshoqueque y número de clientes del mes meses de mayo y junio del año 2018

ANALISTAS	AGENCIA	CARTERA TOAL (VIG+JUD)		VARIACION (VIG+JUD)		VARIACION JUDICIAL		DESEMBLOSOS DEL NUMEROS		CARTA FIANZA	TOTAL OPERACIONES		CART.CLI MES ANT.	CART.CLI MES ACT
		NUMERO	MONTO	NUMERO	MONTO	NUMERO	MONTO	NUEVOS	REFINAN	NUMERO	NUMERO	MONTO	MAYO	JUNIO
BRAVO GONZALES JOSE DENIS	15- OFIC ESPECIAL MOSHOQUEQUE	261	2,640,159.30	270	2,755,362.28	-1	-70,341.75	0	0	0	2	3,800.00	249	239
CORONEL CLADERON JOSE CARLOS	15- OFIC ESPECIAL MOSHOQUEQUE	121	265,141.57	121	265,141.57	-3	-3,509.55	0	0	0	4	2,606.00	124	121
CORREA ACHA ROBNISON	15- OFIC ESPECIAL MOSHOQUEQUE	192	1,513,484.11	204	1,575,497.69	0	-14,763.55	2	0	0	4	14,001.00	196	186
TIRADO ARROYO FIORELA	12-AGENCIA CHICLAYO	1	78,603.05	1	78,603.05	0	0	0	0	0	0	0	23	1
GAVIDIA BURGA ORLANDO	15- OFIC ESPECIAL MOSHOQUEQUE	234	2,276,040.87	245	2,303,536.23	0	-30,737.75	0	0	0	2	2,800.00	228	218
GRANADOS OLAZABAL DE NIÑO CARM	15- OFIC ESPECIAL MOSHOQUEQUE	13	16,881.00	13	16,551.00	2	700	1	0	0	2	700	11	13
MONTENEGRO PALOMINO LIZLEY	15- OFIC ESPECIAL MOSHOQUEQUE	186	1,723,883.69	195	1,774,029.11	-5	39,704.70	0	0	0	3	12,375.00	196	182
SOSA JIMENEZ NURYA	15- OFIC ESPECIAL MOSHOQUEQUE	199	2,288,225.75	213	2,680,610.63	-4	-98,693.29	0	0	0	1	4,000.00	208	187
REGALADO GAMONAL CESAR ANTONI	15- OFIC ESPECIAL MOSHOQUEQUE	3	3,248.00	3	3,248.00	3	3,240.00	3	0	0	3	3,248.00	0	3
ROSILLO COTRINA KATYA ELENA	15- OFIC ESPECIAL MOSHOQUEQUE	175	1,678,734.70	182	1,700,427.67	-3	-33,882.12	0	0	0	3	18,000.00	172	162
ROSILLOVARGAS OSCAR ROBERTO	15- OFIC ESPECIAL MOSHOQUEQUE	123	1,952,720.90	134	2,058,341.84	-1	-98,059.66	0	0	0	2	1,380.00	128	117
SANTISTEVAN DAMIAN WILMER OMAR	15- OFIC ESPECIAL MOSHOQUEQUE	163	1,174,841.19	171	1,282,744.93	-1	-58,410.10	0	0	0	4	5,178.00	171	162
SILVA CAMACHE SARA VICTORIA	15- OFIC ESPECIAL MOSHOQUEQUE	195	1,807,451.52	210	1,959,584.97	1	-5,050.55	0	0	0	4	36,500.00	189	178
TORO FENCO MARILIA YOLANDA	15- OFIC ESPECIAL MOSHOQUEQUE	253	2,647,852.04	267	2,873,888.54	1	-19,710.16	2	0	0	4	21,315.00	252	239
VILLEGAS SIMÓN VIVIANA	15- OFIC ESPECIAL MOSHOQUEQUE	182	919,964.75	202	1,004,722.75	-3	-14,887.43	0	0	0	4	2,652.00	200	177
TOTAL		2301	1,283,838.35	2431	363,872.62	-14	-464,920.79	0	0	0	42	128,555.00	2347	2185

Fuente: Información de la Caja Trujillo S.A – Agencia Moshoqueque, 2018.

Cartera morosa de cada analista de la agencia Moshoqueque del mes de mayo, junio del año 2018

ANALISTAS	CARTERA TOTAL VENCIDA		VARIACIÓN VENCIDA		VARIACIÓN JUDICIAL		VARIACIÓN TOTAL		% MORA VIGIRNTE	%MORA MES ANTERIOR
	NUMERO	MONTO	NUMERO	MONTO	NUMERO	MONTO	NUMERO	MONTO	JUNIO	MAYO
BRAVO GONZALES JOSE DENIS	23	163,007.10	3	4,614.20	1	5,334.12	4	9,948.32	5.91	5.41
CORONEL CLADERON JOSE CARLOS	2	1,965.95	2	1,965.79	0	0	2	1,965.79	0.74	0
CORREA ACHA ROBNISON	27	105,504.26	1	-6,387.52	2	10,951.90	3	4,564.38	6.69	6.34
TIRADO ARROYO FIORELA	0	0	0	0	0		0	0	0	0
GAVIDIA BURGA ORLANDO	16	41,932.78	0	11,783.59	2	1,404.43	2	13,188.02	1.82	1.23
GRANADOS OLAZABAL DE NIÑO CARMEN	0	0	0	0	0		0	0	0	0
MONTENEGRO PALOMINO LIZLEY	25	150,824.90	-2	-2,092.48	2	1,075.46	0	-1,017.02	8.5	8.38
SOSA JIMENEZ NURYA	27	514,098.90	-4	7,215.04	5	4,555.46	1	11,770.50	19.17	18.12
REGALADO GAMONAL CESAR ANTONIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ROSILLO COTRINA KATYA ELENA	19	83,918.52	-3	-9,056.83	5	9,696.32	2	639.49	4.93	4.8
ROSILLOVARGAS OSCAR ROBERTO	21	269,403.70	1	50,194.38	2	2,000.00	3	52,194.38	13.08	10.11
SANTISTEVAN DAMIAN WILMER OMAR	24	121,779.44	2	1,688.07	2	5,299.00	4	6,987.07	9.64	8.68
SILVA CAMACHE SARA VICTORIA	28	232,914.68	0	40,718.51	2	2,695.05	2	43,413.56	11.88	9.64
TORO FENCO MARILIA YOLANDA	31	362,185.58	1	239,055.15	5	8,409.52	6	247,464.67	12.6	3.96
VILLEGAS SIMÓN VIVIANA	29	106,094.00	-1	12,476.55	4	3,408.10	3	15,884.65	10.55	8.84
TOTAL	272	2,153,629.81	0	352,174.45	32	54,829.36	32	407,003.81	7.03	5.7

Fuente: Información de la Caja Trujillo S.A – Agencia Moshoqueque, 2018

Números de analistas de la caja Trujillo agencia Moshoqueque y número de clientes del mes agosto, setiembre del 2018

ANALISTAS	AGENCIA	CARTERA TOAL (VIC+JUD)		VARIACIÓN (VIC+JUD)		VARIACIÓN JUDICIAL		DESEMBLOSOS DEL NUMEROS		CARTA FIANZA	TOTAL OPERACIONES		CART.CLI MES ANT.	CART.CLI MES ACT
		NUMERO	MONTO	NUMERO	MONTO	NUMERO	MONTO	NUEVOS	REFINAN	NUMERO	NUMERO	MONTO	AGOSTO	SETIEMBRE
BRAVO GONZALES JOSE DENIS	15- OFIC ESPECIAL MOSHOQUEQUE	285	2,932,386.24	298	2,755,362.28	-6	-48,047.98	3	0	0	9	104,910.00	230	248
CORONEL CLADERON JOSE CARLOS	15- OFIC ESPECIAL MOSHOQUEQUE	144	460,727.45	145	265,141.57	-5	-924.42	3	0	0	8	24,799.00	147	141
CORREA ACHA ROBNISON	15- OFIC ESPECIAL MOSHOQUEQUE	161	1,145,168.16	171	1,575,497.69	-5	6,379.11	1	0	0	6	60,501.00	170	159
TIRADO ARROYO FIORELA	12-AGENCIA CHICLAYO	1	2,531,560.32	1	78,603.05	0	-4,178.49	0	0	0	0	0	24	1
GAVIDIA BURGA ORLANDO	15- OFIC ESPECIAL MOSHOQUEQUE	238	806,646.61	245	2,303,536.23	-6	-188,071.23	1	0	0	7	14,100.00	195	218
GRANADOS OLAZABAL DE NIÑO CARMEN	15- OFIC ESPECIAL MOSHOQUEQUE	218	2,544,090.26	223	16,551.00	-9	-12,890.31	4	0	0	11	33,530.00	72	207
GUSMAN GONZALES LUISA ELIZABET	15- OFIC ESPECIAL MOSHOQUEQUE	224	1,204,866.29	230	1,774,029.11	-4	-116,720.00	3	0	0	8	128,400.00	202	212
MONTENEGRO PALOMINO LIZLEY	15- OFIC ESPECIAL MOSHOQUEQUE	135	1,264,866.29	147	3,248.00	-6	-20,105.09	3	0	0	7	133,044.00	148	130
ROSILLO COTRINA KATYA ELENA	15- OFIC ESPECIAL MOSHOQUEQUE	202	1,667,265.44	212	1,700,427.67	-2	59,307.20	1	0	0	10	153,099.00	201	185
ROSILLOVARGAS OSCAR ROBERTO	15- OFIC ESPECIAL MOSHOQUEQUE	168	2,476,776.44	183	2,058,341.84	0	25,955.41	1	0	0	7	199,201.00	141	160
SANTISTEVAN DAMIAN WILMER OMAR	15- OFIC ESPECIAL MOSHOQUEQUE	143	973,007.57	153	1,282,744.93	0	-36,971.39	5	0	0	8	66,801.00	149	139
TORO FENCO MARILIA YOLANDA	15- OFIC ESPECIAL MOSHOQUEQUE	309	3,500,449.83	318	2,873,888.54	-5	-66,974.16	0	0	0	11	177,020.00	254	279
TOTAL		2228	2,293,975.89	2326	363,872.62	-48	-403,241.35	25	0	0	92	1,095,405.00	1933	2079

Fuente: Información de la caja Trujillo S.A- Agencia Moshoqueque, 2018.

Cartera morosa de cada analista de la agencia Moshoqueque del mes de agosto, setiembre del 2018

ANALISTAS	CARTERA TOTAL VENCIDA		VARIACIÓN VENCIDA		VARIACIÓN JUDICIAL		VARIACIÓN TOTAL		% MORA VIGIRNTE	%MORA MES ANTERIOR
	NUMERO	MONTO	NUMERO	MONTO	NUMERO	MONTO	NUMERO	MONTO	SETIEMBRE	AGOSTO
BRAVO GONZALES JOSE DENIS	38	198,294.21	-7	9,663.31	10	13,777.75	3	23,441.06	5.71	6.59
CORONEL CLADERON JOSE CARLOS	10	24,775.08	1	165.69	0	0	1	165.69	5.14	5.18
CORREA ACHA ROBNISON	22	75,148.17	-5	-7,545.78	5	8,252.48	0	706.7	6.27	6.3
TIRADO ARROYO FIORELA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GAVIDIA BURGA ORLANDO	20	123,991.36	-4	-17,543.02	5	16,703.67	1	-839.35	4.54	4.82
GRANADOS OLAZABAL DE NIÑO CARMEN A	12	19683.46	-3	907.98	4	5,184.29	1	6,092.27	1.64	2.42
GUSMAN GONZALES LUISA ELIZABET	20	81,917.19	1	468.94	1	940.72	2	1,409.66	2.96	3.15
MONTENEGRO PALOMINO LIZLEY	24	187,366.70	-7	-3,623.30	6	2,417.54	-1	-1,205.76	13.02	13.2
ROSILLO COTRINA KATYA ELENA	18	111763.22	-2	17,414.15	5	6,137.68	3	23,551.83	5.14	6.29
ROSILLOVARGAS OSCAR ROBERTO	19	287,504.40	-2	-56,299.55	5	121,229.62	3	64,930.07	8.32	10.65
SANTISTEVAN DAMIAN WILMER OMAR	20	102,242.35	-3	11,616.37	6	8,967.32	3	20,583.69	7.59	9.63
TORO FENCO MARILIA YOLANDA	15	90,247.85	-3	-7,989.02	4	8,234.52	1	245.5	2.44	2.49
TOTAL	218	1,302,933.99	-34	-52,764.23	51	191,845.59	17	139,081.36	5.23	5.89

Fuente: Información de la Caja Trujillo S.A – Agencia Moshoqueque, 2018

ANEXO 12: COMPARACIÓN INDICADORES FINANCIEROS Y ECONÓMICOS 2015 AL 2018

CMAC TRUJILLO (Cifras en miles de soles)	dic-14	dic-15	dic-16	dic-17	dic-18
Resumen de Balance					
Activos	1,877,450	1,817,418	1,960,945	2,088,119	2,296,155
Disponible	398,280	290,204	350,576	323,854	498,800
Colocaciones Brutas	1,396,786	1,359,367	1,439,874	1,558,667	1,582,326
Activos Rentables (1)	1,780,830	1,722,913	1,848,393	1,942,638	2,169,109
Provisiones para Inobrabilidad	127,584	147,525	127,501	125,444	133,417
Pasivo Total	1,541,169	1,458,303	1,563,309	1,666,942	1,853,582
Depósitos y Captaciones del Público	1,402,124	1,298,967	1,441,826	1,511,334	1,721,202
Depósitos del Sist. Finan. Y Org. Finan. Ints.	59,139	83,768	61,960	107,447	94,087
Adeudados	61,051	55,363	33,483	17,461	11,590
Patrimonio Neto	336,281	359,115	397,636	421,178	442,573
Resumen de Resultados					
Ingresos Financieros	314,471	309,045	316,373	325,907	341,584
Gastos Financieros	71,456	62,717	71,783	80,935	84,484
Margen Financiero Bruto	243,015	246,329	244,590	244,972	257,100
Provisiones de colocaciones	51,085	58,141	36,696	39,442	44,883
Margen Financiero Neto	191,930	188,187	207,894	205,529	212,218
Ingresos por Serv. Financieros Neto	9,620	13,883	15,198	16,732	19,284
Utilidad por venta de cartera	0	0	4,286	689	0
Otros Ingresos y Egresos Neto	3,966	4,568	5,248	7,198	12,813
Margen Operativo	205,516	206,438	232,628	230,149	244,315
Gastos Administrativos	145,961	149,117	164,541	177,212	184,113
Otras provisiones	6,841	2,449	4,388	5,979	7,115
Depreciación y amortización	7,268	7,823	8,879	6,294	8,964
Impuestos y participaciones	15,654	14,041	14,759	12,470	13,564
Utilidad neta	29,792	33,008	40,080	28,194	30,558
Resultados					
Utilidad / Patrimonio (2) - ROEA	9.2%	9.5%	10.6%	6.9%	7.1%
Utilidad / Activos (2) - ROAA	1.6%	1.8%	2.1%	1.4%	1.4%
Utilidad / Ingresos	9.5%	10.7%	12.7%	8.7%	8.9%
Ingresos Financieros / Activos Rentables (1)	17.7%	17.9%	17.1%	16.8%	15.7%
Gastos Financieros / Pasivos Costeables (2)	4.7%	4.4%	4.7%	4.9%	4.6%
Margen Financiero Bruto	77.3%	79.7%	77.3%	75.2%	75.3%
Ratio de Eficiencia (3)	57.8%	57.4%	63.3%	67.7%	66.6%
Resultado Operacional neto / Activos Rentables	2.3%	2.4%	2.7%	1.7%	1.4%
Gtos Provisiones / Colocaciones Brutas	3.8%	4.2%	2.6%	2.6%	2.9%
Activos					
Colocaciones Brutas / Activos Totales	74.4%	74.8%	73.4%	74.6%	68.9%
Cartera Atrasada / Colocaciones Brutas	6.1%	7.7%	6.2%	5.7%	6.0%
Cartera de Alto Riesgo (4) / Colocaciones Brutas	8.2%	9.6%	7.3%	7.3%	7.4%
Cartera Pesada (5) / Colocaciones Brutas	9.0%	10.9%	8.8%	8.3%	8.4%
Provisiones / Cartera Atrasada	150.2%	141.2%	143.8%	141.6%	141.7%
Provisiones / Cartera de Alto Riesgo	111.0%	113.0%	121.0%	110.7%	113.9%
Provisiones / Cartera Pesada	101.0%	99.6%	100.3%	96.4%	100.4%
Activos Improductivos (6) / Total de Activos	4.1%	4.3%	4.9%	6.1%	4.8%
Pasivos y Patrimonio					
Pasivos / Patrimonio (x)	4.6	4.1	3.9	4.0	4.2
Ratio de Capital Global	17.4%	19.2%	19.9%	19.6%	20.4%
CMAC TRUJILLO (Cifras en miles de soles)					
Liquidez	dic-14	dic-15	dic-16	dic-17	dic-18
Total caja/ Total de obligaciones con el público	28.4%	22.3%	24.3%	21.4%	29.0%
Total de recursos líquidos / Obligaciones de Corto Plazo	33.8%	35.3%	33.8%	30.6%	38.5%
Colocaciones Netas/Depósitos y Obligaciones (x)	86.8%	87.6%	87.2%	88.5%	79.8%
Calificación de Cartera					
Normal	87.0%	84.9%	87.7%	88.1%	88.6%
CPP	4.0%	4.2%	3.5%	3.5%	3.0%
Deficiente	1.5%	1.8%	1.6%	1.7%	1.5%
Dudoso	2.4%	2.8%	2.0%	1.8%	1.7%
Pérdida	5.1%	6.3%	5.2%	4.8%	5.2%
Otros					
Sucursales	69	72	75	79	83
Número de Empleados	1,686	1,694	1,789	1,815	1,758
Colocaciones / Empleados	828	802	805	859	900

(1) Activos Rentables = Caja + Inversiones+ Interbancarios + Colocaciones vigentes+ Inversiones permanentes

(2) ROE y ROA = Utilidad anualizada entre patrimonio y activo prom. con respecto a diciembre del ejercicio anterior.

(3) Ratio de Eficiencia = Gastos de Administración / Margen Operativo antes de Provisiones

(4) Cartera de alto riesgo = Cartera Atrasada + Refinanciada + Reestructurada

(5) Cartera pesada = Cartera Deficiente + Dudoso + Pérdida

(6) Activos Improductivos = Cartera Deteriorada neto de provisiones+ cuentas por cobrar+activo fijo+otros activos+bienes adjudicados

ANEXO 13: Acceso a información pública – Superintendencia de Bancas, Seguros y AFP



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Lima, 03 de octubre de 2018

OFICIO N° 35140-2018-SBS

Señor

Homero Torres Vilchez

Calle Víctor Ramírez N° 429, Ucupe, Lagunas, Mocupe – Chiclayo

Lambayeque.-

Asunto : Acceso a la información pública

Ref. : Carta s/n del 28.09.2018

Tengo a bien dirigirme a usted con relación a su comunicación de la referencia, por la cual solicita se le proporcione los estados financieros de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A., de los meses de enero a agosto del presente año.

Sobre el particular, corresponde precisar que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por D.S. N° 043-2003-PCM, esta Superintendencia se encuentra obligada a entregar la información de carácter público que tenga en su poder y que haya sido requerida, salvo las excepciones previstas en los artículos 15° al 17° del precitado dispositivo legal, las que se clasifican en tres grupos: información secreta, reservada y confidencial.

En tal sentido, se considera procedente atender su solicitud, por tratarse de información que no se encuentra enmarcada en los supuestos de excepción que establece el TUO de la Ley de Transparencia; en virtud de lo cual, le informamos que los estados financieros requeridos se encuentran publicados a nuestra página web (www.sbs.gob.pe), pudiendo acceder directamente a través de la opción "Balance General y Estado de Ganancias y Pérdidas" del enlace electrónico: http://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=3#

En virtud de lo expuesto, se da por atendido su requerimiento.

Atentamente,

CARLOS MELGAR ROMARIONI
Secretario General



PVG/kapm
Expediente N° 2018-55584

ANEXO 14: FOTOS

Aplicando las encuestas a los colaboradores de caja Trujillo S.A.



Figura 43, Imagen de la caja Trujillo, encuesta aplicada los colaboradores de la identidad.

Fuente: elaboración propia

Aplicando las encuestas a los colaboradores de caja Trujillo S.A



Figura 44, Imagen de la caja Trujillo, encuesta aplicada los colaboradores de la identidad.

Fuente: elaboración propia