



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
CONTABILIDAD**

**TESIS**

**INDICE DE LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA  
RENTABILIDAD DE LA FINANCIERA CONFIANZA  
S.A.A. – AGENCIA JAEN 2018**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA  
PÚBLICA**

**Autor:**

**Bach. García Elera Naysha Anali  
ORCID: 0000-0002-1895-1475**

**Asesora:**

**Mg. Gonzales Caicedo Luz Angélica  
ORCID:0000-0003-3554-8853**

**Línea de Investigación:**

**Gestión empresarial y emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2020**

INDICE DE LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA  
FINANCIERA CONFIANZA S.A.A. – AGENCIA JAEN 2018

Aprobación del Informe de Investigación Jurado

García Elera Naysha Anali  
Autor

Mg. Gonzales Caicedo Luz Angélica  
Asesora

## DECLARACIÓN JURADA

### Datos del Autor

García Elera, Naysha Anali
----------------------------

### Apellidos y Nombres

		PAST
DNI N°	Código	Modalidad de Estudio
X	Ciencias Empresariales	
Ciclo	Facultad de la Universidad Señor de Sipán	

Escuela de Contabilidad
-------------------------

**Facultad de la Universidad Señor de Sipán** Datos de la Investigación:

Tesis:  Informe de investigación:

### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

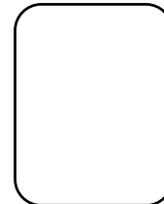
Soy autor de la Tesis titulada: “INDICE DE LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA FINANCIERA CONFIANZA S.A.A. – AGENCIA JAEN 2018”

La misma que presento para optar el título profesional de Contador Público.

1. Que la Tesis citada, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra los derechos de autor normados por ley.
2. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración de tesis.
3. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anterior-mente 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 SIPAN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos de autor.

\_\_\_\_\_  
García Elera, Naysha Anali DNI  
N°:



## **DEDICATORIA**

A Dios, porque él nos guía y nos da el aliento de seguir adelante,  
A mi familia, profesores, amigos (as) y compañeros de estudio; Para que  
logremos las metas en nuestras vidas.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres por estar en todo momento conmigo y apoyarme en lo que necesitaba y permitir lograr un gran anhelo.

A la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad de Señor de Sipán, nuestra alma mater, por habernos permitido tener la oportunidad de superación y lograr nuestro objetivo de formación profesional.

## RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo general determinar la magnitud del impacto del índice de morosidad en la rentabilidad de la Financiera Confianza S. A. A. – Agencia Jaén 2018; se establecieron los siguientes objetivos específicos: Analizar los estados financieros de la morosidad de los créditos MYPES de la Financiera Confianza S. A. A. – Agencia Jaén 2018, se analizara la rentabilidad mediante análisis de ratios (ROA y ROE) de la Entidad Financiera Confianza S. A. A. – Agencia Jaén 2018, con esta investigación se tiene como objeto el relatar de qué forma el índice de morosidad aqueja o afecta a la rentabilidad de la Entidad Financiera Confianza S. A. A. – Agencia Jaén 2018.

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

Dicha información será procesada y analizada a través de la estadística Descriptiva estableciendo la relación que existe en cada variable. De la Misma Manera con el análisis de la variable morosidad se determinara que esta afecta directamente los resultados en la Entidad Financiera, si bien cierto los créditos existen y cada vez la cartera morosa va ascendiendo, por tal motivo la recuperación de los créditos cada vez se hace más dificultoso de recuperarlos, porque por parte de los deudores no hay ninguna intención de abonar su deuda pendiente, esto conlleva a que la entidad genere gastos para poder recuperar el dinero otorgado en lo cual afecta la rentabilidad.

**PALABRAS CLAVES:** Índice de morosidad, impacto, rentabilidad

## ABSTRAC

This research has as a general objective to determine the magnitude of the impact of the delinquency index on the profitability of Financiers Confianza SA A. -Agency Jaén 2018; the following specific objectives were established: Analyze the financial statements of the delinquency of the MYPES credits of the Financiers Confianza SA A. - Agency Jaén 2018, determine the level of profitability through ratios (ROA and ROE) of the Financiers Confianza SA To Agency Jaen 2018, describe how the index of delinquency affects the profitability of Financiers Confianza SA AA -Agency Jaén 2018 acn The research is descriptive and explanatory type and non-experimental design and a population sample of 20 workers. For the work of data collection, two questionnaires were used, one to measure the level of the Variable index of delinquency and another to measure the levels of the profitable profitability. The data collected was processed through the descriptive statistics to establish the relationship levels of each of the variables, and then apply the inferential statistics. Likewise, it was proved that the delinquency affects the results of the Financial Institution due to the placement of credits, although certain ekisten and grow, the recovery of these is difficult to exhaust the default of payment by the debtors, originating expenses for the Entity, and Cost of the Entity to be able to recover the money invested.

**KEYWORD:** Index of delinquency, impact, profitability

## INDICE

<b>DECLARACIÓN JURADA</b> .....	iii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iv
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	v
<b>RESUMEN</b> .....	vi
<b>ABSTRAC</b> .....	vii
<b>INDICE</b> .....	viii
<b>TABLAS</b> .....	xi
<b>FIGURAS</b> .....	xii
<b>I. INTRODUCCION</b> .....	13
<b>1.1 Realidad Problemática</b> .....	14
<b>1.1.1 Nivel Internacional</b> .....	14
<b>1.1.2 Nivel Nacional</b> .....	15
<b>1.1.3 Nivel Local</b> .....	16
<b>1.2 Trabajos previos</b> .....	18
<b>1.2.1 Nivel Internacional</b> .....	18
<b>1.2.2 Nivel Nacional</b> .....	20
<b>1.2.3 Nivel Local</b> .....	23
<b>1.3 Teorías relacionadas al tema</b> .....	25
<b>1.3.1 Financiera confianza</b> .....	25
<b>1.3.2 Índice De Morosidad</b> .....	26
<b>1.2.3 Rentabilidad</b> .....	28
<b>1.4 Formulación del problema</b> .....	30
<b>1.5 Justificación e importancia del estudio</b> .....	30
<b>1.6 Hipótesis</b> .....	31
<b>1.7 Objetivos</b> .....	31
<b>1.7.1 Objetivos general</b> .....	31
<b>1.7.2 Objetivos específicos</b> .....	31

<b>II. METODO</b> .....	32
<b>2.1 Tipo de Diseño de Investigación</b> .....	32
2.1.1 Tipo.....	32
2.1.2 Diseño.....	32
<b>2.2 Población y muestra</b> .....	33
2.2.1 Población.....	33
2.2.2 Muestra.....	33
<b>2.3 Variables, Operacionalización</b> .....	34
2.3.1 Variables.....	34
2.3.1.1.1 Variable Independiente: índice de morosidad.....	34
2.3.1.1.2 Variable Dependiente: Rentabilidad.....	34
2.3.2 Operacionalización de Variables.....	34
<b>2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b> .....	27
2.4.1 Técnicas.....	27
2.4.1.1. Encuesta.....	27
2.4.1.2. Observación.....	27
2.4.1.3. Análisis documental.....	27
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.....	27
2.4.2.1. Guía de Encuesta.....	27
2.4.2.2. Análisis estadísticos e interpretación de datos.....	27
2.4.3. Validez.....	28
2.4.4. Confiabilidad.....	28
<b>2.5. Procedimientos de análisis de datos</b> .....	28
<b>2.6. Aspecto éticos</b> .....	29
<b>2.7. Criterio de riesgo científico</b> .....	30
<b>III. RESULTADOS</b> .....	31
<b>3.1. Tablas y Figuras</b> .....	31
<b>3.2. Discusión de resultado</b> .....	51

<b>3.3. Aporte científico</b> .....	53
<b>3.3.1. Título</b> .....	55
<b>3.3.2. Justificación</b> .....	56
<b>3.3.3. Fundamentación</b> .....	56
<b>3.3.4. Objetivos</b> .....	57
<b>3.3.5. Factores de morosidad</b> .....	57
<b>3.3.5.1. Factores internos:</b> .....	57
<b>3.3.5.2. Factores externos:</b> .....	58
<b>3.3.6. Acciones para disminuir la morosidad y aumentar la rentabilidad</b> .....	58
<b>IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	59
<b>4.1 CONCLUSIONES</b> .....	59
<b>4.2 RECOMENDACIONES</b> .....	60

## TABLAS

Tabla 1 población.....	33
Tabla 2 Muestra .....	33
Tabla 3 Operacionalización de Variable .....	35
Tabla 4 Validez .....	28
Tabla 5 Criterios éticos de la investigación .....	29
Tabla 6 Criterios de rigor científico .....	30
Tabla 7 ¿Tiene conocimiento sobre lo que es una cartera de Alto Riesgo? .....	31
Tabla 8 Tiene conocimiento usted de un Crédito Refinanciado .....	32
Tabla 9 Tiene conocimiento sobre lo que es un Devengado .....	33
Tabla 10 alguna vez le explicaron sobre créditos reestructurados .....	34
Tabla 11 Morosidad por Mal Plan de Inversión .....	35
Tabla 12 ¿alguna vez usted tomo en cuenta que el cliente entra en Morosidad por merma de salario? .....	36
Tabla 13 El cliente entra en Morosidad porque obtuvo Préstamos por Terceros .....	37
Tabla 14 El cliente entra en morosidad porque su negocio no es rentable .....	38
Tabla 15 Evalúa la capacidad de Pago .....	39
Tabla 16 Influencia de Morosidad en Seguimiento de Gestión Comercial .....	40
Tabla 17 seguimiento de gestión comercial son importantes .....	41
Tabla 18 La Utilidad tiene relación con los Intereses .....	42
Tabla 19 Usted tiene la capacidad para analizar la Variación Reportes de Gestión de Unidades de Negocio Proyectado de los 2 años últimos .....	43
Tabla 20 Distribución de los Ingresos de las Operaciones Activas en los Reportes de Gestión de Unidades de Negocio .....	44
Tabla 21 Cuando sube los Ingresos de las Operaciones Pasivas Genera más Rentabilidad .....	45
Tabla 22 Tiene conocimiento sobre provisiones y disminución de dinero .....	46
Tabla 23 para usted las pérdidas se podrán provisionar .....	47

## FIGURAS

Figura 1 Cartera de Alto Riesgo .....	31
Figura 2 conocimiento de Crédito Refinanciado .....	32
Figura 3 conocimiento sobre Devengado .....	33
Figura 4 créditos reestructurados .....	34
Figura 5 Mal Plan de Inversión .....	35
Figura 6 Morosidad por merma de salario .....	36
Figura 7 1 Préstamos por Terceros .....	37
Figura 8 su negoció no es rentable .....	38
Figura 9 Evalúa la capacidad de Pago.....	39
Figura 10 Seguimiento de Gestión Comercial .....	40
Figura 11 Seguimiento comercial es importantes .....	41
Figura 12 Utilidad tiene relación con Intereses .....	42
Figura 13 Reportes de Unidades, Negocio Proyectado .....	43
Figura 14 distribución de ingresos de operaciones activas.....	44
Figura 15 Las Pérdidas Se Provisionan .....	45
Figura 16 Provisiones Y Disminución De Dinero .....	46
Figura 17. pérdidas se podrán provisionar .....	47

## I. INTRODUCCION

Con el actual trabajo de investigación vamos a orientar y a determinar el nivel de índice de la morosidad en cuanto a la rentabilidad de la entidad Financiera Confianza S. A. A. – Agencia Jaén 2018 para lo cual se formuló el siguiente problema ¿Cómo la magnitud del índice de la morosidad interviene en tanto a la rentabilidad de la entidad Financiera Confianza S. A. A. – de la Agencia Jaén 2018? Establecemos la presente hipótesis en el índice de morosidad la misma que impactaría en la rentabilidad de la entidad Financiera Confianza S. A. A. – de la Agencia Jaén 2018. Se tiene como único objetivo general el establecer la dimensión del impacto del índice de morosidad en la rentabilidad de la entidad Financiera Confianza S. A. A. – de la Agencia Jaén 2018

Según lo que hemos podido determinar analizar los factores del índice de la morosidad en la Financiera Confianza, identificando los principales factores que influyen perjudicando la rentabilidad en la Financieras Confianza.

Para una mejora interpretación de la investigación se estructuró en cinco capítulos en lo que desarrolla: Problema de la investigación, Marco Teórico, Marco Metodológico, Análisis e interpretación de datos, Propuesta de la investigación, conclusiones y recomendaciones además de las referencias bibliográficas y anexos.

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

En el Capítulo II Materiales y Métodos: Se refiere el marco metodológico donde se describe el tipo y diseño de la investigación, clasificando a la población y muestra que vamos a tomar para aplicar nuestro instrumento establecido y validado.

En el Capítulo III: Resultados: se realiza un análisis e interpretación de datos a través de tablas y figuras, se realiza la discusión de resultados y se presenta el aporte científico.

Finalmente, las conclusiones y recomendaciones que se basan en los objetivos propuestos y resultados obtenidos al aplicar el instrumento y verificar la viabilidad de aplicación del mismo en el trabajo de investigación.

## **1.1 Realidad Problemática**

### **1.1.1 Nivel Internacional**

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

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

Sin embargo, debemos afirmar que este sistema operativo se va a encontrar expuesto verdaderamente al riesgo crediticio, lo que se va a convertir en problemas de liquidez en un tiempo determinado si es que no se establece las medidas de crédito necesarias.

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

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

Así pues se tiene que esta problemática coyuntural de la recuperación del crédito está afectando a todas las entidades micro financieras para lo cual estamos proponiendo un plan de riesgo afrontar todas estas insuficiencias o deficiencias que repercuten en la rentabilidad de las entidades en la localidad de Jaén, se puede observar que en esta provincia se cuenta con una variedad de entidades financieras las cuales cuentan con diferentes directivas y políticas las mismas que están dirigidas a diferentes rubros. La Entidad micro financiera denominada Financiera Confianza brinda los servicios de intermediación financiera, cuenta con asesores comerciales que atraen a los clientes a los cuales les realizan una evaluación financiera a los que finalmente les asignan para posteriormente les asignan una línea de crédito. En todas las entidades e instituciones financieras su principal fuente de ingreso es el pago de los créditos, es decir es el cobro que se logra de estos intereses. (Ferrel Alfaro , Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la, 2016)

### **1.1.2 Nivel Nacional**

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

Las principales debilidades que presenta la actualidad el departamento de cobranzas del IECE-Guayaquil, son las siguientes: no cuenta con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas y falta de capacitación permanente respecto a la gestión de cobranzas. El transcurso de las cobranzas demuestra muchas debilidades como: la

ausencia y falta de dispositivos masivos de un trabajo de cobranzas, la falta de iniciación de canalizar la cobranza a través de instituciones en convenio así como una gestión y apoyo a los prestamistas que no pueden cancelar sus cuotas de crédito

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

(Chavarín Rodríguez , 2015) En la investigación de “Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México” nos manifiesta que los riesgos crediticios es el factor que más se ajusta e incluye en la rentabilidad de una entidad financiera, pero hay que ver que las provisiones para todo crédito es uno de los indicadores más oportuno en su uso por ser su medición homogénea, por lo que es así que algunos autores indican y coinciden que mientras mayor sea el riesgo más resultados positivos se van a lograr, pero sin embargo hay otros que indican cuando el riesgo es mayor cabe la posibilidad de que se deteriore la generación de rentabilidad.

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

### **1.1.3 Nivel Local**

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

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

Siendo una de las causas principales el de no contar con los recursos para hacer el pago, siendo una de estas causas la poca experiencia crediticia por parte del o los propietarios

del o los negocios, siendo también otra de las causas el destinar el préstamo para otra actividad económica diferente a la que presento al solicitar su crédito lo que va a conllevar una alta morosidad que afecta la rentabilidad de la empresa.

(Cermeño León y Mantilla, 2016) nos dice: “El Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú, ha mostrado un desarrollo importante en el saldo de colocaciones. Donde las tasas de morosidad de éstas instituciones han venido aumentando, pasando de 5.09% en el 2010 a 6.65% a setiembre 2014 (Superintendencia de Banca y Seguros, 2014), datos mayores encontrados en esencialmente en el régimen bancario. Impactando en el alcance de sus objetivos estratégicos los cuales se componen de un conjunto de actividades que se desarrollan de manera secuencial con la finalidad de que éstas organizaciones puedan proyectarse al futuro y alcanzar su visión establecida”.

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

(Br. Ramirez & Robles, 2014-2015), en su tesis “La Morosidad Y Su Incidencia En La Rentabilidad De La Agencia Laredo De La Caja Municipal De Ahorro Y Crédito De Trujillo, Distrito De Laredo, Años 2014-2015” concluyo:

La estrategia de Caja Trujillo, agencia Laredo se enfocó en el otorgamiento de microcréditos, es decir, facilitar el acceso crediticio a los micros y pequeños empresarios, lo que trajo como consecuencia que estos microcréditos que son de muy fácil acceso cuenten con un alto riesgo, lo cual va a reflejar o impactar en la cartera, y muy especialmente en la Agencia Laredo, que a la fecha de diciembre del 2015 contaba con una alta morosidad en cartera que poco a poco se iba incrementando considerablemente con el correr de los años, lo que afecto muy seriamente en su rentabilidad en la entidad financiera. Por lo que es necesario que se evalúe estos problemas encontrados debiendo hacerse un análisis cuyo objetivo va a ser demostrar cómo es que la morosidad está impactando en la rentabilidad de la entidad financiera.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 Nivel Internacional**

(BBVA Situación Banca México , 2017)

Durante 2017 las diferentes categorías del crédito bancario a empresas y familias (consumo y vivienda) desaceleraron de manera significativa su tasa de crecimiento. Esto se dio en un entorno macroeconómico que mostró cierto deterioro (mayor inflación, aumento de tasas de interés y menor crecimiento del PIB) en comparación con el que prevaleció en 2016. Asimismo, el menor crecimiento del crédito bancario se realizó sin que sus indicadores calidad crediticia (IMOR e IMORA) mostraran síntomas relevantes de deterioro. Más aún, en el caso de los créditos a la vivienda y a empresas los indicadores de riesgo se redujeron o no presentaron grandes variaciones. Solo en el caso del crédito al consumo se observaron aumentos en sus índices de morosidad, ya sea el IMOR o el IMORA. Cabe mencionar que posiblemente el menor dinamismo del crecimiento de las tres carteras de crédito bancario esté relacionado con la mayor cautela de los demandantes de crédito y, por el otro, a criterios más estrictos de originación o de otorgamiento de nuevos créditos por parte de las instituciones bancarias. Es más, sobre este último punto el Reporte del Sistema Financiero 2017 del Banco de México señala que “En parte, el buen comportamiento que han mostrado los índices de morosidad de la banca es atribuible a que los criterios de originación de los créditos no se han relajado durante los últimos años”. Así, en la medida en que los puntos anteriores sean ciertos, se tiene que en el primer caso los clientes potenciales de las instituciones bancarias evitaron contratar créditos que posteriormente no pudieran pagar en tiempo y forma. En el segundo caso se tiene que las entidades bancarias buscaron reducir su exposición al riesgo al no relajar sus criterios de otorgamiento de crédito. En la medida en que la inflación disminuya y se conserve en niveles bajos, la actividad económica crezca a mayor ritmo y las principales tasas de interés también se reduzcan, entonces el entorno macroeconómico será más favorable para desarrollar la actividad crediticia.

Con lo antes mencionado debe de haber un mayor ritmo de expansión de crédito sin que este genere mayores niveles de morosidad o de cartera de crédito vencida, pues la mayor

capacidad de pago que se genere por la recuperación de los ingresos y el menor costo del crédito permitirán que los agentes económicos puedan demandar más crédito sin que esto implique una mayor carga financiera para ellos.

(Rating, 2016) “Artículo Índice de Morosidad de Préstamos Personales en Argentina 2016. Las tendencias del crecimiento, el desempleo y la inflación en Argentina constituyen los principales factores que influyen en los niveles de morosidad de los préstamos personales y que por consiguiente condicionan el desempeño de los fideicomisos financieros en el país que se refleja en el índice evolutivo de morosidad de préstamos personales de S&P Global Ratings. Los fideicomisos financieros constituyen una de las principales herramientas utilizadas para secularizar los créditos al consumo en Argentina. En el primer semestre de 2016 el volumen de emisiones de los fideicomisos financieros se incrementó 71,9% frente al mismo periodo de 2015 para sumar un total de \$16.832 millones de pesos argentinos (ARP). Para más información vea nuestro artículo “Otro año activo para el mercado de financiamiento estructurado en Argentina”, publicado el 2 de mayo de 2016”.

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

(Sánchez Morillo, 2014) En su investigación “Estrategias Financieras de Crédito y Cobranza para la Cooperativa Pilahuin Tío Limitada de la Ciudad de Otavalo para Disminuir el Nivel de Morosidad”, “cuyo objetivo es Diseñar estrategias financieras de Crédito y Cobranzas para disminuir el nivel de morosidad en la Cooperativa Pilahuin Tío Limitada de la ciudad de Otavalo. Obtuvo como resultado La propuesta estratégica se desarrolló bajo tres perspectivas financieras: perspectiva Cliente-Mercado, por Procesos, de Aprendizaje y Crecimiento, las cuales permitieron mediante su implantación la consecución de los objetivos estratégicos”.

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

(SACÓN MOREIRA, 2013) En su tesis de grado titulada “Propuesta para Reducir la Cartera Vencida del Sistema de Riego Carrizal Chone del Cantón Bolívar a Partir de un Estudio Socioeconómico”, el objetivo es Diseñar una propuesta de acciones estratégicas que coadyuven al sistema de cobranza para las carteras vencidas del Sistema de Riego Carrizal Chone del Cantón Bolívar mediante un estudio socioeconómico. Obtuvo como resultado la aplicación del procedimiento de operación estratégico para mejorar los pasos de cobranza de recaudación de las carteras vencidas, permitirá reducir los valores que adeudan a la empresa mejorando el servicio que brinda el Sistema Carrizal Chone a sus usuarios, además es importante que esta organización realice constantes capacitaciones a las comunidades para que conozcan y valoren en los servicios que prestan, siendo necesario recopilar sugerencias que les permitan mejorar e innovar continuamente”.

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

### **1.2.2 Nivel Nacional**

(Pretel, 2014), “La morosidad implica un problema importante para la cooperativa de

Ahorro y Crédito PAKATNAMU de la ciudad de Chepén”, dicha problemática viene afectando en los últimos años la situación financiera y económica de la mencionada institución, perjudicando al socio de la misma, no mostrando utilidades y resultados positivos para que este puede darse cuenta de la solidez de la institución”.

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

(ECONOMIA, 2015)

Diario (El Comercio, 2015) “El Banco Central de Reserva del Perú previó un aumento en los niveles de morosidad de los bancos ante riesgos latentes refiriéndose a dos factores de riesgo que podrían tener impacto en los indicadores del sistema financiero, como lo es el riesgo cambiario o tipo de cambio. El banco sostuvo que este riesgo en el sistema financiero se hacía más relevante ante bruscas variaciones del precio del dólar, que podrían acentuarse por posibles deterioros de la situación internacional (p. 01)”.

Esto hace que las instituciones financieras tengan más precauciones en cuanto a sus desembolsos de créditos hacia los socios, en tal sentido que no salga afectada la institución con créditos morosos.

(Uceda & Villacorta, 2014), realizaron su investigación en la ciudad de Trujillo en su tesis titulada Las Políticas De Ventas Al Crédito Y Su Influencia En La Morosidad De Los Clientes De La Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. En La Ciudad De Lima Periodo 2013 aquí resumen sobre el Trabajo De Investigación Realizado En La Empresa Import Export Yomar E.I.R.L, tuvo como objetivo principal, determinar si las políticas de ventas al crédito influyen en la morosidad de los clientes, así como, evaluar cuáles son las causas que originan los elevados índices de morosidad.

Que el incumplimiento de los requisitos establecidos en las tres políticas de crédito de la empresa; clientes nuevos, clientes con créditos establecidos y clientes con sanción y recuperación, influyen en la morosidad de los clientes, demostrando ello falta de seriedad por parte del responsable de ventas. En tal sentido, se recomienda mejorar el manejo de la evaluación de los créditos a los clientes, de acuerdo a sus políticas establecidas. (Capajaña Tinta, 2015), En su tesis titulada “Análisis de Impacto y Morosidad de los Créditos Mypes Otorgados al Sector Agrario por la CMAC Tacna, en Mazuko – Madre de Dios: 2012 – 2014”, “cuyo objetivo es analizar el impacto económico y los determinantes de la morosidad de los créditos MYPE otorgados al sector agrario por la CMAC Tacna en Mazuko – Madre de Dios, en el periodo 2012 – 2014. Alcanzó como resultado la probabilidad de que un individuo se encuentre en la condición de moroso (con características medias de los prestatarios: monto de préstamo, tasa de interés, plazo de préstamo, tamaño de hogar e ingresos después del crédito).

Podemos indicar que los préstamos a MYPES los mismos que fueron concedidos a la división agraria por la CMAC Tacna en los Valles de Mazuko – Madre de Dios, en el tiempo del 2012 – 2014. Estos obtuvieron una señal cuyo impacto fue positivo en sus niveles de ingresos y áreas cultivadas de los agricultores o productores agrarios que lograron obtener un préstamo crediticio Determinándose también que los influyentes y responsable de la morosidad son: monto del crédito, plazo del crédito, tasa de interés, el tamaño de hogar y el nivel de ingresos antes y después de conceder el préstamo crediticio (Diaz Tarrillo & Torres Agip, 2017), “Propuestas de estrategias de recuperación de créditos para recurrir la cartera morosa de Financiera Confianza Chota, octubre 2016 Mayo, 2017”. La entidad financiera proyecta técnicas y estrategias para el recobro de los préstamos vencidos en la variedad de sus sectores económicos, saliendo con resultados positivos en la mayoría de estos sectores. Pero se observa que no tienen en cuenta factores esenciales que le van a asegurar una mayor recuperación en la baja o reducción de la cartera morosa. Estos factores pueden ser: la formación y la capacitación de todo el talento humano que está involucrado en todos los procesos de limpieza de mora, llevar a cabo operaciones de control en los procesos de una buena evaluación crediticia ante el

otorgamiento de un préstamo crediticio, el seguimiento y monitoreo de todos los préstamos otorgados, entre otros

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

### **1.2.3 Nivel Local**

(Diaz Tarrillo M. , 2016). Tesis “Estrategias de recuperación de créditos para reducir la cartera morosa de Financiera Confianza S.A Chota Octubre 2016”, mayo 2017, tiene como objetivo prevenir y recuperar la cartera vencida, utilizando estrategias y ejecución de procesos planificados y sistematizados, se justifica capacitando constantemente al personal que está inmerso en los objetivos propuestos en la recuperación de créditos, por lo cual genera mayores resultados a la empresa e incrementa su rentabilidad. “La información obtenida se analizó e interpreto, la cual nos permitió llegar a un resultado de que no se da una capacitación al personal en la recuperación de cartera morosa”.

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

(Diaz, 2015) en sus tesis trabajo de investigación “Impacto de la morosidad en la rentabilidad durante los periodos 2010-2014 en la caja municipal de ahorro y crédito Sullana– Jaén”; concluye que los niveles de morosidad en el 2010 se mostraron elevados siendo muy superior al promedio del sistema de cajas municipales; así mismo en los año 2011 a 2013 se observa que el índice se optimó radicalmente debido al otorgamiento de

préstamos comerciales los mismos que por ser otorgados con montos mayores van a mejorar la calidad de los créditos otorgados. Así mismo dejamos mención que el nivel de crecimiento de las colocaciones en el año 2013 y 2014 se debió al crecimiento y expansión de agencias hacia otras localidades, abriendo así nuevos mercados y nuevos clientes. (Castro Guevara, 2015) En su Tesis “Plan De Riesgo Crediticio Para Disminuir La Morosidad De Los Socios En La Coopac Valle La Leche En La Provincia De Ferreñafe, Año 2015”

A fecha las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Lambayeque se hallan con problemas de incumplimiento de las compromisos crediticios por parte de sus socios después de haber solicitado y otorgado un préstamo, debido a esto trajo consigo el problema de la morosidad el cual se está extendiendo cada día sobre ,las empresas financieras de esta región de Lambayeque lo que nos viene trayendo en aumento la morosidad el cual cada día se está extendiendo sobre todas las entidades financieras que otorgan prestamos crediticios de la región Lambayeque queremos resaltar que se cuenta con directivas y políticas de préstamos crediticios que se requiere para dar u otorgar cualquier tipo de crédito como la de ser socio, y sujeto capaz de suscribir un contrato, contar con DNI, certificar un domicilio fijo en la localidad en el radio de acción de la entidad de la cooperativa tener como mínimo 30 días de asociado, ser socio puntual, asistir a charlas, así como contar con un encaje mínimo para créditos y préstamos, los mismos que son apoyados por índices y análisis de evaluación los mismos que son capacidad de pago, el carácter y el riesgo de colocación, por lo que es razonable el investigar la propuesta de un proyecto de riesgo crediticio para bajar la morosidad.

El problema de la morosidad a afectado en las últimas fechas la situación económica y financiera de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito, Valle la Leche en la Provincia de Ferreñafe” el mismo que se puede observar en la no obtención de las utilidades y resultados positivos en la cual el socio va a percibir una institución con seguridad y solidez en sus aportaciones donde el socio pueda percibir la solidez de la institución y la seguridad en sus aportes, el mismo que siempre ha sido una inquietud de gerentes, socios y

trabajadores de la Cooperativa el de bajar el problema de la morosidad teniendo un acuerdo de plan de riesgo crediticio.

Para bajar la morosidad es de necesidad el formular un plan de riesgo crediticio que nos va a ayudar a descender la morosidad de los socios en la cooperativa de ahorro y crédito, valle de leche provincia de Ferreñafe

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Financiera confianza**

Gestiones de cobranza en la cartera morosa, aun cuando se haya iniciado la etapa de cobranza judicial, realizando un seguimiento a cada una de las instancias correspondientes y así se llegue al objetivo final que es la recuperación del crédito otorgado y reducir el índice de morosidad. (Memoria anual 2017)

**Morosidad: Se afirma que este es una guía e indicador para medir el nivel de riesgo de los deudores de las entidades financieras privadas** (referidas a los clientes que solicitan crédito) que incumplan sus compromisos de pago.

**Incumplimiento De Pago:** La cual se realiza cuando el cliente no efectúa un de pago durante 270 días menos de una vez al mes, esta obligación de no pago se presenta cuando el cliente no realiza un pago durante 330 días.

**Deuda Vencida: Estos créditos de no pago se presentan cuando pasan los 30 días,** los mismos que no han sido pagados.

**Cartera De Clientes: Se entiende por cartera a varios grupso de clientes o usuarios de créditos, los cuales toman parte de toda una base de clientes de una entidad especialmente de una financiera, vale decir es el directorio o registró del público actual** y de los clientes probables

**Cartera De Alto Riesgo: Son aquellos en suma son los créditos, refinanciados, reestructurados vencidos y créditos en cobranza judicial.**

**Reporte De Cartera Morosa:** Esta referido estrictamente a los préstamos que pasan los 30 días que no se pagaron el mismo que a su vez nos da a conocer quiénes son esos clientes mediante una relación los cuales su estado es de moroso.

**Perdida:** Toda perdida es siempre considerada un gasto.

**Seguimiento De Gestión Comercial:** Son aquellos préstamos o créditos cuyo estado son de vencidos o refinanciados.

### 1.3.2 Índice De Morosidad

En el sector financiero se define al índice de morosidad como aquel que mide el volumen de créditos de nuestra cartera que son considerados como morosos sobre el total de las carteras de créditos que se ha concedido por una entidad financiera.

(El Sistema Bancario): Se señala que estando una cartera vencida como equilibrio de la cartera total, estos indicadores o guías son de mucha utilidad para tomar la medida de riesgo de una base de datos de cartera de créditos la cual se clasifica como cartera vencida cuando los préstamos crediticios son señalados en concurso mercantil. o bien, cuando el principal, intereses ambos no han sido liquidados en los términos pactados originalmente, considerando los plazos y condiciones establecidos en la regulación.

El vencimiento de los préstamos o créditos vencidos son clasificados según; pago único de principal, se solicitan 30 días o más de vencimiento; es el caso de créditos resolventes, 60 días, y para los créditos de vivienda, 90 días.

Es así que se tiene que, de acuerdo con la regulación adaptable, los créditos señalados vencidos que, y que sean liquidados totalmente sus saldos pendientes de pago o que habiendo sido créditos reestructurados o renovados efectúen su cancelación o pago sostenido del préstamo, volverán a ser considerados como cartera vigente.

Siendo este rubro una salida de crédito vencido, es observado con código negativo en el sistema. Así también traslados netos, es la diferencia entre los traslados a cartera vencida y los hacia una cartera vigente.

Así mismo cabe mencionar que un segmento de la cartera vencida es probable su recuperación la misma que se puede ejercer con garantías (en especie o en cobro en

efectivo), reestructurando o reformando los préstamos o liquidando los préstamos vencidos.

La cartera vencida inicial se va a restar del monto que se recupera. Así mismo la aplicación de la cartera vencida más conocida como castigo esta es vista como el pago total del crédito existiendo la suficiente información de que el crédito no va a ser recuperable.

Las entidades financieras manifiestan o reflejan en sus estados financieros estas aplicaciones para lo cual utilizan las reservas previamente constituidas. Sin embargo, es la regulación que va a permitir que las entidades financieras tomen la decisión de que si los créditos vencidos permanezcan en su balance o estos deben ser castigados por lo que esto es variable ya que está de acuerdo a cada política establecida por cada entidad financiera.

Se sabe que, sin embargo, hay otras variaciones que también es posible que se tengan en cuenta para el cálculo como son: el comprar y vender la cartera vencida y ajustes cambiarios para créditos designados en otras monedas, ambos deben estar agrupados en una sección de ajustes adicionales.

Así, tenemos que el saldo final de la cartera vencida se computa o calcula como el saldo inicial más los traspasos netos, menos las recuperaciones, menos las aplicaciones, más los ajustes adicionales.

Por lo que todo lo que es variable en la cartera vencida hacen del **IMOR** una medida de difícil interpretación.

Un nivel dado de **IMOR** puede sobreestimar el riesgo de crédito, al incluir préstamos vencidos antiguos que serán castigados.

Una baja o disminución del **IMOR** no va a implicar obligatoriamente una baja o disminución del riesgo del préstamo o crédito, ya que puede explicarse por mayores castigos y no por un menor número de traslados.

Un aumento o un incremento en el **IMOR** pueden subestimarse el riesgo del préstamo, ya que refleja menos que equitativamente los traslados de cartera vigente a cartera vencida ocurridos durante el periodo considerado.

## **CAUSAS DE LA MOROSIDAD**

(Luxor Technologies, s.f.) Hay diversidad de iniciativas y causas que los clientes pasan a ser deudores ya que incumplen con los plazos establecidos en las cuotas de pago tan repetidas que a la larga están definiendo los múltiples motivos de los impagos los mismos que pueden dividirse en indiscutibles factores con carácter de resumen. Estas causas pueden ser:

- **Los factores económicos**

Este tipo de factor es el que más se usa y más se refleja a la realidad de los mismos clientes es uno de los más usuales y refleja la realidad misma de los clientes. Sus ingresos son insuficientes y por ende su capacidad de pago es muy baja, con lo cual se generan estas deudas razón por la cual aparecen más deudores con lo que aumenta la morosidad en la entidad financiera. La consecuencia inmediata en los Call Center es una marcada baja en las ventas de los productos y servicios, reduciendo a su vez el capital necesario para disponer de los recursos que permiten mantenerse vivo en el mercado.

- **La complejidad en la liquidación y problemas financieros**

- **Aspectos circunstanciales**

- **Motivos emocionales**

### **1.2.3 Rentabilidad**

Se entiende por rentabilidad al dinero que gana una entidad sobre una determinada inversión que realiza, llámese capacidad de generar renta; por lo que está asociada a la obtención de ganancias.

#### **Rentabilidad Económica Y Rentabilidad Financiera**

(Ramírez C. & Robles M., 2016). Está considerado como uno de los indicadores más relevantes con la que se va a medir el éxito de un sector, subsector o incluso un establecimiento comercial o negocio, por lo que una rentabilidad sostenida con una política de dividendos, esto va a sobrellevar a tener un buen fortalecimiento de elementos y unidades económicas. Los dividendos y ganancias recapitalizadas o revertidas

apropiadamente va a significar una expansión en su capacidad de instalada así mismo se va a actualizar la tecnología existente, así como el tener que esforzarse en buscar nuevos nichos de mercado o mejor aún una composición de todos estos datos.

## **Ratios**

### **a) Ratios de la rentabilidad**

Al manifestarse la rentabilidad de la entidad en proporción con las ventas, patrimonio y la inversión, mostrando además la eficiencia operativa del trabajo empresarial.

### **b) Ratio de rentabilidad del patrimonio (ROE)**

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

### **c) Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas**

Es llamado también margen bruto sobre ventas, en la cual nos va a mostrar el margen o beneficio de la entidad en relación a sus ventas.

### **d) Ratio de rentabilidad neta sobre ventas**

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

### **e) Medición de la rentabilidad**

Así mismo se afirma que tenemos muchas viables medidas capitales de rentabilidad los cuales constan de la forma siguiente: Rentabilidad es la proporción que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, se afirma también efectividad de una empresa Asimismo podemos observar como una medida, de cómo una entidad invierte fondos para formar ingresos. Y poder así calcular la Rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016.

#### **1.4 Formulación del problema**

¿Cómo la magnitud del índice de la morosidad influye en la rentabilidad de la Financiera Confianza S. A. A. – Agencia Jaén 2018?

#### **1.5 Justificación e importancia del estudio**

Esta presente investigación está justificada en cierta medida porque la morosidad se muestra como una dificultad para las entidades financieras que brindan los servicios de préstamos de crédito especialmente la Financiera Confianza de la Provincia de Jaén la misma que es el elemento o la unidad de análisis o evaluación, dado que afrontan riesgos en lo que se refiere a las demoras en los pagos, por lo que al conocer cuál es la determinación de ese riesgo es preferible estar muy alerta a tales eventos negativos.

En consecuencia, se considera que las empresas financieras son las más importantes y principales fuentes de financiamiento entidades micro o pequeñas empresas, al efectuar una buena conducción de los niveles y sectores de morosidad lo cual permitirá el impulso de estas u micro y pequeñas empresas y por ende de la localidad de Jaén.

Es por eso la inquietud de realizar esta investigación en la cual se va a efectuar una evaluación concluyente de la morosidad, que existe en los créditos que se otorgan en las entidades financieras y cómo se va afectada su rentabilidad, pero cabe señalar que el sujetarse a un crédito no debería tener sus efectos perjudiciales y negativos en nuestra economía general. Así también es sabido la pretensión de analizar los elementos o factores ocurridos en la morosidad de la entidad Financiera Confianza la misma que se va a identificar los factores e índices que van a perjudicar la rentabilidad de las Financieras.

El presente trabajo de investigación justifica su desarrollo como un recurso de apoyo para los profesionales y alumnos del área financiera, en el desarrollo de otros Proyectos de Investigación relacionados con el tema. Así también en el area académica como herramienta de consulta bibliográfica con relación a cursos relacionados.

## **1.6 Hipótesis**

H1: El índice de morosidad impactaría en la rentabilidad de la Financiera Confianza S. A. A. – Agencia Jaén 2018

H0: El índice de morosidad no impactaría en la rentabilidad de la Financiera Confianza S. A. A. – Agencia Jaén 2018

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivos general**

Determinar la magnitud del impacto del índice de morosidad en la rentabilidad de la Financiera Confianza S. A. A. – Agencia Jaén 2018.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

Analizar los estados financieros de la morosidad de los créditos MYPES de la Financiera Confianza S. A. A. – Agencia Jaén 2018

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

Describir de qué manera el índice de la morosidad, impacta en la rentabilidad de Financiera Confianza S. A. A. – Agencia Jaén 2018.

## II. METODO

### 2.1 Tipo de Diseño de Investigación

#### 2.1.1 Tipo

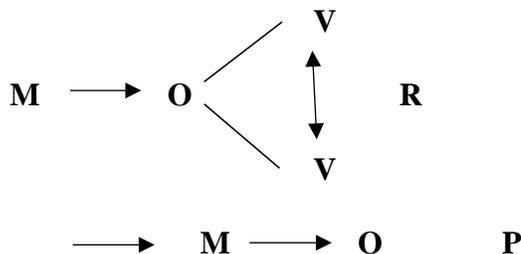
La investigación es de tipo Descriptivo, correlacional, propositiva y Explicativo, por las siguientes consideraciones:

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

#### 2.1.2 Diseño

##### No experimental

Por qué se basa en recopilación de información obtenida y generada que nos permitió formular la respuesta al problema planteado, aplicando los instrumentos de investigación en la Financiera Confianza Agencia Jaén, debido a que a partir de la descripción de la problemática se dota de una solución, sin someter dicha solución a ninguna prueba de experimentación.



En donde:

M: Muestra de estudio

O: información recogida

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

## 2.2 Población y muestra

### 2.2.1 Población

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

*Tabla 1 población*

<b>TRABAJADORES</b>	<b>Nº</b>
Administrador	1
Asesor Comercial	15
Ejecutivo De Cobranzas	1
Jefa De Operaciones (JOA)	1
Ejecutivo De Plataforma	1
Ejecutivo De Servicios	1
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

*Fuente: Elaboración propia*

### 2.2.2 Muestra

La muestra estuvo conformada por los 20 trabajadores, ya que la población es pequeña:

*Tabla 2 Muestra*

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

*Fuente: Elaboración propia*

## **2.3 Variables, Operacionalización**

### **2.3.1 Variables**

#### **2.3.1.1.1 Variable Independiente: índice de morosidad**

Es importante indicar que la morosidad en el sistema micro financiero es el no cumplimiento y el mayor retraso en los pagos de su vencimiento que son destinadas para el crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios.

Fuente: Díaz, (2014).

#### **2.3.1.1.2 Variable Dependiente: Rentabilidad**

La rentabilidad es el criterio que mueve el desarrollo de las empresas de capitales y las empuja a la innovación constante, a la búsqueda de nuevos mercados, nuevas oportunidades de negocio, etc. La rentabilidad se calcula en función de mi capital total involucrado o invertido y se expresa en porcentajes.

### **2.3.2 Operacionalización de Variables**

**Tabla 3 Operacionalización de Variable**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	MEDICION	TECNICA E INSTRUMENTO
INDICE DE MOROSIDAD	Ratios de Morosidad	Cartera de alto riesgo	¿ Tiene conocimiento sobre lo que es una cartera de Alto Riesgo ?	Nunca	Cuestionario
			¿Tiene conocimiento usted de un Crédito Refinanciado? ¿Tiene conocimiento sobre lo que es un devengado? ¿Alguna vez le explicaron sobre créditos reestructurados?	Casi nunca	
	Cartera Vencida	Reporte de cartera vencida	¿Considera que el cliente entra en morosidad por mal plan de Inversión?	Algunas veces	
			¿Alguna vez usted tomo en cuenta que el cliente entra en morosidad por merma de sueldos?		
Cartera castigada	Reporte de cartera castigada	¿Cree usted que el cliente entra en morosidad porque obtuvo préstamos por terceros?	Casi siempre	Encuesta/guía de encuesta	
		¿Considera usted que el cliente entra en morosidad porque su negoció no es rentable?	Siempre		
		¿Para dar un Préstamo usted evalúa la voluntad de pago? ¿Sabe usted cómo influye la Morosidad en seguimiento de gestión comercial? ¿Considera importante los contenidos del Seguimiento de Gestión Comercial?			
y ganancias. RENTABILIDAD	Utilidad	Reporte de gestión de utilidades de negocio que incluyen pérdidas	Perdida	Provisiones de Disminución de	Dinero

¿Cree usted la Utilidad tiene relacionado con los Intereses? Nunca ¿Usted tiene la capacitado para la Variación Reportes de gestión de unidades de negocio proyectado de los 2 años Cuestionario últimos?

¿Conoce usted como es la Distribución de los ingresos de las operaciones activas en los reportes de gestión de unidades de negocio? Casi nunca

¿Cuándo sube los ingresos de las operaciones pasivas genera más rentabilidad? Encuesta/guía de Algunas veces encuesta

¿Tiene conocimiento sobre provisiones y disminución de dinero? Casi siempre

¿Sabe usted que las Pérdidas se podrán Provisionar? siempre





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

### **2.4.1 Técnicas**

#### **2.4.1.1. Encuesta**

Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Se utiliza un listado de preguntas escritas y sean contestadas también por escrito. Esta técnica admitió la recopilación de información proveniente del propietario de la panadería relacionado con las actividades

#### **2.4.1.2. Observación**

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

#### **2.4.1.3. Análisis documental**

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

### **2.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

#### **2.4.2.1. Guía de Encuesta**

Para este instrumento de recolección de datos se elaboró un conjunto de preguntas, el cual nos permitió recolectar datos precisos y alcanzar la variable del estudio

#### **2.4.2.2. Análisis estadísticos e interpretación de datos**

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

### 2.4.3. Validez

La recolección de los datos se aplicó el contenido por juicio de expertos, donde tres especialistas de la rama con conocimientos contables evaluaron la relación de cada pregunta con las variables. Se tomó en cuenta las recomendaciones y modificaciones hechas al instrumento.

*Tabla 4 Validez*

<b>EXPERTOS</b>	<b>APLICABLE</b>
Segundo Rene Olano Elera	Aplicable
Víctor Paico Adriaizen	Aplicable
Roberto Andrés Yep burga	Aplicable

*Fuente: Elaboración propia*

### 2.4.4. Confiabilidad

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

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

### 2.5. Procedimientos de análisis de datos

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

## 2.6. Aspecto éticos

Esta expresión se refiere a aquellos juicios generales que sirven como justificación básica para las muchas prescripciones y evaluaciones éticas particulares de las acciones humanas. Tres principios básicos, entre los generalmente aceptados en nuestra tradición cultural, son particularmente relevantes para la ética de la investigación con humanos; ellos son:

respeto por las personas, beneficio y justicia.

**Tabla 5** *Criterios éticos de la investigación*

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

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

## 2.7. Criterio de riesgo científico

Adecuación Correspondencia adecuada -  
del teórico – problema por investigar - y la  
epistemológica teoría existente  
Procedimientos

**Tabla 6** Criterios de rigor científico

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

*Fuente:* (Noreño & Alcaráz, 2012)

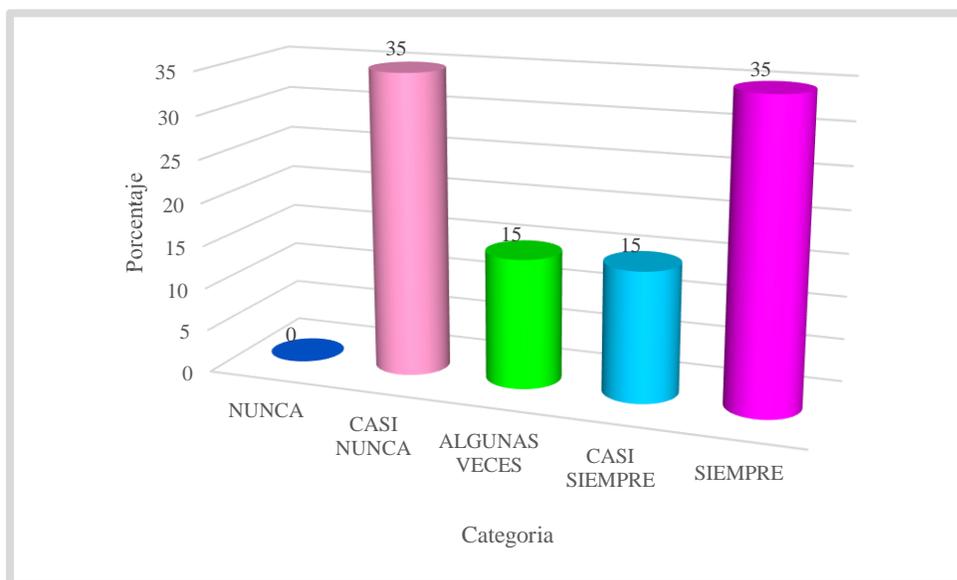
### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y Figuras

*Tabla 7; Tiene conocimiento sobre lo que es una cartera de Alto Riesgo?*

<u>Categoría</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Nunca	0	0
Casi Nunca	7	35
Algunas Veces	3	15
Casi Siempre	3	15
Siempre	7	35
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*



**Figura 1** Cartera de Alto Riesgo

**Fuente:** Elaboración propia

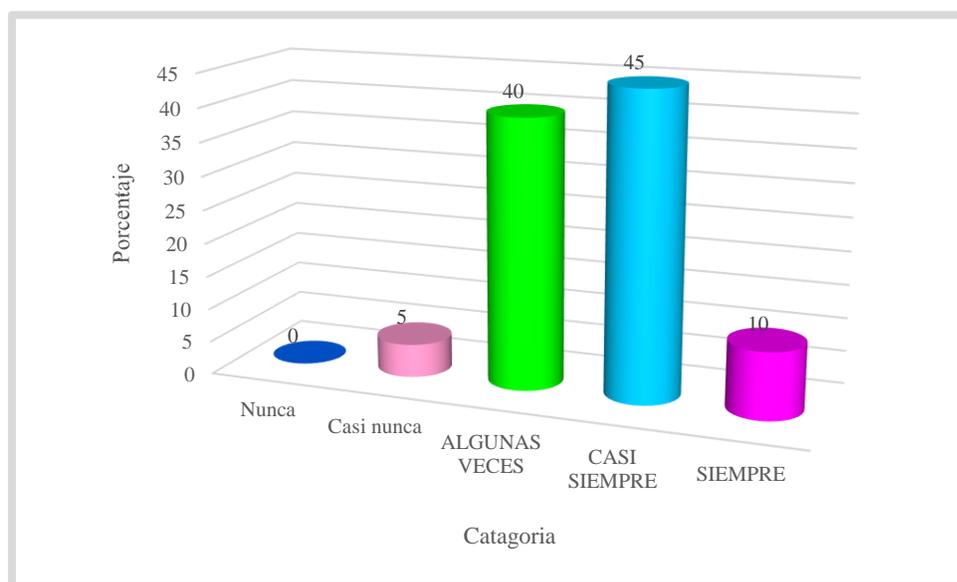
**Interpretación** De acuerdo a la Tabla y Figura , podemos decir que el 35% “Casi nunca” conocen la cartera de alto riesgo, pero no están tan seguros de saber, el 35% “siempre” conocen la cartera de alto riesgo, el 15 % “Casi siempre” conoce la cartera de alto riesgo, el 15% “algunas veces” saben sobre la cartera de alto.

**Tabla**

**8** *Tiene conocimiento usted de un Crédito Refinanciado*

<u>Categoría</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Nunca	0	0
Casi Nunca	1	5
Algunas Veces	8	40
Casi Siempre	9	45
Siempre	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*



**Figura 2** conocimiento de Crédito Refinanciado

**Fuente:** Elaboración propia

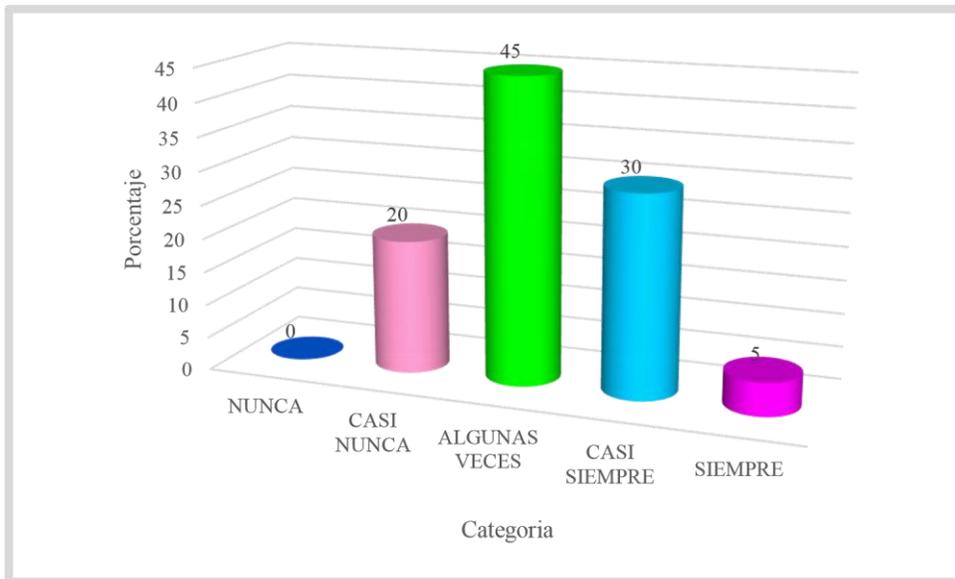
**Interpretación** De acuerdo a la Tabla y Figura, podemos señalar que el 45% casi siempre tiene información sobre refinanciamiento de créditos, el 40% “algunas veces” pero no están tan seguros saber sobre refinanciamiento de créditos, el 10% siempre tiene conocimientos sobre un refinanciamiento de créditos y el 5% “casi nunca” están tienen conocimiento de créditos refinanciados.

**Tabla**

**9** *Tiene conocimiento sobre lo que es un Devengado*

<u>Categoría</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Nunca	0	0
Casi Nunca	4	20
Algunas Veces	9	45
Casi Siempre	6	30
Siempre	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*



**Figura 3** conocimiento sobre Devengado

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación** De acuerdo a la Tabla y Figura, podemos señalar que el 45% “algunas veces” pero no están tan seguros saber sobre lo que es un devengado, el 30% “casi siempre” está

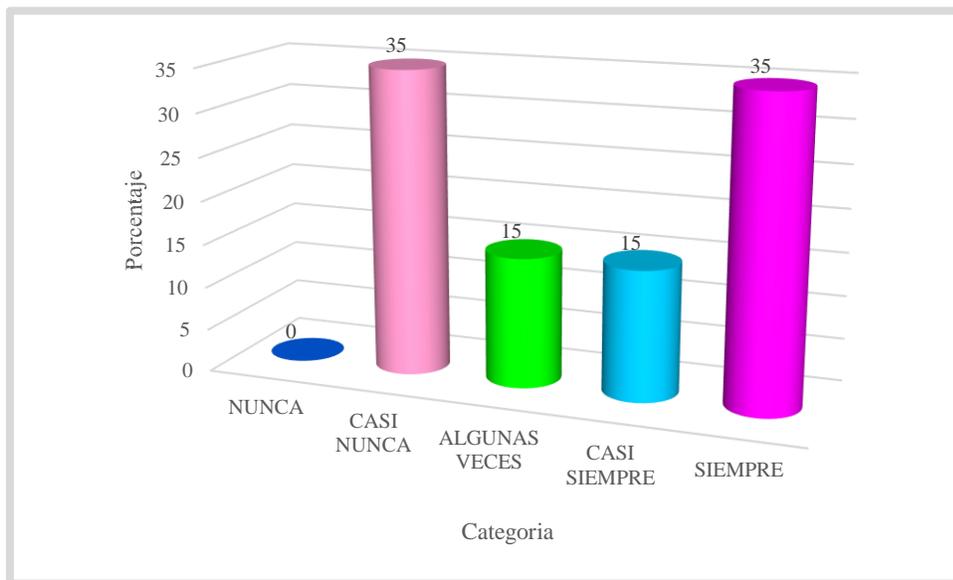
**Tabla**

informado sobre lo que es un devengado, el 20% “casi nunca” tienen conocimiento acerca de un devengado, el 5% “siempre” están informados sobre lo que es un devengado.

**10** alguna vez le explicaron sobre créditos reestructurados

<u>Categoría</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Nunca	0	0
Casi Nunca	7	35
Algunas Veces	3	15
Casi Siempre	3	15
Siempre	7	35
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*



**Figura 4** créditos reestructurados

**Fuente:** Elaboración propia

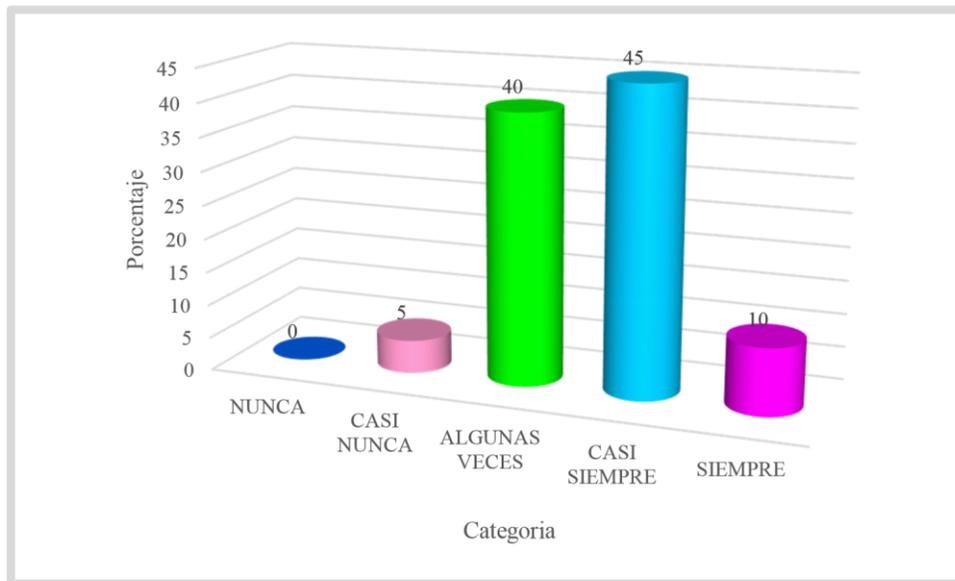
**Tabla**

**Interpretación** De acuerdo a la Tabla y Figura 4 podemos señalar que el 35% “siempre” tienen conocimiento sobre créditos reestructurados, el 35% “casi nunca” tienen conocimiento sobre créditos reestructurados, el 15% “algunas veces” tienen conocimiento sobre reestructuración de créditos, el 15% “casi siempre” tienen conocimiento sobre créditos reestructurados.

**11 Morosidad por Mal Plan de Inversión**

<u>Categoría</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Nunca	0	0
Casi Nunca	1	5
Algunas Veces	8	40
Casi Siempre	9	45
Siempre	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*



**Figura 5** Mal Plan de Inversión

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación** De acuerdo a la Tabla y Figura, podemos señalar que el 45% “Casi siempre” piensan que el usuario o cliente ingresa en morosidad por un negativo plan de inversión, el 40%

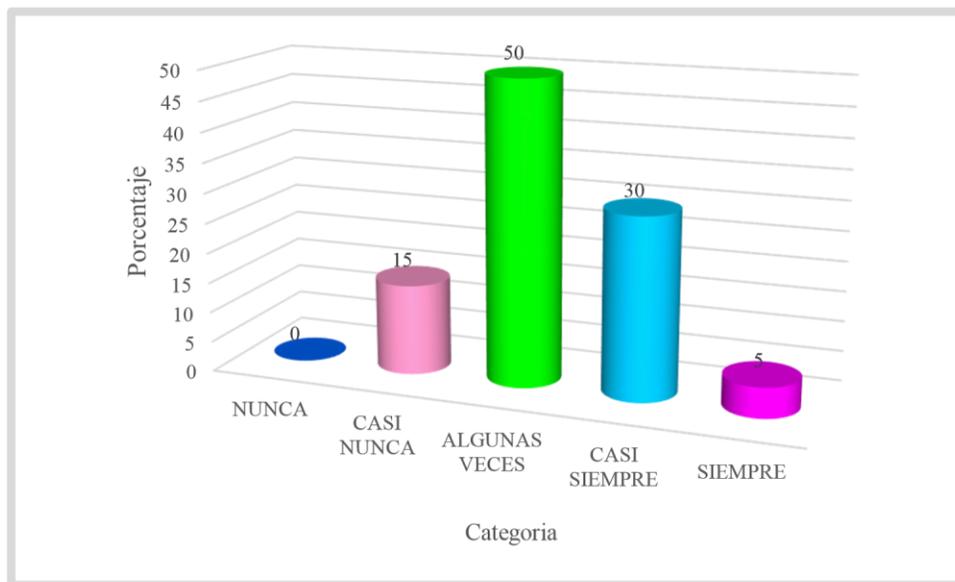
***Tabla***

“algunas veces” consideran que el usuario o cliente ingresa en morosidad por negativo plan de inversión, el 10% “siempre” consideran que el usuario o cliente ingresa en morosidad por negativo plan de inversión, y el 5% “casi nunca” consideran que el usuario o cliente ingresa en morosidad por negativo plan de inversión,

**Tabla 12** ¿alguna vez usted tomo en cuenta que el cliente entra en Morosidad por merma de salario?

<u>Categoría</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Nunca	0	0
Casi Nunca	3	15
Algunas Veces	10	50
Casi Siempre	6	30
Siempre	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*



**Figura 6** Morosidad por merma de salario

**Fuente:** Elaboración propia

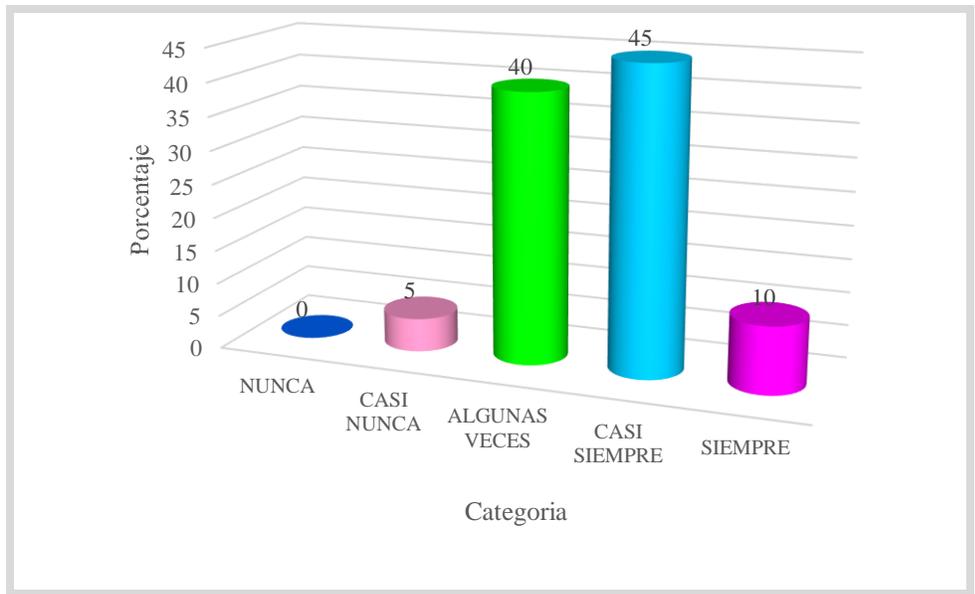
**Tabla**

**Interpretación** De acuerdo a la Tabla y Figura, podemos señalar que el 50% “Algunas veces” consideran que el cliente entra en morosidad por reducción de sueldo, el 30% “casi siempre” manifiestan que, si consideran que el cliente entra en morosidad por reducción de sueldo, el 15% “casi nunca” consideran que el cliente entra en morosidad por reducción de sueldo y el 5% “siempre” consideran que el cliente entra en morosidad por reducción de sueldo.

**13 El cliente entra en Morosidad porque obtuvo Préstamos por Terceros**

<u>Categoría</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Nunca	0	0
Casi Nunca	1	5
Algunas Veces	8	40
Casi Siempre	9	45
Siempre	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*



**Figura 1** Préstamos  
7 Terceros Elabora  
**Fuente:** propia

**Tabla**

**Interpretación** De acuerdo a la Tabla y Figura podemos señalar que el 45% “Casi siempre” consideran que el cliente entra en morosidad porque saco préstamo por terceros, el 40% “Algunas veces” consideran que el cliente entre en morosidad porque saco préstamos por terceros, el 10% “siempre” consideran que el cliente entra en morosidad porque saco por terceros y el 5% “casi nunca” consideran que el cliente entra en morosidad porque saco préstamo por terceros.

**14** *El cliente entra en morosidad porque su negocio no es rentable*

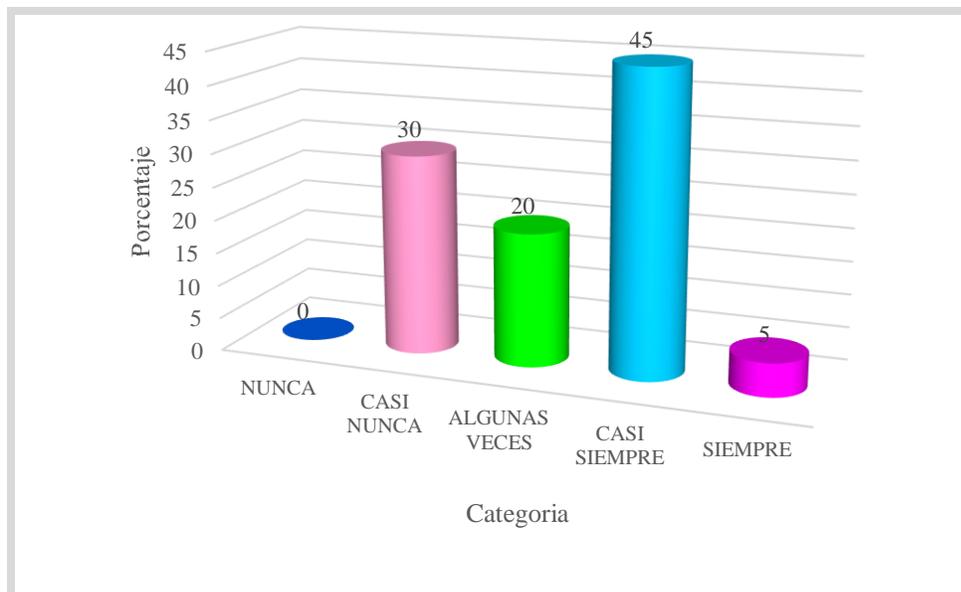
---

<u>Categoría</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Nunca	0	0
Casi Nunca	6	30
Algunas Veces	4	20
Casi Siempre	9	45
Siempre	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

---

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla**



**Figura 8** su negocio rentable propia  
**Fuente:** Elab

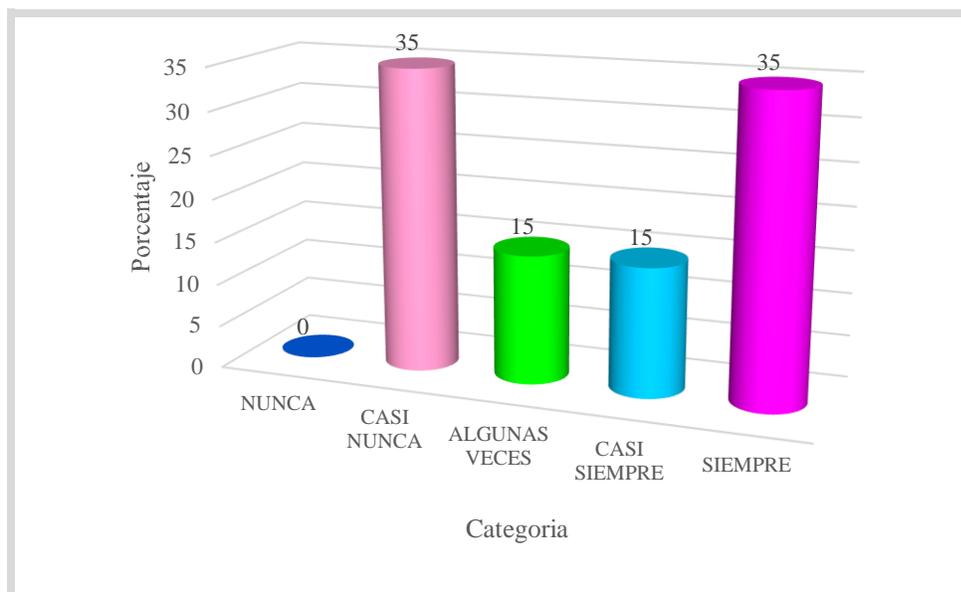
**Interpretación** De acuerdo a la Tabla y Figura podemos darnos cuenta que el 30% “Casi siempre” piensan que el usuario o cliente ingresa en morosidad porque perdió su negocio, el 30% “casi nunca” ” piensan que el usuario o cliente ingresa en morosidad porque perdió su negocio, el 20% “algunas veces” ” piensan que el usuario o cliente ingresa en morosidad porque perdió su negocio el 15% “nunca” ” piensan que el usuario o cliente ingresa en morosidad porque perdió su negocio y el 5% “siempre” ” piensan que el usuario o cliente ingresa en morosidad porque perdió su negocio.

**15** *Evalúa la capacidad de Pago*

<u>Categoría</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Nunca	0	0
Casi Nunca	7	35
Algunas Veces	3	15
Casi Siempre	3	15
Siempre	7	35
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Tabla**

*Fuente: Elaboración propia*



**Figura 9** Evalúa la capacidad de Pago Fuente: Elaboración propia

**Interpretación** De acuerdo a la Tabla y Figura, podemos darnos cuenta que el 35% “siempre” evalúa la voluntad de pago para dar un préstamo, el 35% “casi nunca”, evalúa la voluntad de pago para dar un préstamo, el 15% “algunas veces” evalúa la voluntad de pago para dar un préstamo y el 15% “casi siempre” evalúa la voluntad de pago para dar un préstamo.

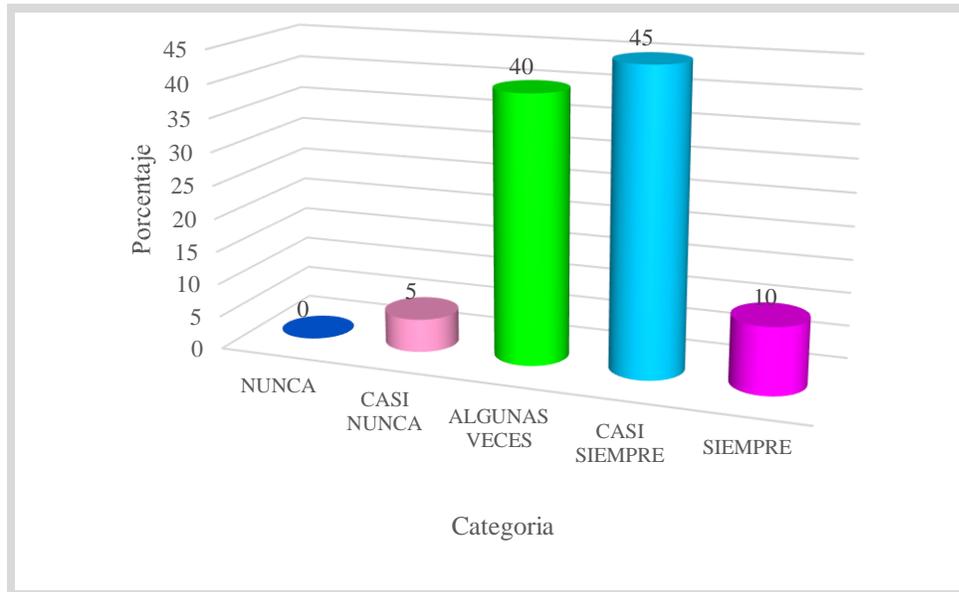
**16** *Influencia de Morosidad en Seguimiento de Gestión Comercial*

<u>Categoría</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Nunca	0	0
Casi Nunca	1	5
Algunas Veces	8	40
Casi Siempre	9	45

**Tabla**

Siempre	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*



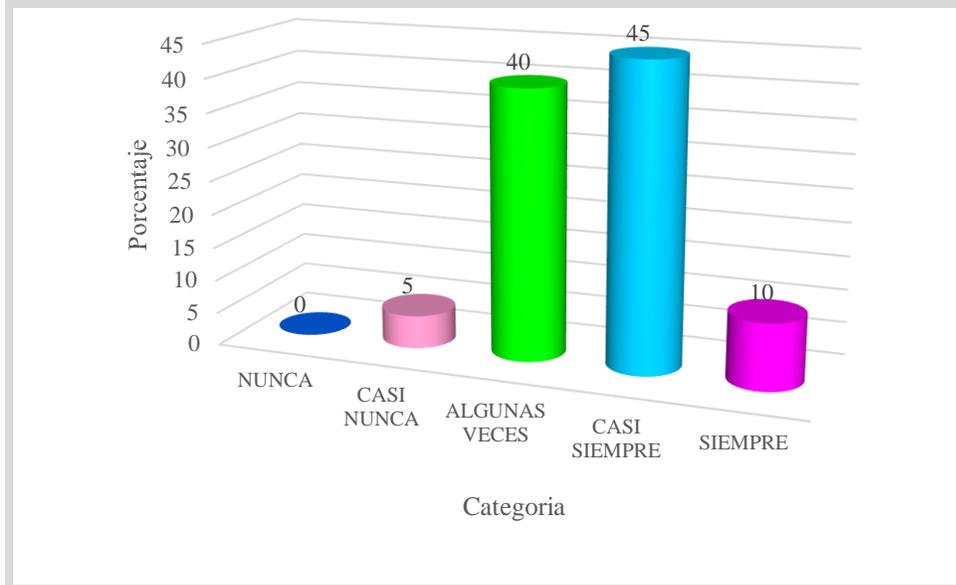
**Figura 10** *Gestión Comercial*  
**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación** De acuerdo a la Tabla y Figura, podemos darnos cuenta que el 45% “casi siempre”, tienen conocimiento de cómo influye la morosidad en el seguimiento de gestión comercial, el 40% “Algunas veces” manifiestan saber cómo influye la morosidad en el seguimiento de gestión comercial, el 10% “siempre” manifiestan que saben cómo influye la morosidad en el seguimiento de gestión comercial y el 5% “casi nunca” sabe cómo influye la morosidad en la gestión comercial.

**Tabla 17** seguimiento de gestión comercial son importantes

<u>Categoría</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Nunca	0	0
Casi Nunca	1	5
Algunas Veces	8	40
Casi Siempre	9	45
Siempre	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*



**Figura 11** Seguimiento comercial es importantes

**Fuente** Elaboración

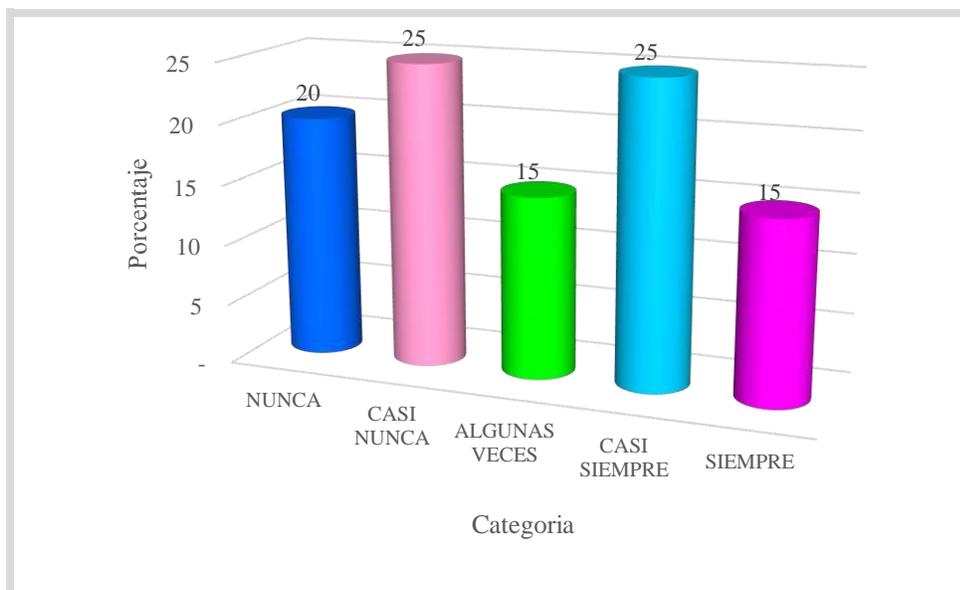
: propia

**Interpretación** De acuerdo a la Tabla y Figura, podemos darnos cuenta que el 45% “Casi siempre” consideran importante el contenido de gestión comercial, el 40% “algunas veces”, consideran importante el seguimiento de gestión comercial, el 10% “siempre” consideran importante los contenidos del seguimiento de gestión, el 5% “casi nunca” consideran que es de gran importancia los contenidos del seguimiento de gestión comercial.

**Tabla 18** La Utilidad tiene relación con los Intereses

<u>Categoría</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Nunca	4	20
Casi Nunca	5	25
Algunas Veces	3	15
Casi Siempre	5	25
Siempre	3	15
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia



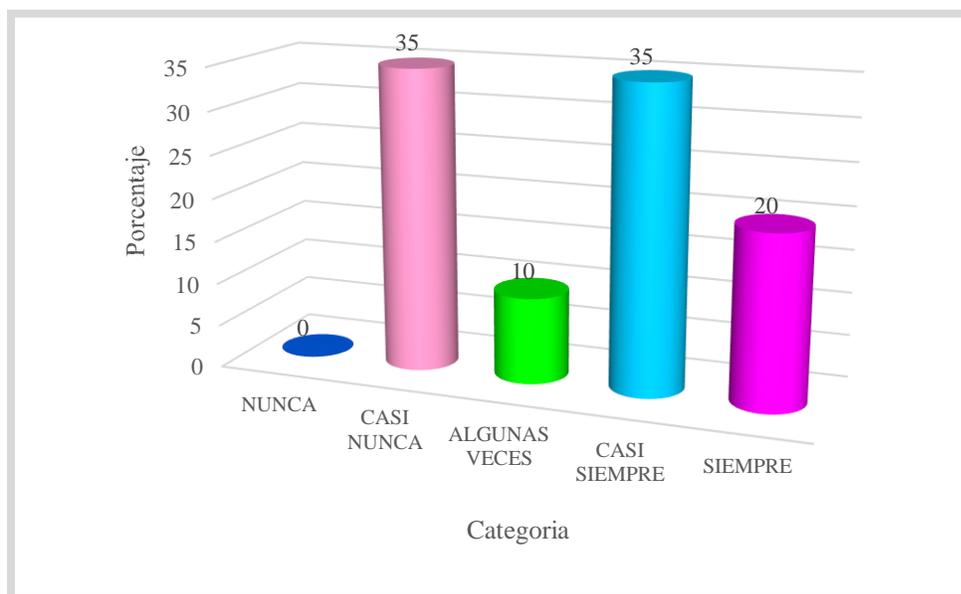
**Figura 12** Utilidad tiene con **Intereses**  
*Fuente:* Elaboración propia

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

**Tabla 19** Usted tiene la capacidad para analizar la Variación Reportes de Gestión de Unidades de Negocio Proyectado de los 2 años últimos

<u>Categoría</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Nunca	0	0
Casi Nunca	7	35
Algunas Veces	2	10
Casi Siempre	7	35
Siempre	4	20
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*



**Figura 13** Reportes Negocio Proyectado

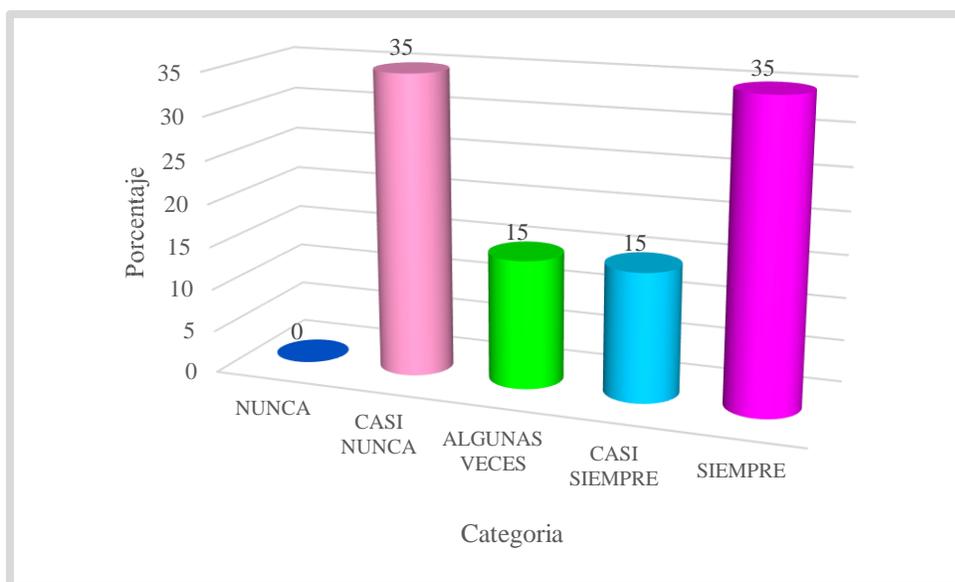
**Fuente:** Unidades, Elaboración propia

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

**Tabla 20** Distribución de los Ingresos de las Operaciones Activas en los Reportes de Gestión de Unidades de Negocio

<u>Categoría</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Nunca	0	0
Casi Nunca	7	35
Algunas Veces	3	15
Casi Siempre	3	15
Siempre	7	35
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*



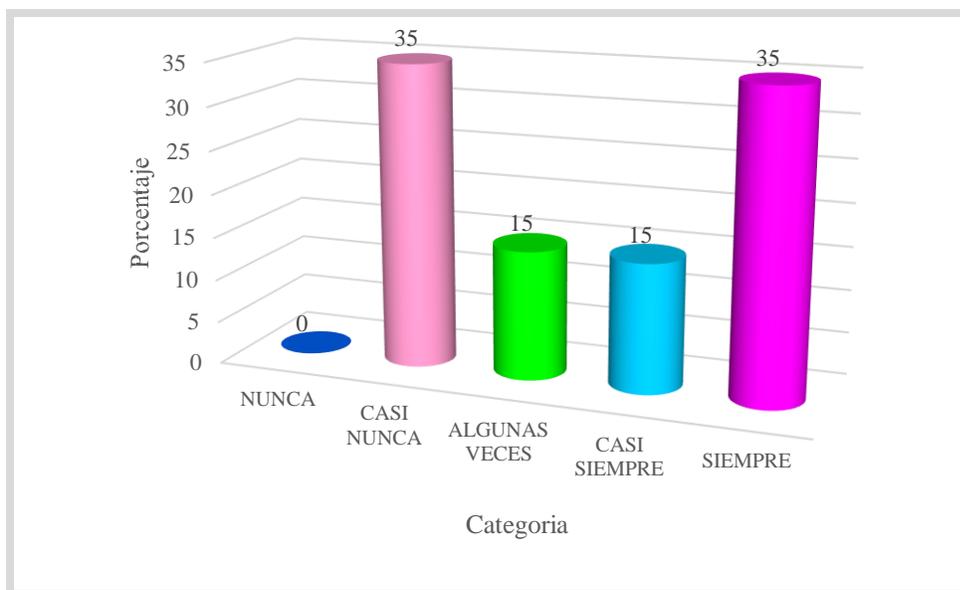
**Figura 14** distribución de ingresos de operaciones activas **Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación** De acuerdo a la Tabla y Figura 14 podemos darnos cuenta que el 35% “Casi nunca” conoce como es la distribución de los ingresos de las operaciones activas en los reportes de gestión de unidades de negocio, el 35% “siempre” conoce como es la distribución de los ingresos de las operaciones activas en los reportes de gestión de unidades de negocio, el 15% “casi siempre” conoce la distribución de los ingresos de las operaciones activas en los reportes de gestión de unidades de negocio,, el 15% “algunas veces” conoce como es la distribución de los ingresos de las operaciones activas en los reportes de gestión de unidades de negocio

**Tabla 21** *Cuándo sube los Ingresos de las Operaciones Pasivas Genera más Rentabilidad*

<u>Categoría</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Nunca	0	0
Casi Nunca	7	35
Algunas Veces	3	15
Casi Siempre	3	15
Siempre	7	35
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** *Elaboración propia*



**Figura 15** Las Pérdic

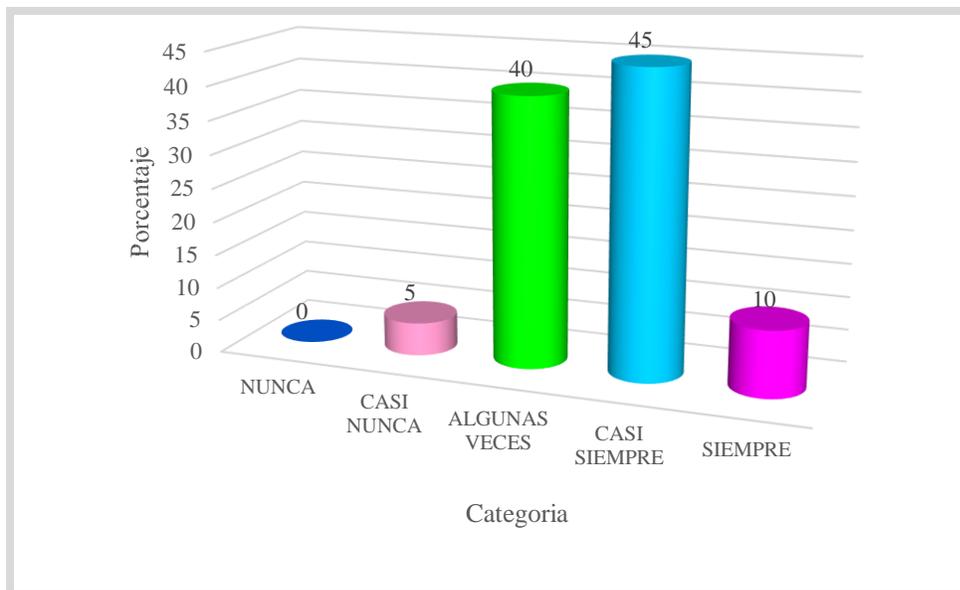
**Fuente:** ovisionan  
opia

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

**Tabla 22** Tiene conocimiento sobre provisiones y disminución de dinero

<u>Categoría</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Nunca	0	0
Casi Nunca	1	5
Algunas Veces	8	40
Casi Siempre	9	45
Siempre	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia



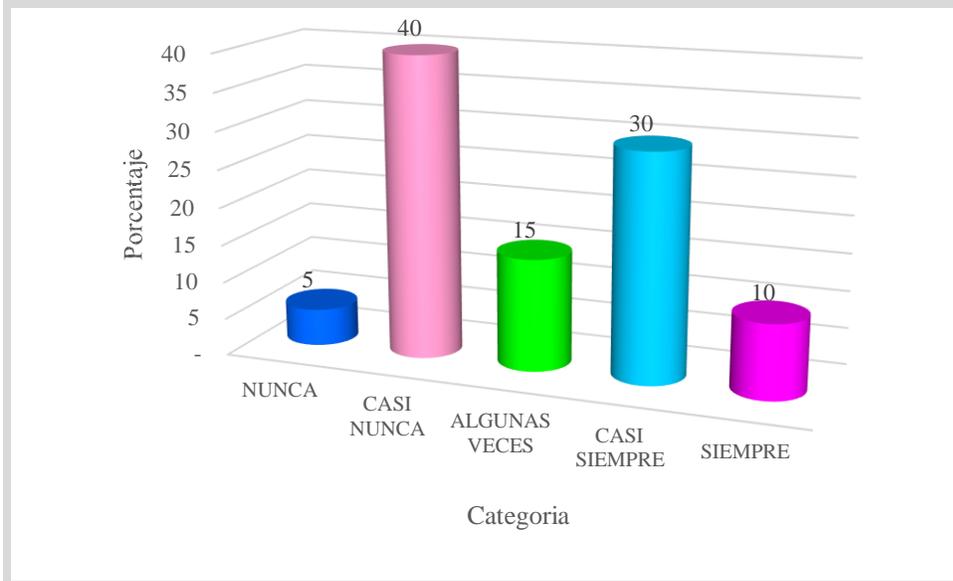
**Figura 16** Provisión De Dinero  
Disminución Fuente: Elaboración propia

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

**Tabla 23** para usted las pérdidas se podrán provisionar

<u>Categoría</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Nunca	1	5
Casi Nunca	8	40
Algunas Veces	3	15
Casi Siempre	6	30
Siempre	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia



### Interpretación

De acuerdo a la Tabla y Figura, podemos darnos cuenta que el 40% “Casi nunca” consideran que cuando suben los

**Figura 17** . pérdida provisionar **Fuente:** Elabor

ingresos de las operaciones generan más ganancia, el 30% “casi siempre”, consideran que cuando suben los ingresos de las operaciones pasivas genera más rentabilidad, el 15% “algunas veces” consideran que cuando suben los ingresos de las operaciones pasivas generan más rentabilidad, el 10% “siempre” consideran que al subir las operaciones pasivas generen más rentabilidad y el 5% “nunca ” manifiesta que al subir las operaciones pasivas generan más rentabilidad.

### 3.2. Discusión de resultado

La presente investigación tiene por objetivo general: Determinar la magnitud del impacto del índice de morosidad en la rentabilidad de la Financiera Confianza S. A. A. – Agencia Jaén 2018. Para conseguir este objetivo se llevó a cabo un objetivo específico como es el de : Evaluar y analizar los periodos o estados financieros de morosidad los préstamos o créditos MYPES de la Entidad Financiera Confianza S. A. A. – Agencia Jaén 2018; lo que va a permitir y determinar el nivel de la rentabilidad vía ratios (ROA y ROE) de esta entidad y así poder relatar de qué forma el índice de la morosidad, tuvo un impacto en la rentabilidad de esta Financiera.

El análisis y características del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad en la Financiera Confianza S.A.A - agencia Jaén, permitiendo constar que el índice de morosidad es la que impacta la rentabilidad, como a continuación se describe:

Los trabajadores indican que (35%). “algunas veces” han escuchado hablar sobre cartera de alto riesgo en la financiera Confianza S.A.A- Jaén Con relación a los créditos refinanciados (35%), manifiestan “algunas veces” haber escuchado, con respecto a los créditos reestructurados señalan que (35%) “casi siempre” tienen conocimiento de ello, el (45%) algunas veces consideran que el usuario o cliente ingresa a morosidad por negativo plan de inversión, el (50%) algunas veces consideran que el usuario o cliente ingresan en morosidad por baja o reducción del sueldo y (45%) casi siempre considera que el usuario o cliente ingresa en morosidad por sacar prestamos por terceros.

Estos resultados sobre la situación del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad en la entidad Financiera Confianza Jaén, tiene relación con los resultados de la investigación de Br. Ramirez, C., & Robles, M. (2014-2015). tesis La Morosidad Y Su Incidencia En La Rentabilidad De La Agencia Laredo De La Caja Municipal De Ahorro Y Crédito De Trujillo, Distrito De Laredo, Años 2014-2015 , quien manifiesta que en los principales resultados se consiguió que estos indicadores de morosidad de los vitales o principales tipos de crédito (Mypes), se han tenido que ver esencialmente aumentados e incrementados afectando la rentabilidad de la empresa como lo es la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, reflejándose esto en sus indicadores financieros, lo que ocasiono un aumento e incremento de sus provisiones, refinanciamientos y usuales castigos, y en finalmente la disminución de la rentabilidad.

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

Gracias a la investigación se logra plantear una serie de lineamientos que pueden contribuir con el mejoramiento del proceso de morosidad unificado en la financiera

### 3.3. Aporte científico

#### FINANCIERA CONFIANZA

Somos una entidad líder en micro finanzas, con presencia en todas las regiones del país, una amplia experiencia en el sector que supera los 20 años, y somos parte de la Fundación Micro finanzas BBVA.

Nuestra misión es construir oportunidades de desarrollo sostenible para las familias vulnerables del Perú, mediante nuestra especialidad y metodología: las Finanzas Productivas.

Nuestra institución inició sus operaciones como resultado de la fusión de las entidades financieras Somos el resultado de la fusión como Caja Nuestra Gente – quien se inició con la adquisición de Edpyme Crear Tacna, Caja Rural Nor Perú, Caja Rural del Sur y la antigua Financiera Confianza, entidades financieras con una con desarrollada trayecto de importancia cobertura a nivel nacional.

A la fecha convertida, en la entidad Financiera Confianza referimos con más de medio millón de usuarios o clientes, los mismos que proceden de 1,335 de los 1,838 distritos que se ubican en nuestro territorio nacional. Por esta razón y otras razones nos hemos convertido en una de la red micro financieras con mayor nivel y alcance rural en toda nuestra nación.

Gracias a nuestra metodología de Finanzas Productivas, en Financiera Confianza logramos un impacto real en nuestros clientes, quienes experimentan una mejora en la calidad de vida de sus familias durante los años que los acompañamos. De este modo, y debido a que somos responsables en el otorgamiento de nuestros productos financieros, tenemos la cartera con mejor calidad del sistema microfinancieras peruano.

La Financiera Confianza forma parte de la entidad Fundación Micro finanzas BBVA, una empresa sin fines de lucro fundada por el Grupo financiero BBVA en el año 2007, en el marco de su compromiso social corporativo, cuyo fin es el de promover e iniciar

un desarrollo económico y social sostenible e inclusive de los hombres o personas sensibles a través de la vía de las Finanzas Productivas.

Esta entidad denominada Fundación Micro finanzas BBVA cuenta con autonomía total del Grupo BBVA, por su naturaleza jurídica así como también en su régimen o gobierno y en su gestión. Así también Invierte su dotación en la composición e integración y desarrollo de entidades micro financieras en toda la América Latina, y cuyos beneficios o utilidades son reinvertidos en la propias actividades de la Fundación, sin ninguna vuelta o retorno para BBVA.

En la actualidad la Fundación atiende una base datos de usuarios con a una cartera actual y vigente de poco más o menos de 2 millones de clientes y usuarios el mismo que ha facilitado una entrega de créditos con más de 10.700 millones de dólares a emprendedores negociantes de insuficientes recursos los mismos que fueron otorgados a través de su grupo de empresas micro financieras.

**Misión:** impulsamos el desarrollo económico y social sostenible e incluso a través de la finanzas productivas.

**Visión:** creamos oportunidades de desarrollo económico y social sostenible e incluso a través de las finanzas productivas.

### Nuestro perfil de clientes



## Valores organizacionales



La meta final de nuestro sistema de gobierno es la puesta en marcha de mecanismos que permitan un armonioso balance entre el control y la gestión, y la satisfacción de los requerimientos de los grupos de interés.

Financiera Confianza ha elaborado un Código de Conducta en base al modelo ofrecido por la Fundación Microfinanzas BBVA, el mismo que tiene como propósito fomentar las actividades y comportamientos más adecuados para el crecimiento y fortalecimiento, así como proporcionar un marco de referencia que facilite un impulso acorde y exigente de los comportamientos que toda institución financiera precisa para preservar la integridad de sus componentes.

El mantenimiento y crecimiento de Financiera Confianza se fundamenta en la gestión de la reputación de sus integrantes. Por eso, en base a una serie de principios universalmente aceptados (como la dignidad personal, la igualdad de oportunidades, el respeto a la diversidad, el cumplimiento de la legalidad y la necesidad de preservar la objetividad profesional de la toma de decisiones) el Código de Conducta es, ante todo, un instrumento que permite pautar los criterios de actuación precisos para la toma de decisiones dentro de una buena fe contractual.

### 3.3.1. Título

Explicar de qué manera el índice de morosidad, impacta en la rentabilidad de la financiera confianza S.A.A- Agencia Jaén 2018.

### **3.3.2. Justificación**

La presente investigación se justifica, en gran medida a que la morosidad se presenta como un problema para las entidades que brindan créditos especialmente la Financiera Confianza de la Provincia de Jaén que son la unidad de análisis, dado que enfrentan riesgos en cuando a los retrasos en los pagos, por lo que conocer que determina ese riesgo estar más alerta a dichos eventos negativos.

En consecuencia, se considera que estas entidades son las principales fuentes de financiamiento de las pequeñas y medianas empresas, el mejor manejo de los niveles morosidad permitirá el desarrollo de estas últimas y por ende en la Provincia de Jaén.

De aquí nace el motivo de la presente investigación en la que se realizara un análisis de los determinantes de la morosidad que existe en los créditos que se otorgan en las entidades financieras y cómo se va afectada su rentabilidad, dado que el acceso al crédito, no tiene por qué tener efectos negativos en la economía en general.

A si mismo se pretende analizar los factores incidentes de la morosidad en la Financiera Confianza, identificando los principales factores que influyen perjudicando la rentabilidad de las Financieras.

El presente trabajo de investigación justifica su desarrollo como un recurso de apoyo para los profesionales y alumnos del área financiera, en el desarrollo de otros Proyectos de Investigación relacionados con el tema. Así también en el area académica como herramienta de consulta bibliográfica con relación a cursos relacionados.

### **3.3.3. Fundamentación**

El índice de morosidad es el mecanismo que corresponde con la persona física o jurídica, que no asume en el tiempo estipulado el cumplimiento de pago, o su impuntualidad o retraso de créditos dudosos que afectan la rentabilidad de la Financiera Confianza S.A.A - agencia Jaén. Es por esa razón que los clientes deben ser puntúale o en caso contrario

el cliente entra a formar parte de unos ficheros automatizados que ayudaran en un futuro a la toma de decisiones de bancos u otras entidades financieras que tengan un fin de conceder créditos.

Esto acarreará aspectos muy negativos a la persona cuyos datos formen parte de esos ficheros. Cuando necesite la aceptación de un pago a plazos por parte de los bancos, solicitar créditos o aplazamientos, esto se le dará por denegado.

Para que esto se cumpla, ambas partes deben tener una serie de documentos legales que reconozcan que el deudor está obligado a responder con los pagos estipulados. Estos pueden ser: contratos de tarjetas de créditos, escrituras de hipotecas, cheques, pagarés impagados, etc. En el caso de que no exista esta documentación, la deuda se dará como inexistente en el aspecto legal. Y por tanto no se podrá actuar contra la persona deudora.

### **3.3.4. Objetivos**

Describir de qué manera el índice de morosidad, impacta en la rentabilidad de la financiera confianza S.A.A- Agencia Jaén 2018.

### **3.3.5. Factores de morosidad**

#### **3.3.5.1. Factores internos:**

La mala organización del crédito, la cual se da por una mala calidad de una evaluación financiera así como también del entorno socio económico del establecimiento o negocio, el mismo que finalmente implica en su capacidad del pago que cuenta cada cliente, el cual va a causar en otras ocasiones un sobre endeudamiento o **Falta de seguimiento:** Es aplicada a la cartera en mora la cual se manifiesta por la falta de controles, tanto a niveles de sistema como de gerencia y del analista o evaluador de créditos financieros, pudiendo ser esto porque a los usuarios o clientes no se les cobra en forma eficaz y oportuna, así como también no se cuenta con un comité de mora en la que se va a identificar cuáles son los elementos claves de una posible morosidad

así como identificar las zonas que son más afectadas más afectados en mora así como el historial de los clientes usuarios..

### **3.3.5.2. Factores externos:**

Es bien sabido que la empresa no puede controlar factores externos los mismos que van a ocasionar dificultades de mora en la cartera, tal es el caso de los desastres naturales, motines políticos, etc.

Estos son los elementos de riesgos que no se consideran durante la aprobación del crédito. Tampoco hay evidencia de la gestión de cobranza, y no se notifica de la situación a los fiadores y codeudores. No hay una planificación de cobranza por zona, que cuente con la definición de estrategias para hacer efectiva la gestión.

Cómo podemos notar, los factores internos forman parte del llamado, proceso crediticio, por lo que podría decir es que la entidad financiera tiene un mal proceso crediticio.

### **3.3.6. Acciones para disminuir la morosidad y aumentar la rentabilidad**

En la financiera confianza S.A.A- agencia Jaén, la rentabilidad es muy baja y esto es producto por falta de eficiencia y eficacia por parte del asesor de créditos, ya que se no están cumpliendo bien su trabajo y esto ocasiona alta morosidad por parte del cliente y esa razón es que la rentabilidad es baja. Por lo cual debe de realizar las siguientes acciones.

- a) El asesor de negocios debe ser una persona con capacidad de análisis y evaluación con respecto a los clientes, también es necesario que sea bastante responsable con el cumplimiento de metas y objetivos de la financiera.
- b) Debe de consultar los servicios de análisis de crédito para saber cuál es la situación financiera del cliente. Para saber si tiene juicios u otros problemas antes de dar el servicio.
- c) Visitar al cliente para ver cuál es la situación en que se encuentra y poderle brindar el servicio solicitado. Pero siempre y cuando sea propio.

- d) Incentivarlos a los clientes para que sean puntuales en sus pagos y no ocasionen morosidad y así no afecte la rentabilidad de la entidad.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 CONCLUSIONES**

Podemos afirmar como conclusión que el índice de morosidad elevado en la financiera confianza Ag, Jaén 2018 es debido a dos factores:

- a) ) Muchos de los negocios a quienes se les otorgó préstamos cerraron cuyos propietarios se mudaron de esta localidad.
- b) muchos de los préstamos que se otorgaron fueron dirigidos para otra actividad económica y no para su destino inicial.

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

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

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

## **4.2 RECOMENDACIONES**

Se recomienda que al otorgar un crédito se debe tener como prioridad que los prestamistas tengan de preferencia casa propia no como un requisito, pero si de preferencia, el mismo que le va a dar más soporte al préstamo para una mejor evaluación crediticia.

Es recomendable y necesario por no decir su obligación que el asesor o analista de créditos debe de evaluar en que, como, y cuando el prestamista va a invertir el crédito no darle credibilidad a lo que el usuario le indique en que va a invertir el préstamo otorgado sino debe analizar y evaluar la dirección de ese crédito.

Así también se recomienda a la Financiera Confianza S.A.A Ag. Jaén específicamente al Área de Recursos Humanos que al tomar los servicios de un ASESOR DE CREDITOS tienen que contar con una vasta experiencia laboral, académica y de capacidad en este tipo de labores que no contar con el perfil necesario caso contrario se va a reflejar en una futura morosidad de colocación de créditos y por ende en la rentabilidad de la entidad financiera.

Se recomienda también que el asesor de créditos debe ayudar, mejorar, recomendar, dirigir o colaborar con el cliente e indicarle cómo va invertir el dinero que está solicitando en su negocio para incrementarlo más y si el negocio es grande sugerirle que acuda a un especialista para un análisis de mercado y tenga así la certeza de invertir bien el dinero que le otorga la entidad financiera y por consiguiente no tenga problemas de paga futuros.