



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**MOROSIDAD EN LA CAJA PIURA AGENCIA
MOTUPE, LAMBAYEQUE.**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO
PROFESIONAL DE BACHILLER EN CONTABILIDAD**

Autor:

Ramírez Olliden, Jhony Alexander

<https://orcid.org/0000-0002-3833-8838>

Asesor:

Mg. Vidaurre García, Wilmer Enrique

<https://orcid.org/0000-0002-5002-572X>

Línea de investigación

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel - Perú

2021

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de morosidad de clientes en la Caja Piura agencia Motupe, Lambayeque, para ello se recurrió a la metodología de la investigación mediante un enfoque cuantitativo, se determinó el tipo descriptivo, con diseño sin experimentación y con la técnica de análisis documental y con el instrumento de guía documental conllevó a analizar el nivel de morosidad de los clientes de Caja Piura de Motupe.

Y se pudo llegar a las siguientes conclusiones más importantes se determinó que se acepta la hipótesis planteada donde se precisó que “Es alto el nivel de morosidad de clientes en la Caja Piura agencia Motupe, Lambayeque.” el nivel de pago según porcentajes del análisis documental efectuado en Excel 2016, se tiene que el pago de manera normal, pagos puntuales con algunos retrasos leves es del 90%. Sin embargo, el nivel de morosidad asciende a un 10% y pasa al millón de soles,

Y el diagnosticó el nivel de morosidad de los clientes en la Caja Piura agencia Motupe, Lambayeque, se aprecia los productos que tienen mayor cantidad de morosidad, de acuerdo a los datos proporcionados por área de contabilidad de Caja Piura, donde se aprecia que el Crédito Pymes si tiene el más alto nivel de morosidad, con S/843,226, y asimismo, la cantidad de morosidad a 8 días se tiene un nivel alto que pasa el millón de soles, y está representado por las Pymes.

Palabras clave: clientes morosos, incapacidad de pago, morosidad, deudas.

Abstract

The objective of this research was to determine the level of delinquency of clients in the Caja Piura agency Motupe, Lambayeque, for this purpose the research methodology was used through a quantitative approach, the descriptive type was determined, with design without experimentation and with the Documentary analysis technique and with the document guide instrument led to analyze the delinquency level of Clos Piura de Motupe customers' clos. And it was possible to reach the following most important conclusions, it was determined that the alternative hypothesis is accepted where it was stated that “The level of delinquency of clients in Caja Piura agency Motupe, Lambayeque is high.” The level of payment according to percentages of the documentary analysis made in Excel 2016, you have to pay normally, punctual payments with some slight delays is 90%.

However, the delinquency level amounts to 10% and goes to one million soles, And he diagnosed the level of delinquency of the clients in the Caja Piura Motupe agency, Lambayeque, the products that have a greater amount of delinquency are appreciated, according to the data provided by the accounting area of Caja Piura, where it is appreciated that the Credit smes if it has the highest level of delinquency, with S / 843,226, and also, the amount of delinquency at 8 days has a high level that passes the million soles, and is represented by SMEs.

Keywords: delinquent clients, inability to pay, late payments, debts.

Índice

| | |
|---|-----|
| Resumen | ii |
| Abstract..... | iii |
| Índice | iv |
| I. INTRODUCCIÓN | 6 |
| 1.1. Realidad problemática | 6 |
| 1.2. Antecedentes de investigación..... | 8 |
| 1.3. Aspectos teóricos | 11 |
| 1.4. Formulación del problema | 19 |
| 1.5. Justificación. | 19 |
| 1.6. Objetivos..... | 20 |
| II. MATERIAL Y MÉTODO..... | 21 |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación. | 21 |
| 2.2. Población y muestra..... | 21 |
| 2.3. Variables | 21 |
| 2.4. Operacionalización de variables | 22 |
| 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información | 22 |
| 2.6. Instrumentos..... | 23 |
| 2.7. Procedimientos de análisis de datos..... | 23 |
| III. RESULTADOS | 24 |
| 3.1. Tablas y Figuras..... | 24 |
| 3.2. Discusión de resultados..... | 29 |
| IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 31 |
| 4.1. Conclusiones..... | 31 |
| 4.2. Recomendaciones | 32 |
| REFERENCIAS | 33 |
| ANEXOS | 36 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Operacionalización de variables | 22 |
| Tabla 2 Análisis de los productos que se tiene mayor nivel de clientes morosos | 24 |
| Tabla 3 Análisis de pagos al día y de morosos | 25 |
| Tabla 4 Cantidad de créditos obtenidos por diferentes tipos de productos | 26 |
| Tabla 5 Mora pasado los 8 días analizado por productos en el mes de Julio 2019 | 27 |
| Tabla 6 Análisis de créditos retrasados | 28 |

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad existen, diferentes organizaciones y empresas del sector financiero, las mismas hacen mención a la reducción de sus deudas mediante la implementación de recursos, que les proporciona conseguir un elevado grado de rentabilidad y utilidad. De la aplicación eficaz de las estrategias o métodos de demora la empresa lograra conseguir su fluidez, principalmente el ambiente económico perfeccionara y podrán alcanzar sus metas planteadas.

1.1. Realidad problemática

Internacional

Portal RTVE (2019) señala que la demora del crédito adquirido a las familias o empresas por los bancos, que funcionan en España cerró el 2018 en el 5,82%, es la primera vez en ocho años que se ubica por debajo del 6%. Con relación a los datos que fueron proporcionados en el mes de diciembre publicados por el Banco de España, cada mes va incrementando el número de deudas que no son canceladas, se un6.01% de noviembre y el 6.8% de octubre, por otro lado, calculo interanual ha mermado porcentualmente con un 7.79% último mes del 2017. Este ajuste con relación a la tasa de que se atrasan produce por el número de préstamos que no han sido pagados, se reducen hasta los 70.156 millones de euros desde los 73.507 millones en contraste con el mes pasado

En el año 2017, en cuanto al sistema que maneja la economía nacional, el grado de retraso en los pagos se montó en un 8.48%, generando una minimización palpable de 63,173 millones de euros los suministros; el motivo es el aumento de las solicitudes de préstamos, logrando que disminuya el crédito activo. Por esta razón, los factores determinantes del incremento de la morosidad o retraso en los pagos, que se determinan con el incremento de los préstamos y el sistema lento, con el propósito de lograr el restablecimiento en el tiempo previsto. (Mundo , 2017)

En Europa, evidencia que por cada dos créditos aprobados se halla uno en morosidad, sin establecer que sean agentes jurídicos o naturales, por este motivo la demora o morosidad es un se torna como un escenario muy negativo en cuanto a los sistemas financieros en la casi todos los países europeos, este es visto como un factor riesgo, que determina el modelo que afecta al trabajador y su cartera de clientes, determina la fluidez y eficacia del sistema

económico de un país. Este autor también determina que el no cumplir con los pagos de los créditos, se está generando un problema con su rendimiento. (Boletín , 2016)

En Colombia, los métodos de préstamo, se van a derivar de los impuestos y l

as muestras de crédito, la morosidad es un aspecto importante, ya que depende de los factores económicos, del trabajo y de la cartera financiera, y etapas de los créditos que se determinan en un tiempo determinado. Un factor de riesgo visible es la morosidad, este perturba el comportamiento y etapa de la economía en el país y para ello es necesario ejecutar un manejo detallado sobre la morosidad. (BBVA, 2015)

Nacional

Morales & Vargas (2017) indican que, en el país, el aumento de los mecanismos financieros que se han incrementado las operaciones mercantiles y económicas, han incrementado la morosidad. Las comunicaciones relacionadas con el tema de morosidad con relación a las empresas a nivel nacional o privadas no se manejan como debe ser, es por ellos que no se cuenta con datos confiables; sin embargo, existen muchos estudios relacionados con los elementos externos e internos que consiente en señalar la morosidad o prever la misma.

La razón fundamental de los problemas que han tenido muchos sistemas financieros, y algunas entidades sin discusión ha sido la morosidad, el retraso con los pagos. Cuando se tiene un número grande de morosos, se convierte en una situación difícil que envuelve la posibilidad de solvencia de las entidades. En consecuencia, la inestabilidad con relación a una entidad financiera, vinculada directamente con los índices de morosidad, en relación a sus créditos padece principalmente de un problema de impago, que, en un tiempo determinado, y si la empresa no posee un plan económico alternativo, corre el riesgo de que se cierre la misma.

Talledo (2015) determina que las entidades financieras han determinado varios procesos, mecanismos y herramientas para conceder créditos y para el recobro de los créditos ya asignados; esta particularidad se ha determinado con el objeto de que el sistema ajuste a las necesidades de los clientes, ya que se ha aumentado la aprobación de créditos aun sabiendo que es dificultoso que es el otorgamiento ya que han perturbado los intereses de las entidades financieras.

Local

El Perú se caracteriza porque la fortaleza y lucha constante de las personas por lograr su independencia económica mediante el emprendimiento, mediante el negocio propio en diversos rubros, que con mucho esfuerzo lograr la apertura para la atención a sus clientes, que con el paso del tiempo requieren de apoyo de financiamiento para seguir creciendo y/o ampliar sus negocios.

En esa búsqueda de financiamiento están diferentes entidades financieras que ofrecen diversos créditos, dentro de ellas, se tiene a la Caja Piura en el distrito de Motupe, que ofrece diversos créditos para los segmentos de clientes que requieren de financiación para mejorar sus negocios o créditos personales. Sin embargo, se puede apreciar que en los últimos meses se ha incrementado el nivel de morosidad de los clientes que han adquirido un crédito, es por ello, se realiza la presente investigación para analizar y conocer el nivel de morosidad que se tiene en la actualidad en la Caja Piura sede Motupe.

1.2. Antecedentes de investigación

Internacional

Fiallos (2017) en su tesis “*Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador*”, la investigación fue de tipo descriptivo, sin realizar experimentos en el proceso investigativo, se aplicó un análisis documental, y se utilizó una encuesta y cuestionario que permitió obtener los siguientes resultados, son que el nivel de morosidad está concentrado en los préstamos de consumo y los pequeños créditos, se realizó una comparación entre el 2014 y 2013, donde los indicadores son muy parecidos 5,44 y 5.53 para cada año, lo que representa que se ha tenido una ligera disminución entre un año y el otro. Se concluye que se debe considerar que a pesar que no se tiene un modelo definido de marco teórico para analizar la morosidad, también es importante determinar los indicadores que tienen mayor incidencia en la morosidad y establecer las estrategias que logren reducir el nivel de informalidad en los bancos privados.

Perugachi (2017) en su estudio sobre “*Estudio de la morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito,(2009-2015)*”, la investigación fue de carácter exploratorio, descriptivo, con análisis documental; pero sin experimentación alguna, se consideró a 9 cooperativas que ofrecen créditos y formas de ahorro, para conocer el nivel de morosidad, es estudio se realizó en dos partes, la primera se caracterizó porque se hizo un seguimiento a los procesos,

procedimientos de cada empresa investigada en sus actividades diarias y como segunda estrategia de investigación verificación y análisis de los informes financieros de sus indicadores en finanzas y económica, se pudo identificar que las personas que toman decisiones no tienen la capacitación deseada para emitir mejores decisiones. Se concluye, con la propuesta un plan de capacitación para tener un mejor análisis de las personas que piden un crédito y determinar si les entrega el préstamo o no y de esta manera lograr reducir el índice de morosidad en las cooperativas que ofrecer servicios financieros.

Tierra (2015) en su investigación “Relacionada a los riesgos de créditos y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Coorambato Cía. Ltda. Del Cantón Ambato”, tuvo como propósito formular un plan de prevención en el otorgamiento de créditos para reducir el nivel de morosos en las cooperativas, la investigación parte desde el tipo exploratorio, descriptivo sin alteración o cambios en el entorno o lugar de la investigación, se realizó un análisis documental y entrevista a los directivos. Los resultados más destacados son que no se cuenta con un control propicio, lo que conlleva que se eleve el riesgo crediticio, no se hace un análisis e investigación a las personas que se les otorga el crédito, muchos de ellos no cumplen los requisitos mínimos. Se concluye que el nivel de morosidad es elevado porque no se tiene un control oportuno antes de otorgar un crédito, es por ello, es necesario difundir las políticas de la empresa para otorgar o no un préstamo.

Nacional

Ramírez & Robles (2016) realizó una investigación en relación a “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”, el propósito del estudio es mostrar el efecto que causa la morosidad en la rentabilidad de la entidad financiera, se realizó un estudio descriptivo, con diseño transaccional, mediante el análisis documental se consideró al balance general y estado de resultados y los informes de crédito. Los resultados determinan que tener un nivel elevado de morosos conllevan a que la rentabilidad sea negativa, lo que implica mayores provisiones y gastos para la cobranza lo que repercute en mayores deficiencias para la rentabilidad. Se concluye que se deben tomar acciones estrategias para evitar clientes morosos y genera resultados negativos para la empresa.

Polo (2018) en su investigación “*La morosidad y su efecto en la rentabilidad de la empresa comercial suela Costa EIRL*”, para determinar la implicancia de la morosidad en la

rentabilidad, se utilizó un estudio descriptivo, con diseño no experimental, se consideró como unidades de estudio a la documentación que muestran los préstamos y los estados financieros para hacer un estudio detallado de la rentabilidad. Los resultados son que la rentabilidad se ve afectada por la falta de pagos de los créditos otorgados y para obtener un resultado cercano de utilizó la morosidad actual con la proyección de la rentabilidad, donde en el año 2016 se obtiene un 9,69 frente al año 2017 de 9.61 si bien no son negativas no son las esperada ya que en las cuentas por cobrar se tiene S/ 15, 600 y 16,000 respectivamente. Se recomienda tomar acciones correctivas para evitar la morosidad mediante las estrategias que se proponen en el estudio.

Coronado (2017) en su investigación *“La morosidad en la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas 2016”*, el propósito de la investigación es conocer la implicancia de la morosidad en la gestión en las cooperativas, se aplicó un estudio cuantitativo, con diseño descriptivo y correlacional, sin experimentos en su ejecución, la población lo integraron 25 individuos, se aplicó una encuesta, mediante un cuestionario. Los resultados son que, mediante operaciones organizadas, planificadas y un análisis detallado de quienes desean adquirir un servicio financiero conlleva a obtener beneficios económicos, de otro lado, si se tiene un análisis de cliente conlleva tener un riesgo bajo en el crédito que se ha otorgado, y desarrollar estrategias pertinentes para la cobranza. Se concluye que los colaboradores deben cumplir los procesos y procedimientos para otorgar un crédito para reducir la posibilidad de tener clientes morosos. Ante ello, se plantea capacitaciones, orientaciones para adquirir habilidades para detectar clientes responsables en sus pagos.

Local

Castillo (2019) en su investigación *“Gestión de la morosidad de la caja Trujillo S.A. Agencia – Jaén”*, el propósito del estudio es gestionar la morosidad que tiene la entidad financiera, se utilizó un tipo descriptivo y propositivo, con diseño sin alteración de las variables, la población de estudio fue 19 individuos que trabajan en la organización, aplicaron una encuesta, con un cuestionario. Los resultados son que, al mejorar la gestión de la morosidad, se obtiene un mejor procedimiento de otorgamiento de créditos, teniendo en cuenta que se tiene un 5.89% de morosidad. Se concluye que frente a los hallazgos se define plan preventivo mediante la capacitación con estrategias de análisis al potencial cliente antes de otorgar un crédito, si se analiza al posible de manera precisa conlleva a reducir el riesgo

de morosidad. Se recomienda hacer un seguimiento constante para conocer qué tipos de riesgos crediticios se tienen y evitar posteriores clientes morosos.

Villegas (2018) en su investigación *“La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en Mi Banco Agencia Jaén Matriz, 2017”*, el investigador tuvo como propósito identificar el nivel de morosidad actual, la investigación es de tipo descriptivo, correlacional, mediante un diseño cuantitativo, se consideró a 30 individuos como población que laboran en la empresa. los resultados son que la morosidad se elevó en el 2015 en un 9% y se muestra la cartera activa en un 89% y en el 2016 la morosidad se eleva a 20% y la cartera activa a 91% y en total el nivel de morosidad es de 4%. En soles la morosidad en el año 2015 fue 20 personas S/ 48,750 y en el 2016, fueron 25 personas sumando S/ 65,000. Se concluye que según el análisis de los estados financieros el ROA afectado por la morosidad es de 10% hasta un 80%, y afecta de manera directa para el logro de los objetivos estratégicos de la entidad financiera.

Guerrero & Vásquez (2018) en su investigación *“Estrategias para disminuir la morosidad y incrementar la rentabilidad en la clientes microempresa de la Caja Piura SAC Agencia Bagua Grande-2016”*, el propósito plantear estrategias para disminuir la morosidad, para la mejora de la rentabilidad, el estudio descriptivo, con diseño sin experimentación, se consideró 7 personas que toman decisiones como población de estudio, se aplicó la encuesta y entrevista, también se utilizó el análisis documental. Los resultados son que la morosidad tiene incidencia negativa en la rentabilidad, se determinó que se tiene S/ 30,813 como incobrable, es un monto que la entidad crediticia ya no ha recuperado y se está asumiendo como pérdida. Se concluye que, frente a la incidencia de la morosidad en la rentabilidad, se proponen estrategias que ayuden a reducir el nivel de morosidad desde el momento de analizar de otorgar o no un crédito y estrategias de cobranza.

1.3. Aspectos teóricos

1.3.1. Teorías de morosidad

Para Díaz (2015) la morosidad es el incumplimiento de los deberes con relación al pago. La misma, en cuanto a un sistema pequeño económico se deriva del incumpliendo o atraso de la cancelación de los créditos dados en el instante de su vencimiento, asignadas en el aumento y progreso de la empresa de los pequeños y microempresarios.

Según, Aguilar & Camargo (2015) la morosidad es un acontecimiento determinante que ocurre en los procedimientos de una empresa y que posee relevancia en el proceso de cobro, generando poco dinero, rebaja de la liquidez, inseguridad en el pago de sus deberes a terceros y de esta manera generando insolvencias en la empresa.

El término moroso tiende a ser en la mayoría de los casos impreciso, ya que se pone en práctica indiferentemente del concepto empleado. Asimismo, si no se cumple con los pagos establecidos es llamado moroso, y, en consecuencia, se define como moroso a la persona que debe y paga a destiempo o sencillamente no paga. Seguidamente se piensa que el cliente es moroso cuando su crédito o cuotas se encuentran vencidas y atrasa acatamiento en forma consciente. (Aguilar & Camargo, 2015)

La mora del insolvente en sí, visto formalmente, no significa que su demora sea determinante para no pagar, es considerado como un retraso para el cumplimiento de su deber. El resultado determinante de la naturaleza en mora del deudor es la producción de intereses moratorios como compensación de los daños y perjuicios causado por el fiador en la demora en el reembolso. Una vez que es considerado mora, el moroso debe cancelar la deuda más los intereses del mismo, que sean consecuencia de la adaptación con relación del atraso en el cumplimiento del pago por parte del fiador (Amat, 2015)

Clasificación del deudor

(Amat Salas , 2015) menciona los siguientes:

Normal: 0-8 días

CPP: 9-30 días

Deficiente: 31-60 días

Dudoso: -120 días

Pérdida: > 120 DÍAS

1.3.2. Dimensiones de la morosidad

Si el deudor es clasificado en categoría normal: es porque es capaz de atender fácilmente todas sus responsabilidades financieras, puesto que tiene un escenario financiero solventes. Con relación al grado de endeudamiento propio y una pertinente organización de sí mismo, con respecto a la habilidad de crear ganancias, realiza o efectúa regularmente con

la cancelación de sus deberes, sabiendo que el cliente paga sin acudir a nuevos préstamos en la empresa. Esta condición se muestra en un tiempo de 0 a 8 días de mora. (Amat, 2015)

Si la clasificación está en la categoría con problemas potenciales: lo que quiere decir que el cliente tiene las condiciones de cubrir totalmente sus compromisos financieros, asimismo, se presentan situaciones, que, si no se manejan o corrigen en el tiempo oportuno, complicarían el próximo pago del deudor. El manejo del capital del deudor se va debilitando y por consiguiente se genera un incumplimiento accidental y pequeño. Esto se presenta en un tiempo comprendido de 9 a 30 días de mora. (Amat, 2015)

Si es clasificado en categoría Deficiente: en esta etapa el deudor presenta dificultades para abordar debidamente el total de sus responsabilidades económicas, que si no se atienden pueden generar un quebrantamiento para la empresa del sistema financiero. En esta oportunidad el moroso muestra un contexto económico endeble y un grado de manejo de fondos que no le demanda atender la cancelación del total del dinero, y de los intereses de la deuda. Logrando envolver estos últimos, con informalidades mayores a 31 días sin que se pasen de los 60 días (Brachfield, 2015)

La categoría dudosa: simboliza la imposibilidad que tiene el deudor para cubrir totalmente sus responsabilidades bancarias. El moroso no tiene para cancelar ni el capital ni los intereses, mostrando un entorno financiero crítico y con un endeudamiento elevado. Con incumplimientos mayores a 61 días y que no exceden de 120 días (Brachfield, 2015)

Si la clasificación es considerada en categoría Pérdida: en este sentido se consideran las deudas como infructuosa, aunque próximamente exista un costo recuperativo mínimo, asimismo, se halla en estado de deuda establecida, ha gestionado su propia quiebra, mostrando infracciones mayores a 120 días (Aguilar & Camargo, 2015)

Se pueden señalar 4 tipos de circunstancias en los peligros o riesgos correspondientes a las operaciones financieras:

Riesgo normal: son consideradas las actividades en las que se tengan evidencias objetivas y confiables que permitan visualizar la salvación de todos los valores convenidos.

Riesgo estándar: Aquellos ordenamientos en los que no se consideran como endeudamientos o fallas, pero que si muestran algunas debilidades que logran presumir el grado de mermas con relación a los bancos mayores que las asignadas.

Riesgo dudoso: son las que presentan un retazo en el pago mayor a los tres meses.

Riesgo fallido: son los irrecuperables para la entidad y que han de ser dados de baja de su balance.

Brachfield (2015) la metodología es un método basada en el estudio y lucha frente a la morosidad a partir de una representación holística que consiente en concebir el fenómeno desde la perspectiva de las compuestas situaciones que lo crean y aprobando una razón contextual del procedimiento de la demora, de sus expertos y de su argumento, estudiando posibles soluciones para esta falla empresarial, la morosidad es un problema. En el que intervienen diferentes elementos, es por esta razón que se debe estudiar los aspectos macro y micro económicos, industriales, históricos, detallados, culturales, sociológicos, psicológicos, financieros, legales y de conducta humano.

Westley & Shaffer (2015) determinan, que si una empresa presenta problemas de morosidad afectando la relación existente entre ella y sus clientes corre el riesgo de que estos se contagien y adquieran la postura de no pagar.

1.3.3. Causas de la morosidad

Saurina (2015) determina que los siguientes aspectos son causantes de la morosidad:

a. Factores Macroeconómicos

Saurina (2015) es el desarrollo económico total de la empresa, en un tiempo determinado, esta puede ser positivas o negativas, que van fortaleciendo el crecimiento de la misma o el cierre de ella.

Como primera conclusión se tiene que existe una relación negativa entre los aspectos teóricos y prácticos económicos y la morosidad. Por otro lado, esta vinculación se ve afectada por la diferenciación en la medición del proceso. Asimismo, es necesario valorizar si la vinculación que existe entre morosidad y ciclo es coordinada o contiene atrasos; es por ello que la tasa de incremento similar de la economía constituye la demora actual, o en períodos de esparcimiento consiguiendo una mejor capacidad de próximas cancelaciones de los funcionarios y por lo tanto menores tasas de morosidad posteriores (Saurina, 2015)

Lo que impide la liquides es la capacidad de pago. Por ejemplo, un aumento de los sueldos, del precio de la materia prima o de los intereses activos consigue reducir la

capacidad de cancelación de las empresas o familias (un aumento en el sueldo logra mejorar la capacidad de pagos) (Saurina Salas , 2015).

Philip (2015) determina que el desarrollo de la tasa de PBI, los sueldos y servicios convenientes de materia prima, los tipos de interés y la ratio de endeudamiento sobre PBI para mostrar la ratio de cierre de las empresas en algunos países de la OCDE.

Brookes (2015) muestra que existe la ventaja de la cancelación de las deudas con relación a los créditos hipotecarios, de las familias con acción a los niveles de interés, número de asistencia de deuda, producto del resultado que existe definitivamente ente el sector privado y la cantidad de créditos hipotecarios, la diferencia que existe entre el desempleo y de la razón de endeudamiento sobre el precio de la compra inmobiliaria de fluidez que afrontan los agentes.

Amat (2015) valora mediante un tipo de instrumentos asegurados de antecedentes de división el nivel económico aumenta con relación al sistema bancario del Perú. Señala que los cambios de la tasa de incumplimiento son constantes, la rapidez del modelo de cambio resulta en la mora de los cambios de la moneda extranjera y que los cambios de las tasas de interés guardan una estrecha relación, con la calidad de la cartera. El estudio sobre los valores de morosidad en las IMF, es completamente nueva en el Perú, y no es tan actualizada, los determinantes macroeconómicos de la demora se pueden establecer en tres grupos: variables que miden el ciclo económico, las que afectan el grado de liquidez de los agentes y aquellas variables que miden el nivel de endeudamiento.

b. Factores Microeconómicos

La administración de las entidades financieras es vital para demostrar su nivel de morosidad, ejemplo; las entidades que posean la capacidad de comercialización más rápida son porque su tasa de morosidad es más alta, por este motivo, se suelen aumentar los préstamos, el modelo de negocio y el desafío de aceptar competitividad más arriesgadas tienden a ser los equipo más estudiados. Uno de los elementos más importantes con relación a la tasa de morosidad de una entidad, es la capacidad de expandirse a nivel financiero, aumentos significativos en la tasa que incrementan la comercialización según sean los niveles de exigencia de los clientes. (Aguilar & Camargo, 2015)

Uno de los motivos por los que se da un incremento en la morosidad, es el posible interés que tienen los administradores de apoderarse de las políticas de créditos más

determinantes, estos problemas de liquidez permiten que se comience diversidad de salidas, mediante la solicitud por las que se da el aumento en la morosidad es el viable; los administradores a desean posesionarse de políticas de crédito más audaces. Estos con las dificultades de liquidez que tienen pretenden iniciar con una salida, mediante la solicitud de créditos fraccionarios más ventajosos, pero a grandes riesgos. (Saurina, 2015)

Por esta razón, los nombramientos contrarios tienden a actuar, en contra de las instituciones, que pretenden aumentar ágilmente sus impuestos con la venta a crédito, ya que, si una entidad quiere quitarles a los bancos de su clientela, posiblemente este deja que se vayan los menos importantes. Si esta proliferación se realiza en un lugar o sectores nuevos, las dificultades de elección opuesta se multiplicarían puesto que los clientes principales que irían a la institución nueva son calificados como de baja calidad. (Saurina, 2015)

Según el número de agencias de cada institución se ejecuta como indicador proxy de la variación geográfica de cada una de ellas. Al inicio, el aumento del número de instituciones simboliza una entrada a una diversidad de mercados, lo que permite crear conflictos en la búsqueda y manejo lo que suele desmejorar la habilidad de valorar y recuperar. Lo que quiere decir que, en cada institución bancaria, el pertinente manejo de los créditos asignados, suelen ser definitivamente relevantes, de la tasa de recuperación. La insolvencia del capital asignado para las tareas de seguimiento en una experiencia difícil que logra afectar la forma de monitorear y recobrar los créditos que ya fueron concedidos. (Saurina, 2015)

Una señal muy usual es el monto puesto por el empleado. Se muestra el monto asignado que, en medida cada empleado tiene que asumir y es delimitado como el valor que existe entre las distribuciones acerca del número de trabajadores. Primeramente, se espera que el resultado de esta guía acerca de la tasa de demora o morosidad sea asertivo. entre el total de colocaciones sobre el número de empleados. No obstante, la vinculación no es evidente puesto que el aumento en el valor planteado por el empleado logra mayormente un nivel alto de morosidad, siempre y cuando este empleado logre sobrepasar el punto de otorgamiento de créditos a los que se les pueda hacer seguimientos eficazmente, por lo que no se debe exceder en el monto colocado, el empleado logra aumentar o conservar la validez de los registros. (Saurina, 2015)

La vinculación existente entre la tasa de morosidad y garantías es de carácter inseguro puesto que los métodos tradicionales, mantienen que los mejores prestamistas no les pesa dar mayor garantía para mostrar que son de bajo peligro y de esta manera un elevado número de garantías dadas corta la inseguridad del cliente. Por otro lado, se han comenzado a desenvolver métodos que determinan una vinculación asertiva, puesto que, señalan la existencia de garantías que minimizan los beneficios que poseen las instituciones para el desarrollo de un apropiado seguimiento de los créditos. (Brachfield Pere , 2015)

Según el sistema financiero peruano las garantías bancarias se clasifican y se plantean tomando en consideración la facultad de ser realizadas en el menor de los tiempos posible. Es por ello que se presentan garantías de pausada ejecución, de rápida ejecución y otras aún no determinadas. Por otro lado, Aguilar & Camargo (2015) señalan que en el tema de microcréditos el indicador no es determinante, puesto que no ve la consecuencia de otros tipos de garantías suficiente utilizada según sea el crédito que se le haya presentado. Bien sean las garantías grupales e individuales, las mismas son de ambiente diferente a las garantías reales. Por esta razón se logra establecer, que el aumento crediticio, la variedad en cuanto a la división, las ventajas y el nivel de eficiencia de la empresa, así como la representación de garantías, el poder de mercado y la solvencia son consideradas como parte fundamental para la determinación de la tasa de morosidad vista por una institución crediticia.

Los problemas de la intermediación financiera están afines con los aspectos macroeconómicos y microeconómicos, Amat (2015) determina que se pueden describir tres arreglos en los estudios que abordan el tema de la morosidad crediticia en el sistema financiero.

Los que pretenden exponer la morosidad crediticia haciendo hincapié en elementos macroeconómicos, tales como los ciclos económicos.

Los que determinan finales microeconómicos, tales como el desarrollo de las distribuciones y el manejo de créditos que acoge cada institución bancaria.

Análisis que determinan aspectos tanto de las variables macro y microeconómicas como determinantes de la calidad de cartera.

En la acción bancaria envuelve tres tipos de riesgos microeconómicos:

El riesgo de que no se paguen de los créditos otorgados.

El riesgo de liquidez que enfrentan las instituciones cuando no cumplen con responsabilidades con sus depositantes.

El riesgo de mercado.

De esta manera, el Acuerdo de Basilea II cree, también se creen en los riesgos de crédito y de clientes, el riesgo de gestión que incluye la merma resultado de técnicas, personales o métodos internos impropios o inútiles (Brookes, 2015)

La aprobación de microcréditos soporta un alto compromiso crediticio, además; las instituciones micro financieras se desafían a niveles de morosidad altos y sutiles con relación a las Instituciones Bancarias. Estas son capaces de Tramitar, observar y fiscalizar altos niveles de morosidad logrando la autosuficiencia activa; disminuir gastos operativos determina la estabilidad de la institución en un tiempo prolongado. (Brookes, 2015).

1.3.4. Tipos de Morosos.

Brachfield (2015) existen algunos grupos, estos son:

Los clientes mal informados: suelen ser lo que no han recibido la información correcta acerca de los requerimientos de venta y la manera de pagar. No brindan ningún tipo de riesgo, puesto que realizaran el pago después de que se den los datos y el modo de pago.

Los clientes que han tenido impagados técnicos: Formado por una falta en la residencia bancaria o en los plazos de entrega.

Los clientes que han bloqueado el pago: definido como los clientes que no cancelan sus deudas por pleitos comerciales o disconformidades con facturas, por lo que, han de estancar el pago para que el proveedor solucione los problemas.

Los deudores fortuitos: Son los clientes que sufren dificultades de caja por alguna razón imprevista, por lo que su condición es temporal y que una vez superada la situación cancelaran.

Los clientes solventes y con liquidez, pero malos administradores: son los clientes que no saben dirigir su negocio, y han perdido sus recibos o facturas consecuencia de su mala administración.

Los clientes son solventes, pero la factura del acreedor es insignificante: Son aquellas compañías con un papeleo que perjudica el proceso de cobro.

Los clientes sin planificación: clientes que se han endeudado sin motivo, limitando sus capacidades de pago.

Los deudores negligentes: son clientes que no poseen prontitud y responsabilidad.

Los morosos habituales: Son aquellos clientes que tienen dificultades económicas y demoran en el pago de sus obligaciones.

Los morosos en situación de crisis: Son aquellos clientes que pasan problemas económicos y están en quiebra.

Los morosos profesionales: Progresan bajo la informalidad descuido de sus obligaciones.

Los defraudadores: clientes que ejecutan operaciones comerciales con el propósito de no solventar nunca lo negociado.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de morosidad en la Caja Piura agencia Motupe, Lambayeque?

1.5. Justificación.

Justificación teórica

Según Carrasco (2016) “se sustenta en que los resultados de la investigación podrán generalizarse e incorporarse al conocimiento científico y además sirvan para llenar vacíos en el conocimiento” (p.119).

Para entender un tema de investigación es muy importante contar con una teoría que, de sustento a la variable, en este caso relacionado a la morosidad, que se busca entender y estudiar a los clientes de la financiera Caja Piura de la sede Motupe. La teoría que sustentó este estudio permitió orientar la investigación en su desarrollo y ejecución, en referencia al nivel morosidad de los clientes que han obtenido un crédito y no están cumpliendo con sus pagos.

Justificación práctica

“Se refiere a que el trabajo de investigación servirá para resolver problemas prácticos, es decir, resolver el problema que es materia de investigación” (Carrasco, 2016, p. 119).

De manera práctica permitió conocer la realidad problemática de la empresa, en referencia a la morosidad, teniendo el incremento del índice de morosidad en los últimos años, debido a las dificultades que tienen los clientes para cumplir con las cuotas que asumieron para sus pagos mensuales. Según esta realidad se plantea el análisis de la morosidad y determinar las acciones que permitan reducir el índice de morosidad.

Justificación social en importancia

Para Carrasco (2016) describe que “Radica en los beneficios y utilidades que reporta para la población los resultados de la investigación, en cuanto constituye base esencial y punto de partida para realizar proyectos de mejoramiento social y económica del pueblo” (p.120)

Es estudio tiene justificación social porque el estudio está relacionado a una organización que ofrece servicios financieros para las personas que están interesadas en obtener un producto de la Caja Piura, de mejorar las estrategias de morosidad la empresa continuará creciendo y ofreciendo sus servicios a la población. La importancia del estudio está en analizar el nivel de morosidad para tomar acciones correctivas y evitar que las personas sigan pagando altas moras e interés que es aplicado producto que no se paga a tiempo su crédito.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar el nivel de morosidad de clientes en la Caja Piura agencia Motupe, Lambayeque

1.6.2. Objetivos específicos

- a. Diagnosticar el nivel de morosidad de los clientes en la Caja Piura agencia Motupe, Lambayeque
- b. Analizar los saldos atrasados de morosidad en la Caja Piura agencia Motupe, Lambayeque

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación.

Descriptivo: este estudio se caracteriza porque se buscó analizar la situación de una empresa con relación a la morosidad, se conoció las características de los tipos de deudores, asimismo, los montos que han obtenido de crédito y se complementó con el reconocimiento del tipo de deudas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2016).

No experimental: para el desarrollo del estudio no se realizó alguna variación, o alteración en la variable de estudio o las unidades de estudios, la investigación se ejecutó en su contexto natural, que permitió recoger la información, sin hacer modificación alguna en la población de estudio.

2.2. Población y muestra.

Población: La población de estudio estuvo conformado por los colaboradores que se encargan de ofrecer los créditos, y los encargados de las cobranzas a las personas que han obtenido un crédito y tienen dificultades para poder pagar sus cuotas.

Entre las personas que ofrecen el crédito y los que realizan las cobranzas son 13 colaboradores, quienes conforman la población de estudio. Asimismo, se consideró a la lista de las personas que son morosas en la actualidad con la Caja Piura en la sede de Motupe.

Muestra: con respecto a la muestra se consideró a toda la población de estudio por ser una cantidad pequeña y se tiene la capacidad para hacer estudio con todos sus integrantes.

2.3. Variables

Morosidad:

Para Díaz (2015) la morosidad es el incumplimiento de los deberes con relación al pago. La misma, en cuanto a un sistema pequeño económico se deriva del incumpliendo o atraso de la cancelación de los créditos dados en el instante de su vencimiento, asignadas a la persona natural o la empresa.

Análisis documental: mediante se realiza obteniendo la información documental de la entidad que luego es analizado y verificado. En este caso son los reportes de las personas que tienen deudas en la Caja Piura de la sede de Motupe.

2.6. Instrumentos

De acuerdo a las técnicas aplicadas en la investigación se realizó y definió el instrumento para casa una de ellas.

Guía documental: está guía permite tener en cuenta que perfil tienen los clientes que son morosos y también que tipo de análisis se ha tenido para otorgar el crédito y se conoce la responsabilidad del evaluador en la determinación de ofrecer un crédito o no.

Reporte de análisis documental: estos datos fueron proporcionados el contador de la empresa, que son informes de las personas que tiene deudas con la Caja Piura sede Motupe.

2.7. Procedimientos de análisis de datos

En primer lugar, se procedió a obtener el permiso respectivo a la gerencia de la empresa para hacer el estudio, luego se coordinó con los colaboradores, donde se les explicó de manera detallada la razón del estudio, definiendo una fecha para que puedan responder a la encuesta que se ha realizado.

Posteriormente, se aplica la encuesta y se orienta que los colaboradores marquen las preguntas de acuerdo a las alternativas, para luego recoger la información y hacer la tabulación de datos en Excel 2016 y luego se realizó las tablas y gráficos en el programa SPSS 24. Finalmente, se presentan los resultados para ser descritos e interpretados de acuerdo a los resultados obtenidos.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

Diagnosticar el nivel de morosidad de los clientes en la Caja Piura agencia Motupe, Lambayeque

Tabla 2

Análisis de los productos que se tiene mayor nivel de clientes morosos

| Producto | Créditos | Clientes | Saldo | Mora 8 días | Prov. Especif | Saldo atrasado |
|------------------|-----------------|-----------------|---------------------|--------------------|----------------------|-----------------------|
| | | | | | S/385,36 | |
| Crédit Pymes | 306 | 316 | S/7,548,544 | S/1,014,669 | 0 | S/843,226 |
| Al toque | 848 | 818 | S/1,634,558 | S/106,365 | S/79,980 | S/98,241 |
| Credi-familia | 318 | 262 | S/577,423 | S/67,154 | S/41,870 | S/40,893 |
| Microcrédito | 122 | 109 | S/272,447 | S/32,605 | S/24,628 | S/29,652 |
| Credipersonas | 2 | 2 | S/2,654 | S/2,654 | S/2,058 | S/2,654 |
| Crédito Retorno | 4 | 4 | S/12,692 | S/2,019 | S/2,019 | S/2,019 |
| Aqua Crédito | 17 | 14 | S/22,392 | S/3,551 | S/1,348 | S/1,967 |
| Crece Mujer | 4 | 3 | S/8,300 | S/1,733 | S/1,733 | S/1,733 |
| Campaña | 2 | 2 | S/3,000 | S/0 | S/0 | S/0 |
| Crédito Automát. | 8 | 8 | S/3,293 | S/0 | S/0 | S/0 |
| Hipotecario | 2 | 2 | S/177,905 | S/0 | S/0 | S/0 |
| | | | | | S/538,99 | |
| Total | 1633 | 1540 | S/10,263,208 | S/1,230,750 | 6 | S/1,020,385 |

Fuente: datos proporcionados por la Caja Piura Sede Motupe, 30 de junio del 2019.

Se aprecia los productos que tienen mayor cantidad de morosidad, de acuerdo a los datos proporcionados por área de contabilidad de Caja Piura, donde se aprecia que el Crédito Pymes si tiene el más alto nivel de morosidad, con S/843,226, una de las causas de que la mayoría de Pymes que adeudan está relacionado al clima político que se presenta en la actualidad, no existe el mejor ambiente para generar desarrollo empresarial, y el crecimiento del desempleo en el país relacionado al ingresos de personas de otros países. Teniendo en cuenta que esta deuda se acerca al millón de soles y está relacionado a negocios que ofrecen posibilidades de trabajo a diferentes personas un riesgo importante que se debe tener en cuenta porque su efecto en la economía de la región sería muy preocupante.

Tabla 3

Análisis de pagos al día y de morosos

| Descripción | Monto | Porcentaje |
|------------------|------------------|------------|
| Pagos al día | S/ 9,242,823.00 | 90% |
| Saldos atrasados | S/ 1,020,385.00 | 10% |
| Total | S/ 10,263,208.00 | 100% |

Fuente: datos proporcionados por la Caja Piura Sede Motupe, 30 de junio del 2019.

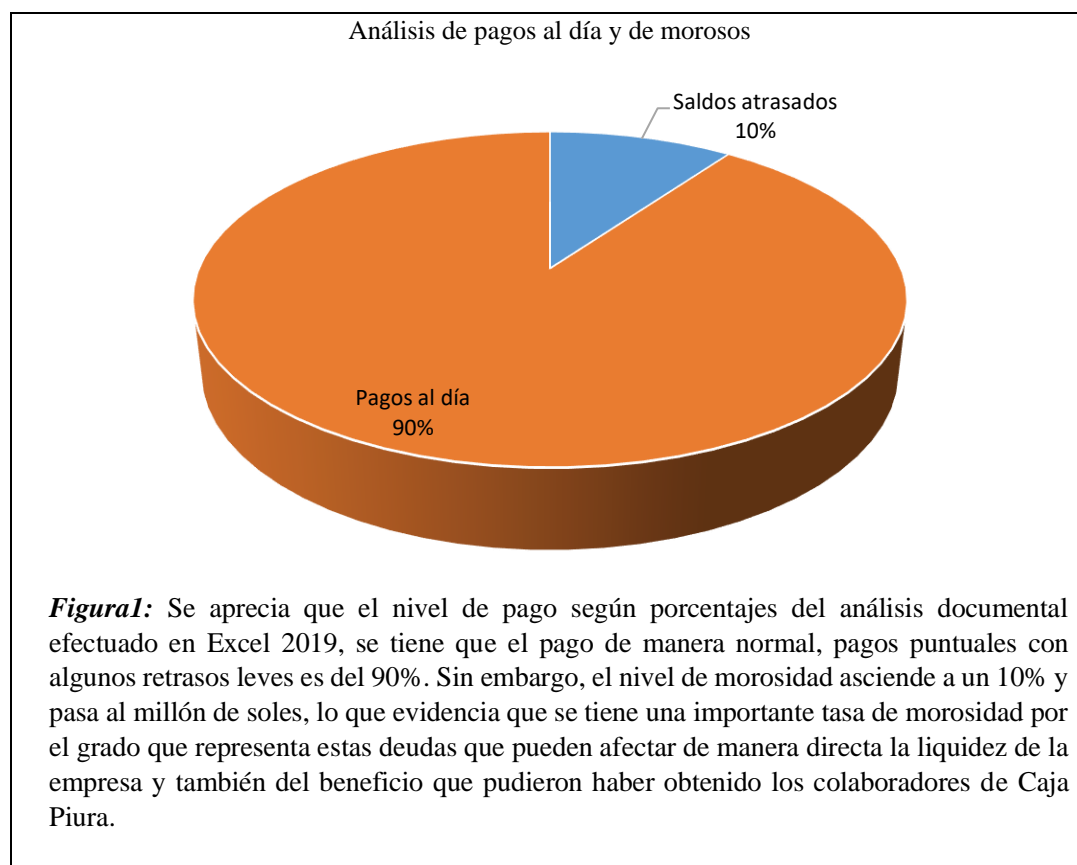


Tabla 4*Cantidad de créditos obtenidos por diferentes tipos de productos*

| Producto | Mora 8 días | Porcentaje |
|------------------|--------------------|-------------------|
| Crédit Pymes | 306 | 18.7% |
| Al toque | 848 | 51.9% |
| Credi-familia | 318 | 19.5% |
| Microcrédito | 122 | 7.5% |
| Credipersonas | 2 | 0.1% |
| Crédito Retorno | 4 | 0.2% |
| Aqua Crédito | 17 | 1.0% |
| Crece Mujer | 4 | 0.2% |
| Campaña | 2 | 0.1% |
| Crédito Automát. | 8 | 0.5% |
| Hipotecario | 2 | 0.1% |
| Total | 1633 | 100.0% |

Fuente: datos proporcionados por la Caja Piura Sede Motupe, 30 de junio del 2019.

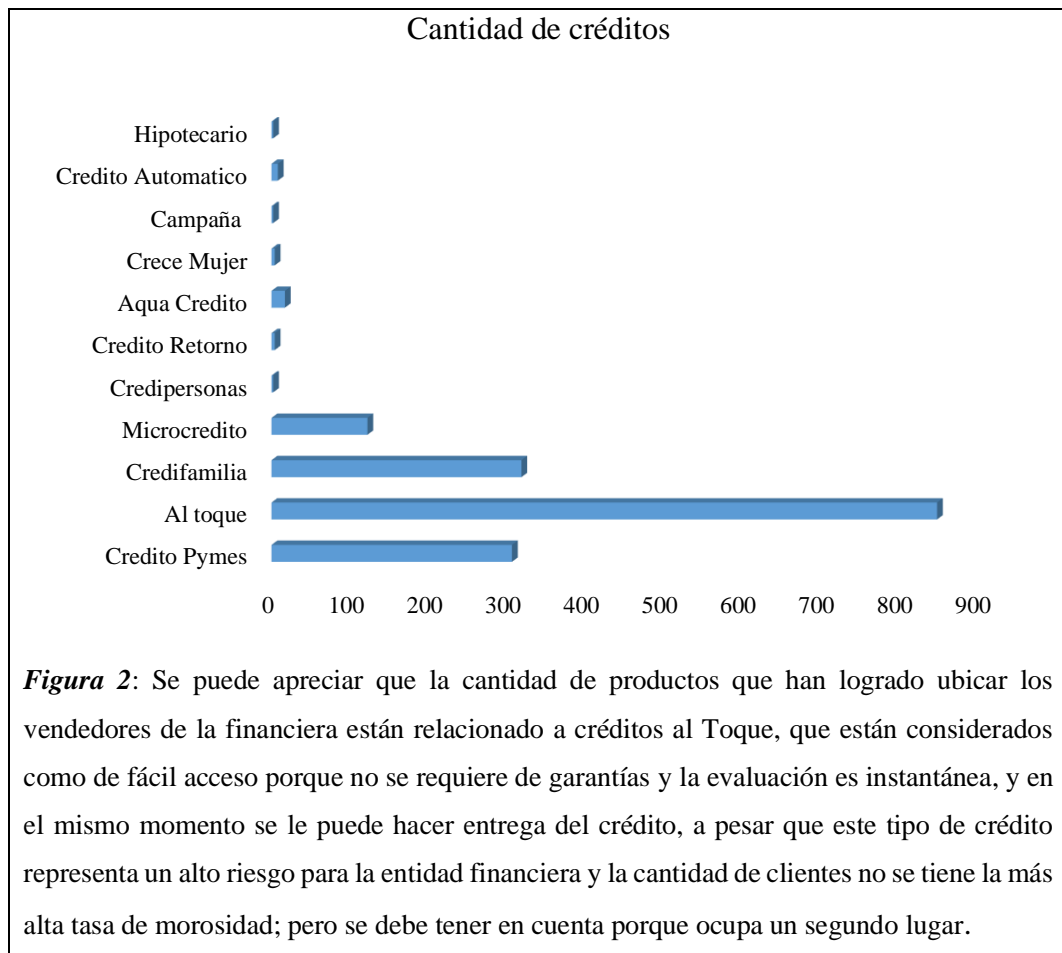
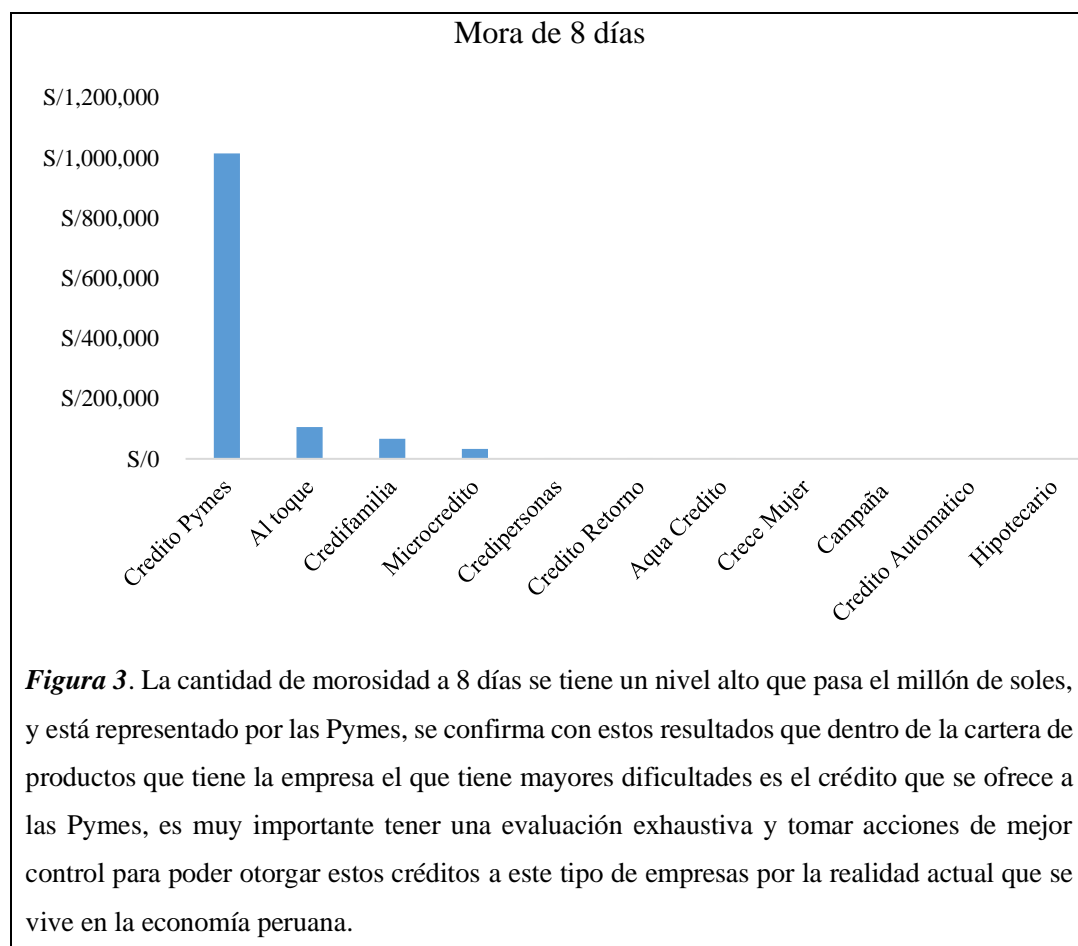


Tabla 5*Mora pasado los 8 días analizado por productos en el mes de Julio 2019*

| Producto | Mora 8 días | Porcentaje |
|------------------|--------------------|-------------------|
| Crédit Pymes | S/1,014,669 | 82.4% |
| Al toque | S/106,365 | 8.6% |
| Credi-familia | S/67,154 | 5.5% |
| Microcrédito | S/32,605 | 2.6% |
| Credipersonas | S/2,654 | 0.2% |
| Crédito Retorno | S/2,019 | 0.2% |
| Aqua Crédito | S/3,551 | 0.3% |
| Crece Mujer | S/1,733 | 0.1% |
| Campaña | S/0 | 0.0% |
| Crédito Automát. | S/0 | 0.0% |
| Hipotecario | S/0 | 0.0% |
| Total | S/1,230,750 | 100.0% |

Fuente: datos proporcionados por la Caja Piura Sede Motupe, 30 de junio del 2019.

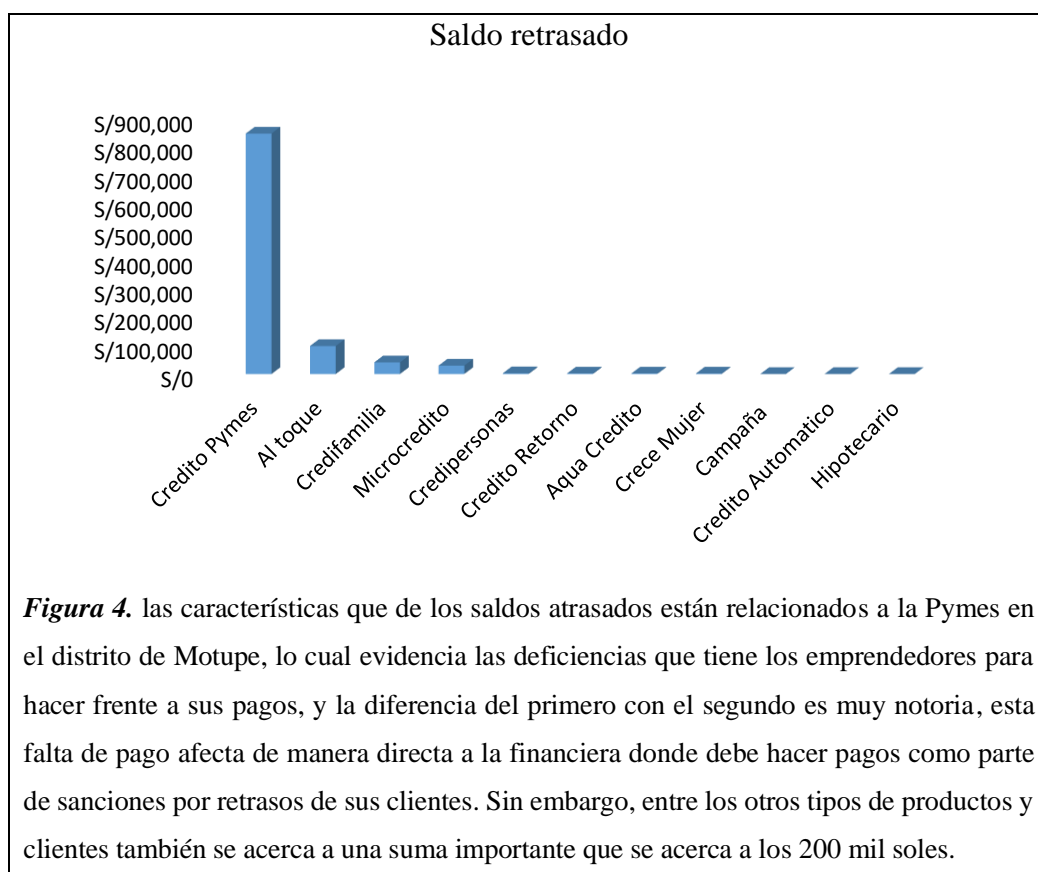
**Analizar los saldos atrasados de morosidad en la Caja Piura agencia Motupe,
Lambayeque**

Tabla 6

Análisis de créditos retrasados

| Producto | Saldo atrasado | porcentaje |
|------------------|-----------------------|-------------------|
| Crédit Pymes | S/843,226 | 82.6% |
| Al toque | S/98,241 | 9.6% |
| Credi-familia | S/40,893 | 4.0% |
| Microcrédito | S/29,652 | 2.9% |
| Credipersonas | S/2,654 | 0.3% |
| Crédito Retorno | S/2,019 | 0.2% |
| Aqua Crédito | S/1,967 | 0.2% |
| Crece Mujer | S/1,733 | 0.2% |
| Campaña | S/0 | 0.0% |
| Crédito Automát. | S/0 | 0.0% |
| Hipotecario | S/0 | 0.0% |
| Total | S/1,020,385 | 100.0% |

Fuente: Datos proporcionados por el área de contabilidad de Caja Piura Sede Motupe.



3.2. Discusión de resultados

Diagnosticar el nivel de morosidad de los clientes en la Caja Piura agencia Motupe, Lambayeque, se aprecia los productos que tienen mayor cantidad de morosidad, de acuerdo a los datos proporcionados por área de contabilidad de Caja Piura, donde se aprecia que el Crédito Pymes si tiene el más alto nivel de morosidad, con S/843,226, una de las causas de que la mayoría de Pymes que adeudan está relacionado al clima político que se presenta en la actualidad, no existe el mejor ambiente para generar desarrollo empresarial, y el crecimiento del desempleo en el país relacionado a los ingresos de personas de otros países. Teniendo en cuenta que esta deuda se acerca al millón de soles y está relacionado a negocios que ofrecen posibilidades de trabajo a diferentes personas un riesgo importante que se debe tener en cuenta porque su efecto en la economía de la región sería muy preocupante.

Ante estos resultados se hizo el contraste con la investigación de Fiallos (2017) quien en su estudio mediante un análisis documental, y se utilizó una encuesta y cuestionario que permitió obtener los siguientes resultados, son que el nivel de morosidad está concentrado en los préstamos de consumo y los pequeños créditos, se realizó una comparación entre el 2014 y 2013, donde los indicadores son muy parecidos 5,44 y 5.53 para cada año, lo que representa que se ha tenido una ligera disminución entre un año y el otro.

Asimismo, se aprecia que el nivel de pago según porcentajes del análisis documental efectuado en Excel 2016, se tiene que el pago de manera normal, pagos puntuales con algunos retrasos leves es del 90%. Sin embargo, el nivel de morosidad asciende a un 10% y pasa al millón de soles, lo que evidencia que se tiene una importante tasa de morosidad por el grado que representa estas deudas que pueden afectar de manera directa la liquidez de la empresa y también del beneficio que pudieron haber obtenido los colaboradores de Caja Piura. En otro apartado de la tabla 4, se evidencia que la cantidad de productos que han logrado ubicar los vendedores de la financiera están relacionado a créditos al Toque, que están considerados como de fácil acceso porque no se requiere de garantías y la evaluación es instantánea, y en el mismo momento se le puede hacer entrega del crédito, a pesar que este tipo de crédito representa un alto riesgo para la entidad financiera y la cantidad de clientes no se tiene la más alta tasa de morosidad; pero se debe tener en cuenta porque ocupa un segundo lugar.

Estos hallazgos se contrastan con el estudio de Perugachi (2017) mediante la técnica de análisis documental; pero sin experimentación alguna, se consideró a 9 cooperativas que

para conocer el nivel de morosidad, es estudio se realizó en dos partes, la primera se caracterizó porque se hizo un seguimiento a los procesos, procedimientos de cada empresa investigada en sus actividades diarias y como segunda estrategia de investigación verificación y análisis de los informes financieros de sus indicadores en finanzas y económica, se pudo identificar que las personas que toman decisiones no tienen la capacitación deseada para emitir mejores decisiones.

Analizar los saldos atrasados de morosidad en la Caja Piura agencia Motupe, Lambayeque se evidenció que las características que de los saldos atrasados están relacionados a la Pymes en el distrito de Motupe, lo cual evidencia las deficiencias que tiene los emprendedores para hacer frente a sus pagos, y la diferencia del primero con el segundo es muy notoria, esta falta de pago afecta de manera directa a la financiera donde debe hacer pagos como parte de sanciones por retrasos de sus clientes. Sin embargo, entre los otros tipos de productos y clientes también se acerca a una suma importante que se acerca a los 200 mil soles. Estos resultados se comparación con el aporte de Polo (2018) quien utilizó un estudio descriptivo, con diseño no experimental, se consideró como unidades de estudio a la documentación que muestran los préstamos, donde precisó que la rentabilidad se ve afectada por la falta de pagos de los créditos otorgados y para obtener un resultado cercano de utilizó la morosidad actual con la proyección de la rentabilidad, donde en el año 2016 se obtiene un 9,69 frente al año 2017 de 9.61.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se determinó que el nivel de morosidad es 10% lo que se evidencia que pasa al millón de soles, por lo cual se menciona que la entidad tiene una importante tasa de morosidad por el grado que representa estas deudas que pueden afectar de manera directa la liquidez de la empresa, el mismo que estaría ocasionando ciertas deficiencias que no le están permitiendo tener un mejor resultado tanto para el colaborador como para la misma entidad.

Asimismo según el diagnóstico sobre el nivel de morosidad de los clientes en la Caja Piura agencia Motupe, Lambayeque, se aprecia que los productos que tienen mayor cantidad de morosidad, de acuerdo a los datos proporcionados por área de contabilidad de Caja Piura, donde se aprecia que el Crédito Pymes si tiene el más alto nivel de morosidad, con S/843,226, y asimismo, la cantidad de morosidad a 8 días se tiene un nivel alto que pasa el millón de soles, y está representado por las Pymes, se confirma con estos resultados que dentro de la cartera de productos que tiene la empresa el que tiene mayores dificultades es el crédito que se ofrece a las Pymes, es muy importante tener una evaluación exhaustiva y tomar acciones de mejor control.

Finalmente se analizó que los saldos atrasados de morosidad en la Caja Piura agencia Motupe, Lambayeque se describe las características que de los saldos atrasados están relacionados a la Pymes en el distrito de Motupe, lo cual evidencia las deficiencias que tiene los emprendedores para hacer frente a sus pagos pactados debido a que no se están cumpliendo los cronogramas establecidos, considerando que existe estas deficiencias por parte del cliente la empresa no está cumpliendo con sus objetivos ya que si los pagos son muy retrasados se generaría riesgos de liquidez, así como también los clientes tienen el riesgo que se genere intereses elevados por mora y se les complicaría aún más realizar sus pagos.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda al gerente de la empresa coordinador con el administrador y vendedores y discutir las acciones a tomar en cuenta para reducir el nivel de morosidad teniendo en cuenta que se tiene un 10% que asciende a un promedio de un millón de soles de morosidad, que puede afectar manera directa a la liquidez en la Caja Piura, es por ello, es muy importante generar estrategias para hacer frente a estas deudas de manera eficiente ya que en su mayoría son Pymes.

Se recomienda al gerente capacitar al personal en estrategias de evaluación y control en el análisis de posibles clientes antes de otorgar un crédito, así como también realizar una adecuada evaluación al cliente antes de otorgarle el crédito, teniendo en cuenta que la mayor cantidad de morosidad está en el sector Pymes, y el riesgo es muy considerable que esas deudas conlleven un mayor tiempo para su recuperación.

Finalmente, la recomendación es para el contador, junto a la administración, teniendo en cuenta que la mayor cantidad de deuda está en las Pymes se debe verificar las principales deficiencias que se tiene mediante visitas y comunicación constante para evaluar algunas facilidades de pago.

REFERENCIAS

- Westley, G., & Shaffer, S. (2015). “*Credit Union Policies and Performance in Latin America*,”. Washington D.C.: Working paper.
- Aguilar, G., & Camargo, G. (2015). *Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano*. Peru: Instituto de Estudios Peruanos.
- Amat Salas , O. (2015). *Análisis de operaciones de crédito. Introducción a las técnicas de análisis confección de informes y seguimiento de las operaciones*. Colombia : (profit editorial).
- BBVA. (13 de julio de 2015). *Observatorio Económico Colombia*. Obtenido de <https://www.bbvaesearch.com/geography/colombia/>
- Boletín , E. (13 de Julio de 2016). *Diario de actualidad y finanzas*. Obtenido de <https://www.elboletin.com/mercados/137983/paises-bancos-problemas-morosidad.html>
- Brachfield Pere , J. (2015). *La lucha contra la morosidad*. España: Gestión 2000.
- Brookes, M. (2015). *An empirical model of mortgage arrears and repossessions*. Medelling: Economic Modelling.
- Castillo Guevara , Y. (2019). “Gestión de la morosidad de la caja Trujillo S.A. Agencia – Jaén”. *Tesis pregrado*. Universidad Señor de Sipan, Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5753/Castillo%20Guevara%2c%20Yaneth%20Liliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coronado Peralta , E. (2017). “La morosidad en la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas 2016”. *Tesi pregrado*. Universidad Jose Carlos Mariategui, Andahuaylas. Obtenido de http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/477/Elizabeth_Tesis_titulo_2_017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Diaz Fernandez, M. J. (2015). *La morosidad: Cobro y prevención*. Chile: Alcala grupo editorial.
- Fiallos Jerez, A. M. (2017). “Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador”. *Tesis postgrado*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5737/1/T2376-MFGR-Fiallos-Determinantes.pdf>
- Guerrero Tacure, P. M., & Vásquez Vásquez, L. Y. (2018). “Estrategias para reducir la morosidad y mejorar la rentabilidad en la cartera microempresa en La CMAC Piura SAC Agencia Bagua Grande-2016”. *Tesis pregrado*. Universidad Señor de Sipan, Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4546/V%c3%a1squez%20V%c3%a1squez%20-%20Guerrero%20Tacure.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Morales Meléndez, M., & Vargas Meza, N. A. (2017). *Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad: estudio de caso, 2016*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Mundo, E. (18 de Octubre de 2017). *La morosidad del sistema financiero repunta al 8,48%*. Obtenido de <http://www.elmundo.es/economia/2017/10/18/59e711c8268e3eaa7a8b45b2.ht>
- Perugachi Quilumbaqui, N. V. (2017). “Estudio de la morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito, pertenecientes a la red de desarrollo Rural Sierra Norte (2009-2015)”. *Tesis pregrado*. Universidad Central de Ecuador, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10817/1/T-UCE-0005-093-2017.pdf>
- Philip, D. (2015). *Fragilidad Financiera y Riesgo Sistemático*. Mexico : Universidad deOxford.
- Polo Vasquez, R. (2018). “La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial suela Costa EIRL”. *Tesis pregrado*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26677/polo_vr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Portal RTVE. (22 de Febrero de 2019). *La morosidad financiera baja del 6% en 2018 por primera vez en ocho años*. Obtenido de <http://www.rtve.es/noticias/20190222/morosidad-financiera-baja-del-6-2018-primera-vez-ocho-anos/1888521.shtml>
- Ramírez Vásquez, C. L., & Robles Alayo, M. L. (2016). 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. *Optar el título Profesional de Contador Público*. Universidad Privada Antenor Orredo, Trujillo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/3303>
- Saurina Salas, J. (2015). *Determinantes de la morosidad de las cajas de ahorro españolas en investigaciones económicas*. España.
- Talledo Sanchez, J. (Setiembre de 2015). *La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y su relación con la competencia*.
- Tierra Chacha, J. (2015). “El riesgo de crédito y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Coorambato Cía. Ltda. Del Cantón Ambato”. *Tesis pegrado*. Universidad Tecnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17398/1/T3252ig.pdf>

Villegas Vasquez , E. (2018). “La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en Mi Banco Agencia Jaén Matriz, 2017”,. *Tesis pregrado*. Universidad Señor de Sipan, Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5419/Villegas%20Vasquez%20Emer.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Resolución de aprobación de Trabajo de investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 1001 -FACEM-USS-2019

Chiclayo, 24 de agosto de 2019.

VISTO

El oficio N° 0723-2019/FACEM-DC-USS, de fecha 20/06/2019 presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, y aprobado de la Decana de la FACEM de fecha 24/06/2019, sobre aprobación de trabajo de investigación, y:

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos. La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de progreso, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO: APROBAR, los trabajos de investigación de los estudiantes de la EAP de Contabilidad, modalidad presencial, a cargo del docente Mg. VIDALRRE GARCIA WILNER ENRIQUE según se detallan en el cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



Cc: Bcc: Archivo

ADHISIÓN E INFORMES

199-003220-2019-08-020

CAMPUS USS

Av. 5 de Agosto N° 1463

Chiclayo, Perú

Tel: 051-975-111121

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 000 - FAC/EM-UIS-2010**

| APellidos y Nombres | TÍTULO DEL PROYECTO | ÁREA DE INVESTIGACIÓN | ASIGNATURAS |
|--|--|--------------------------------------|-------------|
| BANDA GARCIA MARIA BRITTA | RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PRESEAR EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TACABAMBA, CHOTA | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO | TRIBUTACION |
| FERNANDEZ DIAZ KIANA ELISSET | ANÁLISIS DE VIABILIDAD EN EL HOSPITAL PRIVADO JUAN BAPTO II SAC, CHICLAO | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO | FINANZAS |
| RAMÍREZ OLIVERA JHOVY ALEXANDER | INFORMACIÓN DE LA CAJA PUEBLO AGROPECUARIO, LAMBAYEQUE | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO | FINANZAS |
| CASILLAS PEREZ ELISSA TATIANA JALLERÍA | CONTROL DE GESTIÓN EMPRESARIAL EN INVERSIONES ALABONON GUAYARA SAC | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO | FINANZAS |
| SANJUANES BENA LIZET | RENTABILIDAD EN LA EMPRESA RESTORAN INVERSIONES DEL LAMBAYEQUE | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO | FINANZAS |
| OSUNA NAJCA CELIA JULIANA | LIQUIDEZ EN LA EMPRESA COMERCIAL MARTHA DAVILA, CHICLAO | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO | FINANZAS |
| VALDEZ VILLAS SHERLETTA | LIQUIDEZ FINANCIERA EN LA EMPRESA ALTERNATIVAS AL SUPER SAC, CHICLAO | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO | FINANZAS |
| ACOSTA CAHUACUANA ANGÉLICA | RENTABILIDAD EN LA EMPRESA TELERADIO CHIL | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO | FINANZAS |
| PAZ BRAYO ESPERANZA LIZET | CONTROL DE PUNTO DE VENTA DE LA EMPRESA DULCIPANAMA & SERVICE S.R.L., CHICLAO | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO | ALTERNAS |
| CRUZ SANCHEZ MELISSA CRISTINA | RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PRESEAR EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE GUAYAS, LAMBAYEQUE | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO | TRIBUTACION |
| MILLONES SANCHEZ MARGALI MEDALLA | RENTABILIDAD EN LA EMPRESA BARRIO PERU S.A.C., LAMBAYEQUE | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO | FINANZAS |
| LOAYAGA FLORES SANDRA GAREN | EMISIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO ELECTRONICO EN UNA EMPRESA COMERCIAL, CHICLAO | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO | TRIBUTACION |



 ASESOR FISCAL
 C.I. 00000000000000000000
 CARRERA UIS
 CHICLAO, LAMBAYEQUE
 201001-0000

Carta de autorización de la empresa para el desarrollo de su investigación



"Año de la Universalización de la Salud"

Motupe, 15 de Enero del 2020.

Asunto: Carta de Autorización de Información de la Empresa para el desarrollo de Proyecto de Investigación.

Por medio de la presente, yo ZAMORA SOLIS CARLOS GERMAN, identificado con DNI N° 44413381, Sub-Jefe de créditos de la CMAC PIURA SAC -Ag. Motupe RUC No 20113604248, con domicilio fiscal en Cal. El Carmen n° 471; otorgo la presente constancia de autorización al señor:

RAMIREZ OLIDEN JHONY ALEXANDER; identificada con DNI N° 73317320, con el único fin de que pueda hacer uso de los datos de la Empresa para el fin del desarrollo de su proyecto de Investigación, este tipo de datos únicamente serán utilizados para los fines de estudio, no pudiendo así, usarlos para fines publicitarios u otro fin comercial.

Todos los datos que fueron vertidos tendrán mi autorización para ser utilizados desde la fecha que inicia el Proyecto de Investigación y con una vigencia de 12 (doce) meses posteriores a la misma.

Sin más por el momento, agradezco la atención prestada la presente carta, quedando a sus órdenes para cualquier duda, aclaración o comentario que pudiese surgir de la información aquí presentada.

Reciba un cordial saludo,

Atentamente


ZAMORA SOLIS CARLOS GERMAN
DNI N° 44413381

Celular: 964564533

Dirección: Cal. El Carmen N° 471 – Motupe - Lambayeque

Formato del instrumento

| | |
|---|---|
| DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO | El instrumento consta de 13 preguntas, que según la revisión de la literatura permitirá recoger la información, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido. |
| MOROSIDAD | |
| 1. ¿De qué manera se analiza a potenciales clientes (personas naturales) para ver su capacidad de pago? | |
| 2. ¿A nivel de empresa qué condiciones se verifica para analizar su capacidad de pago? | |
| 3. ¿Qué factores determinan para obtener un crédito? | |
| 4. ¿Qué estrategias o acciones se toman cuando un cliente está en riesgo no pagar de manera puntual? | |
| 5. ¿Cuándo se tiene un retraso en el pago se aplica una sanción o existe una negociación? | |
| 6. ¿Si cliente paga algunas cuotas la entidad crediticia que acciones toma? | |
| 7. ¿El cliente se retrasa, cual es el plan que aplica la empresa? | |
| 8. ¿Si el cliente no hace pago de cuotas, cual es el procedimiento? | |
| 9. ¿Si, logra pagar ni los intereses? | |
| 10. ¿Cuándo el cliente no tiene intención que estrategia se aplica? | |
| 11. ¿Se terciaria la cobranza, cuando el cliente no desea pagar? | |
| 12. ¿Se cuenta con asesor legal propio o se terciaria? | |
| 13. ¿Cuál es el nivel de crecimiento de deuda total en los últimos años? | |

Validación de su instrumento por tres expertos

(Para validación de instrumentos)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo 10 de Noviembre del 2019

Señor
CPC Pablo Campos Morales
Ciudad.

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Investigación, estamos trabajando la Investigación: "Morosidad en La Caja Piura Agencia Motupe, Lambayeque".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Jhonny Alexander Ramírez OLiden

DNI N° 73317320

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

| | | |
|--|---|--|
| NOMBRE DEL JUEZ | | CPC PABLO CAMPOS MORALES |
| | PROFESIÓN | contador público |
| | ESPECIALIDAD | |
| | EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS) | 15 años |
| | CARGO | |
| MOROSIDAD EN LA CAJA PIURA AGENCIA MOTUPE, LAMBAYEQUE. | | |
| DATOS DE LOS TESISTAS | | |
| NOMBRES | RAMÍREZ OLIDEN, JHONY ALEXANDER | |
| ESPECIALIDAD | ESCUELA DE CONTABILIDAD | |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Cuestionario | |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION | GENERAL | Determinar el nivel de morosidad de clientes en la Caja Piura agencia Motupe, Lambayeque |
| | ESPECÍFICOS | Diagnosticar el nivel de morosidad de los clientes en la Caja Piura agencia Motupe, Lambayeque Analizar los saldos atrasados de morosidad en la Caja Piura agencia Motupe, Lambayeque |
| EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "SI" SI ESTÁ DE ACUERDO CON EL ITEM O "NO" SI ESTÁ EN DESACUERDO. | | |
| DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO | El instrumento consta de 13 indicadores, que según la revisión de la literatura permitirá recoger la información, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido. | |
| MOROSIDAD | | |
| 1. ¿De qué manera se analiza a potenciales clientes (personas naturales) para ver su capacidad de pago? | SI (<input checked="" type="checkbox"/>) NO () | SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 2. ¿A nivel de empresa qué condiciones se verifica para analizar su capacidad de pago? | SI (<input checked="" type="checkbox"/>) NO () | SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 3. ¿Qué factores determinan para obtener un crédito? | SI (<input checked="" type="checkbox"/>) NO () | SUGERENCIAS: _____ _____ |

| | |
|--|---|
| 4. ¿Qué estrategias o acciones se toman cuando un cliente está en riesgo no pagar de manera puntual? | SI (<input checked="" type="checkbox"/>) NO () SUGERENCIAS: _____ |
| 5. ¿Cuándo se tiene un retraso en el pago se aplica una sanción o existe una negociación? | SI (<input checked="" type="checkbox"/>) NO () SUGERENCIAS: _____ |
| 6. ¿Si cliente paga algunas cuotas la entidad crediticia que acciones toma? | SI (<input checked="" type="checkbox"/>) NO () SUGERENCIAS: _____ |
| 7. ¿El cliente se retrasa, cual es el plan que aplica la empresa? | SI (<input checked="" type="checkbox"/>) NO () SUGERENCIAS: _____ |
| 8. ¿Si el cliente no hace pago de ninguna cuota, cual es el procedimiento o decisión a tomar? | SI (<input checked="" type="checkbox"/>) NO () SUGERENCIAS: _____ |
| 9. ¿Para clientes que deseen cancelar, deudas vencidas sin intereses, cual sería el procedimiento? | SI (<input checked="" type="checkbox"/>) NO () SUGERENCIAS: _____ |
| 10. ¿En qué aspecto se debe mejorar al momento de evaluar, para tener clientes puntuales? | SI (<input checked="" type="checkbox"/>) NO () SUGERENCIAS: _____ |
| 11. ¿Se terciaria la cobranza, cuando el cliente no desea pagar? | SI (<input checked="" type="checkbox"/>) NO () SUGERENCIAS: _____ |
| 12. ¿Se cuenta con asesor legal propio o se terciaria? | 12. <input checked="" type="checkbox"/> |
| 13. ¿Cuál es el nivel de crecimiento de deuda total en los últimos años? | SI (<input checked="" type="checkbox"/>) NO () SUGERENCIAS: _____ |

| | |
|---------------------------------|-----------------------------|
| 1. PROMEDIO OBTENIDO: | Nº SI <u>13</u> Nº NO _____ |
| 2. COMENTARIO GENERALES | |
| 3. OBSERVACIONES <u>NINGUNA</u> | |


 J.C. Pablo Campos Morales
 JUEZ EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, CPC PABLO CAMPOS MORALES Magister en Contabilidad, Docente adscrito en la Escuela Profesional de Contadores de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: Jhony Alexander Ramirez Oñden, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "Morosidad en la Caja Piura Agencia Motupe, Lambayeque."

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 10 de Noviembre del 2019


Pablo Campos Morales
DNI N° 76574638

(Para validación de instrumentos)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo viernes 23 2018

Señor Muñoz Estrova Daniel Flores
Ciudad.

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Investigación, estamos trabajando la Investigación: "Morosidad en La Caja Piura Agencia Motupe, Lambayeque".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Jhony Alexander Ramirez OLden

DNI N° 73317320

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

| | | |
|--|--|--------------------------|
| NOMBRE DEL JUEZ | | NURY HILERY ROZAS FLORES |
| | PROFESIÓN | CONTABILIDAD PÚBLICA |
| | ESPECIALIDAD | S |
| | EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS) | 5 AÑOS |
| | CARGO | |
| MOROSIDAD EN LA CAJA PIURA AGENCIA MOTUPE, LAMBAYEQUE. | | |
| DATOS DE LOS TESISISTAS | | |
| NOMBRES | RAMÍREZ OLIDEN, JHONY ALEXANDER | |
| ESPECIALIDAD | ESCUELA DE CONTABILIDAD | |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Cuestionario | |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION | GENERAL | |
| | Determinar el nivel de morosidad de clientes en la Caja Piura agencia Motupe, Lambayeque | |
| | ESPECÍFICOS | |
| | Diagnosticar el nivel de morosidad de los clientes en la Caja Piura agencia Motupe, Lambayeque Analizar los saldos atrasados de morosidad en la Caja Piura agencia Motupe, Lambayeque | |
| EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "SI" SI ESTÁ DE ACUERDO CON EL ITEM O "NO" SI ESTÁ EN DESACUERDO. | | |
| DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO | El instrumento consta de 13 indicadores, que según la revisión de la literatura permitirá recoger la información, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido. | |
| MOROSIDAD | | |
| 1. ¿De qué manera se analiza a potenciales clientes (personas naturales) para ver su capacidad de pago? | SI (✓) NO () | SUGERENCIAS: _____ |
| 2. ¿A nivel de empresa qué condiciones se verifica para analizar su capacidad de pago? | SI (✓) NO () | SUGERENCIAS: _____ |
| 3. ¿Qué factores determinan para obtener un crédito? | SI (✓) NO () | SUGERENCIAS: _____ |

| | |
|--|-------------------------------------|
| 4. ¿Qué estrategias o acciones se toman cuando un cliente está en riesgo no pagar de manera puntual? | SI (✓) NO () SUGERENCIAS: _____ |
| 5. ¿Cuándo se tiene un retraso en el pago se aplica una sanción o existe una negociación? | SI (✓) NO () SUGERENCIAS: _____ |
| 6. ¿Si cliente paga algunas cuotas la entidad crediticia que acciones toma? | SI (✓) NO () SUGERENCIAS: _____ |
| 7. ¿El cliente se retrasa, cual es el plan que aplica la empresa? | SI (✓) NO () SUGERENCIAS: _____ |
| 8. ¿Si el cliente no hace pago de ninguna cuota, cual es el procedimiento o decisión a tomar? | SI (✓) NO () SUGERENCIAS: _____ |
| 9. ¿Para clientes que deseen cancelar, deudas vencidas sin intereses, cuál sería el procedimiento? | SI (✓) NO () SUGERENCIAS: _____ |
| 10. ¿En qué aspecto se debe mejorar al momento de evaluar, para tener clientes puntuales? | SI (✓) NO () SUGERENCIAS: _____ |
| 11. ¿Se terciaria la cobranza, cuando el cliente no desea pagar? | SI (✓) NO () SUGERENCIAS: _____ |
| 12. ¿Se cuenta con asesor legal propio o se terciaria? | 12. ✓ |
| 13. ¿Cuál es el nivel de crecimiento de deuda total en los últimos años? | SI (✓) NO () SUGERENCIAS: _____ |

| | |
|--------------------------------|-----------------------------|
| 1. PROMEDIO OBTENIDO: | N° SI <u>13</u> N° NO _____ |
| 2. COMENTARIO GENERALES | |
| 3. OBSERVACIONES | <u>NINGUNA</u> |


 JUEZ - EXPERTO Nury Mileidy Ramirez Flores
 CONTADOR(A) PUBLICA COLEGIADA
 MAT. 04 - 4414

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, NURY MILEIDY RAMÍREZ FLORES, MAESTRA
EN CONTABILIDAD, Docente adscrito en la Escuela
Profesional de Contadores de la Universidad
, _____ he leído y validado el
Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: Jhony
Alexander Ramírez Oliden, estudiante de la Escuela Profesional de
Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "Morosidad en
la Caja Piura Agencia Motupe, Lambayeque."

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración,
contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 10 NOVIEMBRE del 2019



DNI N° Nury Mileidy Ramírez Flores
CONTADORA PÚBLICA COLEGIADA
MAT. 04 - 4414

Instrumentos, Tablas estándares, Inventarios

Reporte de morosidad proporcionado por el área de contabilidad de la Caja Piura sede Motupe

| Tipo de crédito | Producto | Créditos | Clients | Saldo | Mora 8 días | Prov. Especific | Saldo atrasado |
|------------------------|-----------------|-----------------|----------------|--------------|--------------------|------------------------|-----------------------|
| Microempresa | Microcredito | 1 | 1 | S/598.00 | S/598.00 | S/598.00 | S/598.00 |
| Microempresa | Cred. Automat. | 1 | 1 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempresa | Altoque | 1 | 1 | S/154.00 | S/154.00 | S/154.00 | S/154.00 |
| Microempresa | Altoque | 1 | 1 | S/478.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Peq. Empresa | Cred. Autom. | 1 | 1 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Peq. Empresa | Cred. Pymes | 1 | 1 | S/24,979.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempresa | Cred. Pymes | 3 | 2 | S/21,088.00 | S/19,694.00 | S/19,694.00 | S/19,694.00 |
| Microempresa | Microcredito | 0 | 0 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Consumo no rev. | Credifamilia | 1 | 1 | S/1,682.00 | S/1,682.00 | S/1,682.00 | S/1,682.00 |
| Microempresa | Altoque | 157 | 152 | S/354,456.00 | S/10,697.00 | S/9,913.00 | S/10,697.00 |
| Microempresa | Campaña | 0 | 0 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempresa | Cred. Pymes | 25 | 23 | S/294,350.00 | S/20,899.00 | S/25,384.00 | S/20,899.00 |
| Microempresa | Microcredito | 21 | 19 | S/73,693.00 | S/0.00 | S/354.00 | S/0.00 |
| Peq. Empresa | Altoque | 3 | 3 | S/10,615.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Peq. Empresa | Cred. Pymes | 16 | 16 | S/415,582.00 | S/46,355.00 | S/831.00 | S/0.00 |
| Peq. Empresa | Microcrédito | 2 | 2 | S/9,876.00 | S/8,689.00 | S/5,214.00 | S/8,689.00 |
| Consumo no rev. | Aqua. Credito | 1 | 1 | S/2,500.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Consumo no rev. | Credifamilia | 28 | 25 | S/68,893.00 | S/1,426.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Consumo no rev. | Credifamilia | 1 | 0 | S/7,221.00 | S/7,221.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempresa | Altoque | 114 | 113 | S/185,143.00 | S/8,401.00 | S/6,529.00 | S/8,401.00 |
| Microempresa | Campaña | 2 | 2 | S/3,000.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempresa | Cred. Pymes | 8 | 8 | S/42,977.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempresa | Aquacredito | 10 | 9 | S/10,648.00 | S/3,551.00 | S/1,348.00 | S/1,967.00 |

| | | | | | | | |
|-----------------|----------------|-----|-----|--------------|-------------|-------------|-------------|
| Peq. Empresa | Cred. Pymes | 3 | 3 | S/146,826.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Consumo no rev. | Aquacredito | 2 | 0 | S/3,244.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Consumo no rev. | Credifamilia | 32 | 27 | S/61,151.00 | S/3,758.00 | S/3,758.00 | S/3,758.00 |
| Consumo no rev. | Credipersonas | 2 | 2 | S/2,654.00 | S/2,654.00 | S/2,058.00 | S/2,654.00 |
| Microempresa | Altoque | 3 | 3 | S/1,429.00 | S/1,429.00 | S/1,429.00 | S/1,429.00 |
| Microempresa | Cred. Pymes | 1 | 1 | S/431.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Peq. Empresa | Altoque | 1 | 1 | S/594.00 | S/594.00 | S/594.00 | S/594.00 |
| Consumo no rev. | Credifamilia | 0 | 0 | S/467.00 | S/467.00 | S/467.00 | S/467.00 |
| Microempresa | Altoque | 5 | 5 | S/12,500.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Consumo no rev. | Credifamilia | 1 | 1 | S/1,858.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Peq. Empresa | Cred. Pymes | 1 | 1 | S/14,190.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempresa | Cred. Pymes | 0 | 0 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempresa | Microcredito | 2 | 1 | S/3,272.00 | S/3,272.00 | S/3,272.00 | S/3,272.00 |
| Microempresa | Microcredito | 1 | 1 | S/1,216.00 | S/1,216.00 | S/1,216.00 | S/1,216.00 |
| Consumo no rev. | Credifamilia | 1 | 1 | S/670.00 | S/670.00 | S/670.00 | S/670.00 |
| Hipotecario | Hip. Tu casa | 1 | 1 | S/125,832.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempresa | Cred. Automat. | 2 | 2 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Peq. Empresa | Cred. Pymes | 3 | 1 | S/54,018.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempresa | Cred. Pymes | 3 | 3 | S/24,872.00 | S/7,544.00 | S/7,544.00 | S/7,544.00 |
| Consumo no rev. | Credifamilia | 1 | 0 | S/686.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempresa | Altoque | 167 | 159 | S/329,889.00 | S/18,237.00 | S/6,341.00 | S/11,527.00 |
| Microempresa | Cred. Pymes | 24 | 18 | S/203,126.00 | S/28,354.00 | S/27,989.00 | S/28,354.00 |
| Microempresa | Microcredito | 10 | 7 | S/22,790.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Peq. Empresa | Altoque | 6 | 3 | S/33,455.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Peq. Empresa | Cred. Pymes | 18 | 15 | S/420,378.00 | S/93,522.00 | S/76,557.00 | S/65,919.00 |
| Consumo no rev. | Aqua. Credito | 1 | 1 | S/1,000.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |

| | | | | | | | |
|-----------------|---------------|-----|-----|--------------|-------------|-------------|-------------|
| Consumo no rev. | Credifamilia | 37 | 26 | S/76,408.00 | S/9,922.00 | S/2,743.00 | S/2,476.00 |
| Hipotecario | Hip. Tu casa | 1 | 1 | S/52,073.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempresa | Cred. Autom. | 1 | 1 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempresa | Cred. Pymes | 1 | 1 | S/1,148.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempresa | Altoque | 2 | 1 | S/4,000.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempresa | Microcredito | 1 | 1 | S/1,108.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Consumo no rev. | Credifamilia | 1 | 1 | S/1,209.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempresa | Cred. Pymes | 1 | 1 | S/2,526.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempresa | Microcredito | 4 | 4 | S/3,025.00 | S/2,116.00 | S/1,432.00 | S/2,116.00 |
| Peq. Empresa | Cred. Pymes | 1 | 1 | S/1,689.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempresa | Altoque | 100 | 100 | S/156,770.00 | S/21,367.00 | S/13,101.00 | S/20,283.00 |
| Microempresa | Crece mujer | 1 | 1 | S/410.00 | S/410.00 | S/410.00 | S/410.00 |
| Microempresa | Cred. Pymes | 12 | 11 | S/80,188.00 | S/0.00 | S/2,778.00 | S/0.00 |
| Microempresa | Cred. Retorno | 2 | 2 | S/6,427.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempresa | Microcredito | 41 | 39 | S/82,451.00 | S/6,843.00 | S/3,916.00 | S/6,843.00 |
| Peq. Empresa | Cred. Pymes | 7 | 6 | S/158,562.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Consumo no rev. | Credifamilia | 58 | 51 | S/90,484.00 | S/3,530.00 | S/2,268.00 | S/3,080.00 |
| Peq. Empresa | Cred. Pymes | 1 | 1 | S/30,112.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempresa | Altoque | 3 | 3 | S/4,188.00 | S/4,188.00 | S/4,188.00 | S/4,188.00 |
| Microempresa | Cred. Pymes | 2 | 2 | S/14,704.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempresa | Microcredito | 2 | 2 | S/1,246.00 | S/1,246.00 | S/1,246.00 | S/1,246.00 |
| Consumo no rev. | Credifamilia | 5 | 5 | S/5,299.00 | S/2,156.00 | S/1,124.00 | S/1,125.00 |
| Microempresa | Cred. Autom. | 1 | 1 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Peq. Empresa | Cred. Pymes | 1 | 1 | S/8,136.00 | S/0.00 | S/2,034.00 | S/0.00 |
| Microempresa | Cred. Pymes | 1 | 1 | S/5,671.00 | S/5,671.00 | S/5,671.00 | S/5,671.00 |
| Peq. Empresa | Cred. Pymes | 1 | 1 | S/40,986.00 | S/40,986.00 | S/0.00 | S/0.00 |

| | | | | | | | |
|-------------------|------------------|----|----|--------------|-------------|-------------|-------------|
| Microempres a | Altoque | 2 | 2 | S/1,224.00 | S/1,224.00 | S/1,224.00 | S/1,224.00 |
| Microempres a | Cred. Pymes | 3 | 3 | S/12,245.00 | S/8,321.00 | S/8,321.00 | S/8,321.00 |
| Microempres a | Microcrédit o | 1 | 1 | S/3,068.00 | S/3,068.00 | S/3,068.00 | S/3,068.00 |
| Microempres a | Altoque | 71 | 70 | S/112,092.00 | S/11,264.00 | S/7,597.00 | S/11,264.00 |
| Microempres a | Campaña | 0 | 0 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempres a | Crece mujer | 2 | 1 | S/6,567.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempres a | Cred. Pymes | 12 | 12 | S/128,968.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempres a | Cred. Retorno | 1 | 1 | S/4,246.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempres a | Microcrédit o | 23 | 21 | S/40,525.00 | S/5,557.00 | S/1,882.00 | S/2,604.00 |
| Peq. Empresa | Cred. Pymes | 4 | 4 | S/116,714.00 | S/0.00 | S/9,118.00 | S/0.00 |
| Consum no rev. | Credifamilia | 20 | 13 | S/37,486.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempres a | Altoque | 2 | 2 | S/4,140.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempres a | Cred. Pymes | 1 | 1 | S/7,195.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Consum no rev. | Credifamilia | 3 | 1 | S/3,878.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempres a | Cred. Autom. | 1 | 1 | S/3,293.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempres a | Altoque | 1 | 1 | S/993.00 | S/993.00 | S/993.00 | S/993.00 |
| Peq. Empresa | Cred. Pymes | 1 | 1 | S/13,526.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempres a | Altoque | 1 | 1 | S/480.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempres a | Crece mujer | 1 | 1 | S/1,323.00 | S/1,323.00 | S/1,323.00 | S/1,323.00 |
| Microempres a | Cred. Pymes | 0 | 0 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempres a | Cred. Retorno | 1 | 1 | S/2,019.00 | S/2,019.00 | S/2,019.00 | S/2,019.00 |
| Consum no rev. | Credifamilia | 1 | 0 | S/161.00 | S/161.00 | S/161.00 | S/161.00 |
| Microempres a | Altoque | 91 | 91 | S/155,196.00 | S/12,112.00 | S/14,509.00 | S/12,112.00 |
| Microempres a | Cred. Pymes | 25 | 23 | S/198,547.00 | S/36,060.00 | S/34,502.00 | S/36,060.00 |
| Microempres a | Microcrédit o | 1 | 1 | S/3,661.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Consum no rev. | Aquacredito | 2 | 2 | S/3,000.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |

| | | | | | | | |
|----------------|--------------|----|----|--------------|-------------|-------------|-------------|
| Consum no rev. | Credifamilia | 92 | 82 | S/145,431.00 | S/27,895.00 | S/23,144.00 | S/21,021.00 |
| Peq. Empresa | Altoque | 1 | 1 | S/1,270.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Peq. Empresa | Cred. Pymes | 0 | 0 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Consum no rev. | Credifamilia | 1 | 1 | S/1,380.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |
| Microempres a | Cred. Pymes | 1 | 1 | S/591.00 | S/591.00 | S/148.00 | S/591.00 |
| Consum no rev. | Credifamilia | 1 | 1 | S/205.00 | S/0.00 | S/0.00 | S/0.00 |

Matriz de consistencia

| Titulo | Problema | Objetivos | Hipótesis | Variable | Dimensiones | Tipo y diseño Investigación | Población y muestra |
|---|---|--|---|-----------|---|---|---|
| Morosidad en la caja Piura agencia Motupe, Lambayeque | ¿Cuál es el nivel de morosidad en la Caja Piura agencia Motupe, Lambayeque? | <p>Objetivo general: Determinar el nivel de morosidad de clientes en la Caja Piura agencia Motupe, Lambayeque</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnosticar el nivel de morosidad de los clientes en la Caja Piura agencia Motupe, Lambayeque. 2. Analizar los saldos atrasados de morosidad en la Caja Piura agencia Motupe, Lambayeque | <p>H1: Es alto el nivel de morosidad de clientes en la Caja Piura agencia Motupe, Lambayeque.</p> <p>H0: No es alto el nivel de morosidad de clientes en la Caja Piura agencia Motupe, Lambayeque</p> | Morosidad | <p>Categoría normal</p> <p>Categoría con problemas potenciales</p> <p>Categoría deficiente</p> <p>Categoría dudosa</p> <p>Categoría pérdida</p> | <p>Cuantitativo, descriptivo</p> <p>No experimental</p> | conformada por 13 colaboradores de la Caja Piura en la sede de Motupe |

Fuente: Elaboración propia

Evidencias de la recolección de la información

Evidencia que se recogió la información



Fuente: Elaboración propia

Evidencia que se recogió la información



Fuente: Elaboración propia

Anexo 01: Formato T1

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

Pimentel, 30 de Octubre 2019

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

El suscrito (a):

JHONY ALEXANDER, RAMÍREZ OLIDEN con DNI: 73317320

En mi calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado: MOROSIDAD EN LA CAJA PIURA AGENCIA MOTUPE, LAMBAYEQUE Presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el grado de BACHILLER EN CONTABILIDAD de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES Escuela Académico Profesional CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

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

| APellidos y Nombres | N° Documento de Identidad | Firma |
|---------------------------------|---------------------------|---|
| RAMÍREZ OLIDEN, JHONY ALEXANDER | 73317320 |  |

Acta de originalidad



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Yo, Wilmer Enrique Vidaurre García, docente de la Asignatura de Investigación II de la Escuela Profesional de CONTABILIDAD y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1001 – FACEM–USS–2019 , presentada por el estudiante Ramírez Oliden Jhony Alexander.

Titulada Morosidad en La Caja Piura Agencia Motupe, Lambayeque

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 19 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva de Similitud aprobada mediante Resolución de Directorio N° 016-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 21 de Noviembre del 2019

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'W. Vidaurre', is written over a horizontal line.

Wilmer Enrique Vidaurre García

DNI N° 16730598

Reporte Turnitin

MOROSIDAD EN LA CAJA PIURA AGENCIA MOTUPE, LAMBAYEQUE

INFORME DE ORIGINALIDAD

| | | | |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 19% | 16% | 0% | 16% |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|---|---------------|
| 1 | repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet | 5% |
| 2 | repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet | 3% |
| 3 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | 2% |
| 4 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 5 | www.scribd.com Fuente de Internet | 1% |
| 6 | www.monografias.com Fuente de Internet | 1% |
| 7 | old.cies.org.pe Fuente de Internet | <1% |
| 8 | www.iep.org.pe Fuente de Internet | <1% |

