



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Morosidad en dos agencias de la Caja Piura, Distrito de Yurimaguas en
los Periodos 2015-2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

AUTOR:

Br. Roy Gaviria Díaz

ASESOR:

Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencia de Finanzas

PERÚ - 2017

MBA. Enrique López Rengifo
Presidente

Mg. Lisette karem Casaverde Carmona
Secretaria

Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán
Vocal

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso, por ser mi amigo, por estar guiándome siempre por el buen camino y no dejarme solo en ningún momento, por darme fuerza para encarar las adversidades y por las bendiciones que siempre me da.

A mi esposa, por su comprensión y apoyo incondicional que me brinda cada día para lograr mis metas profesionales y personales. Este logro también es tuyo porque los dos somos uno y que Dios siga bendiciendo nuestro matrimonio y amor.

A mis padres, Milton y Rosita por darme la vida, por sus consejos, comprensión, por educarme y convertirme en una persona de bien y por estar siempre a mi lado guiándome. Todo lo que hoy soy se lo debo gracias a ellos.

Roy Gaviria Díaz

AGRADECIMIENTOS

A mi asesor de tesis, Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán por la orientación, paciencia y ayuda que me brindó para la realización de esta tesis que me permitieron reforzar mis conocimientos con lo estudiado en el proyecto.

A mi Gerente Regional, Mg. Oscar Ramón Vílchez Castro por brindarme su apoyo y las facilidades para realización del desarrollo de tesis.

A Caja Piura, por permitir ser parte de esta gran familia de excelentes personas y profesionales, por la confianza depositada en mi persona y por autorizar y proporcionarme la información de las dos agencias de Yurimaguas para realizar el desarrollo de tesis.

Roy Gaviria Díaz

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Roy Gaviria Díaz, estudiante de la Maestría en Administración de Negocios de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI: 42520264, con la tesis titulada **“MOROSIDAD EN DOS AGENCIAS DE LA CAJA PIURA, DISTRITO DE YURIMAGUAS EN LOS PERIODOS 2015-2016”**

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.
- 5) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 07 de agosto del 2017



Br. Roy Gaviria Díaz
DNI 42520264

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “MOROSIDAD EN DOS AGENCIAS DE LA CAJA PIURA, DISTRITO DE YURIMAGUAS EN LOS PERIODOS 2015-2016”, cuyo objetivo general fue establecer las diferencias que existen en la morosidad en las agencias Yurimaguas 1 y Yurimaguas 2 de la Caja Piura, en los periodos del 2015 al 2016; el desarrollo de la presente investigación consta de seis capítulos; los cuales se desarrollan a continuación.

En el capítulo I: Se presenta un breve recuento de la realidad problemática, los estudios previos relacionados a las variables de estudio, tanto en el ámbito internacional, nacional, regional y local; así mismo el marco referencial relacionado al tema en estudio, el planteamiento y formulación del problema, la justificación, hipótesis y objetivos.

El capítulo II: Está relacionado a la metodología, la misma que incluye el tipo de estudio, diseño de investigación, las variables y operacionalización de las variables; la población y muestra; la técnica e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

El capítulo III: Se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos con su respectivo análisis y el procesamiento estadístico que nos permitió concluir el nivel de la variable en las agencias Yurimaguas 1 y Yurimaguas 2 de la Caja Piura.

El capítulo IV: Se presenta la discusión de los resultados obtenidos contrastando con el marco teórico y los estudios previos de las variables en estudio.

El capítulo V: Se consideran las conclusiones, las mismas que fueron formuladas en estricta coherencia con los objetivos e hipótesis de investigación.

El capítulo VI: Se sugieren las recomendaciones de acuerdo a las conclusiones planteadas.

Finalmente, se presentan los anexos que están constituidos por información auxiliar que muestra los instrumentos y medios de verificación de la investigación realizada

El Autor.

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES	i
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	36
1.5. Justificación del estudio	36
1.6. Hipótesis	38
1.7. Objetivos	38
II. MÉTODO	39
2.1. Diseño de investigación	39
2.2. Variables, Operacionalización	40
2.3. Población y muestra	41

2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos y validez.	42
2.5. Métodos de análisis de datos	43
2.6. Aspectos éticos	43
III. RESULTADOS	44
IV. DISCUSIÓN	61
V. CONCLUSIÓN	66
VI. RECOMENDACIONES	67
VII. REFERENCIAS	68
ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

TABLAS		Pág.
Tabla 01	Operacionalización de variables	40
Tabla 02	Distribución de la población	41
Tabla 03	Diferencias que existen en la morosidad en las agencias Yurimaguas 1 y Yurimaguas 2 de la Caja Piura, en el periodo 2015.	44
Tabla 04	Estadísticas de muestras emparejadas	45
Tabla 05	Prueba de muestras emparejadas	45
Tabla 06	Diferencias que existen en la morosidad en las agencias Yurimaguas 1 y Yurimaguas 2 de la Caja Piura, en el periodo 2016	46
Tabla 07	Estadísticas de muestras emparejadas	46
Tabla 08	Prueba de muestras emparejadas	47
Tabla 09	Nivel de morosidad en la agencia Yurimaguas 1 de la Caja Piura, en los periodos 2015 al 2016	47
Tabla 10	Análisis de la morosidad según clase de persona – agencia Yurimaguas 1 – 2015 y 2016	48
Tabla 11	Análisis de la morosidad según tipo de crédito – agencia Yurimaguas 1 – 2015 y 2016	50
Tabla 12	Análisis de la morosidad según sexo – agencia Yurimaguas 2 – 2015 y 2016	52

Tabla 13	Nivel de morosidad en la agencia Yurimaguas 2 de la Caja Piura, en los periodos 2015 al 2016	54
Tabla 14	Análisis de la morosidad según clase de persona – agencia Yurimaguas 2 – 2015 y 2016	55
Tabla 15	Análisis de la morosidad según calificación crediticia – agencia Yurimaguas 2 – 2015 y 2016	56
Tabla 16	Análisis de la morosidad según tipo de crédito – agencia Yurimaguas 2 – 2015 y 2016	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICOS		Pág.
Gráfico 01	Morosidad según sexo – agencia Yurimaguas 1-2015.	49
Gráfico 02	Morosidad según sexo – agencia Yurimaguas 1–2016.	49
Gráfico 03	Morosidad según calificación crediticia – agencia Yurimaguas 1 – 2015.	51
Gráfico 04	Morosidad según calificación crediticia – agencia Yurimaguas 1 – 2016	51
Gráfico 05	Morosidad según tipo de crédito otorgado–agencia Yurimaguas 1 – 2015	53
Gráfico 06	Morosidad según tipo de crédito otorgado – agencia Yurimaguas 1 – 2016.	53
Gráfico 07	Morosidad según sexo – agencia Yurimaguas 2 – 2015.	55
Gráfico 08	Morosidad según sexo – agencia Yurimaguas 2 – 2016.	56
Gráfico 09	Morosidad según calificación crediticia – agencia Yurimaguas 2 – 2015.	57
Gráfico 10	Morosidad según calificación crediticia – agencia Yurimaguas 2 – 2016.	58
Gráfico 11	Morosidad según tipo de crédito otorgado – agencia Yurimaguas 2 – 2015.	59
Gráfico 12	Morosidad según tipo de crédito otorgado – agencia Yurimaguas 2 – 2016.	60

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo establecer las diferencias que existen en la morosidad en las agencias Yurimaguas 1 y Yurimaguas 2 de la Caja Piura, en los periodos del 2015 al 2016. El diseño de la investigación fue de tipo descriptiva comparativa, la población estuvo conformada por 1022 créditos que representa el total de créditos de la cartera morosa de las agencias Yurimaguas 1 y Yurimaguas 2 en los periodos 2015 al 2016, se utilizó el total de la población como muestra. Se utilizó la técnica de análisis documental para el acopio de información y se procesó en el programa estadístico SPSS Statistics 20, a través de la distribución T de Student.

Las conclusiones son las siguientes: La diferencia promedio para el año 2015 es de 2.15% para la agencia Yurimaguas 1 y Yurimaguas 2, con valores de 10,10% y 7,95% respectivamente, según la prueba T-Student de diferencia de medias, indica que el sig. (Bilateral) es 0.181 que es mayor a 0.05, esto determinando que no existen diferencias significativas entre ambas agencias. Para el año 2016, La diferencia promedio es de 6.43% para ambas agencias, con valores de 15,28% y 8,85% respectivamente, según la prueba T-Student de diferencia de medias, indica que el sig. (Bilateral) es 0.000 que es menor a 0.05, esto determinando que si existen diferencias significativas entre ambas agencias.

El nivel de morosidad de la Agencia Yurimaguas 1 en los periodos 2015 y 2016, es alto, con 10,10% y 15,28% respectivamente para cada año, teniendo entre ambos una diferencia de 5.18%, también alta.

El nivel de morosidad de la Agencia Yurimaguas 2 en los periodos 2015 y 2016, es alto, con 7.95% y 8,85% respectivamente para cada año, teniendo entre ambos una diferencia de 0.9%, diferencia baja.

Palabras clave: morosidad, créditos, agencia.

ABSTRACT

The research aimed to establish the differences that exist in the delay in the agencies Yurimaguas 1 and Yurimaguas 2 of Caja Piura, in the periods from 2015 to 2016. The research design was of comparative descriptive type, the population was conformed by 1022 credits representing the total loans of the delay portfolio of agencies Yurimaguas 1 and Yurimaguas 2 in the periods 2015 to 2016, the total population was used as a sample. The documentary analysis technique was used to gather information and was processed in the statistical program SPSS Statistics 20, through the Student T distribution. The conclusions are the following ones: The average difference for the year 2015 is 2.15 % for the agency Yurimaguas 1 and Yurimaguas 2, with values of 10,10 % and 7,95 % respectively, according to the test T-Student of difference of averages, indicates that the sig. (Bilateral) it is 0.181 that it is bigger than 0.05, this determining that do not exist significant differences between both agencies. For the year 2016, The average difference is 6.43 % for both agencies, with values of 15,28 % and 8,85 % respectively, according to the test T-Student of difference of averages, indicates that the sig. (Bilateral) it is 0.000 that it is minor to 0.05, this determining that if there exist significant differences between both agencies.

The level of delay of the Agency Yurimaguas 1 in the periods 2015 and 2016, is high, with 10,10 % and 15,28 % respectively for every year, having between both a differs from 5.18 %, also discharge. The level of delay of the Agency Yurimaguas 2 in the periods 2015 and 2016, it is high, with 7.95 % and 8,85 % respectively for every year, having between both a differs from 0.9 %, difference goes down.

Key words: delay, credits, agency.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Banco Mundial (2016) refiere que el nivel de morosidad de la Unión Europea está disminuyendo lentamente, a septiembre del 2016 disminuyó a 5,9% (desde el 6,4% de diciembre del 2014) con lo que es más de tres veces superior a otras economías desarrolladas como Estados Unidos (1,7%) y Japón (1,6%), (Allende, 2016). El indicador de morosidad de la Unión Europea también es mayor a los de países emergentes como India y Brasil y en similitud con las de Kenia (5,8%) o Tanzania (5,9%).

Microscopia (2016) menciona que el Perú tiene el entorno más propicio para la inclusión financiera, durante el 2014, que registró un menor dinamismo anualizado de las colocaciones de las microfinanzas (un 22,8% en diciembre de 2010, frente a un 5% en noviembre de 2014). Equifax (2016) a través de su Gerente General en Perú Jeffrey Haggott sostuvo que las regiones de Perú con mayor ratio de morosidad bancaria son Madre de Dios (8.17%) y San Martín (7.62%). Según la empresa dueña de Infocorp, la mayor central de riesgos en el país, el promedio de morosidad del país es de 4.01%. Lima se encuentra por debajo del promedio con un 3.42% y provincias sobre el promedio con 4.9%. “En general, se puede decir que la morosidad se ha mantenido en los mismos niveles durante el último año. Esto se debe gracias a los controles de riesgos y herramientas utilizadas por las entidades financieras, así como por los esfuerzos de educación financiera que se están llevando a cabo a nivel nacional.

Iván Reátegui Acedo Jefe de BANMAT indica que el Banco de Materiales, en su política de recuperaciones consideró a Yurimaguas como la zona donde existe la más alta morosidad, la morosidad es del 80%, Las deudas son desde hace 10 y 15 años, cuyos créditos los dieron los gobiernos de Fujimori y Toledo (Diario Voces, 2010).

En la ciudad de Yurimaguas Caja Piura inauguró su primera agencia para la atención a clientes el 16 de setiembre del año 2004 y el 01 de marzo del 2008 Caja Piura inició la atención al público en su segunda Oficina en la ciudad de Yurimaguas

como agencia Yurimaguas 2. Yurimaguas ha tenido un auge económico gran parte de ello fue inicio de la construcción de carreteras y la construcción del terminal portuario de Yurimaguas que está en su etapa final. Este crecimiento permitió incrementar colocaciones en ambas agencias, sin embargo es preocupante que su nivel de morosidad se ha incrementado. El incremento de la cartera morosa podría ser a malas inversiones realizadas (destino del crédito diferente al negocio del cliente), falta de seguimiento del destino del crédito, deficiente administración de carteras por parte de los asesores de finanzas empresariales e incremento de cartera sin tener en cuenta la calidad.

Caja Piura cuenta con 112 agencias distribuidos en todo el territorio nacional y teniendo en cuenta que el indicador de morosidad a diciembre de 2016 fue de 6.67%, se realizó la investigación que tuvo como sujeto de estudio a la cartera morosa de las agencias Yurimaguas 1 y 2 de la Caja Piura en la ciudad de Yurimaguas en los periodos 2015 al 2016, que tienen niveles de morosidad mayores a lo obtenido por Caja Piura según su situación económica financiera del periodo 2016. El propósito es determinar diferencias en los niveles de morosidad de las agencias Yurimaguas 1 y 2. Para el inicio de la investigación se tuvo como dificultad la elección del tema debido a diversos indicadores que hay que analizar en la gestión de una agencia financiera. Durante la investigación se tuvo como limitante y debilidad la falta de conocimiento de las técnicas de los distintos métodos de investigación y la poca práctica en la elaboración de trabajos de investigación sin embargo con el conocimiento y experiencia del asesor se eligió y culminó satisfactoriamente la investigación.

La morosidad de la cartera de créditos de Caja Piura en la ciudad de Yurimaguas se ha convertido en un problema porque afecta directamente al resultado y que no ayuda a la sostenibilidad de la empresa. El trabajo de investigación sobre “morosidad en dos agencias de la Caja Piura, Distrito de Yurimaguas en los periodos 2015-2016”, se realizó con la finalidad de buscar respuestas ante el elevado nivel de morosidad, aportar con conclusiones y recomendaciones que sirva como apoyo en la toma de decisiones de los gerentes y directivos que dirigen a la Caja Piura.

1.2 Trabajos previos

A nivel internacional

Parrales, C. (2013) en la tesis denominada “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” (Tesis de Maestría). La investigación tuvo como objetivo general identificar las principales causas por las que los principales beneficiarios de créditos educativo se atrasan en el pago del crédito. El estudio fue de tipo no experimental y descriptiva. La muestra estuvo constituida por 236 beneficiarios de créditos con 1, 2 o 3 cuotas vencidas. Se utilizaron como instrumentos guía de entrevista a jefa del departamento de cartera y encuestas a los clientes morosos. Las principales conclusiones fueron que la cartera de créditos del IECE-Guayaquil, no está sana, ya que su índice de morosidad es superior al 10%. IECE-Guayaquil está en etapa de cobranza en desarrollo, no cuenta con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranza y falta capacitación en cobranzas.

Sellan, E. (2011) en la tesis denominada “Estudio de la morosidad en el sector bancario del Ecuador” (Tesis de Pregrado). La investigación tuvo como objetivo general determinar las causas que afectan el nivel de morosidad en los créditos del sistema bancario del Ecuador, para proponer soluciones que minimicen el problema. El estudio fue de tipo descriptivo simple. La muestra estuvo constituida por 5 tipos de entidades del sistema bancario (Bancos privados, banca pública, cooperativas, financieras privadas y mutualistas). Se utilizaron como instrumentos reporte de información del periodo 2009 al 2011. Las principales conclusiones fueron que el riesgo crediticio es el más importante que una entidad financiera debe gestionar. En este estudio señalan que el ciclo económico es un factor importante para explicar la morosidad de cartera del sistema financiero. Los problemas de rentabilidad y eficiencia comienzan cuando la cartera empieza a volverse vencida hasta llegar al punto en que deja de ser productiva para el banco.

Salcedo, J. (2012) en la tesis denominada “Nivel de morosidad: Determinantes macroeconómicos y pruebas de estrés para el sistema financiero dominicano” (Tesis de Maestría). La investigación tuvo como objetivo general la identificación de un conjunto de variables macroeconómicas que explique una tendencia común que afecte el nivel de morosidad de la cartera de crédito durante el período 2000-2012, y realizar una prueba de estrés ante un escenario adverso para evaluar la sostenibilidad del Sistema Financiero de RD. El estudio fue de tipo analítico se utilizó técnicas de análisis de cointegración y modelos de corrección de errores estimando modelos de largo plazo y corto plazo para los distintos tipos de entidades financieras. La muestra estuvo constituida por 72 entidades de intermediación financieras y cambiarias debidamente registradas en la Superintendencia de Bancos. Las principales conclusiones fueron que el para el caso dominicano, el nivel de morosidad se relaciona de forma importante con variables macroeconómicas como el nivel de actividad económica, desempleo, inflación y tasas de interés activa.

A nivel nacional

Albán, M. (2014) en la tesis denominada “Determinantes de la morosidad de las instituciones microfinancieras en el Perú: un análisis desagregado 2001-2013” (Tesis de Doctorado). La investigación tuvo como objetivo general identificar y analizar los principales determinantes de la morosidad de las instituciones microfinancieras del Perú durante el periodo 2001-2013. El estudio fue de tipo explicativa. La muestra estuvo conformada por el sistema de Cajas Municipales, cajas rurales y EDPYMES. Se utilizaron series estadísticas de la SBS y el INEI para su contrastación se usó la econometría. Las principales conclusiones fueron que la morosidad de un periodo anterior es persistente e incrementa sus niveles de morosidad actual, haciéndose necesario entonces una mejora de sus políticas de cobro, en el caso de EDPYMES destaca su política de endeudamiento de los clientes que es un modelo a seguir para el caso de Cajas Municipales y Cajas Rurales.

Mejia, V. (2014) en la tesis denominada “Control de la morosidad como estrategia para mejorar el nivel de rentabilidad en la financiera Crediscotia de la ciudad de Huaraz periodo 2012” (Tesis de Maestría). La investigación tuvo como objetivo general establecer un sistema de control de la morosidad para contribuir a elevar los índices de la rentabilidad de la financiera Crediscotia de la ciudad de Huaraz. El estudio fue de tipo descriptivo simple. La muestra estuvo constituida por 28 clientes morosos por cada 100 clientes normales. Se utilizaron como instrumentos fichas de información, la encuesta y la entrevista, los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva al 95% de confiabilidad. Las principales conclusiones fueron que el manual ha de considerar todo el proceso de gestión integral de riesgos desde su identificación, medición, control y monitoreo; con el fin de mantener una cartera de crédito recuperable, de ser posible, en su totalidad. Deduce que la financiera no presenta una cartera de morosidad alta y que sus índices de riesgo crediticio se encuentran por debajo de los límites fijados por la Superintendencia de Bancos. De las opiniones vertidas por los asesores de crédito y el funcionario Pymes, se observa que por el exceso de carga operativa, el personal no cumple con las políticas establecidas, afectando al efectivo monitoreo y control del riesgo del crédito.

Catunta, M., y Moreno, F. (2015) en la tesis denominada “El índice de morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad y en la estructura de los estados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito acción católica de la ciudad de Trujillo de los años 2012-2013” (Tesis de Pregrado). La investigación tuvo como objetivo general demostrar que el alto índice de morosidad de la cartera de créditos incide negativamente en la rentabilidad y en la estructura de los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Católica, 2012 – 2013. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 208 clientes morosos, Se utilizaron como instrumentos la encuesta y el análisis documental, los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva al 95% de confiabilidad. Las principales conclusiones fueron que las fuentes financieras con que cuenta la cooperativa son mayoritariamente de terceros (61.32%), habiéndose incrementado en el 2013 en 1,67% con relación al ejercicio 2012, hubo incremento en la morosidad, lo cual implica que la morosidad incide en

la estructura financiera. Comprobó, que el monto en que representa la morosidad de la cartera de créditos en el año 2012 y en el año 2013 son altos montos de morosidad, que inciden en la rentabilidad y estructura financiera de la cooperativa.

A nivel regional

Loja, W., Mesias, C., y Rios, T. (2012) en la investigación denominada “Factores de mayor incidencia en la morosidad de las entidades financieras supervisadas (efis) que financian al segmento microempresarial en la Provincia de San Martín 2007 - 2010” (Tesis de Maestría). La investigación tuvo como objetivo general determinar los factores de mayor incidencia en la morosidad de las entidades financieras supervisadas (EFIs) que financian al segmento microempresarial en la provincia de San Martín para el periodo 2007 - 2010. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 140 clientes morosos. Se utilizaron como instrumentos la encuesta y la entrevista, los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva al 95% de confiabilidad. Las principales conclusiones fueron que Los factores de mayor incidencia en la morosidad de las entidades financieras que financian al segmento microempresarial son: el sobreendeudamiento de los clientes y la deficiente evaluación de la capacidad de pago de los mismos. Las Razones que motivan al cliente a dejar de pagar sus microcréditos en San Martín son; el negocio no rinde (49%); muchas cuotas por pagar (34%), problemas familiares (13%), no quieren pagar (4%).

Vela, T. (2014) en la tesis denominada “Factores socioeconómicos y su relación con el índice de morosidad en los pagos académicos de los alumnos de las universidades privadas César Vallejo y Alas Peruanas en la Provincia de San Martín, año 2008-2009” (Tesis de Doctorado). La investigación tuvo como objetivo general Determinar la relación de los factores socioeconómicos y el índice de morosidad en los pagos académicos de los alumnos de las Universidades Privadas César Vallejo y Alas Peruanas, en la provincia de San Martín, año 2008- 2009. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 325 alumnos de las universidades de César Vallejo y Alas Peruanas como filiales de la

Provincia de San Martín. Se utilizaron como instrumentos la encuesta, la entrevista y la observación, los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva al 95% de confiabilidad. Las principales conclusiones fueron, que Sí, existe relación significativa al 5% entre los factores socioeconómicos y el índice de morosidad en los pagos académicos de los alumnos, indica que las dos variables están correlacionadas significativamente. El nivel socio económico media alta y alta es del 39.64% y 37.82% respectivamente, a pesar que estas familias cuentan con buena solvencia económica son los que adeudan con 3 y hasta con 4 cuotas, la mayoría de veces están haciendo el pago efectivo al finalizar el ciclo más los intereses acumulados.

Delgado, L. (2003) en la tesis denominada “Comportamiento de la morosidad de créditos agrícolas y liquidez de la Caja Rural San Martín, periodo 2000-2002” (Tesis de Pregrado). La investigación tuvo como objetivo general conocer el comportamiento de la morosidad de créditos agrícolas en MN y ME, otorgados a los agricultores de la Provincia de San Martín y de la liquidez en MN y ME, de la Caja Rural San Martín, durante el periodo 2000-2002. El estudio fue de tipo descriptivo longitudinal de evolución de grupo. La muestra estuvo constituida por 206 prestatarios. Se utilizaron como instrumentos encuestas, observación documental y entrevistas a funcionarios. Las principales conclusiones fueron que la morosidad se debe principalmente al bajo precio de los productos, falta de asesoramiento técnico, factores climatológicos, falta de mercado, deficientes políticas agrarias, importación de productos inadecuada calificación del préstamo. La morosidad de créditos agrícolas en MN a diciembre de 2000 fue de 15.42% y en ME fue de 15.18% a junio del 2002, en MN fue de 6.50% y en ME fue de 10.53% debido a la disminución del saldo de la cartera atrasada.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Función de los Mercados Financieros

Para Mishkin (2014):

Los mercados financieros realizan la función económica esencial de canalizar fondos desde hogares, empresas y gobiernos que tienen superávit de ahorros, al gastar menos de lo que tienen como ingreso, hacia aquellos que tienen escasez de fondos porque quieren gastar más que su ingreso. Los principales prestamistas-ahorradores son los hogares, pero las empresas y el gobierno (sobre todo los gobiernos estatales y locales), así como los extranjeros y sus gobiernos, en ocasiones también tienen exceso de fondos y por lo tanto, los prestan a otros. Los más importantes prestatarios-gastadores son las empresas y el gobierno (usualmente el gobierno federal), pero los hogares y los extranjeros también solicitan préstamos para financiar sus compras de automóviles, mobiliario y viviendas, los fondos fluyen de prestamistas-ahorradores a prestatarios-gastadores mediante dos mecanismos (p. 5).

Mercados Financieros

Para Gitman y Zutter (2012):

Los mercados financieros son foros en los que proveedores y solicitantes de fondos realizan transacciones de manera directa. Mientras que los préstamos de las instituciones se realizan sin el conocimiento de los proveedores de fondos (los ahorradores), los proveedores de los mercados financieros saben a quiénes se prestan sus fondos o dónde se invierten. Los dos mercados financieros clave son el mercado de dinero y el mercado de capitales. Las transacciones en instrumentos de deuda a corto plazo, o valores negociables, se llevan a cabo en el mercado de dinero. Los valores a largo plazo (bonos y acciones) se negocian en el mercado de capitales. (p. 31).

Mercado de Dinero

Según Gitman y Zutter (2012):

El mercado de dinero se genera por la relación financiera entre los proveedores y los solicitantes de fondos a corto plazo (fondos con vencimiento de un año o menos). El mercado de dinero existe porque algunos individuos, empresas, gobiernos e instituciones financieras tienen fondos inactivos durante un tiempo que desean invertir en un activo relativamente seguro, para obtener intereses. Al mismo tiempo, otros individuos, empresas, gobiernos e instituciones financieras requieren financiamiento estacional o temporal. El mercado de dinero reúne a estos proveedores y solicitantes de fondos a corto plazo (p. 32).

Bancos y otras instituciones financieras

Para Mishkin (2014):

Los bancos son instituciones financieras que aceptan depósitos y realizan préstamos. En el término bancos se incluyen empresas como bancos comerciales, asociaciones de ahorro y crédito, bancos de ahorro mutuo y uniones de crédito. Los bancos son los intermediarios financieros con los que la persona común interactúa más frecuentemente. Un individuo que necesite un préstamo para comprar una casa o un automóvil, por lo general, lo obtiene de un banco local. La mayoría de los estadounidenses conserva una gran proporción de su riqueza financiera en bancos, en forma de cuentas de cheques, cuentas de ahorros u otros tipos de depósitos bancarios. Puesto que los bancos son los intermediarios financieros más grandes en la economía, merecen un estudio más cuidadoso. Sin embargo, los bancos no son las únicas instituciones financieras importantes. De hecho, en años recientes, otras instituciones financieras, como compañías aseguradoras, compañías financieras, fondos de pensión, fondos de inversión y bancos de inversión, han crecido

debido al crecimiento de estos bancos, de modo que es también necesario estudiarlas. (p.6)

Para Gitman y Zutter (2012):

Las instituciones financieras sirven como intermediarios para canalizar los ahorros de los individuos, las empresas y los gobiernos hacia préstamos o inversiones. Muchas instituciones financieras pagan directa o indirectamente intereses sobre fondos depositados por los ahorradores; otras ofrecen servicios a cambio de una comisión (por ejemplo, las cuentas de cheques por las cuales los clientes pagan cuotas de servicios). Algunas instituciones financieras aceptan depósitos de ahorros de los clientes y prestan este dinero a otros clientes o empresas, mientras que otras invierten los ahorros de los clientes en activos productivos, como bienes raíces o acciones y bonos; algunas más hacen ambas cosas. El gobierno exige a las instituciones financieras que operen dentro de las normas reguladoras establecidas (p. 29).

Bancos comerciales

Para Gitman y Zutter (2012). “Instituciones que ofrecen a los ahorradores un lugar seguro para invertir su dinero y que ofrecen préstamos a los individuos y las empresas. Bancos de inversión Instituciones que ayudan a las compañías a recaudar capital, las asesoran en operaciones mayores como fusiones o reestructuraciones financieras, y participan en actividades de negociación y creación de mercado” (p. 30).

Sistema bancario paralelo

Para Gitman y Zutter (2012). “Grupo de instituciones dedicadas a las actividades de préstamo, de manera muy similar a los bancos tradicionales, pero que no aceptan depósitos y, por lo tanto, no están sujetas a las mismas regulaciones que los bancos tradicionales” (p. 30).

Bancos de inversión

Gitman y Zutter (2012). "Instituciones que ayudan a las compañías a recaudar capital, las asesoran en operaciones mayores como fusiones o reestructuraciones financieras, y participan en actividades de negociación y creación de mercado" (p.30).

Instrumentos del mercado de crédito

Según Mishkin (2014):

Un préstamo simple, donde el prestamista ofrece al prestatario una cantidad de fondos, que se debe rembolsar al prestamista en la fecha de vencimiento junto con un pago adicional por intereses. Muchos instrumentos del mercado de dinero son de este tipo, por ejemplo, los préstamos comerciales a las empresas.

Un préstamo a pago fijo (que también se llama préstamo totalmente amortizable) en el cual el prestamista ofrece al prestatario cierta cantidad de fondos, que debe rembolsar al realizar pagos iguales cada periodo (como cada mes), que consiste en pagar del principal e interés por cierto número de años. Por ejemplo, si usted solicita prestados \$1,000, un préstamo a pago fijo podría requerirle pagar \$ 126 cada arto durante 25 artos. Los préstamos a plazos (como los préstamos automotrices) y las hipotecas a menudo son del tipo a pago fijo. (p. 69).

Demanda de dinero.

Para Mishkin (2014): "Otra forma de interpretar la teoría cuantitativa de Pishcres en términos de la demanda de dinero, es decir, la cantidad de dinero que las personas quieren poseer. Puesto que la teoría cuantitativa de dinero indica cuánto dinero se posee para un monto dado de gastos nominales, se trata, de hecho, de una teoría de la demanda de dinero" (p. 482).

Clientes clave de las instituciones financieras

Según Gitman y Zutter (2012):

Los proveedores y solicitantes clave de fondos de las instituciones financieras son los individuos, las empresas y los gobiernos. Los ahorros que los consumidores individuales colocan en las instituciones financieras suministran a estas una gran parte de sus fondos. Los individuos no solo proporcionan fondos a las instituciones financieras, también solicitan fondos de ellas en calidad de préstamos. Sin embargo, los individuos, en conjunto, son los proveedores netos de las instituciones financieras: ahorran más dinero del que solicitan en préstamo. (p. 29).

Cliente:

Soriano (2010), "Persona física o jurídica a la que vendemos productos o a la que prestamos los servicios que ofrece la empresa" (p. 276).

Préstamo

Para Mishkin (2014): "Considere el tipo de instrumento de deuda más sencillo, al que se llamará préstamo simple, donde el prestamista ofrece al prestatario una cantidad de fondos (llamado principal) que se debe rembolsar al prestamista en la fecha de vencimiento, junto con un pago adicional por el interés" (p. 68).

Préstamo bancario

Soriano (2010):

Los préstamos bancarios son operaciones por las que la empresa recibe un importe (principal del préstamo) a cambio de unos pagos (normalmente mensuales) y con un coste establecido en el momento de firmar el contrato (comisiones e intereses). El tipo de interés que se

aplica suele ser variable pero también es posible pactar un interés fijo. Normalmente este tipo de operaciones llevan asociadas unas garantías (aval, hipoteca...) para que el banco esté cubierto en caso de impago. Los préstamos suelen ir acompañados de otras contrapartidas y gastos. Suele ser frecuente que el banco exija al cliente la realización de determinadas actividades a través de dicho banco: pagar los impuestos, las nóminas, contratar seguros... Los préstamos, además, suelen exigir unas comisiones (apertura, estudio...) que también hay que tener en cuenta a la hora de calcular el coste del préstamo. La comisión de apertura es el gasto de formalizar la operación y suele ser un porcentaje del principal que se descuenta del importe total que recibe la empresa. La comisión de estudio es la comisión que se cobra por los gastos ocasionados para analizar la viabilidad de la operación y también se cobra en el momento de formalizar la operación. (p.167).

Gestión de riesgos

Soriano (2010), manifiesta lo siguiente:

Los riesgos financieros más importantes son:

- Riesgo de variaciones en el precio de las materias primas: si hay variabilidad en los precios de las materias primas existe el riesgo de tener mal valorados los productos acabados, con las implicaciones que esto tiene en el momento de la venta de dichos productos.
- Riesgo del tipo de cambio: el tipo de cambio en el precio de las divisas. Este riesgo se materializa en empresas que tienen una actividad importante con el exterior, tanto de compra-venta como de inversión-financiación en divisas.
- Riesgo del tipo de interés: la fluctuación del tipo de interés puede provocar que la empresa deba pagar más en concepto de intereses o que reciba menos de una inversión.
- Riesgo de crédito o insolvencia de los clientes: es el riesgo de que los clientes no paguen sus deudas. (p. 205).

Línea de crédito

Soriano (2010) "Contrato con una entidad de crédito que permite a la empresa disponer de un dinero durante un periodo de tiempo determinado. La empresa deberá pagar unos intereses por la parte que utiliza, así como unas comisiones por la parte que no utiliza. También suelen cobrar comisiones de apertura. Al finalizar la duración de la línea de crédito la empresa debe devolver el dinero o renovar la póliza" (p. 210).

Préstamos bancarios

Lasa (2013): "Son operaciones financieras por la que la entidad financiera normalmente un banco o una caja de ahorros, entrega a un particular o a una empresa una suma determinada de dinero, comprometiéndose éste último a devolver el importe prestado y sus interés, siempre según un plan financiero previamente establecido". (p. 125).

Tasas de interés y demanda de dinero

Para Mishkin (2014):

Ya se estableció que, si las tasas de interés no afectan a la demanda de dinero, es más probable que la velocidad sea constante, o al menos predecible, de modo que es más probable que sea cierta la visión de la teoría cuantitativa acerca de que el gasto agregado está determinado por la cantidad de dinero. Sin embargo, cuanto más sensible sea la demanda de dinero a las tasas de interés, más impredecible será la velocidad y menos claro será el vínculo entre la oferta de dinero y el gasto agregado. De hecho, existe un caso extremo de ultra sensibilidad de la demanda de dinero a las tasas de interés, llamado trampa de liquidez, donde la política monetaria convencional no tiene efecto directo sobre el gasto agregado, pues un cambio en la oferta de dinero no tiene efecto sobre las tasas de interés. (p. 492).

Rendimiento al vencimiento

Para Mishkin (2014):

De las diversas formas utilizadas para calcular tasas de interés, la más importante es el rendimiento al vencimiento, es decir, la tasa de interés que iguala el valor presente de los pagos de flujo de efectivo recibidos de un instrumento de deuda con su valor actual puesto que el concepto detrás del cálculo del rendimiento al vencimiento tiene buen sentido económico, los economistas lo consideran la medida más precisa de las tasas de interés. Para entender mejor el rendimiento al vencimiento, observe ahora cómo se calcula para los cuatro tipos de instrumentos del mercado de crédito. En todos estos ejemplos, la clave para entender el cálculo del rendimiento al vencimiento es igualar el valor actual del instrumento de deuda con el valor presente de todos sus pagos futuros de flujo de efectivo.

Préstamo simple Con el concepto de valor presente, es fácil calcular el rendimiento al vencimiento sobre un préstamo simple. Para el préstamo analizado de un año. El valor actual es \$100, y los pagos en un plazo de un año serían \$110 (el reembolso de \$100 más el pago de interés de \$ 10). Con esta información se resuelve el rendimiento al vencimiento y reconociendo que el valor presente de los pagos futuros debe ser igual al valor actual de un préstamo. (p. 70).

Tasas de interés

Según Mishkin (2014): “EL concepto conocido como rendimiento al vencimiento es la medida más precisa de las tasas de interés; el rendimiento al vencimiento es lo que entienden los economistas cuando usan el término tasa de interés. Se estudia cómo se mide el rendimiento al vencimiento” (p.66).

Distinción entre tasas de interés real y nominal

Para Mishkin (2014):

Hasta el momento, en el análisis de las tasas de interés, se han ignorado los efectos de la inflación sobre el costo de solicitar préstamos. Lo que hasta el momento se ha llamado tasa de interés, sin considerar la inflación, y se le conoce de manera más precisa como. Tasa de Interés nominal Se le distingue de la tasa de interés real, es decir, la tasa de interés que se ajusta al restar los cambios esperados en el nivel de precios (inflación) de modo que refleje con más precisión el verdadero costo de solicitar fondos en préstamo. Esta tasa de interés se conoce de forma más precisa como tasa de interés real ex ante, ya que se ajusta a los cambios esperados en el nivel de precios. La tasa de interés real ex ante es más importante para las decisiones económicas y generalmente es lo que los economistas entienden cuando hacen referencia a la tasa de interés "real".

La tasa de interés ajustada por cambios reales en el nivel de precios se le llama tasa de interés real ex post, y describe cuán bien le resultó a un prestamista en términos reales después de los hechos. (p. 81).

Riesgo

Para Mishkin (2014):

Resulta difícil imaginar un activo menos riesgoso que el dinero. La moneda siempre será aceptada, a menos que haya una revolución y el nuevo gobierno no acepte la moneda del antiguo gobierno. Y los depósitos bancarios serán seguros en tanto exista seguro a los depósitos. Sin embargo, en la teoría de la selección del portafolio, el riesgo siempre se mide con relación con otro activo. Por ello, si la bolsa de valores se vuelve más volátil, el dinero puede volverse menos riesgoso en relación con las acciones y su demanda aumentará Además, aunque el dinero sea extremadamente seguro sobre una base nominal, su rendimiento real (el rendimiento nominal menos la inflación esperada)

se volverían sumamente variables cuando la inflación sea muy variable. Mayor variabilidad con el rendimiento real del dinero reduce la demanda de dinero, conforme las personas se desplazan hacia activos alternativos conocidos como coberturas contra la inflación, cuyos rendimientos reales se ven menos afectados que los del dinero cuando varía la inflación (p. 491).

Razones de endeudamiento

Para Gitman y Zutter (2012) las principales razones de endeudamiento son:

- Grado de endeudamiento, mide el monto de deuda en relación con otras cifras significativas del balance general.
- Capacidad de pago de deudas, Capacidad de una empresa para realizar los pagos requeridos de acuerdo con lo programado durante la vigencia de una deuda.
- Índices de cobertura, razones que miden la capacidad de la empresa para pagar ciertos costos fijos.
- Índice de endeudamiento, mide la proporción de los activos totales que financian los acreedores de la empresa (p. 72).

Amortización del préstamo

Para Gitman y Zutter (2012). “la determinación de los pagos iguales y periódicos del préstamo que son necesarios para brindar a un prestamista un rendimiento de interés específico y para reembolsar el principal del préstamo en un periodo determinado” (p. 179).

Programa de amortización del préstamo

Según Gitman y Zutter (2012). “Programa de pagos iguales para reembolsar un préstamo. Muestra la distribución de cada pago del préstamo al interés y al principal” (p. 179).

Morosidad

Amat (2012) “refiere que para obtener el ratio de morosidad en la empresa se tiene que dividir los saldos que no han sido pagados por los clientes en un periodo determinado por los saldos que vencían en dicho periodo. Es mejor cuanto más bajo sea el valor de ratio de morosidad debido a las dificultades que se presenta en la cobranza de clientes morosos” (P. 69).

Según el Código Civil de Perú en el artículo 1333 (2015) afirma: “El obligado incurre en mora desde que el acreedor le exija, judicial o extrajudicialmente, el cumplimiento de su obligación. No es necesaria la intimación para que la mora exista” (p.438).

Chiriboga (2005) define a la morosidad como “un incumplimiento de pago de la deuda principal y de los intereses. La morosidad del crédito se convierte en la pesada cartera de préstamos, los clientes no han cumplido con su compromiso de pago; La morosidad es consecuencia de una mala calificación crediticia, en términos de información, garantías y una mala administración” (P. 106).

Índice de morosidad

López (2014) respecto al índice de morosidad comenta que “es el ratio que mide el volumen de créditos considerados morosos sobre el total de operaciones de préstamo y crédito por una entidad financiera” (P. 21).

Así también el Observatorio de las actividades basadas en el conocimiento (2015) define al índice de morosidad con “el cociente entre el valor de los créditos morosos y el valor de la cartera de créditos totales” (P. 34).

Por otro lado Louzis et al. (2012) define al índice de morosidad como “la proporción de cartera vencida respecto a la cartera total de un banco. Ambas variables representan una alta correlación entre sí. El índice de morosidad representa las consecuencias de las decisiones tomadas con anterioridad respecto al otorgamiento del crédito” (p. 67). El índice de morosidad es cambiante debido a

factores económicos, políticos y regulatorios, y varía entre instituciones financieras debido las diferentes políticas de gestión de crédito y de la tecnología y recursos con los que trabajan.

Brachfield (2014) “comenta que se ha tenido siempre la equivocada idea que morosidad es parte de crisis económica, por el contrario existen tipos de morosos que aun teniendo dinero no han pagado intencionalmente” (p.87).

Tipos de Morosos:

Brachfield (2014) indica que existen 6 tipos de morosos, lo cuales son:

- a. Los morosos intencionales: Son aquellos deudores que pueden pagar, pero intencionalmente no lo hacen. Estos morosos se dividen en 2 subtipos, que son:
 - Los deudores que acaban pagando la deuda, aquí están todos los morosos que se atrasan en el pago para recibir algún beneficio a costa del proveedor.
 - Los morosos profesionales que nunca pagan la deuda, incluso solo se endeudan con la intención de nunca pagar, a menos que se les obligue a través de temas legales.
- b. Los deudores fortuitos o sobrevenidos: Son aquellos que quieren pagar pero no pueden, es decir tienen la intención pero no tienen liquidez.
- c. Los deudores incompetentes y/o desorganizados que pueden pagar pero no saben lo que tienen que pagar.
- d. Los deudores negligentes o despreocupados que siguen la filosofía de “Akuna Matata”, es decir son aquellos que si tienen capacidad financiera de pagar, pero por su despreocupación no pagan sus deudas.
- e. Los deudores circunstanciales, que pueden pagar pero no lo hacen porque hay un litigio con el acreedor, son aquellos que no cancelan

la deuda porque ocurrió un desperfecto en el bien o servicio adquirido, la pagaran cuando se les dé una solución.

- f. Los deudores insumisos que aunque pueden pagar no quieren hacerlo ya que no consideran que exista una deuda, es decir son aquellos deudores que no realizan el pago porque no les corresponde pagar (p. 112).

Evaluación de la Morosidad.

Aguilar y Camargo (2012) comenta que la morosidad tiene indicadores, los cuales son:

- Cartera atrasada, es aquella que se calcula entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales.

$$\text{Cartera atrasada} = \frac{\text{colocaciones vencidas y en cobranza judicial}}{\text{colocaciones totales}}$$

- Cartera de alto riesgo, es aquella que resulta de dividir las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas entre las colocaciones totales.

$$\text{Cartera atrasada} = \frac{\text{colocaciones vencidas y en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas}}{\text{colocaciones totales}}$$

- Cartera pesada, es aquella que resulta de las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y perdidas entre los créditos directos y contingentes totales (p.132).

$$\text{Cartera atrasada} = \frac{\text{Credtos contingentes clasificados como deficientes}}{\text{creditos directos y contingentes totales}}$$

Aguilar y Camargo (2012) menciona que el índice o ratio de morosidad se “calcula de dividir la mora total entre el total de operaciones de activos que ha generado la empresa” (P. 109).

$$\text{Indice de morosidad} = \frac{\text{Mora total}}{\text{operaciones de activos}}$$

Clasificación de los deudores

Según Aguilar y Camargo, (2012), se clasifican en:

Clasificación Crediticia para Pequeñas Empresas, a Microempresas y Consumo No Revolvente que presentan las personas naturales y jurídicas en morosidad, la clasificación en categorías son:

-Categoría Con Problemas Potenciales (1)

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

-Categoría deficiente (2)

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

-Categoría Dudoso (3)

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

-Categoría Pérdida (4)

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

Tipos de crédito:

Según Aguilar y Camargo (2012).

- Créditos a Medianas Empresas: Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300.000 en los últimos seis (6) meses y no cumplen con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas. Si posteriormente, las ventas anuales del deudor fuesen mayores a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos o el deudor hubiese realizado alguna emisión en el mercado de capitales, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas o corporativos, según corresponda. Se considera también como créditos a medianas empresas a los créditos otorgados a personas naturales que posean un

endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) superior a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses, siempre que una parte de dicho endeudamiento corresponda a créditos a pequeñas empresas o a microempresas, caso contrario permanecerán clasificados como créditos de consumo.

- **Créditos a Pequeñas Empresas:** Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20,000 pero no mayor a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses.
- **Créditos a Microempresas:** Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses.
- **Créditos de Consumo No-Revolutivo:** Son aquellos créditos no revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial. En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a pequeñas empresas o a microempresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.
- **Créditos Hipotecarios Para Vivienda:** Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas. (pp. 234-235).

1.4 Formulación del problema

Problema general:

¿Cuáles son las diferencias en la morosidad en dos agencias de la Caja Piura, Distrito de Yurimaguas, en los periodos del 2015 al 2016?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de morosidad en la agencia Yurimaguas 1 de la Caja Piura, en los periodos 2015 al 2016?

¿Cuál es el nivel de morosidad en la agencia Yurimaguas 2 de la Caja Piura, en los periodos 2015 al 2016?

1.5 Justificación del estudio

El sector microfinanciero está desempeñando un papel importante en el desarrollo económico de la ciudad de Yurimaguas, la morosidad es la principal causa de las dificultades que sufrieron algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable como Mibanco, es por ello que una elevada cartera morosa es un problema que compromete la sostenibilidad a largo plazo de las empresas como del propio sistema de cajas municipales. Teniendo en cuenta la importancia de este indicador es necesario analizar la tasa de morosidad de las agencias de Caja Piura en la ciudad de Yurimaguas. La investigación está orientada a brindar información para que los gerentes y directivos de Caja Piura implementen medidas preventivas para mejorar la calidad de la cartera de créditos.

La investigación se justificó de acuerdo a los siguientes planteamientos:

Conveniencia: En el presente estudio es conveniente realizar y analizar la cartera vencida y morosa de la agencia Yurimaguas 1 y la agencia Yurimaguas 2 que servirá para identificar las diferencias de morosidad entre la agencia Yurimaguas 1 en comparación de la agencia Yurimaguas 2 y estas diferencias podría ser la concentración de riesgo en algunos giros de negocios, algunos productos o en

algunos sectores en particular, fallas en los procedimientos de otorgamiento de créditos, deficiente evaluación de los clientes, falta de seguimiento de los créditos desembolsados, deficiente control del área de riesgos, falta de políticas y procedimientos de reconocimiento y valoración de los riesgos.

Relevancia Social: Con el presente estudio se analizó a los clientes género, por tipo de crédito que más incidencia presentan en la morosidad de la cartera de créditos de la Caja Piura de la ciudad de Yurimaguas. Se busca que los directivos de Caja Tomen decisiones acertadas que ayuden en la disminución del ratio de morosidad, no sobreendeudando a sus clientes, orientándolos y capacitándolos para que hagan uso de los créditos de manera responsable que sea de ayuda en el crecimiento de sus negocios y mejor calidad de vida.

Implicancias Prácticas: El análisis, explicación y comprensión de los resultados del trabajo de investigación, servirán para la formulación de medidas correctivas que permitirá que la Caja Piura incremente sus utilidades y ayude a su fortalecimiento patrimonial. Este trabajo de investigación servirá de material de consulta para aquellos interesados en seguir investigando en el mismo tema o en temas relacionados.

Valor Teórico: El estudio de investigación será un aporte valioso ya que se aplicará diversas orientaciones teóricas como los de Poveda (2006) quien menciona que el riesgo de crédito es el riesgo que un deudor o en general cualquier otro que no cumpla con sus obligaciones en los términos pactados. El comité de Basilea II reitera su convencimiento de que este riesgo (riesgo de crédito) es la causa principal de la mayoría de los problemas de las entidades bancarias importantes.

Utilidad metodológica: La presente investigación cumple con la metodología del método científico, se utilizó la prueba estadística t de Student. Por ello que se orientó esta investigación establecer las diferencias que existen en la morosidad en las agencias Yurimaguas 1 y Yurimaguas 2 de la Caja Piura, en los periodos del 2015 al 2016. Se utilizó la técnica del análisis documental.

1.6 Hipótesis

Hipótesis General

H1: Existen diferencias significativas entre la morosidad de la agencia Yurimaguas 1 en comparación con la agencia Yurimaguas 2 de la Caja Piura, durante los periodos 2015 al 2016.

H0: No Existen diferencias significativas entre la morosidad de la agencia Yurimaguas 1 en comparación con la agencia Yurimaguas 2 de la Caja Piura, durante los periodos 2015 al 2016.

Hipótesis Específicas

H1: El nivel de morosidad de la agencia Yurimaguas 1 de la Caja Piura, en el periodo 2015 - 2016, es alto.

H2: El nivel de morosidad de la agencia Yurimaguas 2 de la Caja Piura, en el periodo 2015 - 2016, es alto.

1.7 Objetivos

Objetivo general

Establecer las diferencias que existen en la morosidad en las agencias Yurimaguas 1 y Yurimaguas 2 de la Caja Piura, en los periodos del 2015 al 2016.

Objetivos específicos:

Determinar el nivel de morosidad en la agencia Yurimaguas 1 de la Caja Piura, en los periodos 2015 al 2016.

Determinar el nivel de morosidad en la agencia Yurimaguas 2 de la Caja Piura, en los periodos 2015 al 2016.

II. MÉTODO

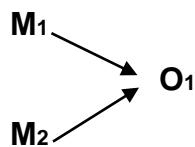
2.1 Diseño de investigación

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2003), la metodología de la investigación son los diferentes pasos o etapas que son realizados para llevar a cabo una investigación social y científica.

Esta investigación es de diseño descriptivo comparativo. Para Sampieri, Fernández & Baptista (2008), “la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos de un fenómeno particular que sea sometido a análisis.

La investigación se esquematiza de la siguiente manera:

Se empleará el diseño descriptivo comparativo, representado en el siguiente esquema:



Donde:

- **M₁, M₂**: Agencias de la Caja Piura en Yurimaguas.
- **O₁**: Observaciones con respecto a la morosidad en las agencias de Caja Piura.
- Estas observaciones pueden ser: iguales (=); diferentes (≠); semejantes (~)

2.2 Variables, Operacionalización

V1: Morosidad

Tabla 01: Operacionalización de la Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Morosidad	Es la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible. (Lopez,2017).	La cartera morosa se mide a través de la división entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales. Se clasifica por cartera de créditos, clase de persona, categorías de riesgo y tipo de crédito. Para tal efecto se elaboró ficha de análisis con los resultados de la cartera morosa de la Caja Piura de los periodos 2015 al 2016.	Cartera atrasada	Ratio de morosidad	%
			Clase de persona	Masculino	
				Femenino	
				Persona Jurídica	
			Clasificación del deudor	Problemas Potenciales	
				Deficiente	
				Dudoso	
				Pérdida	
			Tipo de Crédito	Mediana Empresa	
				Pequeña Empresa	
				Micro Empresa	
				Consumo No Revolvente	
				Hipotecario	

2.3 Población y muestra

2.3.1. Población

El universo del trabajo de investigación estuvo formado por la población total de los expedientes de créditos de la cartera morosa de los clientes de las agencias Yurimaguas 1 y Yurimaguas 2 en los periodos 2015 al 2016.

Tabla 02: Distribución de créditos en condición de morosidad por agencia en la ciudad de Yurimaguas.

Agencia	Población 2015	%	Población 2016	%
Yurimaguas 1	222	49.44%	263	0.46
Yurimaguas 2	227	50.56%	310	0.54
Total	449	100.00%	573	100.00%

Fuente: Datos proporcionados por Caja Piura. Elaboración propia.

2.3.2. Muestra y diseño muestral

Para el estudio de investigación se utilizó el total de la población como muestra, esto debido que Caja Piura me brindó la información solicitada de todos los clientes morosos de las agencias Yurimaguas 1 y Yurimaguas 2 de los periodos 2015 y 2016 para la presente investigación.

2.3.3. Criterios de selección

a) Criterios de Inclusión: Se considerarán dentro del estudio todos los clientes que cumplan con los siguientes criterios:

- Clientes de la Caja Piura Agencia Yurimaguas.
- Clientes de la cartera Morosa.

b) Criterios de Exclusión: Se excluirán todos los clientes que no cumplan con los criterios de inclusión mencionados, además de:

- Los créditos que están en situación de castigado.
- Créditos transferidos al FOCMAC.

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

2.4.1. Técnicas e instrumentos

Técnicas	Instrumentos
Análisis documental	Guía de análisis documental (acopio de información secundaria)

La técnica que se utilizó fue análisis documental y el instrumento fue guía de análisis documental a través de acopio de información de padrón de cartera de clientes morosos de las agencias Yurimaguas 1 y Yurimaguas 2 de los periodos 2015 y 2016. Estos datos son reales, valederos y fue proporcionado por Caja Piura para el trabajo de investigación.

Se procesó la información mediante el llenado de una base de datos en Excel a partir de la información proporcionada por Caja. El análisis de la información se realizó mediante la utilización de tablas y gráficos estadísticos para observar indicadores estadísticos descriptivos de la morosidad de las agencias Yurimaguas 1 y Yurimaguas 2 en los periodos 2015 y 2016, al igual que se utilizaron la prueba de diferencia de medias, buscando la comprobación de la hipótesis planteada.

2.4.2. Validez

Para determinar la validez de los instrumentos se utilizó la técnica de juicio de expertos. Hernández, Fernández y Baptista (2006) afirman “que la validez de expertos se refiere al grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con expertos en el tema”(p.204).

La guía de análisis documental fue elaborada de acuerdo a las dimensiones e indicadores del presente trabajo de investigación. Los expertos consultados fueron: Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán docente Escuela de Pos Grado UCV Tarapoto, Mg. Nerio Rodas Santa Cruz Administrador de la Caja Piura y Mg. Marco Armando Gálvez Díaz docente principal de la Universidad Nacional de San Martín de Tarapoto.

2.5 Métodos de análisis de datos

En el presente trabajo de investigación se realizó la prueba estadística “t” de Student, buscando determinar si hay diferencia significativa entre las medias del nivel de morosidad de las agencias Yurimaguas 1 y Yurimaguas 2 en los periodos 2015 y 2016.

Los datos obtenidos mediante la aplicación de la técnica e instrumento, se ingresaron a los programas computarizados Excel, Word y el programa estadístico SPSS Statistics 20 a través de la distribución T de Student y con ello se efectuaron, los cruces que se consideró necesario para contrastar las hipótesis formuladas; los cuales se demostraron mediante tablas, gráficos, análisis y comparaciones. Con respecto a los resultados, se formularon apreciaciones objetivas y explicativas de la realidad. Esas apreciaciones explicativas se analizaron respecto al marco teórico, conceptual; y se precisaron apreciaciones resultantes del análisis. Dado de que la investigación es de diseño descriptivo – comparativo.

2.6 Aspectos éticos

Se solicitó autorización a Gerente Regional de zona Oriente y a la Gerencia Mancomunada de Caja Piura para hacer uso de la información en la presente investigación.

III. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación y procesamiento de la información acopiada a través de los instrumentos de recopilación diseñados en el marco de la investigación.

3.1. Establecer las diferencias que existen en la morosidad en las agencias Yurimaguas 1 y Yurimaguas 2 de la Caja Piura, en los periodos 2015 al 2016.

Para cumplir con el objetivo general de la investigación, Caja Piura nos facilitó el porcentaje de morosidad que alcanzaron las agencias de Yurimaguas entre los meses de enero a diciembre de los años 2015 y 2016, se procesó la información, obteniendo resultados como se detalla a continuación:

Tabla 03: Diferencias que existen en la morosidad en las agencias Yurimaguas 1 y Yurimaguas 2 de la Caja Piura, en el periodo 2015

Agencias	Morosidad mensual del año 2015 en porcentaje (%)												Prom. Anual (%)
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
Yurimaguas 1 2015	4.52	4.59	4.11	4.87	5.00	4.32	15.01	16.05	15.74	15.00	16.28	15.77	10.10
Yurimaguas 2 2015	7.62	7.55	7.80	7.41	7.00	6.96	7.19	8.28	8.84	8.77	9.37	8.62	7.95
Diferencia	3.10	2.96	3.69	2.54	2.00	2.64	7.82	7.77	6.90	6.23	6.91	7.15	2.15

Fuente: Datos proporcionados por Caja Piura. Elaboración propia.

Interpretación:

En la Tabla 03, se contienen los resultados, la agencia Yurimaguas 1 consigna el porcentaje más elevado de morosidad, registrando un valor de 10,10% en promedio en el año 2015; a diferencia de la agencia Yurimaguas 2, la cual registra un porcentaje de morosidad de 7,95%. La diferencia promedio para el año 2015 es de 2.15%.

Tabla 04: Estadísticas de muestras emparejadas

Año 2015		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	Yurimaguas 1	10,104967	12	5,7989475	1,6740119
	Yurimaguas 2	7,9508	12	,80238	,23163

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la presente tabla, la desviación estándar nos advierte que en la agencia Yurimaguas 1 existe una alta variabilidad en los índices de morosidad mensual (5,7989475), lo que nos permite afirmar que no existe un control efectivo sobre la morosidad; por el contrario, la agencia Yurimaguas 2 muestra una mejor estabilidad en los índices de morosidad mensuales en el periodo 2015, al registrar un coeficiente de variabilidad del 0.80238. Yurimaguas 2 registra en promedio un menor valor de morosidad (7,9508), con respecto a la agencia Yurimaguas 1, la cual evidencia un promedio de morosidad del 10,104967.

Tabla 05: Prueba de muestras emparejadas

Año 2015	Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Par 1 Yurimaguas 1 Yurimaguas 2	2,1541333	5,2277528	1,5091222	-1,1674223	5,4756890	1,427	11	,181

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Los resultados de la prueba T-Student de diferencia de medias para muestras emparejadas indica que el sig. (Bilateral) es 0.181 que es mayor a 0.05, esto determinando que **no existen diferencias significativas** en el nivel de morosidad entre las agencias Yurimaguas 1 y Yurimaguas 2 de la Caja Piura, en el periodo 2015.

Tabla 06: Diferencias que existen en la morosidad en las agencias Yurimaguas 1 y Yurimaguas 2 de la Caja Piura, en el periodo 2016

Agencias	Morosidad mensual del año 2016 en porcentaje (%)												Prom. Anual (%)
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
Yurimaguas 1 2016	15.55	15.89	16.57	16.71	16.72	15.49	15.75	16.18	14.87	14.76	12.56	12.35	15.28
Yurimaguas 2 2016	8.79	8.19	10.23	10.56	10.55	8.43	8.24	9.65	8.07	8.09	8.02	7.41	8.85
Diferencia	6.77	7.70	6.34	6.15	6.17	7.06	7.51	6.53	6.80	6.67	4.54	4.94	6.43

Fuente: Datos proporcionados por Caja Piura. Elaboración propia

Interpretación:

En la Tabla 06, se contienen los resultados, la agencia Yurimaguas 1 consigna el porcentaje más elevado de morosidad, registrando un valor de 15,28% en promedio en el año 2016; a diferencia de la agencia Yurimaguas 2, la cual registra un porcentaje de morosidad de 8,85%. La diferencia promedio para el año 2016 es de 6.43%.

Tabla 07: Estadísticas de muestras emparejadas

Año 2016	Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1 Yurimaguas 1	15,284092	12	1,4680943	,4238023
Yurimaguas 2	8,85217	12	1,099386	,317365

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la presente tabla, la desviación estándar nos advierte que en la agencia Yurimaguas 1 existe una baja variabilidad en los índices de morosidad mensual (1,4680943), lo que nos permite afirmar que existe un regular control sobre la morosidad; por el contrario, la agencia Yurimaguas 2 muestra un comportamiento parecido a la anterior respecto a la morosidad mensuales en el periodo 2016, al registrar un coeficiente de variabilidad del 1.099386. Yurimaguas 2 registra en promedio un menor valor de morosidad (8,85217), con respecto a la agencia Yurimaguas 1, la cual evidencia un promedio de morosidad del 15,284092.

Tabla 08: Prueba de muestras emparejadas

Año 2016	Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Par 1 Yurimaguas 1 Yurimaguas 2	6,4319250	,9256438	,2672104	5,8437990	7,0200510	24,071	11	,000

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Los resultados de la prueba T-Student de diferencia de medias para muestras emparejadas indica que el sig. (Bilateral) es 0.000 que es menor a 0.05, esto determinando que **existen diferencias significativas** en el nivel de morosidad entre las agencias Yurimaguas 1 y Yurimaguas 2 de la Caja Piura, en el periodo 2016.

3.2. Determinar el nivel de morosidad en la agencia Yurimaguas 1 de la Caja Piura, en los periodos 2015 y 2016.

Tabla 09: Nivel de morosidad en la agencia Yurimaguas 1 de la Caja Piura, en los periodos 2015 al 2016.

Meses	Yurimaguas 1 Periodo 2015	Nivel	Yurimaguas 1 Periodo 2016	Nivel
Ene	4.52	Medio	15.55	Alto
Feb	4.59	Medio	15.89	Alto
Mar	4.11	Medio	16.57	Alto
Abr	4.87	Medio	16.71	Alto
May	5.00	Medio	16.72	Alto
Jun	4.32	Medio	15.49	Alto
Jul	15.01	Alto	15.75	Alto
Ago	16.05	Alto	16.18	Alto
Set	15.74	Alto	14.87	Alto
Oct	15.00	Alto	14.76	Alto
Nov	16.28	Alto	12.56	Alto
Dic	15.77	Alto	12.35	Alto
Prom	10.10	Alto	15.28	Alto

Fuente: Datos proporcionados por Caja Piura. Elaboración propia.

Niveles de Morosidad

Niveles	%
Alto	Mayor a 7
Medio	3 - 7
Bajo	0 - 3

Fuente: Datos proporcionados por Caja Piura

Interpretación:

En la Tabla 09, se muestra los resultados obtenidos sobre los niveles de morosidad en la Agencia Yurimaguas 1, en los periodos 2015 y 2016; evidenciando que el menor nivel porcentual de morosidad se registró durante el año 2015 con un 10,10% (Nivel alto) a diferencia del año 2016, en el cual el nivel porcentual fue 15,28% (Nivel alto), teniendo entre ambos una diferencia de 5.18%.

3.2.1 Caracterización de los clientes de la agencia Yurimaguas 1 de la Caja Piura, en los periodos 2015 y 2016.

La información proporcionada por la Caja Piura, nos permitió también obtener resultados por clase de persona, calificación crediticia y según el tipo de crédito, como a continuación se detalla:

Tabla 10: Análisis de la morosidad según clase de persona – agencia Yurimaguas 1 – 2015 y 2016

CLASE DE PERSONA	FEMENINO		MASCULINO		PERSONA JURÍDICA		TOTAL	
	Clientes	%	Clientes	%	Clientes	%	Clientes	%
Yurimaguas 1 – 2015	81	36,49	132	59,46	9	4,05	222	100
Yurimaguas 1 – 2016	115	43,73	138	52,47	10	3,8	263	100

Fuente: Datos proporcionados por Caja Piura. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 10, muestra los valores porcentuales encontrados sobre en el índice de morosidad existente en la Caja Piura Agencia Yurimaguas 1, según clase de persona, durante los años 2015 y 2016. Así, los resultados advierten que la

morosidad en clientes de sexo masculino en el año 2015 fue de un 59,46%, a diferencia del año 2016, en el cual dicho índice tan sólo alcanzó un 52,47% del total de clientes morosos.

Por otra parte, se observa que la morosidad en clientes de sexo femenino obtuvo un resultado del 36,49% durante el año 2015, y en el año 2016, dicho índice aumentó al 43,73%. Finalmente, el porcentaje de morosidad en personas jurídicas respecto al año 2015 fue de 4,05%, a comparación con el año 2016, en donde tal porcentaje se disminuyó al 3,8%.

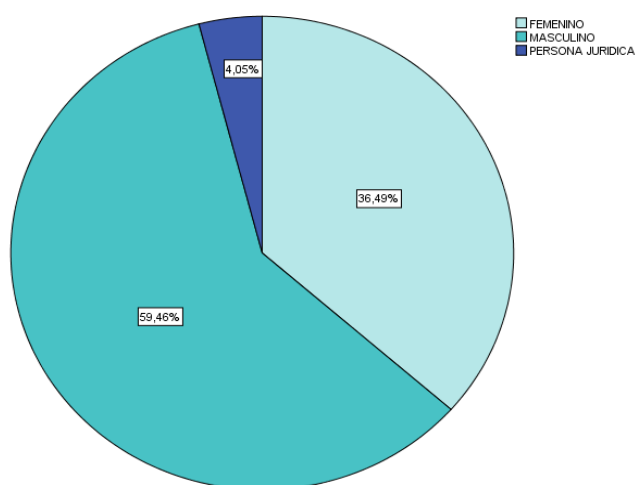


Gráfico 01: Morosidad según clase de persona – agencia Yurimaguas 1 – 2015.

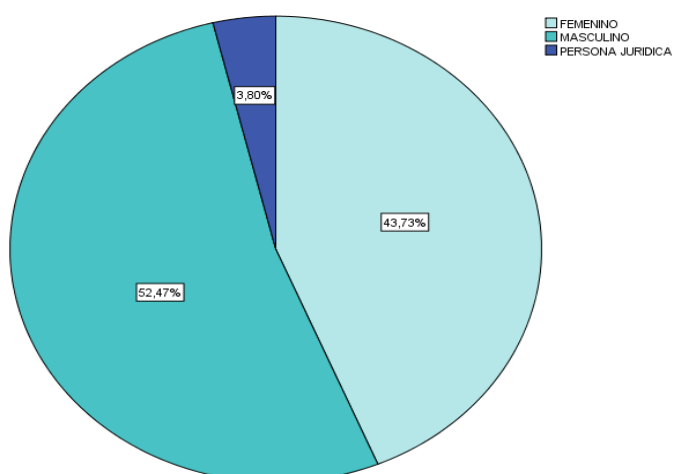


Gráfico 02: Morosidad según clase de persona – agencia Yurimaguas 1 – 2016. Elaboración propia.

En la agencia Yurimaguas 1, la cartera morosa estaba conformada principalmente por clientes del sexo masculino en los periodos 2015 y 2016.

Tabla 11: Análisis de la morosidad según calificación crediticia – agencia Yurimaguas 1 – 2015 y 2016.

AÑO	YURIMAGUAS 1		YURIMAGUAS 1	
	2015		2016	
CALIFICACIÓN	Clientes	%	Clientes	%
Problemas Potenciales	56	25,23	74	28,14
Deficiente	28	12,61	27	10,27
Dudoso	42	18,92	42	15,97
Pérdida	96	43,24	120	45,63
TOTAL	222	100	263	100

Fuente: Datos proporcionados por Caja Piura. Elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 11 muestra los resultados porcentuales obtenidos en función al índice de morosidad existente en la Caja Piura Agencia Yurimaguas 1, según calificación crediticia, durante los años 2015 y 2016. La información arrojada nos indica que la calificación crediticia más predominante en los clientes morosos tanto en el año 2015 como 2016 es la de Pérdida, con índices de 43,24% y 45,63% respectivamente en los años antes referidos. Asimismo, la siguiente calificación más frecuente en el año 2015 es la de Problemas Potenciales, que fue ostentada por un 25,23% de los clientes morosos, a diferencia del año 2016, en donde dicho porcentaje incrementó al 28,14%.

Del mismo modo, la calificación crediticia de Dudoso se presentó en un 18,92% y 15,97% de los clientes morosos durante los años 2015 y 2016 de forma respectiva. Finalmente, la calificación crediticia menos concurrentes en los clientes morosos es la de Deficiente; pues en el año 2015 un 12,61% de los clientes presentaron tal categoría, a comparación del año 2016 en donde el índice fue de un 10,27%; esto es, que existió una disminución en tales valores.

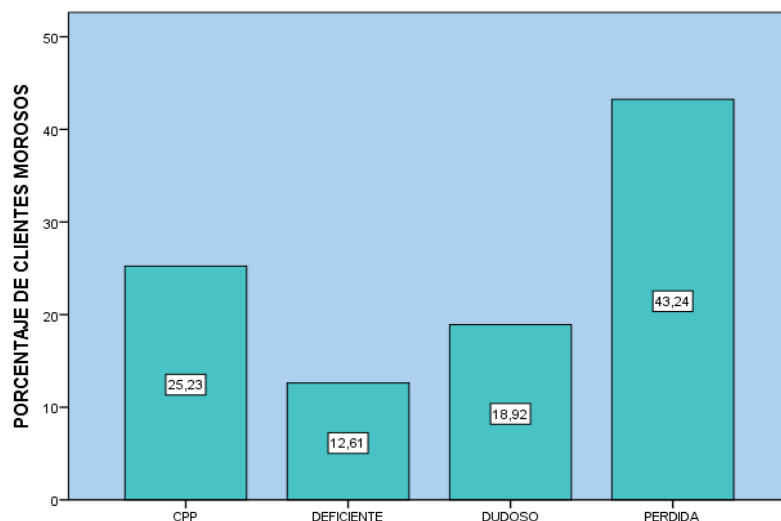


Gráfico 03: Morosidad según calificación crediticia – agencia Yurimaguas 1 – 2015.

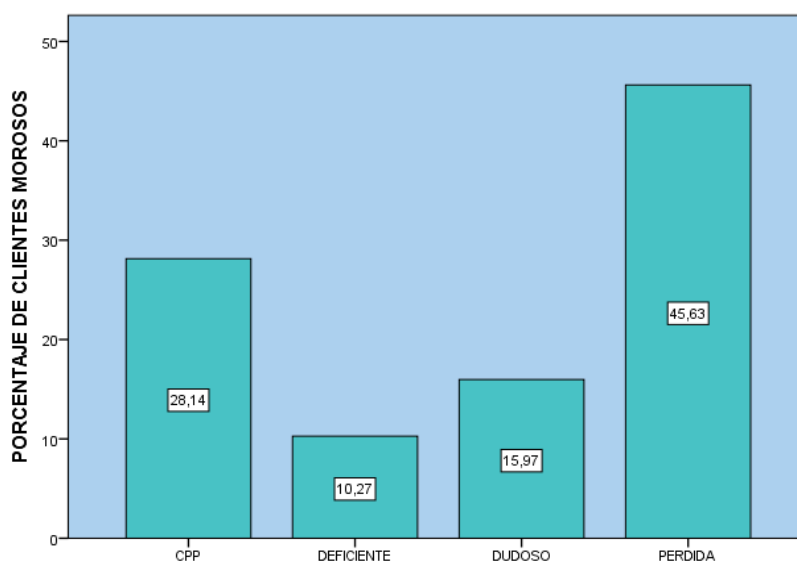


Gráfico 04: Morosidad según calificación crediticia – agencia Yurimaguas 1 – 2016.

En los periodos 2015 y 2016 los clientes que estaban en la cartera morosa de la agencia Yurimaguas 1, tenían principalmente calificación crediticia de pérdida.

Tabla 12: Análisis de la morosidad según tipo de crédito – agencia Yurimaguas 1 – 2015 y 2016

AÑO	YURIMAGUAS 1		YURIMAGUAS 1	
	2015		2016	
CALIFICACIÓN	Clientes	%	Clientes	%
PEQUEÑA EMPRESA	49	22,1	43	16,35
MICROEMPRESA	158	71,1	189	71,86
MEDIANA EMPRESA	7	3,2	9	3,42
CONSUMO NO REVOLVENTE	8	3,6	22	8,37
TOTAL	222	100	263	100

Fuente: Datos proporcionados por Caja Piura. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 12, contiene los valores porcentuales encontrados respecto a la morosidad existente en la Caja Piura Agencia Yurimaguas 1, según tipo de crédito durante los años 2015 y 2016. Así, podemos apreciar que el índice más elevado de créditos morosos otorgados son los de tipo Microempresa; pues en relación al año 2015, el porcentaje de este tipo de créditos fue de un 71,1% en comparación con el año 2016, en el cual se observa un minúsculo incremento al 71,86%.

Además, se tiene que el crédito Pequeña Empresa fue el siguiente tipo de crédito más concurrente, ya que, respecto al año 2015 y 2016 se evidencian porcentajes del 22,1% y 16,35% correspondientemente; dichos valores suponen una disminución en este tipo de crédito para el año 2016. De otro lado, durante el año 2015 un 3,6% de los créditos morosos otorgados fueron de tipo Consumo No Revolvente, y en el año 2016 se incrementó a 8,37%.

Finalmente, el tipo de crédito con menor predominancia en morosidad fue el de tipo Mediana Empresa, el mismo que durante los años 2015 y 2016 se otorgó a un total de 3,2% y 3,42% clientes respectivamente.

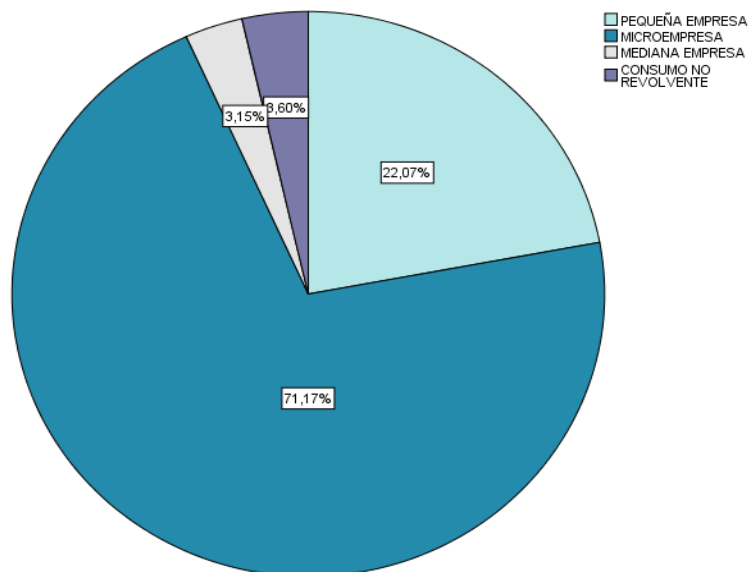


Gráfico 05: Morosidad según tipo de crédito otorgado–agencia Yurimaguas 1 – 2015. Elaboración propia.

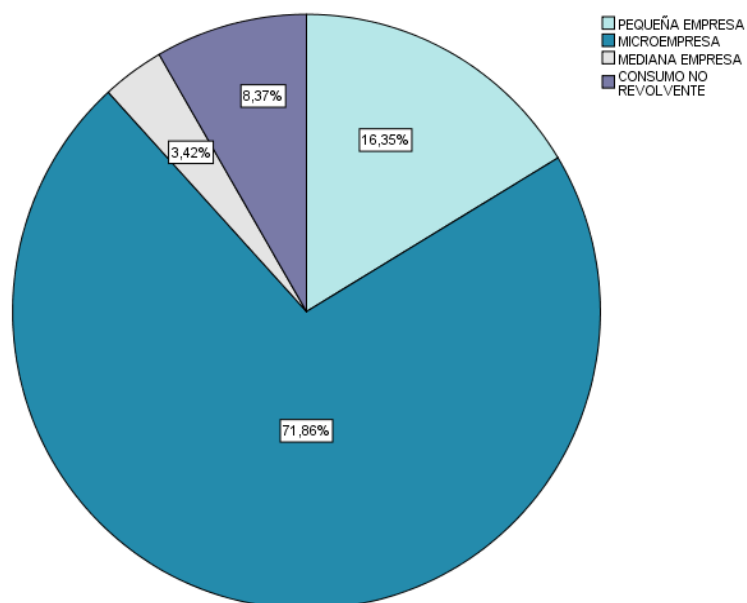


Gráfico 06: Morosidad según tipo de crédito otorgado – agencia Yurimaguas 1 – 2016. Elaboración propia.

En los periodos 2015 y 2016 los clientes morosos de la agencia Yurimaguas 1, principalmente fueron de tipo microempresa.

3.3. Determinar el nivel de morosidad en la agencia Yurimaguas 2 de la caja Piura, en los periodos 2015 y 2016.

A continuación, se presenta la situación del nivel de morosidad de la agencia Yurimaguas 2 en los periodos 2015 y 2016.

Tabla 13: Nivel de morosidad en la agencia Yurimaguas 2 de la Caja Piura, en los periodos 2015 al 2016.

Meses	Yurimaguas 2 Periodo 2015	Nivel	Yurimaguas 2 Periodo 2016	Nivel
Ene	7.62	Alto	8.79	Alto
Feb	7.55	Alto	8.19	Alto
Mar	7.80	Alto	10.23	Alto
Abr	7.41	Alto	10.56	Alto
May	7.00	Medio	10.55	Alto
Jun	6.96	Medio	8.43	Alto
Jul	7.19	Medio	8.24	Alto
Ago	8.28	Alto	9.65	Alto
Set	8.84	Alto	8.07	Alto
Oct	8.77	Alto	8.09	Alto
Nov	9.37	Alto	8.02	Alto
Dic	8.62	Alto	7.41	Alto
Prom	7.95	Alto	8.85	Alto

Fuente: Datos proporcionados por Caja Piura. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 13, se muestra los resultados obtenidos sobre los niveles de morosidad en la Agencia Yurimaguas 2, en los periodos 2015 y 2016; evidenciando que el menor nivel porcentual de morosidad se registró durante el año 2015 con un 7,95% (Nivel alto) a diferencia del año 2016, en el cual el nivel porcentual fue 8,85% (Nivel alto), teniendo entre ambos una diferencia de 0.9%.

3.3.1 Caracterización de los clientes de la agencia Yurimaguas 2 de la Caja Piura, en los periodos 2015 y 2016.

La información proporcionada por la Caja Piura, nos permitió también obtener resultados por clase de persona, calificación crediticia y según el tipo de crédito, como a continuación se detalla:

Tabla 14: Análisis de la morosidad según clase de persona – agencia Yurimaguas 2 – 2015 y 2016

CLASE DE PERSONA AÑO	FEMENINO		MASCULINO		PERSONA JURÍDICA		TOTAL	
	Clientes	%	Clientes	%	Clientes	%	Clientes	%
Yurimaguas 2 - 2015	91	41,4	129	56,8	4	1,8	227	100
Yurimaguas 2 - 2016	152	49,03	152	49,03	6	1,94	310	100

Fuente: Datos proporcionados por Caja Piura. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 14, muestra los valores porcentuales encontrados sobre el índice de morosidad existente en la Caja Piura Agencia Yurimaguas 2, según clase de persona, durante los años 2015 y 2016. Los resultados contenidos nos indican que la morosidad en los clientes de sexo masculino en el año 2015 fue de un 56,8%, evidenciándose una disminución en este valor respecto al año 2016, en donde se obtuvo un porcentaje del 49,03%.

En ese mismo sentido, la morosidad en clientes de sexo femenino alcanzó valores porcentuales del 41,4% durante el año 2015; sin embargo, para el año 2016 el porcentaje de morosidad en clientes de sexo femenino aumentó al 49,03%. Finalmente, se tiene que el porcentaje de morosidad en personas jurídicas tanto en el año 2015 como 2016 fue de 1,8% y 1,94 respectivamente, sin mostrar diferencias muy significativas entre uno u otro periodo.

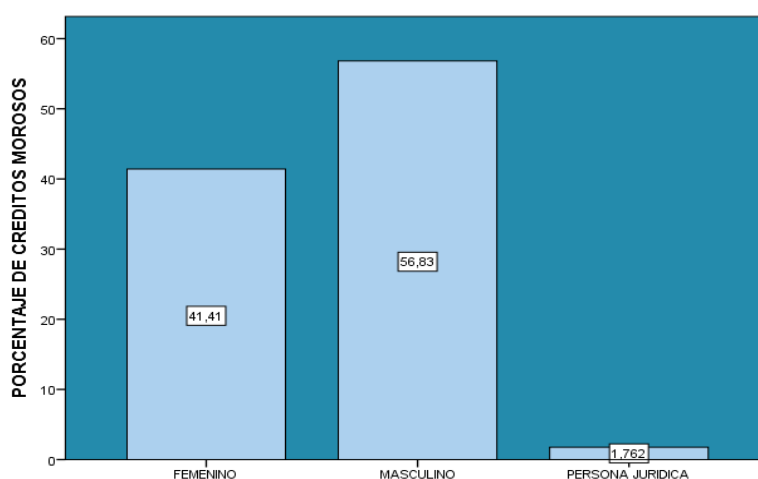


Gráfico 07: Morosidad según clase de persona – agencia Yurimaguas 2 – 2015. Elaboración propia.

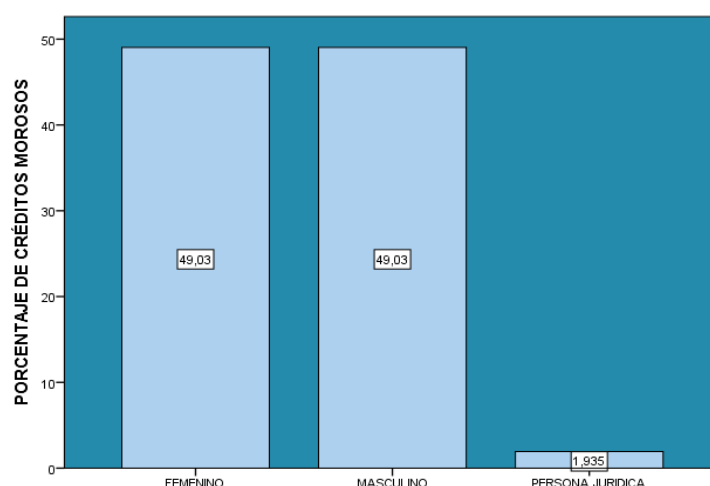


Gráfico 08: Morosidad según clase de persona – agencia Yurimaguas 2 – 2016. Elaboración propia.

En la agencia Yurimaguas 2, la cartera morosa en su mayoría estaba conformada por clientes del sexo masculino en los periodos 2015 y 2016.

Tabla 15: Análisis de la morosidad según calificación crediticia – agencia Yurimaguas 2 – 2015 y 2016

AÑO	YURIMAGUAS 2		YURIMAGUAS 2	
	2015		2016	
CALIFICACIÓN	Clientes	%	Clientes	%
Problemas Potenciales	73	32,16	46	14,84
Deficiente	44	19,38	42	13,55
Dudoso	35	15,42	36	11,61
Pérdida	75	33,04	186	60
TOTAL	227	100	310	100

Fuente: Datos proporcionados por Caja Piura. Elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 15, refleja los resultados obtenidos en mérito al índice de morosidad existente en la Caja Piura Agencia Yurimaguas 2, según calificación crediticia durante los años 2015 y 2016. Los datos indican que la calificación crediticia de mayor predominancia en clientes morosos tanto en el año 2015 así como en el año 2016 resultó ser “Pérdida”, obteniendo porcentajes de 33,04% y 60% de los clientes

morosos en los años antes mencionados. De la misma forma, la siguiente calificación crediticia más frecuente fue “Con Problemas Potenciales”, pues se advierte que un 32,16% de los clientes morosos en el año 2015 evidencian tal calificación, a diferencia del año 2016, que este porcentaje se redujo al 14,84%.

Además, la calificación crediticia “Deficiente” se presentó en un 19,38% y 13,55% de los clientes morosos durante los años 2015 y 2016 de manera correspondiente. Finalmente, la calificación crediticia menos habitual en los clientes morosos es “Dudoso”; toda vez que, los índices encontrados en el año 2015 son de un 15,42% de clientes, en comparación con el año 2016, en el cual dicha calificación se manifestó en un 11,61%, implicando una disminución en sus valores.

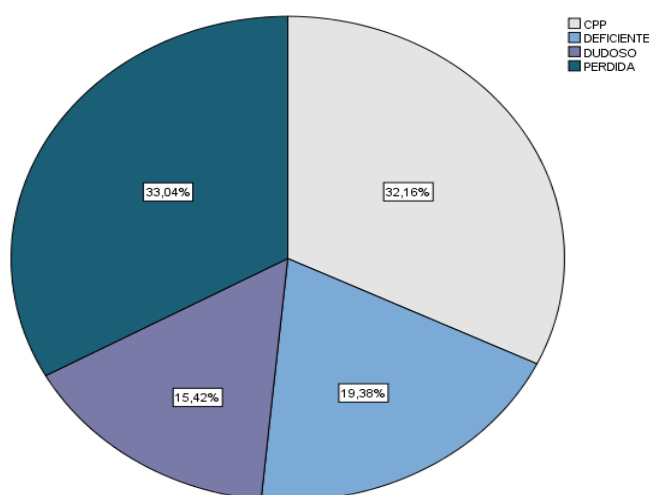


Gráfico 09: Morosidad según calificación crediticia – agencia Yurimaguas 2 – 2015. Elaboración propia.

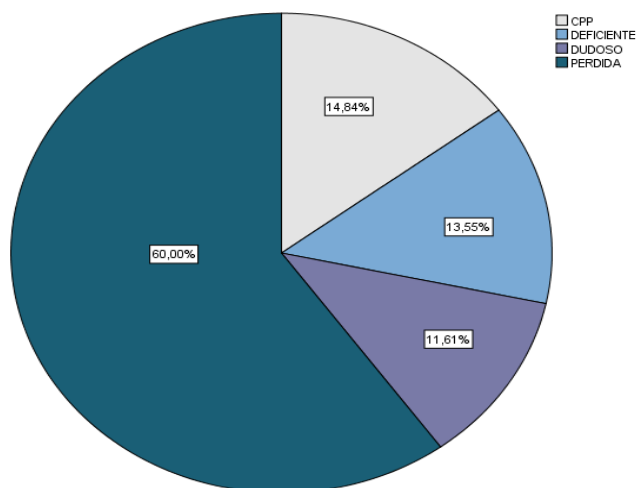


Gráfico 10: Morosidad según calificación crediticia – agencia Yurimaguas 2 – 2016. Elaboración propia.

En los periodos 2015 y 2016 los clientes que estaban en la cartera morosa de la agencia Yurimaguas 2, tenían principalmente calificación crediticia de pérdida.

Tabla 16: Análisis de la morosidad según tipo de crédito – agencia Yurimaguas 2 – 2015 y 2016

AÑO	YURIMAGUAS 2		YURIMAGUAS 2	
	2015		2016	
CALIFICACIÓN	Clientes	%	Clientes	%
PEQUEÑA EMPRESA	33	14,5	38	12,26
MICROEMPRESA	76	33,5	187	60,32
MEDIANA EMPRESA	2	0,88	2	0,65
CONSUMO NO REVOLVENTE	114	50,2	83	26,77
HIPOTECARO	2	0,88	2	0,65
TOTAL	227	100	310	100

Fuente: Datos proporcionados por Caja Piura. Elaboración propia.

Interpretación:

En la Tabla 16, observamos los resultados obtenidos sobre la morosidad existente en la Caja Piura Agencia Yurimaguas 2, según tipo de crédito en los años 2015 y 2016. Así, podemos apreciar que el índice más elevado de créditos morosos

otorgados durante el año 2015 son los de tipo Consumo No Revolvente; ello en tanto que el porcentaje de este tipo de créditos fue de un 50,20%, en comparación con el año 2016, en el cual se observa un índice menor de 26,77%.

Del mismo modo, el tipo de crédito Microempresa, fue el siguiente más moroso, en el año 2015 el porcentaje fue 33.50% y en el año 2016 este porcentaje se incrementó a 60.32%. De otro lado, durante el año 2015 un 14,5% de los créditos morosos otorgados fueron de tipo Pequeña Empresa, el cual en contraposición con el año 2016 solo se otorgó en un porcentaje del 12,26%.

Finalmente, los tipos de crédito con menor frecuencia de morosidad fueron los de Mediana Empresa e hipotecarios, ambos tipos de créditos presentaron los mismos valores, poco significativos en ambos años 2015 y 2016 con un índice porcentual del 0,88% y 0,65% respectivamente.

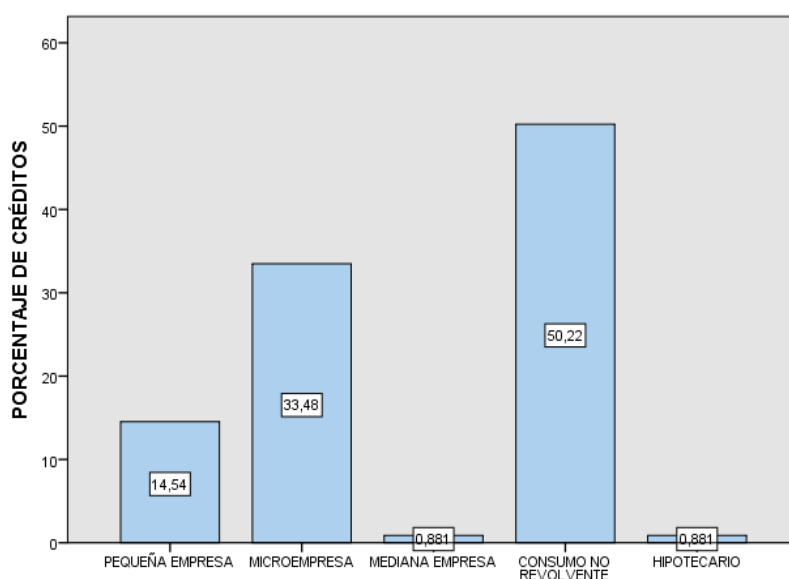


Gráfico 11: Morosidad según tipo de crédito otorgado – agencia Yurimaguas 2 – 2015. Elaboración propia.

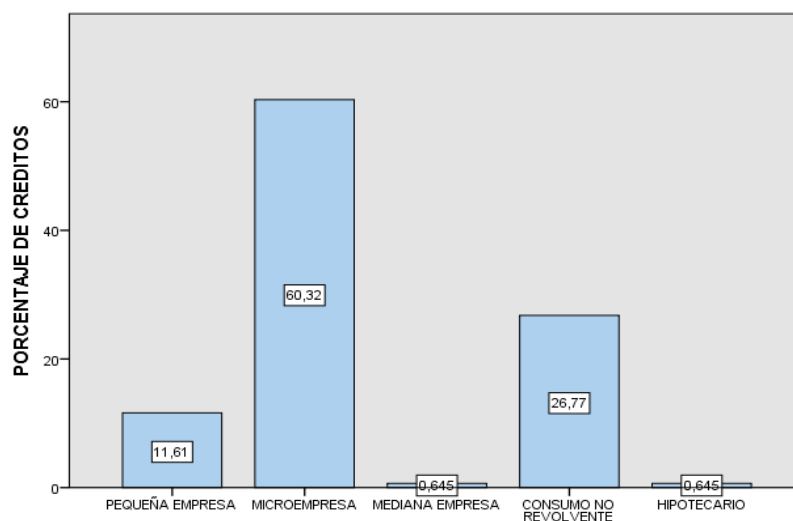


Gráfico 12: Morosidad según tipo de crédito otorgado – agencia Yurimaguas 2 – 2016. Elaboración Propia.

En los periodos 2015 y 2016, los créditos de tipo microempresa y el de consumo no revolvente son los que tienen más participación de la cartera morosa de la agencia Yurimaguas 2.

IV. DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta la teoría que la morosidad es la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación y del impacto que tiene en los resultados de las microfinancieras se decidió realizar esta investigación buscando encontrar diferencias entre la morosidad de la agencias Yurimaguas 1 y Yurimaguas 2 de la Caja Piura en los periodos 2015 y 2016 bajo la suposición que si existen diferencias entre la morosidad en ambas agencias en los periodos indicados.

En los resultados, la agencia Yurimaguas 1 consigna el porcentaje más elevado de morosidad, registrando un valor de 10,10% en promedio en el año 2015; a diferencia de la agencia Yurimaguas 2, la cual registra un porcentaje de morosidad de 7,95%. La diferencia promedio para el año 2015 es de 2.15%, la desviación estándar nos advierte que en la agencia Yurimaguas 1 existe una alta variabilidad en los índices de morosidad mensual (5,7989475), lo que nos permite afirmar que no existe un control efectivo sobre la morosidad; por el contrario, la agencia Yurimaguas 2 muestra una mejor estabilidad en los índices de morosidad mensuales en el periodo 2015, al registrar un coeficiente de variabilidad del 0.80238. Yurimaguas 2 registra en promedio un menor valor de morosidad (7,9508), con respecto a la agencia Yurimaguas 1, la cual evidencia un promedio de morosidad del 10,104967. Los resultados de la prueba T-Student de diferencia de medias para muestras emparejadas indica que el sig. (Bilateral) es 0.181 que es mayor a 0.05, esto determinando que **no existen diferencias significativas** en el nivel de morosidad entre las agencias Yurimaguas 1 y Yurimaguas 2 de la Caja Piura, en el periodo 2015.

Los resultados, la agencia Yurimaguas 1 consigna el porcentaje más elevado de morosidad, registrando un valor de 15,28% en promedio en el año 2016; a diferencia de la agencia Yurimaguas 2, la cual registra un porcentaje de morosidad de 8,85%. La diferencia promedio para el año 2016 es de 6.43%, la desviación estándar nos advierte que en la agencia Yurimaguas 1 existe una baja variabilidad en los índices de morosidad mensual (1,4680943), lo que nos permite afirmar que

existe un regular control sobre la morosidad; por el contrario, la agencia Yurimaguas 2 muestra un comportamiento parecido a la anterior respecto a la morosidad mensuales en el periodo 2016, al registrar un coeficiente de variabilidad del 1.099386. Yurimaguas 2 registra en promedio un menor valor de morosidad (8,85217), con respecto a la agencia Yurimaguas 1, la cual evidencia un promedio de morosidad del 15,284092, la prueba T-Student de diferencia de medias para muestras emparejadas indica que el sig. (Bilateral) es 0.000 que es menor a 0.05, esto determinando que **existen diferencias significativas** en el nivel de morosidad entre las agencias Yurimaguas 1 y Yurimaguas 2 de la Caja Piura, en el periodo 2016. Es importante señalar que los resultados guardan relación con la investigación sobre el “Estudio de la morosidad en el sector bancario del Ecuador” realizado por Sellan, E. (2011) donde concluye que los problemas de rentabilidad y eficiencia de la empresa, comienzan cuando la cartera empieza a volverse vencida hasta llegar al punto en que deja de ser productiva.

Los resultados obtenidos sobre los niveles de morosidad en la Agencia Yurimaguas 1, en los periodos 2015 y 2016; evidenciando que el menor nivel porcentual de morosidad se registró durante el año 2015 con un 10,10% (Nivel alto) a diferencia del año 2016, en el cual el nivel porcentual fue 15,28% (Nivel alto), teniendo entre ambos una diferencia de 5.18%.

Según el análisis de información de Caja Piura este alto nivel de morosidad en la agencia Yurimaguas 1 se debe principalmente a pocos clientes de tipo mediana empresa con saldos de capital considerables pendientes de pago, que trabajan con instituciones públicas y que a la fecha están en cobranza judicial, con la recuperación de estos créditos y la mejora en las evaluaciones de los asesores de créditos lograrán mejorar la calidad de la cartera y disminuirá la morosidad y provisiones que les ayudará a obtener mejores resultados y así ayudaran a fortalecer el patrimonio de Caja Piura. En agencia Yurimaguas 1 en el periodo 2015 el 59.46% de la morosidad estaba conformado por clientes de sexo masculino y en el periodo 2016 el 52.47% de clientes morosos fueron de sexo masculino, donde las mujeres son mejores pagadoras con sus obligaciones financieras y este resultado es similar a los obtenidos en la investigación sobre “Evaluación del Riesgo

Crediticio de la Cartera de Microcréditos de una institución Financiera en Uruguay en el año 2012” que según Arenas, Boccardi y Piñeyrúa (2012) concluye que las mujeres son mejores pagadoras que los hombres, esto se debe a que las mujeres muestran responsabilidad para asumir obligaciones en el entorno familiar y esto no solo es reflejado en Yurimaguas sino también en el ámbito nacional e internacional y estudios los respaldan.

En la agencia Yurimaguas 1 la calificación crediticia más predominante en los clientes morosos fue de Pérdida en el año 2015 su índice fue de 43,24% y en el año 2016 fue de 45,63%. La siguiente calificación más frecuente en el año 2015 y 2016 es la de con Problemas Potenciales, con índices de 25,23% y 28,14% respectivamente. Por lo que hay un evidente deterioro de la cartera, más créditos en condición de normal pasaron a calificación con Problemas potenciales, el cual le están generando pérdida a la agencia y Caja Piura.

De acuerdo a los resultados según el tipo de créditos morosos la agencia Yurimaguas 1 alcanzo índice más elevado de créditos morosos en los de tipo Micro Empresa en el año 2015 representó un 71.1% y en el año 2016 fue de 71.86%. El siguiente tipo de crédito más concurrente fue de pequeña empresa, ya que, respecto al año 2015 y 2016 se evidencian porcentajes del 22,1% y 16,35% correspondientemente. En estos tipos de créditos los clientes generalmente son informales de bajos ingresos y debido a esto, están siendo flexibles en la evaluación y otorgamiento de los créditos los asesores de finanzas empresariales y funcionarios que integran el comité de aprobación no dieron importancia a la calidad de cartera, al sobreendeudamiento de los clientes, débil evaluación cualitativa, historial crediticio, antigüedad en el negocio y ausencia en el seguimiento de los créditos.

Los resultados obtenidos sobre los niveles de morosidad en la Agencia Yurimaguas 2, en los periodos 2015 y 2016; evidenciando que el menor nivel porcentual de morosidad se registró durante el año 2015 con un 7,95% (Nivel alto) a diferencia del año 2016, en el cual el nivel porcentual fue 8,85% (Nivel alto), teniendo entre ambos una diferencia de 0.9%.

En la agencia Yurimaguas 2 en el periodo 2015 el 56.8% de la morosidad estaba conformado por clientes de sexo masculino y en el periodo 2016 el 49.03% de clientes morosos fueron de sexo masculino, se observó que las mujeres son mejores pagadoras frente a sus obligaciones financieras que se apoya en la información brindada en marzo del 2015 por el Gerente General de Financiera Confianza, Martín Naranjo Landerer donde indica que las mujeres pagan mejor que los hombres pero no solo en el Perú sino también en otros países del mundo, principalmente en zonas rurales y que de los clientes que atendió en el año 2014 el 51% fueron mujeres. Manifestó también que no tiene que ver solo con la cultura local, ya que es un tema de género. Una de las características más importantes del género femenino es la visión a largo plazo y para ellas la familia es la primera prioridad, eso hace que tengan claridad en sus prioridades de cumplimiento.

En la agencia Yurimaguas 2 la calificación crediticia más predominante en los clientes morosos fue de Pérdida en el año 2015 su índice fue de 33,04% y en el año 2016 fue de 60,00%. La siguiente calificación más frecuente en el año 2015 y 2016 es la de con Problemas Potenciales, con índices de 32,16% y 14,84% respectivamente. Por lo que se observó que no se tomaron las estrategias y plan de acciones acertadas para reducir la morosidad y durante el año 2016 más cliente tuvo atrasos mayores de 120 días que le generan mayores provisiones y no ayudan al incremento esperado de las utilidades de la agencia Yurimaguas 2.

De acuerdo a los resultados según el tipo de créditos morosos la agencia Yurimaguas 2 en año 2015 alcanzó su índice más elevado de créditos morosos en los de tipo de crédito consumo no revolvente que representó un 50.20% el siguiente tipo de créditos morosos más concurrentes en el año 2015 fue el tipo microempresa con 33.50%. En el año 2016 el tipo de crédito más moroso fue microempresa con 60.32%, el siguiente tipo de crédito más concurrente en el año 2016 fue consumo no Revolvente con 26.77%. Se entrevistó al administrador de la agencia Yurimaguas 2 Sr. James Paima manifestó que el incremento en el porcentaje de créditos de tipo de créditos de consumo revolvente se debe principalmente al descuido de la cartera de consumo principalmente descuento por planilla del sector educación, no había un encargado o responsable que haga seguimiento de estos

créditos, al designar un asesor de consumo este visitó a los clientes, realizó acuerdos de pagos, renovó convenios para que los descuentos de planilla se realicen oportunamente y para las renovaciones de los nuevos créditos aplicaron el OFICIO MULTIPLE N°0039-2014-MINEDU/SG-OGA-UPER el cual se adjunta en anexos, es por ello que la morosidad de este tipo de crédito disminuyó significativamente en el año 2016 y en comparación a lo obtenido en el año 2015.

Según información proporcionada por Caja Piura, el índice de morosidad de Caja Piura a diciembre del 2015 fue de 6.46% y a diciembre del 2016 fue 6.67%, que es menor a lo obtenido por las agencias Yurimaguas 1 y Yurimaguas 2 al cierre de los periodos antes mencionado. El 28 de febrero del 2017 la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP público que a diciembre del 2016, el índice de morosidad del sistema de Cajas Municipales ascendió a 5.47% que es menor en 0.49 puntos porcentuales al obtenido en diciembre del 2015 donde se deduce que las agencias de Caja Piura de la ciudad de Yurimaguas no están mitigando el riesgo crediticio y con el incremento de la morosidad no van a poyar al fortalecimiento patrimonial y se deduce que las otras Caja Municipales vienen gestionando y realizando estrategias que les está permitiendo controlar y disminuir su morosidad.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** La diferencia promedio para el año 2015 es de 2.15% para la agencia Yurimaguas 1 y Yurimaguas 2, con valores de 10,10% y 7,95% respectivamente, según la prueba T-Student de diferencia de medias, indica que el sig. (Bilateral) es 0.181 que es mayor a 0.05, esto determinando que no existen diferencias significativas entre ambas agencias. Para el año 2016, La diferencia promedio es de 6.43% para ambas agencias, con valores de 15,28% y 8,85% respectivamente, según la prueba T-Student de diferencia de medias, indica que el sig. (Bilateral) es 0.000 que es menor a 0.05, esto determinando que si existen diferencias significativas entre ambas agencias.
- 5.2.** El nivel de morosidad de la Agencia Yurimaguas 1 en los periodos 2015 y 2016, es alto, con 10,10% y 15,28% respectivamente para cada año, teniendo entre ambos una diferencia de 5.18%, también alta.
- 5.3.** El nivel de morosidad de la Agencia Yurimaguas 2 en los periodos 2015 y 2016, es alto, con 7.95% y 8,85% respectivamente para cada año, teniendo entre ambos una diferencia de 0.9%, diferencia baja.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Los administradores de agencia deben elaborar estrategias y presentar propuestas de mejora al Gerente Regional y Gerencia de créditos orientados a disminuir la morosidad y con planes de acción para mejorar el clima laboral, minimizar rotaciones de asesores y evaluar mejoras remunerativas de personal con buen índice de cumplimiento de metas que conllevará a una cultura organizacional de alto rendimiento y competitiva.

- 6.2.** Los administradores deben evaluar y elaborar estrategias para reducir la morosidad en oficinas alejadas que dependen de sus agencias, enfocadas en la buena atención a sus clientes, con atención amable, rápida, buena asesoría acorde al mercado actual y que gestionan adecuadamente su riesgo crediticio que ayudará al crecimiento sano de las colocaciones y la sostenibilidad de Caja Piura en el tiempo.

- 6.3.** El Gerente Regional y administrador de agencia debe gestionar capacitaciones permanentes para todos los colaboradores, principalmente en evaluaciones, gestión de riesgo operacional, cobranzas y atención al cliente para que sean cuidadosos y analíticos en las evaluaciones de propuestas de créditos y según el tipo de crédito que se va atender. Hacer seguimiento a los créditos desembolsados para verificar el destino del crédito, evolución del negocio y de ser el caso adoptar medidas preventivas para evitar que los clientes entren a situación de morosidad.

VII. REFERENCIAS

- Albán, M. (2014). Determinantes de la morosidad de las instituciones microfinancieras en el Perú: un análisis desagregado 2001-2013 (tesis de doctorado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Amat, O. (2012). *Contabilidad y finanzas para dummies*. Barcelona , España: Ceac
- Allende, P. (25 de marzo del 2016). La morosidad bancaria europea triplica la de EEUU y Japón. El Periódico. Recuperado de <http://www.elperiodico.com/es/noticias/economia/mora-banca-europa-triplica-eeuu-japon-5000827>.
- Aguilar, G. Camargo, G. Morales, R. (2006). *Economía y Sociedad* 62. CIES. Recuperado de: http://cies.org.pe/sites/default/files/files/otros/economiaysociedad/10_aguilar.pdf.
- Arenas, M., Boccardi, P., y Piñeyrúa, A. (2012). Evaluación del Riesgo Crediticio de la Cartera de Microcréditos de una institución Financiera en Uruguay (tesis de pregrado). Universidad de la República. Montevideo Uruguay.
- Brachfield, P (2014). *Análisis del moroso profesional*. Barcelona, España: Profit Editorial.
- Catunta, M., y Moreno, F. (2015). El índice de morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad y en la estructura de los estados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito acción católica de la ciudad de Trujillo de los años 2012-2013 (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Chiriboga, J. (2005). *Finanzas para contadores*. Lima: Entrelíneas S.R.L

- Delgado, L. (2003). Comportamiento de la morosidad de créditos agrícolas y liquidez de la Caja Rural San Martín, periodo 2000-2002 (tesis de maestría). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
- Equilibrium, Clasificadora de Riesgo, (2008), Análisis del Sector Microfinanciero peruano, Entidades financieras no bancarias reguladas diciembre 2007.
- Gitman, J. y Zutter, C. J. (2012). Principios de administración financiera. Decimosegunda edición Editorial PEARSON EDUCACIÓN, México.
- Hernández, R., Fernández-Collado, C., & Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. México D.F.: McGraw-Hill.
- Lasa E. (2013) Contabilidad y fiscalidad. Editorial McGraw-Hill/Interamericana de España, S.L.
- Loja, W., Mesias, C., y Rios, T. (2012). Factores de mayor incidencia en la morosidad de las entidades financieras supervisadas (efis) que financian al segmento microempresarial en la Provincia de San Martín 2007 – 2010 (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.
- López, R. (2014) *Índice de Morosidad*. Barcelona, España.
- Louzis, D. P., A. T. Vouldis, and V. L. Metaxas (2012). Macroeconomic and bank specific determinants of non- performing loans in Greece: A comparative study of mortgage, business and consumer loan portfolios, *Journal of Banking and Finance*, 36, pp.1012-1027.
- Mejia, V. (2014). Control de la morosidad como estrategia para mejorar el nivel de rentabilidad en la financiera Crediscotia de la ciudad de Huaraz periodo 2012 (tesis de maestría). Universidad Católica Los Ángeles, Chimbote, Perú.
- Mishkin F. S. (2014), Moneda, banca y mercados financieros. Décima edición PEARSON EDUCACIÓN. México.

Parrales, C. (2013). Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos de IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas (tesis de maestría). Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador.

Portal de Microfinanzas. (2016). Análisis del entorno para la inclusión financiera. Recuperado de <https://www.microfinancegateway.org/es/pa%C3%93Ds/per%C3%93BA>

Quevedo Bardalez, J. (12 de mayo de 2010) Yurimaguas tiene la más alta morosidad en el Banco de Materiales. Diario Voces. Recuperado de <https://diariovoces.com.pe/web/?p=13831>

Salcedo, J. (2012). Nivel de morosidad: Determinantes macroeconómicos y pruebas de estrés para el sistema financiero dominicano (tesis de maestría). Universidad Católica Santo Domingo, Santo Domingo, República Dominicana.

Sellan, E. (2011). Estudio de la morosidad en el sector bancario del Ecuador (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Soriano M. J. (2010), Introducción a la Contabilidad y las Finanzas. PROFIT editorial. España

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, (2008). Resolución S.B.S. No 11356. Recuperado de http://www.felaban.net/archivos_regulaciones/archivo20140717024426AM.pdf

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, (2017). Indicadores de las Cajas Municipales. Recuperado de https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=3#

Vela, T. (2014). Factores socioeconómicos y su relación con el índice de morosidad en los pagos académicos de los alumnos de las universidades privadas César Vallejo y Alas Peruanas en la Provincia de San Martín, año 2008-2009 (tesis doctoral). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.

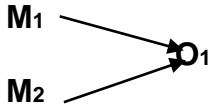
ANEXOS

Anexo 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: MOROSIDAD EN DOS AGENCIAS DE LA CAJA PIURA, DISTRITO DE YURIMAGUAS EN PERIODOS 2015-2016.

Determinación del problema			
Formulación del problema general	Hipótesis	OBJETIVOS	Aspectos teóricos
<p>¿Cuáles son las diferencias en la morosidad en dos agencias de la Caja Piura, Distrito de Yurimaguas, en los periodos del 2015 al 2016?.</p>	<p>General: Hi: Existen diferencias significativas en la morosidad de la agencia Yurimaguas 1 en comparación con la agencia Yurimaguas 2 de la Caja Piura, durante los periodos 2015 al 2016. Hi: No existen diferencias significativas en la morosidad de la agencia Yurimaguas 1 en comparación con la agencia Yurimaguas 2 de la Caja Piura, durante los periodos 2015 al 2016.</p> <p>Específicas</p> <p>H1: El nivel de morosidad de la agencia Yurimaguas 1 de la Caja Piura, en el periodo 2015 - 2016, es alta. H2: El nivel de morosidad de la agencia Yurimaguas 2 de la Caja Piura, en el periodo 2015 - 2016, es alta.</p>	<p>General:</p> <p>Establecer las diferencias que existen en la morosidad en las agencias Yurimaguas 1 y Yurimaguas 2 de la Caja Piura, en los periodos del 2015 al 2016.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel de morosidad en la agencia Yurimaguas 1 de la Caja Piura, en los periodos 2015 al 2016. - Determinar el nivel de morosidad en la agencia Yurimaguas 2 de la Caja Piura, en los periodos 2015 al 2016. 	<p>Variable I : Morosidad</p>

Diseño de investigación	Variables de estudio	Población y muestra	Instrumentos de recolección de datos
 <p>Es descriptivo comparativo donde:</p> <p>M₁, M₂: Agencias de la Caja Piura en Yurimaguas.</p> <p>O₁: Observaciones con respecto a la morosidad en las agencias de Caja Piura.</p> <p>Estas observaciones pueden ser: iguales (=); diferentes (≠); semejantes (~)</p>	<p>Variable: Morosidad</p> <p>Indicadores: -Créditos morosos -Genero Masculino -Género Femenino -Persona jurídica -Crédito Mediana Empresa. -Saldo Pequeña Empresa. -Saldo Microempresa. -Créditos de consumo no revolventes. -Créditos Hipotecarios -Calificación Problemas Potenciales - Calificación Deficiente -Calificación Dudoso - Calificación perdida.</p> <p>Modalidades de ejecución: -Administración directa</p> <p>Plazo de ejecución: -Tiempo previsto de ejecución. -Tiempo real de ejecución.</p>	<p>La población lo constituyen 1022 créditos en morosidad y la distribución de la muestra para la agencia Yurimaguas 1 fue de 222 créditos morosos en el año 2015 y 263 créditos morosos para el año 2016. Para la agencia Yurimaguas 2, la distribución fue de 227 clientes morosos para el año 2015 y 310 clientes morosos para el año 2016. La muestra es igual a la población debido que se contó con información proporcionada y valedera por Caja Piura.</p>	<p>- Guía de análisis Documental.</p>

Anexo 02

INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Morosidad de agencia Yurimaguas 1 y 2 en el periodo 2015 y 2016

Dimensión	Indicador	diciembre
Cartera atrasada	% Créditos Morosos	
Clase de persona	Masculino Femenino Persona Jurídica	
Clasificación del deudor	Problemas Potenciales Deficiente Dudoso Pérdida	
Tipo de Crédito	Mediana Empresa Pequeña Empresa Microempresa Consumo no revolvente Hipotecario	

Cartera Morosa- Agencia Yurimaguas 1

N°	Fecha	Clase de persona	Calificación	Tipo Crédito
1	31/12/2015			
.				
.				
222	31/12/2015			
1	31/12/2016			
.				
.				
.				
263	31/12/2016			

Cartera Morosa- Agencia Yurimaguas 2

N°	Fecha	Clase de persona	Calificación	Tipo Crédito
1	31/12/2015			
.				
.				
.				
227	31/12/2015			
1	31/12/2016			
.				
.				
.				

Anexo 03

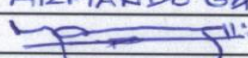
VALIDACIÓN DE EXPERTOS

INFORME DE JUICIOS DE EXPERTOS SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: Lic. Mg. Marco Armando Gálvez Díaz
 Institucion donde labora: Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto
 Instrumento Motivo de Evaluacion: Guia de Analisis Documental
 Autor del Instrumento: Br. Roy Gaviria Díaz

N°	ITEM O REACTIVO	CRITERIO DE EVALUACION DE LA VALIDEZ DE:						CRITERIOS DE EVALUACION DE LOS ASPECTOS ESPECIFICOS								OBSERVACIONES (Se debe eliminarse o modificarse un item por favor indique)
		CONTENIDO (Se refiere al grado en que el instrumento refleja el contenido de la variable 1 o variable 2 que se pretende medir)		CRITERIO (Es un etandar con el que se juzga la validez de un instrumento de medicion al compararlo con algun criterio externo)		CONSTRUCTO (Hasta donde el instrumentomide realmente la Variable 1 o Variable 2, y cuanta eficacia lo hace)		RELEVANCIA (El item es esencial o importante, es decir debe ser incluido)		COHERENCIA INTERNA (El item tiene relacion logica con la dimensiono indicador que esta midiendo)		CLARIDAD (el item se comprende facilmente, es decir sus sintacticas y semanticas son adecuadas)		SUFICIENCIA (los items que pertenecen a una misma a imension bastan para obtener la medicion de estas)		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
		SI		SI		SI		SI		SI		SI		SI		

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS ASPECTOS GENERALES			SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder la ficha de cotejo			<input checked="" type="checkbox"/>		
Los items permiten el logro del objetivo de investigación			<input checked="" type="checkbox"/>		
Los items están distribuidos en forma lógica y secuencial			<input checked="" type="checkbox"/>		
El número de items es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa la respuesta sugiera los items a añadir			<input checked="" type="checkbox"/>		
VALIDEZ					
APLICABLE	<input checked="" type="checkbox"/>	NO APLICABLE			
			APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		
Validado por: MARCO ARMANDO GALVEZ DIAZ		Fecha: 04/03/2017			
Firma: 		e-mail: magalverd@hotmail.com			

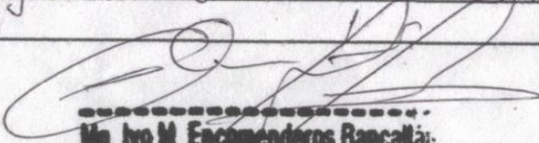
Lic. Mg. Marco Armando Gálvez Díaz
 Profesor Principal UNSM - T
 COESTE N°471

INFORME DE JUICIOS DE EXPERTOS SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGUACION

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: Mg. Ivo Martin Encomenderos Bancallán
 Institucion donde labora: Escuela de Post Grado - Universidad Cesar Vallejo
 Instrumento Motivo de Evaluacion: Guia de Analisis Documental
 Autor del Instrumento: Br. Roy Gaviria Diaz

N°	ITEM O REACTIVO	CRITERIO DE EVALUACION DE LA VALIDEZ DE:						CRITERIOS DE EVALUACION DE LOS ASPECTOS ESPECIFICOS						OBSERVACIONES (Se debe eliminarse o modificarse un item por favor indique)
		CONTENIDO (Se refiere al grado en que el instrumento refleja el contenido de la variable 1 o variable 2 que se pretende medir)		CRITERIO (Es un etandar con el que se juzga la validez de un instrumento de medicion al compararlo con algun criterio externo)		CONSTRUCTO (Hasta donde el instrumentomide realmente la Variable 1 o Variable 2, y cuanta eficacia lo hace)		RELEVANCIA (El item es esencial o importante, es decir debe ser incluido)		COHERENCIA INTERNA (El item tiene relacion logica con la dimensiono indicador que esta midiendo)		CLARIDAD (el item se comprende facilmente, es decir sus sintacticas y semanticas son adecuadas)		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS ASPECTOS GENERALES			SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder la ficha de cotejo			X		
Los items permiten el logro del objetivo de investigación			X		
Los items están distribuidos en forma lógica y secuencial			X		
El número de items es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa la respuesta sugiera los items a añadir			X		
VALIDEZ					
APLICABLE <input checked="" type="checkbox"/>		NO APLICABLE		APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES	
Validado por: Mg. Ivo M. Encomenderos B.			Fecha: 04.03.2017		
Firma: 			e-mail: imeb80@gmail.com		


Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán:
ECONOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

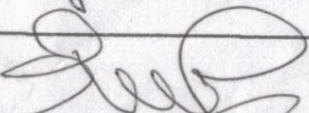
INFORME DE JUICIOS DE EXPERTOS SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: Mg. Nerio Rodas Santa Cruz
 Institucion donde labora: CMAC PIURA S.A.C.
 Instrumento Motivo de Evaluacion: Guia de Analisis Documental
 Autor del Instrumento: Br. Roy Gaviria Diaz

N°	ITEM O REACTIVO	CRITERIO DE EVALUACION DE LA VALIDEZ DE:			CRITERIOS DE EVALUACION DE LOS ASPECTOS ESPECIFICOS				OBSERVACIONES (Se debe eliminarse o modificarse un item por favor. indique)
		CONTENIDO (Se refiere al grado en que el instrumento refleja el contenido de la variable 1 o variable 2 que se pretende medir)	CRITERIO (Es un etandar con el que se juzga la validez de un instrumento de medicion al compararlo con algun criterio externo)	CONSTRUCTO (Hasta donde el instrumentomide realmente la Variable 1 o Variable 2, y cuanta eficacia lo hace)	RELEVANCIA (El item es esencial o importante, es decir debe ser incluido)	COHERENCIA INTERNA (El item tiene relacion logica con la dimensiono indicador que esta midiendo)	CLARIDAD (el item se comprende facilmente, es decir sus sintacticas y semanticas son adecuadas)	SUFICIENCIA (los items que pertenecen a una misma a imension bastan para obtener la medicion de estas)	
		<input checked="" type="checkbox"/> SI / <input type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI / <input type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI / <input type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI / <input type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI / <input type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI / <input type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI / <input type="checkbox"/> NO	

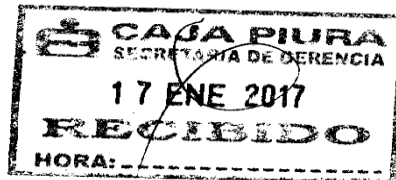
CRITERIOS DE EVALUACION DE LOS ASPECTOS GENERALES			SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder la ficha de cotejo			<input checked="" type="checkbox"/>		
Los items permiten el logro del objetivo de investigación			<input checked="" type="checkbox"/>		
Los items están distribuidos en forma lógica y secuencial			<input checked="" type="checkbox"/>		
El número de items es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa la respuesta sugiera los items a añadir			<input checked="" type="checkbox"/>		
VALIDEZ					
APLICABLE		NO APLICABLE	APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		
Validado por: Mg. Nerio Rodas Santa Cruz			Fecha: 04/03/2017		
Firma:			e-mail:		


Mg. Nerio Rodas Santa Cruz

AUTORIZACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN



"INNOVAMOS LA INCLUSIÓN FINANCIERA AL RITMO DE NUESTROS CLIENTES"



INFORME
CMP-AGE019-INF-2017- 009

DE : GERENCIA MANCOMUNADA
GERENTE REGIONAL

ASUNTO : ADMINISTRADOR AGENCIA YURIMAGUAS I

FECHA : AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN PARA ELABORACIÓN DE TESIS DE MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS-MBA

FECHA : BAGUA, 16 DE ENERO DEL 2017.

Por medio de la presente les saludo cordialmente y al mismo tiempo les informo que tengo formación en Ingeniería Agroindustrial y con la finalidad de desarrollar, mejorar habilidades de análisis, comunicación, trabajo en equipo y adaptación al cambio desde el mes de abril del 2016, estoy realizando estudios de Maestría en administración de negocios-MBA en la Universidad Cesar Vallejo sede Tarapoto. Actualmente estoy llevando el curso de Diseño del Proyecto de Investigación, en el desarrollo de este curso se empezó a elaborar el proyecto de investigación para optar el grado de magister. Desde el 02 de enero del presente año me estoy desempeñando como administrador de la agencia Yurimaguas 1 y observando los resultados del año 2016 y del alto nivel de morosidad de la agencia, he creído conveniente iniciar mi tesis con el título "MOROSIDAD Y RENTABILIDAD EN LA CARTERA DE CLIENTES DE LA CAJA PIURA, AGENCIA YURIMAGUAS, 2017", donde el objetivo general es establecer la relación entre la morosidad y la rentabilidad en la cartera de clientes de la Caja Piura, Agencia Yurimaguas, 2017. El desarrollo de la tesis permitirá analizar la morosidad y rentabilidad de la agencia.

Por todo lo expuesto, solicito autorización para hacer uso de información necesaria correspondiente a agencia Yurimaguas 1 y Caja Piura en la elaboración del proyecto de investigación de "MOROSIDAD Y RENTABILIDAD EN LA CARTERA DE CLIENTES DE LA CAJA PIURA, AGENCIA YURIMAGUAS, 2017", con la autorización a lo solicitado me permitirá optar el grado de Magister y la vez se contará con conclusiones y recomendaciones a tener en cuenta para la toma de decisiones, que ayudará a mejorar los resultados de agencia Yurimaguas 1.

Me despido agradeciendo su atención y esperando pronta respuesta a mi solicitud.

Atentamente,

ROY CAVIRIA DIAZ
 ADMINISTRADOR (e) AG. YURIMAGUAS
 CAJA PIURA

PD 16-01-17
 De acuerdo con lo solicitado, por a la gerencia Mancomunada para rubricar

Oscar Vilchez Cerna
 Gerente Regional Oriente
 CAJA PIURA

Se autoriza el uso de información correspondiente a morosidad y rentabilidad que me corresponde a un tiempo, sobre todo de algún cliente o persona en específico y principalmente que sea de uso público. P. 16.01.2017
 Oscar Gerente Regional, Ag. Yurimaguas I.

Javier Morante Morán
 GERENTE (e)
 CAJA PIURA

Anexo 05

OFICIO MULTIPLE N° 0039-2014-MINEDU/SG-OGA-UPER



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"
"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 - 2016"

MUY URGENTE

San Borja, 14 MAYO 2014

OFICIO MÚLTIPLE N° 0039 - 2014-MINEDU/SG-OGA-UPER

Señores

Directores Regionales de Educación

Directores de las Unidades de Gestión Educativa Local

Directores: Escuela Nacional de Folklore, Conservatorio Nacional de Música, Escuela Nacional de Bellas Artes, Instituto Pedagógico Nacional Monterrico y Escuela Militares

Presente.-

Asunto : Descuentos por planilla
Referencia : D.S. N° 010-2014-EF

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de hacer de su conocimiento que con D.S. N° 010-2014-EF se aprueban las normas reglamentarias para que las entidades públicas realicen y adecúen los descuentos en la planilla única de pagos, en el marco de la Cuadragésima Primera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 30114.

Al respecto, esta Unidad viene implementando en la planilla única de pagos (activos y cesantes) las disposiciones establecidas con el D.S. N° 010-2014-EF; por lo que se debe indicar lo siguiente:

1. Las afectaciones a la planilla única de pago son por conceptos expresamente solicitados y autorizados por el servidor activo o cesante, vinculados, únicamente, a operaciones efectuadas por fondos de bienestar y por entidades supervisadas y/o reguladas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. En tal sentido, la planilla única de pago no procesara descuentos de entidades que no se encuentren supervisadas y/o reguladas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
2. Los descuentos a favor de las cooperativas se efectuaran en virtud al artículo 79 del Texto Único Ordenado de la Ley General de Cooperativas, aprobado con Decreto Supremo N° 074-90-TR.
3. El técnico de planillas es el responsable de ingresar oportunamente los descuentos, de acuerdo a las autorizaciones suscritas por el servidor activo o cesante; asimismo, debe verificar la correcta ejecución del procesamiento de dichos descuentos.
4. Para ejecutar los descuentos en la planilla única de pagos es requisito indispensable contar con la solicitud y autorización del servidor activo o cesante; por lo que no se requiere la firma de convenios con los fondos de bienestar y entidades supervisadas y/o reguladas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Se adjunta relación.



www.minedu.gob.pe

Calle El Comercio N° 193
San Borja, Lima 41, Perú
T: 511 615-5800 - Anexo 21070
F: 511 615-5800 - Anexo 21070



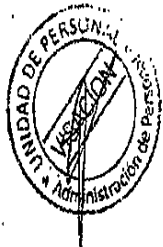
PERÚ

Ministerio
de Educación

Secretaría
General

"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"
"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 – 2016"

5. Las obligaciones contraídas por el servidor activo o cesante se afectaran en la planilla única de pago hasta un 75% del monto neto, si estos fueron desembolsados antes de la vigencia del Decreto Supremo N° 010-2014-EF, y hasta que se termine las acreencias. Las acreencias desembolsadas a partir de la vigencia del mencionado decreto supremo, se afectarán hasta un 50% del monto neto.
6. El servidor activo o cesante autorizará descuentos para amortizar cuotas de créditos de consumo no revolventes contraídos bajo un esquema de cuota fija; por lo que la carga de los descuentos en la planilla única de pagos se efectuaran una sola vez y de acuerdo al formato establecido por OFIN. Se adjunta formato.
7. La afectación a la planilla única de pago de los créditos u obligaciones asumida por el servidor activo o cesante después de la vigencia del D.S.N° 010-2014-EF, se ejecuta, si después de haberse efectuado los descuentos autorizados antes de la vigencia del D.S. N° 010-2014-EF, el servidor activo o cesante cuente con disponibilidad para afectar a la planilla única de pago de hasta el 50% del monto neto.
8. El servidor activo o cesante podrá autorizar nuevos descuentos con la misma u



Anexo 06

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TESIS EN REPOSITORIO DE LA UCV

Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV

Yo Roy Gauria Diaz....., identificado con DNI ()

OTRO () N°: 42520264....., egresado de la Escuela de POSGRADO de la Universidad

César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado

Morosidad en dos agencias de la Caja Piura,
Distrito de Yurimaguas en los periodos
2015 - 2016.....

en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://dspace.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Observaciones:

.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 42520264.....

FECHA: 03 - 03 - 2018.....

Anexo 07

INFORME DE ORIGINALIDAD

Morosidad en dos agencias de la Caja Piura, Distrito de Yurimaguas en los Periodos 2015-2016

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

10%

★ Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

Anexo 08

ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

La Dra. ANA NOEMI SANDOVAL VERGARA, ha revisado la tesis del estudiante Br. **GAVIRIA DÍAZ ROY** titulada “**MOROSIDAD EN DOS AGENCIAS DE LA CAJA PIURA, DISTRITO DE YURIMAGUAS EN LOS PERIODOS 2015-2016**”, constato que la misma tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa **TURNITIN**

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 02 de marzo de 2018



[Handwritten signature]
Dra. Ana Noemi Sandoval Vergara
Escuela de Posgrado
UCV-TARAPOTO